



LIVRET D'ACCUEIL

RÉSIDENCE SÉNIORS

SOMMAIRE

P.04	Votre admission
P.06	Votre accompagnement et votre prise en charge
P.10	Les accompagnements spécifiques
P.11	Les prestations hôtelières
P.13	Votre sécurité
P.15	La vie sociale et vie pratique
P.18	Votre participation à la vie sociale et votre satisfaction
P.20	Où sommes-nous ?
P.21	Documents utiles

TOUS LES DOCUMENTS SONT DISPONIBLES SUR CH-TOURCOING.FR
Les documents en orange soulignés sont cliquables et téléchargeables

La Direction du Centre Hospitalier de Tourcoing ainsi que le personnel de la Résidence vous souhaitent la **BIENVENUE**.

Intégrer une Résidence d'hébergement pour personnes âgées est **un événement important** : c'est quitter un environnement familial pour une vie en collectivité, mais c'est aussi bénéficier des services appropriés, d'installations adaptées et d'un accompagnement personnalisé. Aussi, nous nous efforçons d'apporter une attention particulière à la qualité de l'accueil dans nos établissements.

Ce livret a été conçu afin de vous aider à découvrir l'établissement, faciliter votre séjour et vos démarches. Vous y trouverez des renseignements pratiques, destinés à répondre à vos questions.

Nous demeurons, bien entendu, à votre disposition pour toute information complémentaire et **vous souhaitons une excellente installation**.

LA DIRECTION



VOTRE ADMISSION

LES ÉTAPES DE VOTRE ADMISSION

Nos Résidences accueillent **des personnes valides ou semi-valides âgées d'au moins 60 ans.**

Avant toute admission, un dossier de demande d'admission (dossier CERFA - volet administratif et volet médical) doit être adressé à la Direction du Pôle de Gériatrie du Centre Hospitalier de Tourcoing.

Le dossier Cerfa est téléchargeable ou est à retirer aux adresses suivantes :

- CLIC Relais Autonomie Lys Tourcoing
315 rue Racine - 59200 Tourcoing
- le site internet ViaTrajectoire (trajectoire.sante-ra.fr),
- la Direction du Pôle de Gériatrie (gerontologie@ch-tourcoing.fr),
- le service social du Centre Hospitalier de Tourcoing,
- Dans l'une de nos structures d'hébergement :
 - **Résidence Isabeau du Bosquel** (EHPAD)
89, rue nationale - 59200 Tourcoing
 - **Résidence Mahaut de Guisnes** (EHPAD ULSD PASA HTSH)
135, rue du Président Coty - B.P. 619 - 59208 Tourcoing cedex
 - **Résidence Les Maisonnées** (EHPAD Alzheimer | UHR)
155, rue du Président Coty - B.P. 619 - 59208 Tourcoing cedex

Le dossier est également téléchargeable sur notre site : ch-tourcoing.fr

Une fois votre demande d'admission enregistrée, votre dossier sera étudié par notre Commission d'Admission dans les meilleurs délais qui statuera sur la structure d'accueil la plus adaptée à votre état de santé et de dépendance.

L'admission est prononcée par le directeur après avis de la commission et sur présentation d'un dossier administratif et médical complet.

Une équipe administrative est à votre disposition pour **vous aider dans vos démarches** et **constituer avec vous les dossiers** de demande d'admission et/ou d'aides.

Vous pouvez les contacter au :
03.20.69.42.55 ou 03.20.69.42.58

Vous serez contacté afin de fixer deux rendez-vous avec :

- un référent administratif afin de vérifier la complétude de votre dossier d'admission,
- l'encadrement et/ou le médecin de la Résidence afin de préparer votre entrée.

Une visite des locaux pourra être organisée avec la personne de votre choix.

Si vous êtes dans l'impossibilité de vous déplacer, une "visite virtuelle" peut-être proposée via notre site internet.

CONTRAT DE SÉJOUR ET RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Préalablement à votre entrée, un contrat de séjour et un règlement de fonctionnement vous seront remis.

Nous vous demandons d'en prendre connaissance avec la plus grande attention.

