

Résidences pour

# SÉNIORS

**Les Résidences du Centre Hospitalier de Tourcoing**

Résidence  
Les Fougères

Résidence  
Isabeau du Bosquel

Résidence  
Mahaut de Guisnes

Résidence  
*Les Maisonnées*



## Sommaire

Votre admission	4
Votre prise en charge	6
Accompagnements spécifiques	9
Prestations hôtelières	10
Sécurité	12
Vie sociale, vie pratique	14
Participation à la vie sociale et satisfaction	17



Résidences Isabeau du Bosquel et Les Maisonnées

## Édito

Le Conseil de Surveillance, la Direction ainsi que le personnel du Centre Hospitalier de Tourcoing vous souhaitent la bienvenue.

Vous-même ou l'un de vos proches allez prochainement entrer dans l'une de nos résidences. Intégrer une résidence d'hébergement pour séniors est un **événement important** : c'est quitter un environnement familial pour une vie en collectivité, mais c'est aussi bénéficier des services appropriés et d'installations adaptées. Aussi, nous nous efforçons d'apporter une attention particulière à la qualité de l'accueil dans nos établissements.

Ce livret vous permettra de prendre connaissance des prestations offertes et vous donnera un aperçu de la vie au sein des résidences. Vous y trouverez des renseignements pratiques, destinés à répondre aux questions essentielles que vous vous posez, à préparer votre admission et à organiser votre séjour dans les meilleures conditions.

Nous demeurons, bien entendu, à votre disposition pour toute information complémentaire.

**Le Directeur**  
Didier Nonque



## 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 (volet administratif et volet médical) doit être adressé à la Cellule d'Hébergement Gériatrique du Centre Hospitalier de Tourcoing. Ce dossier est à retirer auprès :

- de l'une de nos quatre structures d'hébergement :
  - Résidence Isabeau du Bosquel (EHPAD)  
89, rue Nationale - 59200 Tourcoing
  - Résidence Les Fougères (EHPAD)  
62 bis, rue de Ravennes - 59910 Bondues
  - Résidence Mahaut de Guisnes (EHPAD-USLD)  
135, rue du Président Coty - B.P. 619 - 59208 Tourcoing cedex
  - Résidence *Les Maisonnées* (EHPAD Alzheimer)  
155, rue du Président Coty - B.P. 619 - 59208 Tourcoing cedex
- du service social du Centre Hospitalier,
- de la Cellule d'Hébergement Gériatrique du Centre Hospitalier,
- du Centre Local d'Information pour Retraités et Personnes Agées  
89, rue de la bienfaisance - 59200 Tourcoing

Le dossier est également téléchargeable sur notre site :

<http://www.ch-tourcoing.fr/personnesagees/>

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

Nous vous contacterons afin de fixer un rendez-vous :

- avec votre référent administratif afin de compléter votre dossier d'admission,
- avec le cadre de santé et le médecin de la résidence dès qu'une chambre est disponible, afin de préparer votre entrée.

Une visite des locaux sera organisée avec votre famille. Si vous êtes dans l'impossibilité de vous déplacer, une «visite virtuelle» peut-être proposée via notre site internet.

Nous vous demandons de respecter les dates et heures des rendez-vous que nous auront fixées avec vous. L'admission est prononcée par **le Directeur** après avis de la Commission d'Admission 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.

- Résidence Les Fougères 03 20 69 42 54
- Résidence Mahaut de Guisnes 03 20 69 42 55
- Résidence Isabeau du Bosquel 03 20 69 49 49, **poste 5196**
- Résidence *Les Maisonnées* 03 20 69 42 58

### 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 vous engage à respecter nos règles de fonctionnement et fixe votre admission.



## Votre prise en charge

Deux possibilités s'offrent à vous :

- l'entrée à titre payant si vous pouvez assumer directement le règlement des frais de séjour,
- l'entrée au titre de l'aide sociale si vos ressources sont insuffisantes.

### 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, assure les soins d'hygiène et de confort nécessaires au grand-âge.

Les familles sont invitées à s'associer à la prise en charge après entretien avec l'équipe soignante.

Un(e) infirmier(e) est présent(e) 24h/24 et coordonne les soins. Une psychomotricienne\*, un kinésithérapeute, un ergothérapeute\*\* et une pédicure effectuent des soins sur prescription médicale.

