Conseil de la Vie Sociale

Résidences pour personnes âgées rattachées au Centre Hospitalier de Tourcoing

Vendredi 21 novembre à 14h30

Résidence Mahaut de Guisnes

Salle des fêtes

Ordre du jour

1. **Approbation du précédent relevé de conclusions**
2. **Mouvements du Personnel**
3. **Prestations Hôtelières**
   - *Blanchisserie*
   - *Restauration*
4. **Animations & Vie Sociale**

Ordre du jour

5. **Rapport final de l'évaluation d'Isabeau du Bosquel**

6. **Point sur la qualité et la gestion des risques**
   - *Évaluation des EHPAD Les Maisonnées et Mahaut de Guisnes*
   - *Bilan des fiches de signalements/remerciements/FEI*
   - *Plan Grand Froid*

7. **Droits du résidant**

8. **Temps d'échanges et informations diverses**

1. Approbation du précédent relevé de conclusions



2. Mouvements du Personnel

Mouvements du Personnel

Cadre de Santé – Mahaut de Guisnes

- Départ en août 2025 : Élodie OSTA
- Arrivée en septembre 2025 : Cindy RIBAR

Référente Administrative – Ma et IdB

- Arrivée le 01/09/2025 : Mélodie MOULART

Qualiticienne – Pôle de Gérontologie

- Arrivée le 22/09/2025 : Léa DEHAENE

Médecins – Mahaut de Guisnes

- Arrivée en juillet 2025 : Dr. Yosr ZAATOURI
- Arrivée en novembre 2025 :
  Dr. Nina Christelle NOKAM FOKA

Diététicien – Isabeau du Bosquel

- Départ : Tom LETEURTRE
- Arrivée en novembre 2025 : Léa BRIOIS

Cadre Supérieur de Santé du Pôle de Gérontologie

- Départ programmé le 03/12/2025 :
  Bertrand MERLIN-KUTTER
- Arrivée le 17/11/2025 : Lydia RAMDANI

Médecin – Les Maisonnées

- Départ programmé en décembre 2025 :
  Dr. Hassan TARABISHY

Directeur du Pôle de Gérontologie

- Arrivée programmée le 05/01/2026 :
  Emmanuel FILLETEAU

3. Prestations Hôtelières

Blanchisserie

Restauration

Prestations Hôtelières

Blanchisserie

Prochaines rencontres en cours de planification

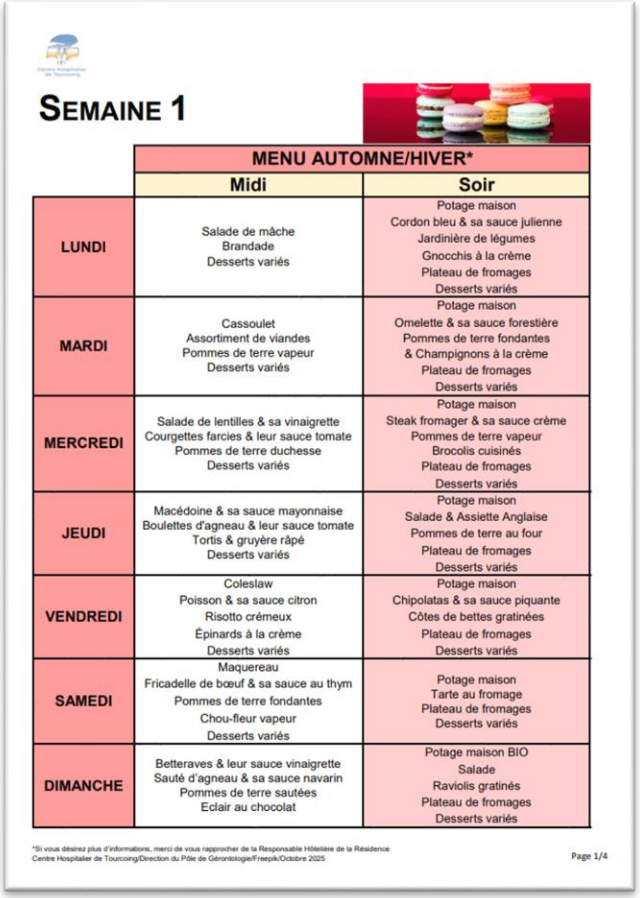
- ***10/12/2025 ou 15/12/2025***
  - Préparation de la Réunion, par le groupe de travail « Prestations Hôtelières »

- ***12/12/2025 ou 17/12/2025***
  - En présence du prestataire extérieur : LBC Soissons
  - **Ordre du jour** : Suivi de la prestation et des dysfonctionnements afin d'assurer la continuité de la bonne qualité du service et questions CVS

Prestations Hôtelières

Restauration

Mise en place des **Menus Hiver** depuis le 20/10/2025
→ Prise en compte de l'avis des résidants
lors des commissions menus



