



**L'ASSISTANCE À DOMICILE
PAR EXCELLENCE.**

Presti'Life, une marque de
HETEP IAOUT SERVICES



PRESTI'LIFE

- Service Prestataire
- Aide aux personnes âgées et/ou dépendantes
- Garde d'enfants
- Entretien du domicile
- Dépannage informatique et formation à domicile
- PRESTI'LIFE intervient dans le département du Nord.

NOS PARTENAIRES



SIRET : 521 956 0 94 000 10 - Agrément : **N010810/F/59L/Q077**,
renouvelé sous le Numéro **SAP/521956094-acte2015/082**

Ouvert tous les jours, du lundi au vendredi: de 9h à 12h et de 14h à 18h.

**En cas d'urgence non médicale ou pour une prise de rendez-vous,
veuillez nous contacter au 09 81 95 44 90. Nous intervenons 24h/7**



Éditorial

Le domicile est le lieu de notre sécurité, il nous rappelle une Histoire de vie, la vôtre.

Histoire de vie : face à la maladie, au handicap permanent ou provisoire, mais aussi aux exigences pratiques qui surviennent avec l'augmentation de la durée de vie; l'impérieuse exigence de demeurer chez soi passe par une assistance à domicile personnalisée et adaptée.

Le but de PRESTI'LIFE est tout naturellement de favoriser sur une durée indéfinie le maintien à domicile des personnes dépendantes : personnes âgées, personnes ayant un handicap psychique, physique ou momentanément touchées dans leur autonomie.

C'est pourquoi, en premier, PRESTI'LIFE par le biais de son personnel a mis en place une culture de vie : donner la vie aux années. Nous apportons ensemble la «vie» par une assistance quotidienne. En second, la différence que nous vous apportons réside dans une véritable culture du service à l'égard de nos différents usagers.

Services exécutés par des professionnels.

Christian KENNE

Sommaire

- 06 > L'ASSISTANCE À DOMICILE
- 07 > ORGANISATION
- 08 > LES SERVICES PROPOSÉS
- 17 > MODES D'ÉVALUATION
- 17 > L'AUXILIAIRE DE VIE
- 18 > UN PERSONNEL QUALIFIÉ
- 20 > NOS FORMULES
- 22 > LES AIDES FINANCIÈRES
- 24 > NOS ENGAGEMENTS
- 26 > DOCUMENTS REMIS
- 27 > ANNEXES





L'ASSISTANCE À DOMICILE

Les avantages de l'assistance à domicile

Le maintien à domicile doit et devrait se concevoir dans une approche globale des problèmes que l'on y rencontre.

L'assistance à domicile propose des services variés permettant de répondre à tous les besoins. Après l'évaluation des différents besoins du patient et des moyens offerts par la famille et l'environnement, PRESTI'LIFE propose un large éventail de solutions pratiques, adaptables et totalement personnalisées.



A. PLUS DE CONTRAINTE ADMINISTRATIVE

Vous êtes entièrement déchargé de la partie administrative liée au recrutement et aux charges sociales.

B. UN SERVICE PERSONNALISÉ

C'est la certitude de la « personne adéquate ». L'innovation dans les moyens de recrutement, mise en situation des futurs intervenants par des simulations en présence de personnes dépendantes. La polyvalence de nos intervenants est une exigence dans le moyen terme.

C. FACILITÉ FINANCIÈRE

- Le chèque emploi service (CESU) pré-financé nouvellement mis à disposition des entreprises, des collectivités locales, des administrations, des caisses de retraite... pourra vous permettre de régler facilement.

- Les conseils de PRESTI'LIFE vous permettront de bénéficier de certaines aides.
- Des déductions fiscales vous seront appliquées.

D. UNE PARTICULARITÉ PRESTI'LIFE

Donner la vie aux années tout en respectant l'autonomie du patient : tel est le pourquoi de notre exigence. Vous pouvez faire appel à nos services même pour une heure.
(Offre soumise à condition)

Nous intervenons 24h/24 et 7 jours/7

ORGANISATION

PRESTI'LIFE est une agence de HETEP IAOUT SERVICES, de ce fait elle suit l'ensemble de ces orientations en matière de démarche qualité et de management.