La signature de ces documents **établit votre admission** et vous engage à **respecter nos règles de fonctionnement**.



VOTRE ACCOMPAGNEMENT & VOTRE PRISE EN CHARGE

DEUX POSSIBILITÉS S'OFFRENT À VOUS :

- L'entrée à titre "payant" si vous pouvez assumer l'intégralité des frais de séjour
- L'entrée au titre de "l'aide sociale" si vos ressources et épargnes sont insuffisantes

Dans les 2 cas, une étude de votre dossier permettra de solliciter les aides nécessaires.

PRESTATIONS MÉDICALES ET PARAMÉDICALES

Notre but est **d'assurer votre bien-être** grâce à des soins individualisés qui tiennent compte de votre autonomie :

*« Un de nos principes est de ne jamais faire à votre place
ce que vous pouvez faire vous-même ! »*

Chaque Résidence bénéficie d'**un médecin qui assure le suivi médical**.

À votre entrée, ce médecin devient votre médecin traitant.

Votre suivi médical est donc assuré par le médecin de la Résidence et peut être complété par des consultations spécialisées.

Une équipe soignante qualifiée composée d'infirmier(e)s et d'aides soignant(e)s, sous l'autorité d'un cadre de santé/IDEC, assure les soins d'hygiène et de confort nécessaires au grand-âge.



Dans le cadre du **projet personnalisé**, les familles sont invitées à contribuer au bon accompagnement de leur proche, en concertation avec l'équipe soignante pluridisciplinaire composé comme suit :

- Infirmier(e) est présent(e) 24h/24 et coordonne les soins.
- Aide-Soignant
- Encadrement est présent la journée
- Médecin est présent(e) la journée et complété(e) par des astreintes

Pour une meilleure prise en soins, vous pouvez avoir l'avis d'un

- Psychomotricien*,
- Psychologue
- Kinésithérapeute,
- Ergothérapeute**,
- Pédicure effectuent des soins sur prescription médicale.

La médicalisation de la Résidence permet, dans de nombreux cas, d'éviter les hospitalisations. Veuillez, cependant, à ce que le personnel de la Résidence soit en possession du dernier numéro de téléphone **du référent familial** et de la **personne de confiance**.

L'équipe d'encadrement est à votre disposition pour toute information complémentaire ou suggestion.

Par ailleurs, **des boîtes à idées sont disposées** à cet effet dans les halls d'accueil.

L'ensemble des données médicales vous concernant sont transmises et utilisées **dans le respect de la confidentialité et du secret professionnel**.

* la psychomotricienne a pour objectif de stimuler les capacités physiques et cognitives. Basée sur un travail d'équilibre et de coordination, la psychomotricité propose des soins parfaitement adaptés à la personne âgée.

** l'ergothérapeute a pour objectif de maintenir ou de restaurer l'autonomie nécessaire à la vie quotidienne. l'ergothérapie s'appuie sur des techniques de rééducation qui passent par des activités artistiques ou manuelles.



L'accueil et le séjour dans les Résidences s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis par **la Charte des droits et libertés de la personne accueillie**. **Toute personne est respectée dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix.**

Vous êtes tenu **informé(e) de votre état de santé**, des examens réalisés et des traitements prescrits tout au long de votre séjour. Votre consentement est requis pour tous les soins. Si vous faites l'objet d'une mesure de protection judiciaire (tutelle, curatelle...), la personne mandataire sera également consultée avant de réaliser tout acte important.

Sur demande, vous pouvez accéder directement à votre dossier médical. Il vous est conseillé l'assistance d'un médecin pour vous aider dans la compréhension et l'interprétation des documents figurant dans le dossier.

La désignation d'une personne de confiance (un parent, un proche ou votre médecin traitant) est importante. Ainsi elle pourra vous aider à comprendre et prendre une décision liée à un traitement ou un acte chirurgical. Ce droit doit être formalisé lors de l'admission et éventuellement, en cas de modifications ultérieures, à tous moments de votre choix.