SEMAINE 1

	MENU AUTOMNE/HIVER*	
	Midi	**Soir**
LUNDI	Salade de mâche Brandade Desserts variés	Potage maison Cordon bleu & sa sauce julienne Jardinière de légumes Gnocchis à la crème Plateau de fromages Desserts variés
MARDI	Cassoulet Assortiment de viandes Pommes de terre vapeur Desserts variés	Potage maison Omelette & sa sauce forestière Pommes de terre fondantes & Champignons à la crème Plateau de fromages Desserts variés
MERCREDI	Salade de lentilles & sa vinaigrette Courgettes farcies & leur sauce tomate Pommes de terre duchesse Desserts variés	Potage maison Steak fromager & sa sauce crème Pommes de terre vapeur Brocolis cuisinés Plateau de fromages Desserts variés
JEUDI	Macédoine & sa sauce mayonnaise Boulettes d'agneau & leur sauce tomate Tortis & gruyère râpé Desserts variés	Potage maison Salade & Assiette Anglaise Pommes de terre au four Plateau de fromages Desserts variés
VENDREDI	Coleslaw Poisson & sa sauce citron Risotto crémeux Épinards à la crème Desserts variés	Potage maison Chipolatas & sa sauce piquante Côtes de bettes gratinées Plateau de fromages Desserts variés
SAMEDI	Maquereau Fricadelle de bœuf & sa sauce au thym Pommes de terre fondantes Chou-fleur vapeur Desserts variés	Potage maison Tarte au fromage Plateau de fromages Desserts variés
DIMANCHE	Betteraves & leur sauce vinaigrette Sauté d'agneau & sa sauce navarin Pommes de terre sautées Eclair au chocolat	Potage maison BIO Salade Raviolis gratinés Plateau de fromages Desserts variés

*Si vous désirez plus d'informations, merci de vous rapprocher de la Responsable Hôtelière de la Résidence
Centre Hospitalier de Tourcoing/Direction du Pôle de Gérontologie/Freepik/Octobre 2025

Page 1/4

Prestations Hôtelières

Restauration

Commission Menus – 2ème Semestre 2025	
Les Maisonnées	**Mahaut de Guisnes**
30/10/2025	13/11/2025
Passage en revue des menus été 2025 et échanges avec les résidants sur leurs préférences : aliments, cuisson, sauce, quantité, etc. Les modifications seront, dans la mesure du possible, prises en compte dans l'élaboration des menus été 2026.	Échanges autour des points positifs et négatifs des menus, des souhaits des résidants et des solutions proposées. Les modifications seront, dans la mesure du possible, prises en compte dans l'élaboration des menus été 2026.

4. Animations & Vie Sociale

Animations & Vie Sociale

Séjours vacances 2025 – Isabeau du Bosquel

04/04/2025

- Repas préparation des séjours vacances





15/09/2025 au 19/09/2025

- Annulé

Animations & Vie Sociale

Les Maisonnées







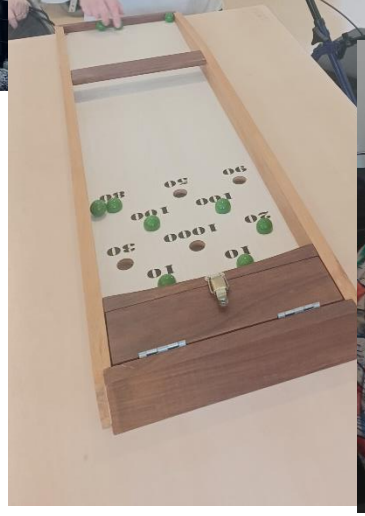


Animations & Vie Sociale

Isabeau du Bosquel









Animations & Vie Sociale

Mahaut de Guisnes





Animations & Vie Sociale

Et pour décembre ?

Fêtes de fin d'année

- Saint-Nicolas ;
- Marché de Noël ;
- Fêtes de Noël & Nouvel An ;
- Remise des cadeaux de Noël.



Animations & Vie Sociale

On parle de nous sur les réseaux

Centre Hospitalier de Tourcoing
7 août ·

🍪 Le Goûter « Booster pour tous » : un moment gourmand et chaleureux

Les résidants des Maisonnées partagent chaque mois un délicieux goûter, spécialement conçu pour leur bien-être.

🔷 Le concept ? Un goûter élaboré selon les besoins des résidants, pour lutter contre la dénutrition tout en créant un moment de partage et de convivialité.

🔷 Les objectifs ?
-Encourager le plaisir gustatif
-Stimuler la mémoire, la parole et les liens sociaux
-Adapter les textures en cas de troubles de déglutition

💬 Les bienfaits observés :
-Une meilleure prise alimentaire (certains résidants demandent à se resservir)
-Des échanges animés : souvenirs, chansons, discussions...
-Une ambiance chaleureuse, qui renforce les liens avec l'équipe

🎤 Des participants ravis :
"On dirait que ça sort de la pâtisserie !" , "Ça nous rajeunit !"

Un goûter adapté, qui égaye le quotidien et est très apprécié de tous.