Voici l'organisation de l'agence PRESTI'LIFE :

DIRECTION DE HETEP IAOUT SERVICES



Directrice d'agence



Coordinatrice qualité



Vos intervenant(e)s à domicile





La coordinatrice qualité a pour rôle majeur d'organiser les interventions à domicile. Elle coordonne, encadre et évalue les différentes interventions. Elle travaille en relation avec le bénéficiaire, leur famille, les intervenant(e)s à domicile, la direction ainsi que les différents professionnels sociaux et de santé.

Nous mettons en place des binômes d'intervention chez chaque bénéficiaire afin de garantir la continuité des prestations lorsqu'une(e) intervenant(e) est indisponible.

Une procédure d'astreinte est mise en place chaque soir et chaque week-end afin d'être disponible 7 jours/7 et 24 heures/24.

COORDONNÉES

Votre agence PRESTI'LIFE :

69 rue Gambetta - 59 830 CYSOING

☎ 09.81.95.44.90

✉ prestilife.12@donnerlavieauxannees.com

www.prestilife.com

N° agrément : SAP/521956094-acte 2015/082

Votre coordinatrice qualité : Téléphone : 07.64.75.06.20

Coordonnées du conseil départemental du Nord

Hôtel du Département

51 rue Gustave-Delory

59 047 LILLE CEDEX

Tél. : 03.59.73.59.59

www.lenord.fr

LES SERVICES PROPOSÉS

PRESTI'LIFE met en place des prestations adaptées et adaptables centrées sur la personne permettant à tous de jouir des services dont il a particulièrement besoin.

A. AIDE À L'HYGIÈNE

Il s'agit de l'aide à la toilette, au lever, au coucher, à l'assurance d'un état de propreté permanent des personnes dépendantes. Services effectués par des assistants(es) ayant reçu une formation spécifique. (Contrôle fréquent d'un responsable de secteur).

B. MISE EN PLACE D'UN PROJET DE VIE

Il s'agit de mettre en place un projet de vie pour personnes ayant un handicap spécifique en collaboration avec les différentes parties prenantes (assistante sociale, conseil général,...); accessibilité ; participation à la vie active ; équilibre et autonomie.

C. AIDE AUX REPAS ET ASSISTANCE DIÉTÉTIQUE

Des repas équilibrés sont proposés chez vous par une aide qui respecte vos goûts culinaires, votre régime alimentaire.

D. AIDE ADMINISTRATIVE

PRESTI'LIFE vous propose qu'une auxiliaire de vie se rende chez vous pour mettre de l'ordre dans vos courriers et vous assister dans les tâches administratives.





E. TRAVAUX MÉNAGERS

Une personne qualifiée se rend à votre domicile, selon vos besoins, pour conserver votre intérieur propre et agréable.

F. ACCOMPAGNEMENT ET PROMENADE

Pour aller avec vous faire des courses, se promener, dans un parc, en rendez-vous chez votre médecin de famille, musée,... être en bonne compagnie, c'est primordial et réconfortant.

G. SERVICES SPÉCIFIQUES

Aide aux personnes ayant un handicap physique ou psychique permanent : personnes âgées, jeunes, enfants, maladie d'Alzheimer ou Parkinson (Nécessité d'une présence 24h/24, soutien familial permanent).





I. TRANSPORT DES PERSONNES

- A mobilité réduite (TPMR) pour demande sur l'Île de France.
- Entrée et sortie des classes en transport .

Dans le cadre du transport, nous offrons un service conventionné et non conventionné. Le service conventionné concerne toute personne prise en charge par la CPAM. Le service non conventionné concerne toute personne ayant un besoin de déplacement véhiculé : course, aller chez le médecin, gares et aéroport...



“ Prendre soin des plus petits ”

J. GARDE D'ENFANTS

PRESTI'LIFE, une garde d'enfants active !

PRESTI'LIFE vous propose un service de garde d'enfants sur mesure pouvant être effectué de manière régulière ou permanente.