La médicalisation de la résidence permet, dans de nombreux cas, d'éviter les hospitalisations. Veillez, 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.

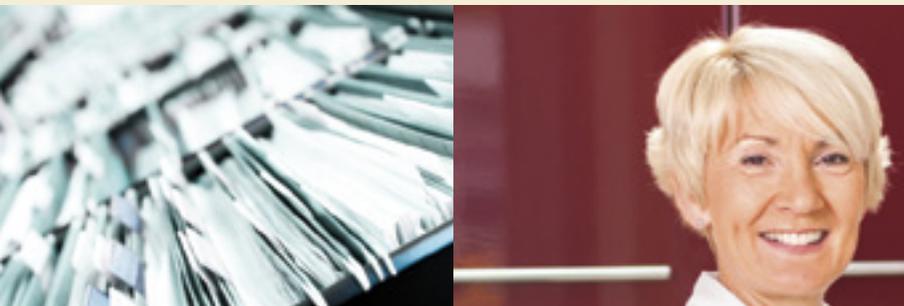
L'équipe d'encadrement est à votre disposition pour toute information complémentaire ou suggestion.

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.*



## Vos droits

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 tenus **informé(e)** de votre état de santé, des examens réalisés et des traitements prescrits tout au long de votre séjour. Votre **consentement** est demandé pour tous les soins. Si vous faites l'objet d'une mesure de protection judiciaire (tutelle, curatelle...), la personne mandataire sera 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 médical.

Vous pouvez désigner une **personne de confiance** (un parent, un proche ou votre médecin traitant) qui 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 tout moment de votre choix.

Vous pouvez également rédiger des « **directives anticipées** » afin 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.

## Accompagnements spécifiques

*L'Unité d'Hébergement Renforcée (UHR) et le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA)*

### L'UHR de la Résidence *Les Maisonnées*

Cette unité, située dans la maisonnée brique (rez-de-chaussée) de la résidence, peut accueillir 14 résidents. Elle propose un hébergement, des soins et des activités thérapeutiques et occupationnelles adaptés. Elle s'adresse aux personnes mobiles, atteintes de la maladie d'Alzheimer (ou une maladie apparentée) ayant des troubles sévères du comportement. L'intégration dans cette unité fait l'objet d'une signature d'un contrat de séjour spécifique.

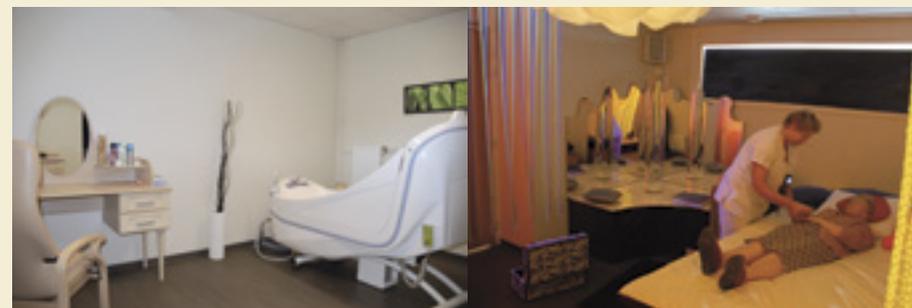
### Le PASA de la Résidence Mahaut de Guisnes

Ce pôle, situé au rez-de-chaussée de la résidence, peut accueillir en journée 14 résidents. Y sont proposées des activités sociales et thérapeutiques adaptées. Ce pôle s'adresse aux personnes mobiles, atteintes de la maladie d'Alzheimer (ou une maladie apparentée) ayant des troubles modérés du comportement.

Les résidents ne répondant plus aux critères d'intégration sont réorientés dans une autre unité, une autre structure ou le cas échéant l'unité d'origine, pour une meilleure prise en charge.

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. Elles disposent également d'équipements spécifiques : cuisine thérapeutique, salle Snoezelen\*, espace bain-détente...

*\*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)*



# Prestations hôtelières

## Restauration

Les repas sont préparés par nos soins (Mahaut de Guisnes et *Les Maisonnées*) et par un prestataire extérieur (Les Fougères et Isabeau du Bosquel). Une diététicienne veille à ce qu'ils soient variés, équilibrés et adaptés à la diététique des séniors. Tous les régimes peuvent être servis.