#Nutrition #BienÊtre #Maisonnées #Seniors #CentreHospitalierdeTourcoing



36 4 commentaires 8 partages

Centre Hospitalier de Tourcoing
22 oct. ·

🎉 Une première guinguette réussie à la Résidence Mahaut de Guisnes ! 🎶

En septembre, la Résidence Mahaut de Guisnes du Centre Hospitalier de Tourcoing a accueilli sa première guinguette, organisée par l'association La Vie en Plus.

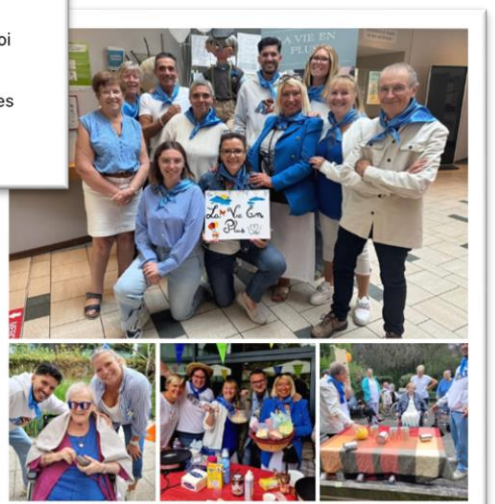
Cet événement convivial a permis de mettre en lumière l'engagement des bénévoles de l'association, qui œuvrent et consacrent du temps, chaque jour, aux côtés des équipes de l'établissement, pour améliorer le quotidien des résidants.

Grâce à leur présence et à leurs actions (ventes, bars, boutiques ambulantes), ils permettent de financer des sorties, du matériel et des moments festifs. 💞

👉 À cette occasion, une mascotte a également été présentée. Après un vote, celle-ci a officiellement été nommée « Michel ». Elle ira prochainement à la rencontre des résidants et de leurs familles.

L'après-midi s'est déroulée dans une ambiance chaleureuse, avec des jeux, de la musique et de quoi ravir les gourmands. 🍰

Un grand merci à l'association La Vie en Plus et à ses bénévoles - parmi lesquels Christelle, Françoise, Giovanni et Véronique - pour leur engagement au quotidien.



118 12 commentaires 11 partages

Animations & Vie Sociale

On parle de nous sur les réseaux

Centre Hospitalier de Tourcoing
21 oct. ·

✨ Retour sur - la Semaine Bleue 2025 ✨

Du 06 au 12 octobre, La Semaine Bleue a été un véritable moment de partage et de convivialité au sein des EHPAD du Centre Hospitalier de Tourcoing 🏡.

Nos résidants ont profité de nombreuses activités variées et enrichissantes tout au long de la semaine :
- concerts
- olympiades
- repas à thème
- spectacles
- grand loto
- jardinage
- thé dansant

Un grand merci à nos équipes, nos partenaires et aux étudiants de l'IFSI Croix-Rouge pour leur énergie et leur engagement qui ont contribué au succès de cet événement 👏💙

#SemaineBleue #CentreHospitalierdeTourcoing #EHPAD #BienVieillir



36 5 partages

Centre Hospitalier de Tourcoing
4 juil. ·

🇲🇽 Fiesta Mexicaine à la résidence Mahaut de Guisnes ! 🇲🇽

Vendredi dernier, les résidants de Mahaut de Guisnes ont mis le cap sur le Mexique le temps d'un repas haut en couleurs et en saveurs.

🌮 Au menu : guacamole, chili con carne et churros. Parfait pour se régaler ! Le tout servi dans une salle décorée aux couleurs mexicaines et avec de la musique traditionnelle.

Une belle animation qui a fait voyager les papilles et les oreilles des résidants, sans quitter Tourcoing.

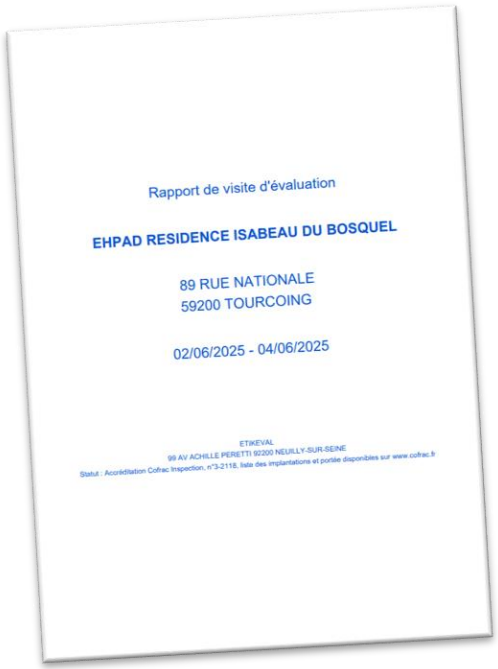
#CentreHospitalierdeTourcoing #EHPAD #Mexique #FiestaMexicaine