La rédaction de vos « Directives anticipées » vous permet de préciser vos souhaits quant à la fin de vie, en prévoyant ainsi l'hypothèse où vous ne seriez pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer votre volonté. Un document vous est remis à cet effet lors de votre admission et une fois rempli il garantira le respect de vos volontés.



DÉPLIANT
Directives anticipées



DÉPLIANT
Ma personne de confiance

NOS VALEURS

Attachés aux valeurs fortes du Service Public, les professionnels de la Résidence sont conscients de leurs responsabilités et de la confiance que vous leur témoignez.

Nous portons des valeurs telles que l'humanisme, la recherche de la qualité et de l'égalité d'accès...

Nous sommes engagés dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité de votre prise en charge et veillons à vous offrir un accompagnement personnalisé de qualité, respectueux de votre dignité, votre citoyenneté et de votre croyance.

Une attention plus particulière est portée sur la Promotion de la Bienveillance et de la Lutte contre la Maltraitance dans nos Résidences.

PROMOTION DE LA BIENVEILLANCE ET LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

Les équipes sont sensibilisées et investies dans une démarche de bienveillance auprès des résidents. Notre objectif premier est de vous accompagner quel que soit votre degré d'autonomie et votre état de santé, dans le respect de votre individualité, de vos valeurs, de votre intimité et de vos choix.

Les structures sont également impliquées dans la prévention et la lutte contre les actes de maltraitance, de tout type qu'ils puissent être. Toute personne (personnel, famille, aidant, bénévole...) a l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont elle est témoin.

Il est possible d'appeler pour une écoute, un soutien et une orientation le numéro d'appel national contre la maltraitance envers les personnes âgées et les personnes handicapées : Réseau ALMA (Allo Maltraitance) au 3977.

La Direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel.

Par ailleurs, le Centre Hospitalier de Tourcoing s'est engagé dans une politique de Promotion de la Bienveillance et de Lutte contre la Maltraitance et assure le suivi des actions d'amélioration (diffusion et appropriation de la charte bienveillance, formation des professionnels...).

Le signalement peut être transmis à l'Agence Régionale de Santé Hauts-de-France (ARS Hdf) et au Conseil Départemental qui ont une mission de contrôle.

ARS Hauts-de-France

📍 Point Focal Régional, 556 avenue Willy Brandt - 59777 Euralille - France
☎ 03 62 72 77 77 | ✉ ars-hdf-signal@ars.sante.fr

Conseil Départemental

📍 Hôtel du Département 51, rue Gustave Delory - 59047 Lille Cedex - France
✉ infos-signalement-autonomie59@lenord.fr

LES ACCOMPAGNEMENTS SPÉCIFIQUES

Unité d'Hébergement Renforcée (UHR), le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) et Hébergement Temporaire Sortie d'Hospitalisation (HTSH)

RÉSIDENCE LES MAISONNÉES

LES UNITÉS D'HÉBERGEMENT RENFORCÉES (UHR)

Ces unités, situées au rez-de-chaussée de la Résidence, **peuvent accueillir 28 résidents**. Elles proposent un hébergement, des soins et des activités thérapeutiques et occupationnelles adaptés.

Elles s'adressent aux personnes mobiles, atteintes de la maladie d'Alzheimer (ou une maladie apparentée) ayant des troubles **sévères** du comportement.

L'intégration dans ces unités fait l'objet d'une **signature d'un contrat de séjour spécifique**.

RÉSIDENCE MAHAUT DE GUISNES

PÔLE D'ACTIVITÉS ET DE SOINS ADAPTÉS (PASA)

Le PASA, situé au rez-de-chaussée de la Résidence, peut accueillir en journée, 14 résidents. Il s'adresse aux personnes mobiles, atteintes de la maladie d'alzheimer (ou une maladie apparentée) présentant des troubles modérés du comportement.

Dans des environnements architecturaux dédiés et adaptés, ces unités s'appuient sur un personnel qualifié et formé et des interventions renforcées de la part des psychomotriciens et ergothérapeutes.

HÉBERGEMENT TEMPORAIRE EN SORTIE D'HOSPITALISATION (HTSH)

La Résidence peut vous accueillir selon certains critères d'admission, pour **une durée temporaire maximale de 30 jours** (2 fois 15 jours), à l'issue d'un passage aux urgences, d'un séjour à l'hôpital ou en cas de maintien à domicile impossible dans l'attente de solutions adaptées.

