

vosre logement

## **Indépendance et tranquillité d'esprit**

Votre guide de logement de retraite

Independence with peace of mind

### **Un nouveau départ dans un nouveau logement –**

Vous aurez certainement des questions à poser à ce sujet. Ce dépliant essaiera d'y répondre. Si vous souhaitez savoir autre chose, il vous suffit de demander. Nous ferons toujours de notre mieux pour tout expliquer et vous venir en aide.

### **Informations sur le logement de retraite**

Comme la plupart de vos nouveaux voisins, vous valorisez votre indépendance, mais vous aimeriez avoir l'esprit tranquille, en sachant qu'une personne est à votre portée en cas de besoin.

L'endroit que vous louez est votre maison. Notre chef de projet la respectera. Il ne fera pas intrusion chez vous ou n'envahira pas votre intimité. Cependant, il vous aidera à profiter pleinement de votre vie, en fonction de ce qui vous convient le mieux. Et en cas de problème, il sera là pour les résoudre ou il vous aidera à trouver la personne apte à le faire.

### **Pour contacter votre chef de projet**

Contactez votre chef de projet, ce n'est pas plus facile. Il possède son propre bureau dans le voisinage et vous êtes libre de passer le voir durant les heures d'ouverture. Si vous préférez utiliser le système d'appels à partir de chez vous, il est juste au bout du fil. Le système d'appels vous transférera également à notre centre d'appels le soir et les week-ends. En cas d'urgence, notre équipe de soutien mobile vous rendra visite.

### **Comment pouvons-nous vous aider ?**

Notre chef de projet est présent afin de vous aider à mener une vie remplie et indépendante. Vous décidez de son degré de participation dans votre vie. Il peut vous venir en aide de diverses façons, par exemple :

- Vous rendre visite rapidement en cas d'urgence.
- Dresser un plan de soutien afin de garantir que vous obteniez toute l'aide dont vous avez besoin

- Prendre contact régulièrement afin de prendre de vos nouvelles et de savoir ce dont vous avez besoin. Il vous rendra visite tous les jours, si vous le désirez
- Trouver les personnes aptes à vous aider en cas de problèmes
- Vous conseiller sur les problèmes éventuels, comment obtenir des réparations, par exemple
- Aider à garantir la sécurité et l'entretien du bâtiment

<b>Centre de loisirs :</b>
<b>Nom</b>
<b>Emplacement</b>

<b>Bibliothèque :</b>
<b>Nom</b>
<b>Emplacement</b>

<b>Médecin :</b>
<b>Nom</b>
<b>Emplacement</b>
<b>Numéro de téléphone</b>

<b>Supermarché :</b>
<b>Nom</b>
<b>Emplacement</b>
<b>Numéro de téléphone</b>

<b>Bus à destination du centre ville :</b>
<b>Emplacement</b>
<b>Numéros</b>

Nous organisons des réunions régulièrement pour les résidents, afin que vous ayez votre mot à dire sur les services. Votre opinion compte à nos yeux, car elle nous permet de répondre à vos besoins. Si vous souhaitez effectuer des commentaires, venez assister aux réunions.

**La date et le lieu de la prochaine réunion figurent ci-dessous :**

--

### Quelques numéros locaux utiles

<b>Pharmacie la plus proche :</b>
<b>Nom</b>
<b>Numéro de téléphone</b>
<b>Emplacement</b>

Accepte t-elle de livrer les ordonnances à domicile ?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
---	------------------------------	------------------------------

<b>Poste la plus proche :</b>
<b>Nom</b>
<b>Numéro de téléphone</b>
<b>Emplacement</b>

<b>Commissariat le plus proche :</b>
<b>Nom</b>
<b>Numéro de téléphone pour les appels non urgents</b>
En cas d'urgence, vous devez toujours composer le 999
<b>Emplacement</b>

- Organiser des activités sociales, des sorties au théâtre aux clubs de culture physique. Vous y participer uniquement si vous le souhaitez.
- Fournir des conseils, renseignements et soutien, si vous le souhaitez.

### **Obtention d'une autre assistance spécialisée**

Votre chef de projet peut vous aider pour une multitude de choses. Mais au cas où il ne pourrait le faire, il vous mettra en relation avec d'autres spécialistes qui vous assisteront pour certaines tâches telles que :

- Cuisiner et faire le ménage
- Prendre des cachets ou médicaments
- Obtenir des soins personnels
- Faire des courses régulières pour l'alimentation, pension ou ordonnances - bien que nous vous aiderons en cas d'urgence.

