

Gestionnaire : Luc KLUPPELS

Responsable de gestion : OUDELET Pauline

RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR

Bienvenue

A vous qui devenez notre hôte, à vos parents et amis qui viendront vous rendre visite, nous souhaitons cordialement la bienvenue.

Vous êtes ici dans un établissement d'hébergement privé qui vous offre le logement ainsi que différents services adaptés à votre situation.

Croyez bien que la direction et l'ensemble du personnel mettront tout en œuvre pour rendre votre séjour aussi agréable que possible. Dans cette perspective, une attention toute particulière sera toujours réservée aux initiatives et suggestions susceptibles de contribuer à la réalisation de cet objectif.

Nous vous prions de bien vouloir prendre connaissance de ce document qui est établi dans le but de vous assurer le bien-être que vous attendez. Il contient une série d'instructions et de conseils qui vous permettront, en nous y conformant tous, de créer une ambiance agréable et confortable.

1. Cadre Légal

Le présent règlement d'ordre intérieur est établi en vertu :

- Du Code Wallon de l'Action sociale et de la Santé articles 3345 à 379 et du Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la Santé, articles 1396 à 1457 ; et, le cas échéant :
- De l'arrêté royal du 21 septembre 2004 fixant les normes pour l'agrément spécial comme maison de repos et de soins, comme centre de soins de jour ou comme centre pour lésions cérébrales acquises.

Il définit les droits et devoirs des résidents et du gestionnaire.

- Il vise à organiser la vie de l'établissement, quelle qu'en soit la dénomination, destiné à l'hébergement de résidents tels que définis à l'article 334, 1° du Code Wallon de l'Action sociale et de la Santé précité.

2. Respect de la vie privée

Le gestionnaire s'engage à respecter la vie privée des résidents et à n'imposer à ceux-ci aucun choix à caractère commercial, culturel, philosophique, religieux, politique et linguistique.

La chambre est le domaine intime du résident et tout membre du personnel ou de la direction est tenu de s'annoncer avant d'y entrer.

Les résidents ont le droit de téléphoner en dehors de la présence d'une tierce personne.

Les résidents ont le droit de recevoir les visiteurs de leur choix entre 14 et 17 heures et de 18 à 19 heures et ce, tous les jours, y compris les week-ends et jours fériés.

Les résidents sont libres de quitter l'établissement et de le réintégrer selon leur convenance, sur simple avis préalable de leur part à la direction (sauf avis médical contraire).

Pour autant que le résident ou son représentant en fasse la demande, chaque résident peut recevoir librement et dans la plus stricte intimité, la visite et l'assistance de sa famille, de ses proches et des ministres ou représentants de son culte ainsi que conseillers laïques.

Le libre accès pour assistance à une personne mourante est autorisé en permanence à la famille, aux amis ainsi qu'aux ministres du culte et conseillers laïques.

3. La vie communautaire

La plus grande liberté est laissée au résident, compte tenu des impératifs de la vie communautaire et les dispositions relatives à la sécurité.

- **Projet de vie**

Un projet de vie est établi par l'établissement. Il comprend l'ensemble des actions et des mesures destinées à assurer l'intégration sociale et la qualité de vie des résidents, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'établissement. Il comprend au moins :

- 1- **Les dispositions relatives à l'accueil des résidents** prises dans le but de respecter leur personnalité, d'apaiser le sentiment de rupture éprouvé par eux et leur famille lors de l'entrée et de déceler les éléments qui permettront, au cours du séjour, de mettre en valeur leurs aptitudes et leurs aspirations.
- 2- **Les dispositions relatives au séjour** permettant aux résidents de retrouver un cadre de vie aussi proche que possible de leur cadre familial, notamment en encourageant leur participation aux décisions concernant la vie communautaire et en développant des activités occupationnelles, relationnelles, culturelles en vue de susciter l'ouverture de la maison vers l'extérieur.
- 3- **Les dispositions relatives à l'organisation des soins et des services d'hôtellerie**, dans le but de préserver l'autonomie des résidents tout en leur procurant bien-être, qualité de vie et dignité.
- 4- **Les dispositions relatives à l'organisation de travail en équipe** dans un esprit interdisciplinaire et de formation permanente, exigeant du personnel, un respect de la personne du résident, et de son individualité, en actes et en paroles et octroyant à ce personnel, des moyens, notamment en temps, qui facilitent le recueil et la transmission des observations permettant d'atteindre les objectifs du projet de vie.
- 5- **Les dispositions relatives à la participation des résidents**, chacun selon ses aptitudes, en vue de favoriser le dialogue, d'accueillir les suggestions d'évaluer en équipe la réalisation des objectifs contenus dans le projet de vie institutionnel et d'offrir des activités rencontrant les attentes de chacun.