Un(e) professionnel(le) qualifié(e) et expérimenté(e) s'occupe chez vous de votre/vos enfant(s) pendant vos absences. Le/la professionnel(le) peut intervenir en complément des crèches en cas d'indisponibilité de votre part. Il/elle récupère votre/vos enfant(s) à la crèche et s'occupe d'eux ou de lui jusqu'à votre arrivée.

Nous vous offrons un mode de garde privilégié, fiable et responsable.



Les – de 3ans

Pour garantir le bon développement de l'enfant quoi de plus sûr que de le maintenir dans son environnement entouré de professionnels experts de la petite enfance. Le/la professionnel(le) s'adaptera à votre rythme et aux habitudes de votre/vos enfant(s). Cela pour vous garantir le bien être de ce dernier.





Les + de 3 ans

Vous avez besoin de quelqu'un qui prendrait en charge votre/vos enfants après l'école, s'occuper du goûter ou encore aider à faire les devoirs... PRESTI'LIFE a la solution et vous permet ainsi de rentrer chez vous le soir en toute tranquillité. Votre/vos enfant(s) est/sont pris en charge par nos professionnels de la petite enfance.

K. GARDE D'ENFANTS HANDICAPÉS

PRESTI'LIFE assure la garde de vos enfants souffrant de handicap en toute sécurité à votre domicile, jusqu'à votre retour.

Une fois de retour, la(le) professionnel(le) engagé(e) vous transmet toutes les informations utiles (via notre livret de transmission) avant de partir.

Nous agissons dans le respect de vos consignes, de vos habitudes et celles de l'enfant avec professionnalisme.

Enfant handicapé de – de 3ans

PRESTI'LIFE vous propose une gamme de prestations de qualité pour prendre soin et accompagner vos enfants malades ou en situation de handicap au quotidien. Un(e) professionnel(le) qualifié(e) s'occupe chez vous de votre/vos enfant(s) pendant vos absences.

Dans ses déplacements, dans ses activités et à votre domicile, nos intervenants veillent au bien-être de votre enfant handicapé.

Enfants handicapés de + de 3 ans

Pour permettre à votre enfant de s'épanouir dans son environnement, il faut s'assurer que toutes les interventions et tous les services dont il a besoin lui seront fournis. Nos professionnels spécialisés dans la prise en charge d'enfants handicapés vous apporteront tous les soins nécessaires pour votre enfant. PRESTI'LIFE met en place avec les familles des projets de vie pour permettre aux enfants de s'épanouir et de vivre normalement.



GARDE D'ENFANTS HANDICAPÉS D'URGENCE

Vous avez besoin d'un professionnel pour prendre en charge votre/vos enfant(s) à la dernière minute ?

- **Un seul numéro PRESTI'LIFE: 09 81 95 44 90** -

« Nous intervenons 24h/24 - 7j/7 afin de répondre à votre besoin d'urgence dans les meilleurs délais. ».

K. INFORMATIQUE À DOMICILE

«Quatre générations se côtoient mais ne vivent pas ensemble», l'objectif étant d'apprendre, voire mieux, maîtriser l'utilisation de votre ordinateur, d'internet... PRESTI'LIFE forme, dépanne, conseille et vous donne des astuces, si besoin, quant à l'installation d'internet, l'installation de matériels, les réparations et sauvegarde de données.





L'entretien du domicile et du linge

Tout va toujours plus vite, les journées s'accélèrent...STOP!
Ne perdez plus votre temps, profitez de vos passions, on s'occupe du reste... Notre personnel vous apportera les services les plus impeccables :

- Nettoyer les sols, balayer, aspirer.
- Dépoussiérer, entretien du mobilier.
- Ranger et organiser les pièces d'un logement.
- Nettoyer les sanitaires et pièces d'eau.
- Nettoyer la vaisselle, utiliser un lave vaisselle.
- Nettoyer les vitres.
- Nettoyer l'argenterie, les cuivres, l'étain, le marbre.
- Nettoyer les fours, frigos, ... (tout appareil ménager)
- Entretenir le matériel et les équipements utilisés.
- Entretenir une terrasse ou un balcon.
- Savoir gérer les tris sélectifs pour les ordures ménagères.
- Nettoyer les chambres et literie (dépoussiérer, nettoyer, ranger).
- Trier le linge, utiliser un lave linge et sèche linge, étendre le linge.
- Repasser et utiliser un fer à repasser ou une centrale vapeur.
- Effectuer des réparations courantes en couture (ourlet, ...)
- Faire les courses et préparer les repas (suivre une recette)
- Utiliser les produits adéquats aux surfaces/objets et à la vaisselle
- Nous intervenons 24h/24 et 7 jours/7



L. SERVICES SPÉCIFIQUES

La prise en charge s'adresse aux adultes et enfants ayant des maladies rares ou orphelines.