Votre bien-être est notre souci principal. Si vous êtes inquiet ou avez besoin de quelque chose, prière de nous en informer. Nous ferons de notre mieux pour arranger la situation.

### **Notre assistance envers vous**

Notre chef de projet travaille de 8h30 à 16h tous les jours de la semaine.

Le soir, la nuit et les week-ends, tous les appels provenant de notre système d'appels sont transférés vers notre centre d'appels disponible 24 heures sur 24. Si vous requérez la présence d'une personne, nous vous l'enverrons rapidement.

Nous accordons beaucoup d'importance à vous fournir un soutien pour lequel nous sommes hautement qualifiés. Si votre chef de projet est en congé, nous prendrons des dispositions afin qu'un autre professionnel le remplace.

Si nous faisons quelque chose correctement, prière de nous en informer. Nous souhaitons savoir ce que vous pensez de notre service – et ceci inclut les choses que, selon vous, nous pouvons améliorer. Vous pouvez en parler à votre chef de projet ou écrire à :

**The Sheltered Housing/  
Caretaking Manager FREEPOST  
Northwards Housing HQ**

Si vous souhaitez vous plaindre du service, vous pouvez contacter notre responsable du service des foyers résidences au **0161 227 3003** ou adressez un courrier gratuit à l'adresse mentionnée ci-dessus.

## **Questions fréquentes**

Les premiers jours vécus dans un nouveau logement donnent toujours lieu à une multitude de questions. Voici quelques questions fréquentes et leurs réponses.

### **Dois-je payer pour le service fourni par le chef de projet ?**

Oui, environ £15 par semaine.

### **Que dois-je faire au sujet des factures d'eau, de gaz et d'électricité ?**

Vous êtes responsable de votre propre logement. Ceci inclut le paiement de vos factures d'eau, gaz et électricité. Vous devez impérativement communiquer les relevés des compteurs à vos fournisseurs lors de votre emménagement. Nous pouvons vous venir en aide là-dessus.

### **Qui est responsable des espaces communs ?**

Northwards Housing gère, entretien et établit les critères relatifs à l'utilisation des espaces communs.

### **Quelque chose a besoin d'être réparé chez moi. Qui dois-je contacter ?**

Un appel au service de garde de Northwards devrait résoudre le problème. Le numéro de téléphone est le **0161 953 2662**. Prière d'informer votre chef de projet si le problème persiste.

### **Puis-je laver mon linge sur place ?**

La plupart des projets ont un service de blanchisserie. Ce service est réservé uniquement à nos résidents, et non aux invités ou amis.

### **Ai-je besoin d'une redevance audiovisuelle ?**

La plupart de nos projets ont droit à des réductions pour les redevances audiovisuelles, vous devrez donc payer la somme minimale de £5 par an. Votre chef de projet peut s'en occuper.

### **Un ami peut-il passer la nuit chez moi ?**

Si des membres de votre famille ou amis souhaitent passer quelques jours chez vous, nous pouvons leur réserver une chambre d'hôte moyennant un prix faible, bien que tous nos projets ne puissent offrir cette possibilité.

### **D'autres personnes ont-elles les clés de mon logement?**

Non, à moins que vous ne souhaitiez que cela soit le cas. Certaines personnes se sentent plus en sécurité en sachant que notre chef de projet possède un double de leurs clés, afin qu'il puisse leur venir en aide, en cas d'urgence. C'est à vous de décider, mais notre personnel peut vous conseiller.

### **Que se passera-t-il en cas d'incendie ?**

En cas d'incendie, chaque bâtiment agit en fonction de la procédure adoptée. Une alarme retentira toujours, mais les sorties de secours et points de rassemblement varient. Nous vous expliquerons en personne ce que vous devrez faire exactement le jour de votre arrivée.

### **Votre logement, vos détails**

Nous sommes ravis de vous accueillir dans notre communauté. Voici quelques informations locales pratiques, ainsi que des renseignements sur les services disponibles dans d'autres quartiers.

<b>Votre chef de projet est</b>
<b>Son bureau est à (emplacement)</b>
<b>Son numéro de téléphone est le</b>

Certains de nos services peuvent être partagés entre les résidents. Tous les nouveaux résidents auront droit à un tour guidé. Mais, afin que ces informations vous servent plus tard, pourquoi ne pas noter la nature de ces services et l'endroit où vous pouvez les trouver ?
