



CIAS CENTRE
INTERCOMMUNAL
D'ACTION SOCIALE

VOS DROITS

Le CIAS de Lamballe Terre & Mer met tout en œuvre pour respecter vos droits d'usagers par le biais :

- Du projet individualisé,
- Du comité des usagers,
- Des enquêtes de satisfaction,
- Des visites à domicile par les responsables de secteur,
- D'une écoute quotidienne par les différents intervenants.



Personne de confiance

Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance. Cette personne peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Elle sera consultée au cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

La désignation se fait par écrit. Le document doit mentionner le nom, prénom, lien de parenté, l'adresse et le numéro de téléphone de cette personne (un formulaire est joint au règlement pour faciliter la désignation).

Le témoignage de la personne de confiance prévaut sur tout autre témoignage. Elle s'exprime en votre nom. Si vous le souhaitez, la personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens afin de vous aider dans vos décisions.

Cette désignation est révoquable à tout moment.



Directives anticipées

Le CIAS de Lamballe Terre & Mer vous encourage à rédiger des directives anticipées. Les directives anticipées sont un document écrit et signé dans lequel vous allez consigner vos volontés quant aux traitements et aux soins, ainsi qu'à l'accompagnement que vous souhaitez ou ne souhaitez pas, si vous vous trouvez dans un état tel que vous ne soyez pas en état d'exprimer votre volonté. Ces directives sont valables sans limite de temps.

Ce document est modifiable et révoquable, il est conservé soit par votre médecin traitant, par la personne de confiance ou un proche.



DROITS RÈGLE- MENTAIRES

- Respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, de la sécurité
- Libre choix des prestations
- Prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement
- Confidentialité des données concernant l'usager
- Accès à l'information
- Informations sur les droits fondamentaux, protections particulières légales, contractuelles, droits de recours
- Participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, au projet d'accueil et d'accompagnement



CIAS CENTRE
INTERCOMMUNAL
D'ACTION SOCIALE

VOS DROITS



Personne qualifiée

La personne qualifiée intervient sur demande de l'utilisateur. Elle ne fait pas partie du CIAS. Elle intervient au sein des établissements sociaux et médicaux sociaux.

Ses missions sont d'aider les usagers à exprimer leur légitimité, d'assurer un rôle de médiation entre l'utilisateur et le service afin de trouver des solutions aux conflits qui les opposent.

La personne qualifiée peut signaler, aux autorités compétentes, des problématiques liées à la tarification, à l'organisation ou encore aux situations de maltraitance.

La liste des personnes qualifiées pour les Côtes d'Armor est affichée à l'accueil du CIAS. Une copie peut vous être remise sur demande.



Procédure en cas de litiges

En cas de difficultés rencontrées dans votre prise en charge, il convient d'informer le/la responsable de secteur qui analysera avec vous la situation. Si la difficulté persiste ou que la solution apportée ne convient pas, un courrier de réclamation peut être envoyé au CIAS.

Toute personne accompagnée ou la famille peut adresser une réclamation au CIAS.

Procédure :

Le/La responsable de secteur contacte l'auteur-e de la saisie et procède aux entretiens des aides à domicile.

Une rencontre est organisée entre les personnes concernées.

Un rapport est établi par la direction et un courrier de réponse est envoyé.

Toute personne accompagnée ou représentant de sa famille peut saisir la direction et/ou la Vice-Présidence, et/ou le Président.



02 96 50 73 20 ou 02 96 50 69 80

cias@lamballe-terre-mer.bzh

lamballe-terre-mer.bzh