76 2 commentaires 14 partages

5. Rapport final de l’évaluation d’Isabeau du Bosquel

Rapport final de l’évaluation d’Isabeau du Bosquel



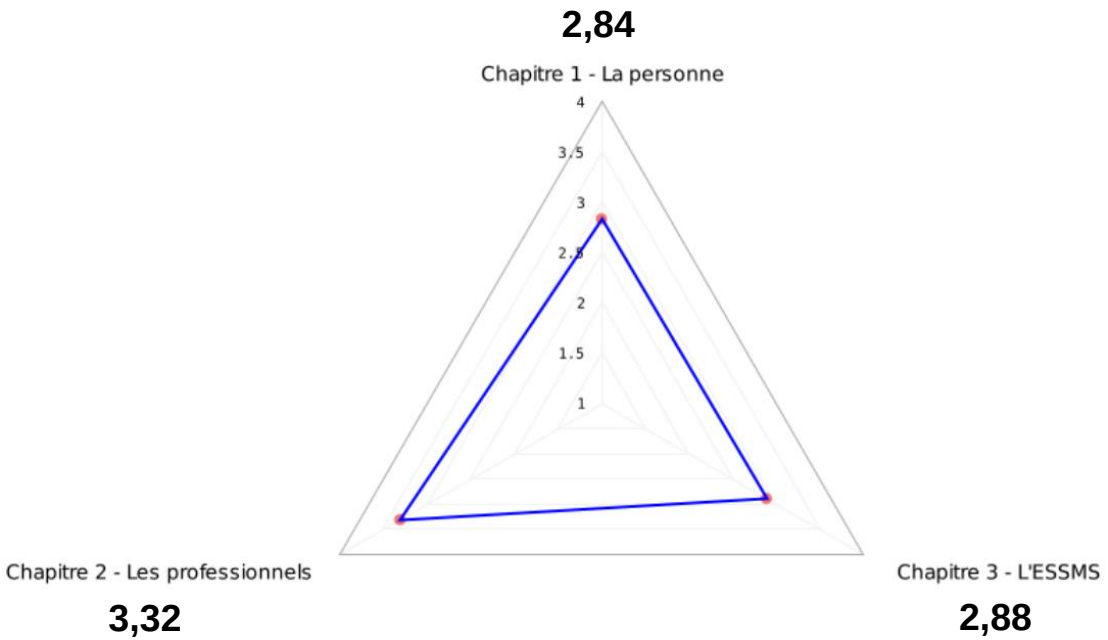
Rapport de visite d'évaluation

EHPAD RESIDENCE ISABEAU DU BOSQUEL

89 RUE NATIONALE
59200 TOURCOING

02/06/2025 - 04/06/2025

ETIKEVAL
99 AV ACHILLE PERETTI 92200 NEUILLY-SUR-SEINE
Statut : Accréditation Cofrac Inspection, n°3-2118, liste des implantations et portée disponibles sur www.cofrac.fr



Décret n°2024-1138 du 4 décembre 2024 *fixant les modalités de publication des résultats des évaluations de la qualité des prestations délivrées par les établissements et services sociaux et médico-sociaux*

« Sur demande faite auprès du directeur de l'établissement ou du service, et selon des modalités précisées dans le règlement de fonctionnement mentionné à l'article L. 311-7, l'usager ou son représentant peut consulter dans leur intégralité les rapports d'évaluation. »

Rapport final de l’évaluation d’Isabeau du Bosquel

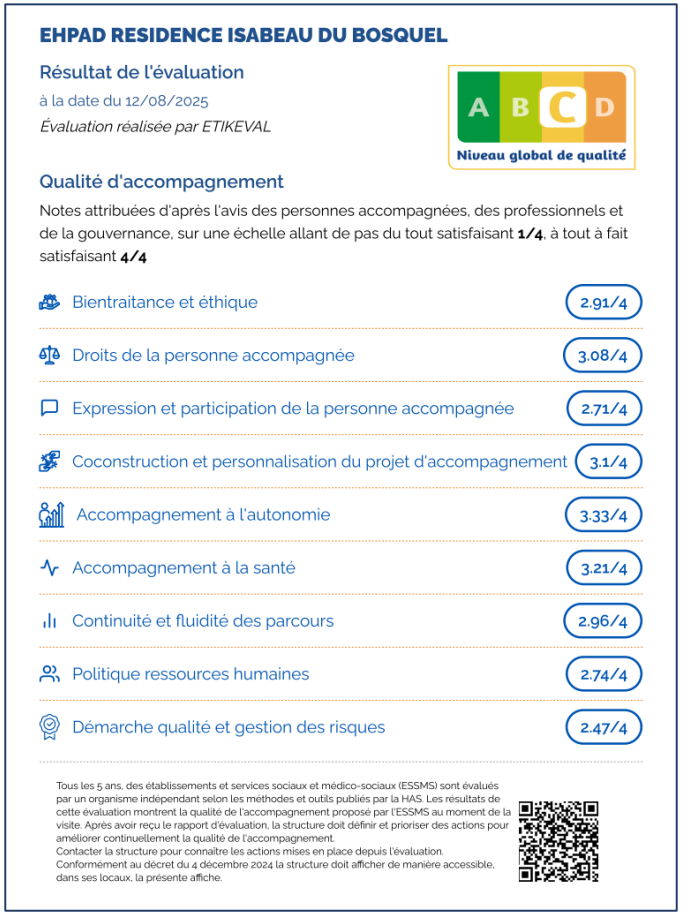
5/18 critères impératifs validés

La cotation égale à 1, 2 ou 3 d’un critère impératif et la production d’un formulaire « critère impératif » associé, impose à l’ESSMS l’obligation **d’élaborer un plan d’action spécifique** défini pour chacun des critères impératifs faisant l’objet d’un formulaire dans le rapport d’évaluation, dont les **mesures correctives mises en place**.