Le projet de vie institutionnel est évalué chaque année par l'ensemble des acteurs de l'établissement qu'est le gestionnaire, le directeur, le personnel et le conseil des résidents, le cas échéant, le projet de vie institutionnel est amendé.

- **Le conseil des résidents**

Le résident peut participer à la vie de la maison de repos, notamment, dans le cadre du conseil des résidents qui est créé dans l'établissement.

Le conseil se réunira une fois par trimestre (voir tableau d'affichage pour dates) avec le soutien du personnel de l'établissement.

Il est composé de résidents ou de leurs représentants et/ou de membres de leur famille. Le directeur ou son représentant peut assister aux réunions du conseil.

Le service social de la commune où est installé l'établissement est informé de la tenue des réunions du conseil des résidents et invité à y assister au moins une fois par an.

Le conseil des résidents donne des avis et fait des suggestions, notamment au sujet du fonctionnement de l'établissement, l'organisation des services, du projet de vie institutionnel et des activités d'animation. Il est établi un rapport de chaque réunion du conseil des résidents. Ce rapport sera affiché au tableau d'affichage et pourra être consulté par les résidents, les membres de leur famille ou leur représentant et par des fonctionnaires chargés de l'inspection.

- **Les activités**

Les résidents sont informés des différentes activités et animations organisées au sein ou en dehors de l'établissement.

Les lieux de vie communs sont accessibles à tous les résidents.

- **Les repas**

Les résidents reçoivent trois repas par jour dont, au moins un repas chaud complet et les collations requises notamment en soirée.

La nourriture saine et variée est adaptée à l'état de la personne âgée.

Les régimes diététiques prescrits par le médecin traitant sont observés.

Pour assurer la convivialité et respecter le projet de vie, les repas sont pris, sauf raisons médicales, au restaurant de l'établissement.

L'aide nécessaire sera fournie aux personnes qui éprouvent des difficultés pour manger ou boire seules.

L'horaire des repas est affiché à l'entrée du restaurant.

Le repas du matin ne peut être servi avant de 7 heures, celui du midi avant 12 heures et celui du soir avant 17h30.

Les menus des repas sont communiqués aux résidents au moins une semaine à l'avance, notamment au moyen du tableau d'affichage.

- **L'hygiène**

L'établissement est attentif à l'hygiène des résidents lesquels, par respect pour leur entourage, doivent avoir une tenue vestimentaire propre et décente.

La literie est tenue en état de propreté constante et, en tout cas, changée une fois par semaine.

Les bains ou douches peuvent être utilisés quotidiennement. Une toilette complète sera effectuée au moins une fois par semaine. L'aide nécessaire sera fournie aux personnes qui sont incapables de procéder seules à leur toilette. Les toilettes ne peuvent être réalisées durant la nuit ou avant 7 heures sauf en cas d'incident majeur ou pour des raisons médicales mentionnées dans le dossier individuel de soins. Nous prenons en charge la lessive des essuies et des gants de toilette.

Le résident doit disposer de linge personnel en quantité suffisante et veiller à ce que ce linge sale soit enlevé régulièrement s'il est entretenu par un autre service que celui de la maison de repos.

- **Les animaux domestiques**

Les animaux domestiques ne sont pas autorisés dans la maison de repos.

- **L'assurance en responsabilité civile**

Dans l'intérêt du résident, la souscription par celui-ci à une assurance en responsabilité civile est vivement conseillée.

4. La sécurité

Les résidents doivent se conformer aux dispositions relatives à la sécurité.

Il est interdit de fumer dans l'établissement, y compris dans les chambres, si ce n'est dans les locaux spécifiques mis à la disposition des fumeurs.

Afin d'éviter tout accident ou tout incendie sont interdits :

- Les appareils chauffants à combustible solide, liquide ou gazeux ;
- Les couvertures et coussins chauffants ;
- Les bougies, les tapis et toutes choses à risque.