La mise en place de ce service spécifique s'articule autour de plusieurs acteurs du handicap : l'équipe médico-sociale, les aidants familiaux et l'expérience de PRESTI'LIFE.

Après l'évaluation (projet d'intervention) PRESTI'LIFE propose en adéquation avec le bilan initial un projet de vie. Projet de vie qui tient compte de la singularité, la spécificité de la personne aidée (adolescent, enfant) et surtout s'accorde ou s'emploie avec l'ensemble des parties prenantes à une structuration au quotidien de la prise en charge.

Cette prise en charge au quotidien PRESTI'LIFE la définit comme une dynamique de vie.

Les maladies rares et orphelines prises en charge par PRESTI'LIFE (liste non exhaustive) : Prader willi, Enfants de lune, Hungtinton, SLA, Autisme, Sarcoïdose, Trisomie 21 et maladies apparentées, Parkinson et Alzheimer et démence psychique...

Nécessité d'une prise en charge 24h/24, soutien familial permanent...





MODES D'ÉVALUATION

L'évaluation de la situation des personnes demandant une prise en charge, est effectuée par des évaluateurs du conseil général en collaboration avec les services sociaux et notre bureau.

L'AUXILIAIRE DE VIE

*“Un personnel qualifié,
un accompagnement de vie.”*

Chez nous, les aidants ont des diplômes appropriés aux prestations apportées.

Ils ou elles sont capables de collaborer avec l'équipe médicale (médecin, infirmières, kinésithérapeutes, hospitalisation à domicile) et assurent le suivi de la prise de médicaments.

Ils ou elles ont suivi une formation adéquate et ont une longue expérience des dépendances (physique, psychique), des maladies les plus fréquentes (Alzheimer, Parkinson, Autisme) .

Dans le cas des pathologies lourdes, nos intervenants peuvent fournir une aide à la nutrition (changement des packs de nutrition, ...).

Nos intervenants aident à la mobilité et notamment à la promenade en fauteuil roulant.



UN PERSONNEL QUALIFIÉ



PRESTI'LIFE assure la fiabilité du personnel qui vous est proposé.

Nos intervenants : expérience professionnelle, diplômés, formés, tous ont la culture de vie PRESTI'LIFE :

Donner la vie aux années.

Auxiliaires de Vie, Aide soignantes ou Aide ménagères.

Nos intervenants ont acquis (une expérience de longue durée) et reçus en plus de leur formation initiale, une « formation » PRESTI'LIFE : Culture de vie. Chaque personnel qui vous est envoyé répond aux critères de qualité et de compétences que nous avons inscrits dans notre charte qualité. (Voir rubrique «Nos engagements»).

L'EXÉCUTION DU SERVICE QUELS QUE SOIENT LES ALÉAS

PRESTI'LIFE s'oblige à assurer toutes interventions planifiées. En cas d'indisponibilité de l'aide quotidienne, un remplacement est assuré par une personne offrant les mêmes exigences dans les délais prévus par le contrat de prestation (dans l'heure qui suit l'horaire initialement prévu, dans la demi journée, dans la journée ou dans la semaine).





C. LE SUIVI

Clé de voûte de notre force qualité, nous mettons en place un suivi personnalisé des prestations chez chaque usager. La création d'un cahier de liaison : nécessité absolue. L'usager demeure au centre de la prestation par une mise au point régulière des services reçus.

D. LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE REMPLACEMENT DES INTERVENANTS

En cas de nécessité, un intervenant peut échanger des heures de services avec un autre intervenant à domicile avec l'accord du service. L'intervenant doit alors effectuer une transmission de qualité afin que le remplacement s'effectue dans les meilleures conditions.