PLAN_ACTIONS_
RITERES_IMPERATI

Rapport final de l'évaluation d'Isabeau du Bosquel



EHPAD RESIDENCE ISABEAU DU BOSQUEL

Résultat de l'évaluation

à la date du 12/08/2025

Évaluation réalisée par ETIKEVAL

A B **C** D

Niveau global de qualité

Qualité d'accompagnement

Notes attribuées d'après l'avis des personnes accompagnées, des professionnels et de la gouvernance, sur une échelle allant de pas du tout satisfaisant **1/4**, à tout à fait satisfaisant **4/4**

Bientraitance et éthique	2.91/4
Droits de la personne accompagnée	3.08/4
Expression et participation de la personne accompagnée	2.71/4
Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3.1/4
Accompagnement à l'autonomie	3.33/4
Accompagnement à la santé	3.21/4
Continuité et fluidité des parcours	2.96/4
Politique ressources humaines	2.74/4
Démarche qualité et gestion des risques	2.47/4

Tous les 5 ans, des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) sont évalués par un organisme indépendant selon les méthodes et outils publiés par la HAS. Les résultats de cette évaluation montrent la qualité de l'accompagnement proposé par l'ESSMS au moment de la visite. Après avoir reçu le rapport d'évaluation, la structure doit définir et prioriser des actions pour améliorer continuellement la qualité de l'accompagnement.
Contacter la structure pour connaître les actions mises en place depuis l'évaluation.
Conformément au décret du 4 décembre 2024 la structure doit afficher de manière accessible, dans ses locaux, la présente affiche.

C – Démarche qualité partielle
La démarche qualité est dite partielle lorsque l'ESSMS a amorcé une réflexion sur l'organisation de l'accompagnement, avec des modalités partiellement structurées et un impact inégal sur la qualité de l'accompagnement des personnes.

Décret n°2024-1138 du 4 décembre 2024 *fixant les modalités de publication des résultats des évaluations de la qualité des prestations délivrées par les établissements et services sociaux et médico-sociaux*

« *Au plus tard quatre mois après avoir communiqué les résultats des rapports d'évaluation à la Haute Autorité de santé, les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1 affichent de manière accessible dans leurs locaux la fiche synthétique des résultats de la dernière évaluation, réalisée par la Haute Autorité de santé et téléchargeable sur son site internet.* »

6. Point sur la qualité

- *Évaluation des EHPAD Les Maisonnées et Mahaut de Guisnes*
- *Bilan des fiches de signalements/remerciements/FEI*
- *Plan Grand Froid*

Point sur la qualité

Évaluation – EHPAD Les Maisonnées et Mahaut de Guisnes

- **Passage des évaluateurs et deadline de transmissions des rapports d'évaluations**

ISABEAU DU BOSQUEL	LES MAISONNÉES	MAHAUT DE GUISNES
Trim. 2 de 2025	Trim. 4 de 2026	Trim. 4 de 2026

Report de l'évaluation

- **Entretien avec les membres du Conseil de la Vie Sociale**
  - ➢ Objectif : connaître l'implication des membres du CVS dans la vie de leur structure.

- **Poursuite de l'accompagnement de la part du cabinet CAPITAN**

Capitan
DÉVELOPPEMENT DES HOMMES ET DES ORGANISATIONS

Point sur la qualité

Bilan des fiches de signalements / remerciements

Existence de fiches signalements/remerciements

- Présence **d'urne transparente** dans chaque accueil de chaque EHPAD
- Traitement des fiches par l'encadrement des EHPAD avec mise en place d'actions
- Envoi des fiches à la Direction du Pôle de Gérontologie

Fiches de signalements/remerciements

- 3ème trimestre 2025 : 3 fiches de signalements reçues
- 4ème trimestre 2025 : 3 fiches de signalements reçues

	3ème trimestre 2025			4ème trimestre 2025		
	Ma	IdB	MdG	Ma	IdB	MdG
Nombre de fiches de signalements	0	1	2	0	2	1
Type de signalements	-	-	-	-	-	-
Requête	0	0	0	0	0	0
Dysfonctionnement	0	0	1	0	1	0
Négligence	0	1	1	0	1	1
Maltraitance	0	0	0	0	0	0