L'utilisation d'appareils électriques dans les chambres ne pourra se faire qu'avec l'autorisation écrite de la direction et doit respecter les règles de sécurité en vigueur en la matière.

5. L'organisation des soins

Une équipe pluridisciplinaire est chargée de la dispensation des soins et de l'aide dans les actes de la vie journalière. Cette équipe est composée au minimum de praticiens de l'art infirmier, de membres de personnel soignant et de personnel de réactivation.

D'autres intervenants tels qu'un kinésithérapeute, par exemple, peut être sollicité dans le cadre d'une demande spécifique par un médecin.

Afin d'assurer le suivi des soins, un dossier individualisé est tenu pour chaque résident, pouvant être consulté à tout moment par le résident ou son représentant qui peuvent en obtenir une copie au prix coûtant.

6. L'activité médicale

Les résidents ont la liberté de choisir le médecin auquel il sera fait appel chaque fois que leur état de santé le requiert.

Si le résident ou son représentant, se trouve dans l'impossibilité d'exprimer ce choix ou en l'absence du médecin choisi et son remplaçant, la personne responsable des soins fera appel à un médecin de son choix.

Tous les médecins visiteurs sont invités par la direction à s'engager à participer le plus efficacement possible à l'organisation médicale interne de l'établissement.

Sauf en cas d'urgence, ils auront accès à l'établissement entre 08 et 11 heures et, entre 15 heures et 18 heures.

Les résidents sont invités à signaler à la direction toute modification dans le choix de leur médecin.

Le gestionnaire prendra toutes les précautions requises pour assurer les prophylaxies des maladies contagieuses.

7. Procédure relative aux éventuelles mesures de contention et/ou d'isolement

La procédure relative aux mesures de contention et/ou d'isolement a pour but de garantir la sécurité des personnes qui présentent un danger pour elles-mêmes et/ou pour les autres résidents dans le respect de leur droit fondamental à une liberté de mouvement. Sauf cas de force majeure, toute mesure de contention et/ou d'isolement sera précédée d'une information à la famille et/ou au représentant du résident. Lors d'une décision d'appliquer une mesure de contention et/ou d'isolement, le dossier individualisé de soins stipulera :

- La manière dont la décision de contention et ou d'isolement est prise par l'équipe de soins, en ce compris le médecin traitant du résident ;
- La durée de la mesure de contention et/ou d'isolement qui ne peut dépasser une semaine ;

- La prolongation éventuelle est désormais décidée par l'équipe de soins avec information au médecin traitant du résident ;
- Les moyens utilisés ;
- Les mesures spécifiques de surveillance.

8. Observations- Réclamations- Plaintes

Toutes les observations, réclamations ou plaintes des résidents, de leur famille, de leur représentant ou des visiteurs peuvent être communiquées au directeur. Celui-ci est disponible sur rendez-vous ainsi qu'aux heures indiquées au tableau d'affichage dans le hall d'entrée.

Des suggestions, remarques ou des plaintes peuvent être consignées par le résident, son représentant ou sa famille dans un registre mis à la disposition par l'établissement.

Le plaignant doit être informé de la suite qui a été donnée à sa plainte.

Le registre sus visé doit être présenté une fois par trimestre, sur simple requête au conseil des résidents.

Les plaintes peuvent également être adressées :

- Agence pour une Vie de Qualité (AViQ),
Direction Audits et Contrôles
Rue de La Rivelaine, 21
6061 Charleroi.
Tél : 071/ 33 75 41
- A Monsieur le Bourgmestre de MONS
Grand Place 22
7000 Mons
Tél : 065/40.51.11

La Région Wallonne a mis sur pied l'Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des personnes âgées, RESPECT SENIORS 0800/30 330.

9. Dispositions diverses

Il vous est conseillé de souscrire une assurance en matière de responsabilité civile.

10. Dispositions légales

Les modifications au présent règlement d'ordre intérieur entreront en vigueur 30 jours après communication aux résidents et/ou à leurs représentants et après information du conseil des résidents. Un exemplaire du présent règlement, daté et signé par le gestionnaire, est délivré contre récépissé signé valant prise de connaissance par le résident et/ou par son représentant avant la signature de la convention d'hébergement et, autant que possible, avant la date prévue pour l'admission.

Date et signature du directeur,