La personne accueillie bénéficie des prestations définies dans **le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement**.

Pour une prise en charge globale non médicamenteuse, elles disposent également d'équipements spécifiques :
cuisine thérapeutique, salle snoezelen*, espace bain-détente, thérapie du voyage...

*un espace snoezelen est basé sur des propositions de stimulation et d'explorations sensorielles (concept né aux Pays-Bas à l'initiative de 2 psychologues)

LES PRESTATIONS HÔTELIÈRES

RESTAURATION

Les menus sont élaborés par un Diététicien qui veille à ce qu'ils soient variés, équilibrés et adaptés à la diététique des personnes âgées.

Tous les régimes peuvent être servis.

Les menus sont affichés dans la salle à manger et sur le site internet du Centre Hospitalier de Tourcoing.

Un service en chambre est possible si l'état de santé le justifie.

HORAIRES DES REPAS

PETIT DÉJEUNER	À PARTIR DE 8H	en salle à manger ou en chambre
DÉJEUNER	À 12H	en salle à manger
GOÛTER	À PARTIR DE 15H	en salle à manger ou en chambre
DÎNER	À 18H15	en salle à manger
COLLATION	EN SOIRÉE ET DURANT LA NUIT <small>sur proposition ou sur demande</small>	Possible en chambre



Des repas peuvent être servis aux personnes vous rendant visite dans les limites de nos possibilités*.

Il convient d'en faire la **réservation 48 heures à l'avance, auprès de l'hôtesse d'accueil.**

*selon le contexte sanitaire

ENTRETIEN

L'entretien de votre chambre **est assuré.**

Une aide pour le dépoussiérage de quelques bibelots personnels peut vous être proposée.

Par mesure d'hygiène et de sécurité alimentaire, le personnel peut être amené à **vérifier le contenu** des équipements de votre chambre.

LE LINGE & EFFETS PERSONNELS

Nous vous demandons de fournir **un trousseau d'effets personnels** qui sera :

- Étiqueté par nos soins,
- Adapté aux critères d'entretien de la blanchisserie,
- Renouvelé par vos soins en fonction des besoins et des saisons

La Responsable Hôtelière de la Résidence est à votre disposition pour toute précision ou aide.

L'entretien du linge est assuré par un prestataire extérieur. Le linge hôtelier (linge de lit, serviettes éponge...) est fourni et entretenu par nos soins.

Les produits d'hygiène corporelle (savon, shampoing, dentifrice...) sont à votre charge et doivent être renouvelés autant que de besoins.

En ce qui concerne les prothèses dentaires et auditives, il vous est recommandé de les faire graver, l'établissement déclinant toute responsabilité de perte ou de vol.

La personne accueillie en Hébergement Temporaire en Sortie d'Hospitalisation amène son linge personnel, qui sera étiqueté par nos soins. L'entretien de celui-ci est assuré par un proche.



VOTRE SÉCURITÉ

Par mesure de sécurité et conformément à la législation en vigueur, nous vous rappelons **l'interdiction formelle de fumer à l'intérieur de la Résidence.**

L'introduction d'alcool dans l'établissement est réglementée.

SÉCURITÉ DES PERSONNES & DES BIENS

Nous vous invitons à prendre connaissance, des consignes de sécurité incendie affichées dans votre chambre.

L'installation d'appareils électriques doit faire l'objet d'un signalement auprès du personnel de la Résidence, qui fera vérifier la conformité de l'appareil aux normes de sécurité en vigueur.

Pour des raisons de sécurité, **il est conseillé de ne pas conserver des sommes d'argent importantes et des objets de valeur dans la chambre.** Toutes les chambres ne sont pas équipées de coffre.

Le cas échéant, vous pouvez déposer vos objets de valeur auprès du régisseur de la Résidence qui les déposera en Trésorerie. L'établissement dégage toute responsabilité en cas de vol ou de perte.