- 3ème trimestre 2025 : 2 fiches de remerciements

Point sur la qualité

Bilan des fiches de signalements / remerciements

	Ma	IdB	MdG
Motif de signalements			
Mécontentements liés à la **logistique** (pas de présence d'un agent d'accueil le week-end)	-	-	-
Mécontentements liés à la **blanchisserie** (perte de linge, vêtements abimés, rétrécis…)	-	-	-
Mécontentements liés à **l'accompagnement du résidant** (manque de prise en charge, information tardive à la famille…)	-	2	1
Mécontentements liés à du **matériel** (perte télécommande, lunette WC pas fixée)	-	2	1

Point sur la qualité

Bilan des FEI

Nombre de FEI – 2ème trimestre 2025 : Les Maisonnées : 26 – Isabeau du Bosquel : 26 – Mahaut de Guisnes : 12

Nombre de FEI – 3ème trimestre 2025 : Les Maisonnées : 21 – Isabeau du Bosquel : 23 – Mahaut de Guisnes : 10

Nombre de FEI – 4ème trimestre 2025 : Les Maisonnées : 5 – Isabeau du Bosquel : 5 – Mahaut de Guisnes : 7

	Type de signalements							
		Ma	IdB	MdG		Ma	IdB	MdG
2ème trimestre 2025	Risques liés aux soins	3	8	3	Risques non liés aux soins	23	18	9
	Droits du patient / Information et communication relative à la prise en charge	1	3	3	Économique et technique	9	8	5
	Médicotechniques	-	1	-	Informatique	-	-	-
	Prise en charge médicale et soignante	1	1	-	Logistique	4	1	-
	Vigilances sanitaires	1	3	-	Sécurité	10	9	5

Bilan des FEI

	Type de signalements							
3ème trimestre 2025		**Ma**	**IdB**	**MdG**		**Ma**	**IdB**	**MdG**
	Risques liés aux soins	3	2	3	Risques non liés aux soins	18	21	7
	Droits du patient / Information et communication relative à la prise en charge	-	-	-	Économique et technique	5	8	2
	Médicotechniques	-	-	2	Informatique	-	-	-
	Prise en charge médicale et soignante	1	2	1	Logistique	-	1	-
	Vigilances sanitaires	2	-	-	Sécurité	13	5	5
4ème trimestre 2025		**Ma**	**IdB**	**MdG**		**Ma**	**IdB**	**MdG**
	Risques liés aux soins	0	1	0	Risques non liés aux soins	5	4	7
	Droits du patient / Information et communication relative à la prise en charge	-	-	-	Économique et technique	2	2	2
	Médicotechniques	-	-	-	Informatique	-	-	-
	Prise en charge médicale et soignante	-	1	-	Logistique	-	-	4
	Vigilances sanitaires	-	-	-	Sécurité	3	2	1

Gestion des risques

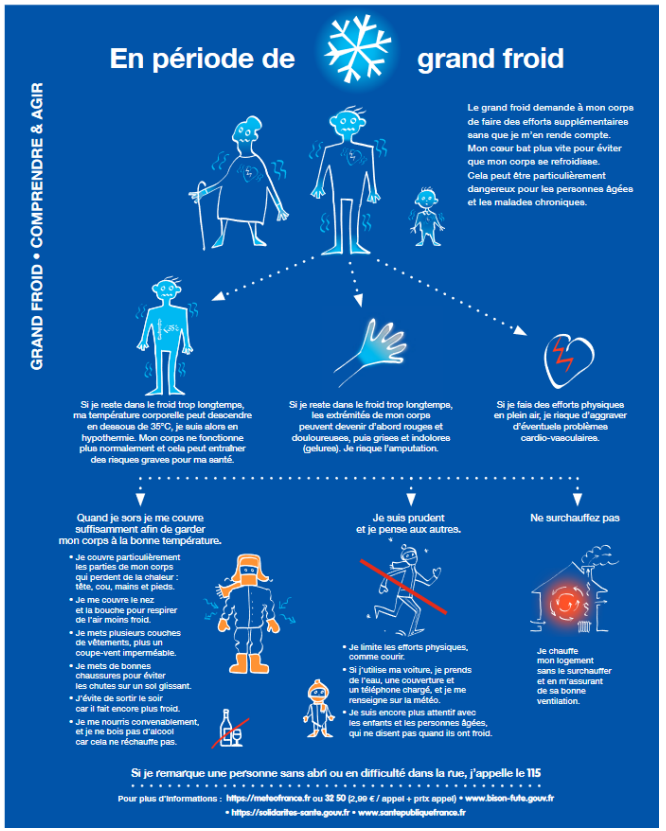
Plan Grand Froid 2025

Veille saisonnière 2025

- Activée du 1er Novembre au 31 Mars.
- Communication faite dès le 1er novembre sur les Totems numériques.

Informations utiles

- Pelle à neige à disposition au sein des EHPAD
- Couvertures disponibles dans chaque EHPAD



7. Droits du résidant

Droits du résidants

Charte des droits et libertés de la personne accueillie en FALC

Version 1

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Article 1 – Principe de non discrimination
Je dois être respecté comme je suis.
Je dois être traité comme tout le monde,
peu importe mes différences.