Les menus sont affichés dans la salle à manger où les repas du midi et du soir sont servis. Un service en chambre est possible si l'état de santé le justifie et après avis de l'infirmier(e).

## Horaires des repas :

Petit déjeuner	À partir de 8h	<i>en salle à manger ou en chambre</i>
Déjeuner	À 12h	<i>en salle à manger</i>
Goûter	À partir de 15h	<i>en salle à manger ou en chambre</i>
Dîner	À 18h15	<i>en salle à manger</i>
Collation	En soirée et durant la nuit sur proposition ou sur demande	<i>possible en chambre</i>

Les repas pris en chambre sont servis **un peu plus tôt**. 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**.

Le dernier dimanche de chaque mois, vous avez la possibilité de participer, avec vos proches, au Restaurant des familles. Les inscriptions sont également prises auprès de l'hôtesse d'accueil. Le prix de ces repas est affiché dans le hall de la résidence. Tout repas doit faire l'objet d'un règlement par anticipation.



## L'entretien

L'entretien de votre chambre est assuré par une équipe spécialisée. Une aide pour le dépoussiérage des bibelots personnels peut vous être proposée en cas d'incapacité.

Par mesure d'hygiène et de sécurité alimentaire, le personnel peut être amené à vérifier le contenu des armoires et des réfrigérateurs.

## Le linge

Nous vous demandons de fournir un trousseau personnel de vêtements et chaussures qui doit être :

- adapté à votre handicap,
- renouvelé par vos soins en fonction des besoins et des saisons,
- étiqueté (nom, prénom, résidence, étage). Une prestation vous est proposée par l'établissement (à votre charge financière),
- adapté aux critères d'entretien de la blanchisserie.

L'hôtesse de la résidence est à votre disposition pour toute précision ou aide.

L'entretien du linge peut être assuré par vos soins ou par les nôtres. Le linge hôtelier (linge de lit, serviettes éponge...) est fourni et entretenu par nos soins.

Les produits d'hygiène corporelle (savon, shampooing, dentifrice...) sont à votre charge.



## Sécurité

Pour des raisons évidentes 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

L'ensemble des équipes est sensibilisé et investi dans une démarche de bientraitance 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.

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

Un personnel attentionné et à votre écoute vous apportera son expérience, sa disponibilité tout au long de votre séjour afin que vous vous sentiez en sécurité.

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.

Elle peut appeler pour une écoute, un soutien et une orientation le numéro national d'appel contre la maltraitance envers les personnes âgées et les personnes handicapées, **au 3977**

**La direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel.**

### Sécurité des biens

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. L'établissement dégage toute responsabilité en cas de vol ou de perte.





## Vie sociale, vie pratique

### Animation

Une animation régulière et variée, coordonnée par un animateur, vous est proposée par le personnel de la résidence. Nous mettons tout en œuvre pour que ces activités correspondent à vos goûts et à vos centres d'intérêt. Le programme des activités est affiché.

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

### Associations

En partenariat avec l'établissement, plusieurs associations et bénévoles interviennent au sein des résidences notamment pour proposer des animations et des services aux résidents :

- La Vie en Plus
- La Brouette
- Tournesol
- Les Blouses Jaunes
- Jardins de lecture
- ...

### Culte

La liberté de conscience et de culte est respectée. Un service d'aumônerie intervient régulièrement.

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.

### Coiffure

Chaque résidence est équipée d'un salon de coiffure. Un coiffeur vous proposera chaque semaine ses services **sur rendez-vous**.

L'hôtesse d'accueil pourra vous renseigner sur les modalités de fonctionnement et de paiement. Les tarifs affichés ont été négociés. Cette prestation est à votre charge. En aucun cas, l'hôtesse ne peut recevoir le règlement de la prestation fournie.

### Boutique – Bar

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.

### Visites et sorties

Les horaires de visite sont libres. Les familles et les visiteurs sont les bienvenus. Une hôtesse est présente pour les accueillir.

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 certains résidents, 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**.