SÉCURITÉ DES LOCAUX

Chaque Résidence dispose d'un système de vidéo-protection extérieure et de digicode à l'entrée.

Pour Isabeau du Bosquel, il est possible d'acheter une carte permettant **l'accès permanent** au parking de la Résidence.

En ce qui concerne Mahaut de Guisnes et Isabeau du Bosquel, chaque résident peut détenir, s'il le souhaite, la clé de sa chambre.

RGPD | RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) est un règlement européen qui a pour objet de renforcer le droit à la confidentialité pour les individus, en définissant des exigences de sécurité concernant la protection des données à caractère personnel et les activités de traitement qui leur sont associées.

Ces données sont collectées pour une durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités. Le caractère obligatoire ou facultatif de fourniture de ces informations vous sera communiqué par un astérisque.

Conformément à la réglementation européenne en vigueur (RGPD), vous disposez des droits suivants :

- **Accès aux données**
- **Rectification des données**
- **D'opposition au traitement des données**
- **À la limitation du traitement des données**
- **D'effacement des données**
- **Retirer à tout moment un consentement**
- **À la portabilité des données**

DANS LE DÉTAIL

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation dans l'établissement font l'objet de traitements informatiques destinés à faciliter votre prise en charge au sein de celui-ci à des fins de médecine préventive, de diagnostics médicaux, de la prise en charge sanitaire ou sociale ou de la gestion des systèmes et des services de soins de santé (cf. article 9.2.h. du RGPD).

Ces informations recueillies sont également susceptibles d'être exploitées de façon non nominative à des fins de recherche scientifique ou à des fins statistiques (cf. article 9.2.j. du RGPD) avec votre consentement.

Enfin, certaines informations doivent être transmises aux différents organismes de l'Etat ou d'Assurance Maladie à des fins d'élaboration et de révision de la carte sanitaire et du schéma d'organisation sanitaire, d'évaluation de la qualité des soins, du contrôle de l'activité de l'établissement et de facturation, pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique ou aux fins de garantir des normes élevées de qualité et de sécurité des soins de santé et des médicaments ou des dispositifs médicaux (cf. article 9.2.i. du RGPD) ou le respect d'une obligation légale (cf. article 6.1.c. du RGPD).

Vous pouvez à tout moment accéder aux données vous concernant, retirer votre consentement ou demander l'effacement de vos données. Vous disposez également d'un droit d'opposition sous réserve de motif légitime, d'un droit de rectification et d'un droit à la limitation du traitement de celles-ci.

Par ailleurs, vous pouvez déposer des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données en cas de décès (cf. www.cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits).

TOUTES LES DEMANDES SONT À FORMULER

✉ par mail : dpo@ch-tourcoing.fr

✉ par courrier : Data Protection Officer GHT LMFI | Direction Générale
Centre Hospitalier Universitaire de Lille | 2 avenue Oscar Lambret | 59037 LILLE

Plus d'information sur le site internet de l'établissement : www.ch-tourcoing.fr

LA VIE SOCIALE ET LA VIE PRATIQUE

Nous encourageons votre vie sociale au travers d'activités d'animation et de rencontres dans les lieux de vie des Résidences ainsi qu'en ville.

ANIMATION

Un programme d'animation diverse et varié vous est proposé mensuellement. Il vous est possible de participer à des animations individuelles et collectives.

L'équipe d'animation met tout en œuvre pour que ces activités correspondent à vos goûts et à vos centres d'intérêt.

N'hésitez pas à lui faire part de vos souhaits.

Ce programme est affiché dans la Résidence et [disponible sur ch-tourcoing.fr](http://disponible-sur-ch-tourcoing.fr).

Les anniversaires et événements divers font l'objet de temps forts, tout comme les sorties, pour lesquelles une contribution financière peut être demandée.

ASSOCIATIONS, PARTENARIATS & INTERVANT EXTERIEURS

En partenariat avec l'établissement, plusieurs associations et bénévoles interviennent au sein des Résidences notamment pour proposer [des animations et des services](#) aux résidents :

- Ateliers Lyriques de Tourcoing
- Médiathèque Tourcoing - Ludomédiathèque Colette
- Essence du poil (médiation animale)
- IFSI Croix-Rouge Française de Tourcoing...