Article 2 – Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté
J'ai le droit à un accompagnement adapté à mes besoins individuels.

Article 3 – Droit à l'information
J'ai le droit de recevoir une information compréhensible sur :
- Mon accompagnement,
- Mes droits,
- L'établissement.

Article 4 – Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne
J'ai le droit de choisir et de donner mon avis sur mon accompagnement.
J'ai le droit de participer à la création de mon projet d'accompagnement.
J'ai le droit de me faire aider par la personne de mon choix.

Article 5 – Droit à la renonciation
J'ai le droit de changer d'avis.
J'ai le droit de demander un changement.
Je dois faire ma demande par écrit.

Article 6 – Droit au respect des liens familiaux
J'ai le droit de garder contact avec mes proches.
Si je le souhaite, mes proches ont le droit de participer à mon accompagnement.

Centre Hospitalier de Tourcoing / Direction du Pôle de Gérontologie /Août2025 / Crédits photos : arasaac, SIG

Présentation Microsoft PowerPoint

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Article 7 – Droit à la protection
Les informations qui me concernent doivent rester secrètes.
J'ai le droit d'être protégé et d'être en sécurité.
J'ai le droit à la santé, aux soins et à un suivi médical adapté.

Article 8 – Droit à l'autonomie
J'ai le droit de me déplacer librement.
J'ai le droit d'avoir des objets personnels.

Article 9 – Principe de prévention et de soutien
Si je le souhaite, j'ai le droit d'être soutenu par mes proches.
J'ai le droit d'être soutenu dans les moments difficiles.

Article 10 – Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie
J'ai le droit de participer à la vie citoyenne.
Les professionnels de l'établissement doivent m'aider à y participer.

Article 11 – Droit à la pratique religieuse
J'ai le droit de pratiquer ma religion.
J'ai le droit de ne pas avoir de religion.
Je respecte la religion des autres.
Ma pratique religieuse ne dérange pas la vie de l'établissement.

Article 12 – Respect de la dignité de la personne et de son intimité
J'ai le droit d'être respecté comme je suis.
Mon intimité est préservée et respectée.

Centre Hospitalier de Tourcoing / Direction du Pôle de Gérontologie /Août2025 / Crédits photos : arasaac, SIG

Version 2

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Article 1 – Principe de non discrimination
Je dois être respecté comme je suis.
Je dois être traité comme tout le monde,
peu importe mes différences.

Article 2 – Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté
J'ai le droit à un accompagnement adapté à mes besoins individuels.

Article 3 – Droit à l'information
J'ai le droit de recevoir une information compréhensible sur :
- Mon accompagnement,
- Mes droits,
- L'établissement.

Article 4 – Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne
J'ai le droit de choisir et de donner mon avis sur mon accompagnement.
J'ai le droit de participer à la création de mon projet d'accompagnement.
J'ai le droit de me faire aider par la personne de mon choix.

Article 5 – Droit à la renonciation
J'ai le droit de changer d'avis.
J'ai le droit de demander un changement.
Je dois faire ma demande par écrit.

Article 6 – Droit au respect des liens familiaux
J'ai le droit de garder contact avec mes proches.
Si je le souhaite, mes proches ont le droit de participer à mon accompagnement.

Centre Hospitalier de Tourcoing / Direction du Pôle de Gérontologie /Août2025 / Crédits photos : arasaac, SIG, Freepik, Canva

Présentation Microsoft PowerPoint

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Article 7 – Droit à la protection
Les informations qui me concernent doivent rester secrètes.
J'ai le droit d'être protégé et d'être en sécurité.
J'ai le droit à la santé, aux soins et à un suivi médical adapté.

Article 8 – Droit à l'autonomie
J'ai le droit de me déplacer librement.
J'ai le droit d'avoir des objets personnels.

Article 9 – Principe de prévention et de soutien
Si je le souhaite, j'ai le droit d'être soutenu par mes proches.
J'ai le droit d'être soutenu dans les moments difficiles.

Article 10 – Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie
J'ai le droit de participer à la vie citoyenne.
Les professionnels de l'établissement doivent m'aider à y participer.

Article 11 – Droit à la pratique religieuse
J'ai le droit de pratiquer ma religion.
J'ai le droit de ne pas avoir de religion.
Je respecte la religion des autres.
Ma pratique religieuse ne dérange pas la vie de l'établissement.

Article 12 – Respect de la dignité de la personne et de son intimité
J'ai le droit d'être respecté comme je suis.
Mon intimité est préservée et respectée.

Centre Hospitalier de Tourcoing / Direction du Pôle de Gérontologie /Août2025 / Crédits photos : arasaac, SIG, Freepik, Canva

Droits du résidants

Les personnes qualifiées du Nord en FALC

Pour faire valoir vos droits, la préfecture du Nord, l'Agence régionale de Santé Hauts-de-France, le Département du Nord ont désigné des « personnes qualifiées »

Qu'est-ce qu'une personne qualifiée ?