En cas de difficulté ou d'empêchement (maladie, accident de travail, événement familial), l'intervenant doit avertir immédiatement les bénéficiaires ainsi que le bureau. PRES-TI'LIFE dans sa démarche assure la continuité de service.

E. LES MODALITÉS DE COORDINATION ENTRE LES INTERVENANTS

La coordination entre les intervenants est assurée par le responsable de la structure à travers des réunions mensuelles.



NOS FORMULES

Les Différentes formules d'assistance à Domicile

Choisir pour vous ou pour une personne de votre entourage une assistance au quotidien est un choix crucial d'une responsabilité importante. Il est important de connaître les différentes formules qui marchent.

LE PRESTATAIRE

C'est la solution sérénité : « Globale ». Elle s'articule autour d'une prise en charge totale par l'organisme prestataire en l'occurrence PRESTI'LIFE.





Nous nous occupons du recrutement; PRESTI'LIFE se substitue à vous en tant qu'employeur et assume toute les charges à votre place : conflits sociaux, formalités et remplacements.

Le coût de la prestation inclut les charges sociales. Vous réglez la facture conformément au devis que vous présente la structure d'assistance à domicile à laquelle vous avez fait appel.

“ *PRESTI'LIFE remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est égal ou supérieur à 100 euros TTC, ou au consommateur qui lui en fait la demande.”*

LES AIDES FINANCIERES

L'augmentation de la durée de vie, la dépendance éphémère ou durable, engendre un coût financier important, difficile à porter et à gérer pour les familles. Une floraison d'aides a été mise en place permettant ainsi au plus grand nombre de faire face à ces situations difficiles. PRESTI'LIFE peut vous aider à trouver l'assistance adaptée à votre cas. Nous restons à votre disposition pour tous conseils.

A. L'AIDE AUX PERSONNES ÂGÉES

L'APA : L'Allocation personnalisée à l'autonomie est attribuée dans le cadre du maintien à domicile. Le montant de cette allocation varie selon le degré de perte d'autonomie (Groupe GIR 1 à 4).

B. L'AIDE AUX PERSONNES HANDICAPÉES

L'allocation adulte handicapé est destinée aux personnes de 20 à 60 ans ayant un taux d'incapacité supérieur à 50%. PCH (Prestation de Compensation du Handicap) accordée par la Maison du Handicap du Conseil Général, permet aux personnes handicapées de 20 à 60 ans d'obtenir une assistance pour les actes de la vie quotidienne.

C. L'AIDE POUR LA GARDE D'ENFANTS

La CAF met en place la CMG (Complément libre choix mode de garde) qui permet aux parents de bénéficier d'une aide financière à la garde pour les enfants de moins de 6 ans. Le département du Nord met également en place une aide à la garde d'enfants qui permet de prendre en charge, de façon partielle, la garde d'enfants.





D. AUTRES FINANCEMENTS

Vos prestations à domiciles peuvent être prises en charge par une assurance, une mutuelle ou par les différentes caisses de retraite (ex: CARSAT, MGEN, CPAM etc.)

E. LA DÉDUCTION FISCALE

Les sommes versées au titre de l'aide à domicile à PRESTI'LIFE peuvent faire l'objet d'une déduction fiscale à concurrence de 50% des sommes engagées dans la limite de la somme fixée par la loi de Finances soit 15 000 €. Certaines Caisses de Retraite Complémentaire ou Mutuelles sont susceptibles de prendre en charge l'assistance.

NOS ENGAGEMENTS

«Donner La Vie Aux Années»

A. Notre Charte qualité

- Toute personne a droit à des services personnalisés adaptés et adaptables
- Par l'écoute permanente, nous tenons compte de la situation évolutive du patient
- Le militantisme à votre service : la qualité en continue bien plus qu'une exigence, un devoir
- Nous sommes en permanence à l'écoute de vos besoins et de leurs évolutions
- Nous nous déplaçons chez vous pour mieux évaluer votre besoin, mieux comprendre votre demande
- Nous vous proposons une aide adaptée à vos attentes
- Respect de votre cadre de vie, votre intimité
- Une personnalisation en continue basée sur une relation humaine conviviale de proximité
- PRESTI'LIFE s'engage à respecter et faire respecter toutes les clauses, de la charte déontologique et la charte bénéficiaire mise en place.
- PRESTI'LIFE a mis en place une organisation appropriée pour assurer la confidentialité des informations concernant les usagers et les salariés (Déclaration CNIL)