BOUTIQUE, BAR & EXTRA

Une boutique et un bar, gérés par « La vie en plus » (association de bénévoles à but non lucratif au bénéfice des résidents), sont à votre disposition dans la Résidence.

Ils vous proposent des produits de première nécessité, des friandises, des boissons chaudes ou rafraîchissantes [à moindre coût](#).

[Pour en savoir plus sur l'Association : lavieenplus.net](http://lavieenplus.net)

COIFFURE

Chaque Résidence est équipée d'un salon de coiffure. Des coiffeurs interviennent sur rendez-vous.

Les tarifs qu'ils pratiquent ont été négociés. La prestation est à votre charge. Elle est à **RÉGLER** directement aux prestataires. **En aucun cas, l'hôtesse ne peut recevoir le règlement de la prestation fournie.**

Un prestataire extérieur de votre choix peut intervenir sous réserve de disponibilité du salon de coiffure. Le planning des accès aux salon est géré à l'accueil. Dans ce cas, il vous sera demandé de respecter les lieux et leurs équipements.

COURRIER & COLIS

Vos courriers ou colis ainsi que vos abonnements sont à votre disposition à l'accueil. Si vous êtes dans l'incapacité de vous déplacer, ils vous seront distribués par un membre du personnel. Votre correspondance, affranchie et remise à l'accueil, sera postée.

Votre nom ainsi que l'adresse de la Résidence doivent figurer sur chaque courrier qui vous est adressé.

CULTES

La liberté de conscience et de culte est respectée. Un service d'aumônerie catholique et musulman officie dans l'établissement.

Un office catholique est périodiquement assuré. Vous pouvez, par ailleurs, demander à rencontrer un représentant du culte de votre choix.

L'aumônerie vous donnera tous les renseignements nécessaires à ce sujet.

PRESSE, RADIO & TV

Un quotidien régional peut être consulté à l'accueil.

La radio et la TV sont disponibles dans les lieux de vie.



TÉLÉPHONE & APPEL VISIO

TÉLÉPHONE

Chaque chambre dispose d'un téléphone fixe. Il vous est possible d'activer la ligne pour recevoir des appels et/ou en passer vers l'extérieur. Vous avez la possibilité de choisir votre propre opérateur, en fonction de la couverture réseau.

APPEL VISIO

L'animateur de la Résidence peut vous aider à réaliser des appels visio avec vos proches. Contacter l'animateur pour ce faire.

VISITES ET SORTIES

Les horaires de visite ont vocation à être libres, sauf en période de crise sanitaire. Les familles et les visiteurs sont les bienvenus.

L'accès de la Résidence est facilité grâce à l'installation **d'un digicode dont le code est modifié régulièrement** pour éviter les intrusions. Merci de veiller à ne pas le divulguer.

Les résidents pouvant circuler seuls sont libres de sortir de la Résidence quand ils le désirent.

Pour les personnes hébergées en USLD, les sorties sont soumises à avis médical. Dans ce cas, pour les sorties en famille, veuillez-vous rapprocher du médecin, de l'équipe soignante ou de l'encadrement au moins 48 heures à l'avance.



VOTRE PARTICIPATION À LA VIE SOCIALE ET VOTRE SATISFACTION

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)

Cette instance est **un lieu d'expression pour les usagers** de l'établissement. Elle réunit les représentants élus des référents résident(e)s et familiaux ainsi que les représentants de l'administration désignés.

Elle se réunit au moins trois fois par an et a **pour objectif d'améliorer la qualité des prestations** au sein des Résidences. Le Président de cette instance, qui est un résident, vous représente.

Pour vos suggestions, une urne est à votre disposition à l'accueil.

COMMISSION RESTAURATION

Des réunions ont lieu régulièrement avec les prestataires de restauration, interne et externe, pour discuter des menus et de la qualité des repas avec consultation et prise en compte de l'avis de résidents.