Toute personne accompagnée par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel à une personne qualifiée, en vue de l'aider à **faire valoir ses droits.**

Jeunes retraités ou formateurs, les personnes qualifiées ont été choisies par les autorités pour leur garantie d'**indépendance** et de **neutralité** et leur bonne **connaissance** du secteur social et médico-social.

À ce titre, elles sont légitimes pour remplir une **fonction de médiateur** entre l'usager et la structure qui l'accompagne.

Elles interviennent à titre **bénévole** dans les secteurs de l'**enfance, du handicap, des personnes âgées et des personnes en difficultés spécifiques ou sociales.**

Quels sont vos droits ?

- Respect de la dignité, intégrité, intimité, sécurité
- Libre choix entre les prestations (domicile/établissement)
- Accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé
- Confidentialité des données concernant l'usager
- Accès à l'information
- Information sur les droits fondamentaux et les droits de recours
- Participation directe ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement

Des exemples d'intervention de la personne qualifiée

Mme Durand a intégré un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes. Elle n'a pas été associée à l'élaboration de son projet de vie individualisé, malgré la demande de sa Famille.

Le contrat de prise en charge individuelle de M. Lambert, accompagné par un service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés, a été rompu de manière non justifiée.

Sophie vit dans un centre d'hébergement et de réinsertion sociale. Un personnel est entré dans sa chambre sans autorisation, ce qui n'est pas prévu par le règlement de fonctionnement.

Amelie, sous tutelle, ne reçoit plus d'argent de poche depuis un mois, malgré ses demandes auprès de son mandataire.

Vous êtes en désaccord avec la structure sociale ou médico-sociale qui vous accompagne ?

LES PERSONNES QUALIFIÉES du Département du Nord

peuvent vous aider à faire valoir vos droits



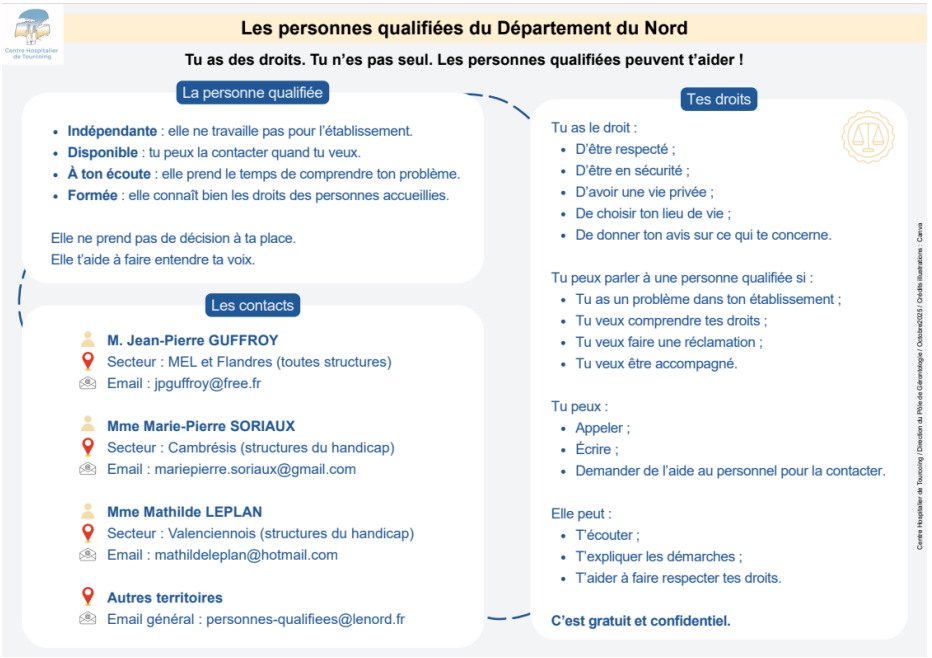
Pour les contacter :
-Territoire de la MEL et des Flandres : Toutes structures : Monsieur Jean-Pierre GUFFROY : jpguffroy@free.fr
-Territoire du Cambrésis : Madame Marie-Pierre SORIAUX : Toutes structures hors secteur du handicap : mariepierre.soriaux@gmail.com
-Territoire du Valenciennois : structures du handicap : Madame Mathilde LEPLAN : mathildeleplan@hotmail.com
- En dehors des territoires et secteur indiqués: personnes-qualifiees@lenord.fr

PRÉFET DU NORD
Liberté Égalité Fraternité

ars Agence Régionale de Santé Hauts-de-France

Nord Le Département est là

affiche les personnes qualifiées-2.pdf



8. Temps d’échanges et informations diverses

Prochain CVS 2026

Dates Prévisionnelles*	Résidence
Vendredi 20 mars	**Mahaut de Guisnes**

**Ces dates sont susceptibles d'être modifiées mais une information sera transmise à l'ensemble des membres.*

Merci de votre attention !

TEMPS GOURMAND