B. Le réseau : Force de Qualité

- Une information immédiate, complète et permanente
- Le respect des horaires, fréquences d'intervention choisies
- Nous intervenons 24h/24 et 7j/7.
- Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi.
- Des professionnels vous assistent, écoutent et répondent
- Une compétence adaptative du service et des intervenants afin de mieux vous satisfaire
- Une formation active dans le souci d'améliorer, vérifier la qualité du service que nous vous apportons
- Une efficacité plurielle reposant sur plusieurs paramètres:
 - Nous assurons la coordination avec votre médecin, votre orthophoniste, votre infirmier(e)
 - Un contrat nous engage envers vous.
 - Le personnel s'engage à respecter votre vie privée et familiale dans le cadre du secret professionnel
- PRESTI'LIFE s'engage à ne jamais proposer une offre de service abusive.

Pour tout litige de consommation, vous pouvez faire appel à la DDCCRF (Direction Départementale de la Concurrence, Consommation et Répression des Fraudes) / DDPP (Direction Départementale de la Protection des Populations) / DDCSPP (Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations).

Vous pouvez également avoir recours à un médiateur de la consommation (système de résolution amiable de litige gratuit). Vous pouvez contacter l'Association Médiation Hauts de France, dont le siège social est au 46 avenue du Peuple Belge – 59 800 Lille, au 05.98.00.54.55.

DOCUMENTS REMIS

(disponibles sur www.prestilife.com)

- Nos tarifs,
- Charte bénéficiaire,
- Charte de déontologie,
- Classeur de liaison,
- Charte des droits et des libertés des personnes âgées, handicapées.

Nos partenaires



ANNEXES AU LIVRET D'ACCUEIL

Cette section donne des informations complémentaires sur votre accompagnement au sein de l'agence PRESTI'LIFE.

- Annexe 1 : La lutte contre la maltraitance
- Annexe 2 : Désignation de la personne de confiance
- Annexe 3 : La liste des personnes qualifiées du Département du Nord

LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

Afin de lutter et/ou d'éviter toutes situations de maltraitance, PRESTI'LIFE veille au respect des droits des personnes accueillies, à travers diverses actions et informations. Nous remettons à l'ensemble de nos bénéficiaires et de nos salariés :

- La Charte des droits et libertés de la personne accueillie ;
- La charte déontologique.

Votre avis est systématiquement demandé au moment de l'élaboration de votre projet personnalisé ou de son évaluation, mais aussi tout au long de votre accompagnement.

Nous organisons des réunions hebdomadaires avec nos salariés afin de nous faire remonter les informations essentielles vous concernant et de les orienter dans leur approche afin d'assurer un accompagnement de qualité. Il est mis à disposition de l'ensemble de nos salariés un guide de bonnes pratiques et de gestion des risques. Nous mettons en place des formations qualifiantes pour chacun(e) de nos intervenant(e)s.

PRESTI'LIFE a également mis en place une procédure de gestion des suspicions et actes avérés de maltraitance.

Si vous êtes victime, témoin ou si vous suspectez tout acte de maltraitance envers une personne de votre entourage, veuillez-nous en tenir informé.

Vous pouvez également appeler les numéros suivants :

**Le 3977 (personnes vulnérables victimes de maltraitance),
le 119 (enfant en danger) ou le 17 (Police).**





DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Cette personne de confiance a pour mission de vous accompagner dans vos démarches et de participer à l'ensemble des décisions vous concernant. Elle permet d'intervenir comme soutien si vous rencontrez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits. Si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'ensemble des informations à votre place et sera votre porte-parole. Elle doit donc connaître l'ensemble de vos volontés.

La personne de confiance ne doit pas être confondue avec la personne à prévenir en cas d'urgence. Il peut s'agir d'une personne extérieure à votre entourage familial.