### Courrier

Votre courrier ainsi que vos abonnements sont à votre disposition à l'accueil. Si vous êtes dans l'incapacité de vous déplacer, il vous sera distribué par un membre du personnel. Votre correspondance, affranchie et remise à l'accueil, sera postée chaque jour.

Le courrier qui vous est adressé doit être à votre nom suivi de l'adresse de la résidence.

### Journaux

Un quotidien régional peut être consulté à l'accueil.



## Participation à la vie sociale et satisfaction

### Conseil de la Vie Sociale

Cette instance est un lieu d'expression pour les usagers de l'établissement. Elle réunit les représentants élus des référents familiaux et des résidant(e)s et 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 résidant**, 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 résidants.

### Enquête de satisfaction

Afin de participer à l'amélioration continue de la qualité des prestations offertes, une enquête de satisfaction, en lien avec le Bureau Qualité, est réalisée tous les ans auprès des résidants et de leurs proches.

## Remarques et réclamations

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

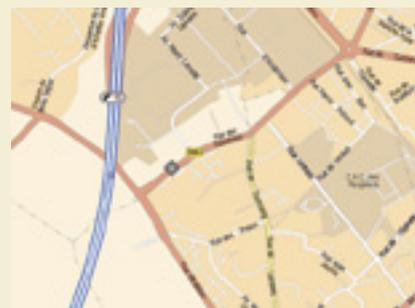
- en répondant au questionnaire de satisfaction annuel
- en vous adressant oralement ou par écrit au Directeur Adjoint chargé du Pôle de Gérontologie

Le Directeur Adjoint chargé du Pôle de Gérontologie  
Centre Hospitalier de Tourcoing  
155 rue du Président Coty - B.P. 619  
59208 Tourcoing cedex  
ou [gerontologie@ch-tourcoing.fr](mailto:gerontologie@ch-tourcoing.fr)

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

- en vous adressant aux représentants des usagers du Conseil de la Vie Sociale
- en remplissant une « fiche de signalement » à déposer dans l'urne à l'accueil de la résidence
- en contactant les représentants de la CRUQPEC (Commission des Relations avec les Usagers et la Qualité de la Prise En Charge). Cette commission se réunit une fois par trimestre dans le but de veiller au respect des droits des usagers et facilite leur démarche afin qu'ils puissent exprimer leurs griefs. Vous pouvez joindre ces représentants en contactant les associations d'usagers suivantes :

- Conférence du Logement & du Cadre de Vie :  
[www.clcv.org](http://www.clcv.org)
- Union Départementale des Associations Familiales :  
[www.udaf59.org](http://www.udaf59.org)



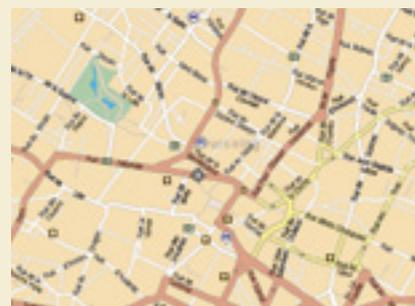
### Résidence Les Fougères

62 bis, rue de Ravesnes  
59910 Bondues  
☎ 03 20 28 97 00



### 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  
59200 Tourcoing  
☎ 03 20 23 43 00



### Résidence Les Maisonnées

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



### **Centre Hospitalier de Tourcoing**

155, rue du Président Coty

B.P. 619 - 59208 Tourcoing cedex

[www.ch-tourcoing.fr](http://www.ch-tourcoing.fr)

### **Cellule d'Hébergement Gériatrique**

] 03 20 69 42 54 - Résidence les Fougères

] 03 20 69 42 55 - Résidence Mahaut de Guisnes

] 03 20 69 49 49, poste 5196 - Résidence Isabeau du Bosquel

] 03 20 69 42 58 - Résidence *Les Maisonnées*

### **Toute correspondance doit être adressée à la Direction du Pôle de Gériatrie**

155, rue du Président Coty

B.P. 619 - 59208 Tourcoing cedex

[gerontologie@ch-tourcoing.fr](mailto:gerontologie@ch-tourcoing.fr)

<http://ch-tourcoing.fr/personnesagees/>

Communication - Avril 2013

Crédits photos : Istockphoto - Stockvault - Fotolia - Freestockphoto