ENQUÊTES DE SATISFACTION

Afin de participer à l'amélioration continue de la qualité des prestations offertes, des enquêtes de satisfaction sont réalisées tous les ans auprès de vous et de vos proches.



REMARQUES ET RÉCLAMATIONS

Si vous (ou vos proches) rencontrez des difficultés particulières durant votre séjour ou avez des remerciements, des remarques ou une réclamation à faire, vous pouvez nous en faire part de différentes façons :

- En vous adressant à l'Encadrement (Cadre de Santé / IDEc / Responsable Hôtelier...),
- En remplissant une « fiche de signalement » ou de remerciements à déposer dans l'urne à l'accueil de la Résidence
- En répondant au questionnaire de satisfaction annuel,
- En vous adressant au secrétariat de la Direction du Pôle de Gériatrie pour convenir d'un rendez-vous avec :

Le Directeur Adjoint en Charge du Pôle de Gériatrie
Centre Hospitalier de Tourcoing
155 rue du Président Coty - B.P. 619
59208 Tourcoing Cedex

ou gerontologie@ch-tourcoing.fr

Pour le traitement d'une réclamation, veuillez préciser le nom et prénom du résident, date de naissance ainsi que la Résidence (et l'identification de la personne qui écrit le cas échéant : nom, prénom, adresse, lien avec le résident) .

- En vous adressant aux représentants des usagers du Conseil de la Vie Sociale

Toutefois si aucune de vos démarches n'a abouti, il est possible de contacter la Commission Des Usagers en adressant un courrier au Directeur du Centre Hospitalier de Tourcoing.

- En vous adressant à l'Agence Régionale de Santé (ARS) Hauts-de-France :

📍 Point Focal Régional, 556 avenue Willy Brandt - 59777 Euralille - France
☎ 03 62 72 77 77 | ✉ ars-hdf-signal@ars.sante.fr

- En vous adressant au Conseil Départemental :

📍 Hôtel du Département 51, rue Gustave Delory - 59047 Lille Cedex - France
✉ infos-signalment-autonomie59@lenord.fr

Vous pouvez joindre ces représentants en contactant **les associations d'usagers** suivantes:

Conférence du logement & du cadre de vie | www.clcv.org
Union départementale des associations familiales | www.udaf59.org

OÙ SOMMES-NOUS ?



RÉSIDENCE MAHAUT DE GUISNES

📍 135, rue du Président Coty
B.P. 619
59208 Tourcoing cedex
☎️ 03 20 69 47 00



RÉSIDENCE ISABEAU DU BOSQUEL

📍 89, rue Nationale
59208 Tourcoing cedex
☎️ 03 20 23 43 00



RÉSIDENCE LES MAISONNÉES

📍 155, rue du Président Coty
B.P. 619
59208 Tourcoing cedex
☎️ 03 20 69 47 50

DOCUMENTS UTILES

À CONSULTER & TÉLÉCHARGER

LES RÉSIDENCES

- Cerfa n° 14732*03 : « Dossier de demande unique en vue d'une admission temporaire ou permanente en Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) »
 - Personnes qualifiées
 - Conseil de la Vie Sociale
 - Charte des droits et libertés de la personne accueillie
 - Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance
 - Charte de la bientraitance des résidents
 - Trousseau d'effets personnels : « Constitution et entretien du trousseau »
 - Formulaire « Désignation d'une personne de confiance »
 - Protection des personnes vulnérables
 - Formulaire « Directives anticipées »
-

ISABEAU DU BOSQUEL

- Règlement de fonctionnement
 - Contrat de séjour
-

LES MAISONNEES – EHPAD/UHR

- Règlement de fonctionnement
 - Contrat de séjour
-

MAHAUT DE GUISNES – EHPAD/USLD

- Règlement de fonctionnement
 - Contrat de séjour
-

MAHAUT DE GUISNES – HTSH

- Règlement de fonctionnement
- Contrat de séjour
- Trousseau d'effets personnels : « Constitution et entretien du trousseau »

NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes.



WWW.CH-TOURCOING.FR

155, RUE DU PRÉSIDENT COTY | B.P.619 | 59208 TOURCOING CEDEX | TEL : 03.20.69.49.49