Mode de désignation de la personne de confiance :

- Un formulaire est disponible à l'agence et est remis à la signature de votre contrat de prestation. Il peut également vous être proposé lors de la révision de votre projet personnalisé.
- Vous pouvez également avoir recours à une personne de confiance à tout moment de votre accompagnement en fonction de vos besoins.

LA LISTE DES PERSONNES QUALIFIEES DU DEPARTEMENT DU NORD

Si vous rencontrez une situation problématique avec nos services, vous pouvez faire appel à des personnes qualifiées en vue de vous aider à faire valoir vos droits.

Ces personnes qualifiées ont été choisies par les autorités pour leur garantie d'indépendance, de moralité et de neutralité et leur bonne connaissance du secteur social et médico-social. Ces personnes qualifiées sont désignées pour 3 ans.

Lorsqu'elles sont saisies, les personnes qualifiées ont pour rôle d'aider les personnes accueillies ou accompagnées à faire valoir leurs droits reconnus par la loi :

- Respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité ;
- Libre choix entre les prestations (domicile / établissement) sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger ;
- Prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé.
- Confidentialité des données concernant l'utilisateur ;
- Accès à l'information ;
- Informations sur les droits fondamentaux, protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'utilisateur bénéficie ;
- Participation directe ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.

En temps utile et en tout état de cause dès la fin de leur intervention, les personnes qualifiées informent le demandeur d'aide des suites données à leur demande et le cas échéant,





des mesures qu'elles peuvent être amenées à suggérer ainsi que des démarches entreprises. Elles en rendent compte à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement et si besoin à l'autorité judiciaire.

Coordonnées des personnes qualifiées du Nord

DUNKERQUOIS

DERAEVE Michel
☎ 06.78.59.35.05
☎ 03.28.49.17.69
✉ michelderaeve59@orange.fr

FLANDRE INTERIEUR

GUFFROY Jean-Pierre
☎ 06.65.74.44.98
✉ jpguffroy@free.fr

ROUBAIX TOURCOING

HIDOCQ Robert
☎ 06.61.54.22.72
✉ robert.hidocq@gmail.com

TAVERNIEZ Laurence
☎ 06.75.61.32.37
✉ lotaverniez@gmail.com

LILLE

DUBUCQ Jean-Luc
☎ 03.20.04.54.19
✉ jldubucq@aliceadsl.fr

GUFFROY Jean-Pierre
☎ 06.65.74.44.98
✉ jpguffroy@free.fr

PRUVOST Bernard
☎ 06.12.99.77.34
✉ pruvost.bernard@orange.fr

DOUAISIS

DEROEUX Jacques
☎ 06.09.62.67.69
✉ jacquesderoeux@gmail.com

HIDOCQ Robert
☎ 06.61.54.22.72
✉ robert.hidocq@gmail.com

VALENCIENNOIS

VANLANCKER Denis
☎ 06.88.61.86.92
✉ vanlancker.denis@gmail.com

CAMBRESIS

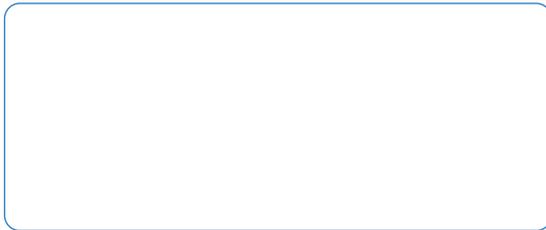
SORIAUX Marie-Pierre
☎ 06.80.57.13.48
✉ mariepierre.soriaux@yahoo.fr

SAMBRE AVENOIS

VANLANCKER Denis
☎ 06.88.61.86.92
✉ vanlancker.denis@gmail.com



PRESTI'LIFE, une marque
de HETEP IAOUT SERVICES



En cas d'urgence non médicale ou pour une prise de rendez-vous,
veuillez nous contacter au **09 81 95 44 90**. Nous intervenons **24h/7**.

SIRET : 521 956 0 94 000 10 - Agrément : **N010810/F/59L/Q077**,
renouvelé sous le Numéro **SAP/521956094-acte2015/082**

Ouvert tous les jours, du lundi au vendredi : de 9h à 12h et de 14h à 18h.