



MAISON DE REPOS OU MAISON DE REPOS ET DE SOINS

REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR

Identification de l'établissement

Dénomination : Résidence QUIETUDE

Adresse : Rue des Pinsons 20 – 6110 MONTIGNY LE TILLEUL

Numéro du titre de fonctionnement délivré provisoirement par le service public de Wallonie :

MR : 052.048.792

Maison de repos

Maison de repos et de soins

Court séjour

Identification du Gestionnaire

S.C.R.L. Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi (n° d'entreprise : 0216.377.108), en abrégé « I.S.P.P.C. », ayant son siège social à 6000 CHARLEROI, boulevard Zoé DRION n°1 dûment représenté par Monsieur Bernard VAN DYCK, Président et Madame Yasmine LAMBERT, Administratrice Générale F.F.

Identification du Directeur

Nom et prénom : Madame Caroline ZULIAN

Article 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 334 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'art. 334, 1° du Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé précité.

Article 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 ou 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'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 de préférence entre 10H00 et 20H00 et ce, tous les jours, y compris les week-ends et jours fériés.

Les visites aux résidents malades peuvent être interdites sur ordre médical dûment motivé.

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 et à l'infirmière chef (sauf avis médical contraire).

Pour autant que le résident ou son représentant en fasse la demande, la visite et l'assistance des ministres ou représentants de son culte ainsi que des conseillers laïques est organisée librement et dans la plus stricte intimité.

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.

Article 3 : La vie communautaire

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

§1. Le projet de vie de l'établissement

Un projet de vie institutionnel est établi par l'établissement.

Il comprend l'ensemble des actions et 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 les dispositions relatives :

A 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.

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.

A 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.

A l'organisation du travail en équipe dans un esprit interdisciplinaire et de formation permanente, exigeant du personnel un respect de la personne du résident, 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.

A 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 que sont le gestionnaire, le directeur, le personnel et le conseil des résidents. Le cas échéant, le projet de vie institutionnel est amendé.

§2. Le Conseil des résidents

Le résident peut participer à la vie de l'établissement, notamment, dans le cadre du Conseil des résidents qui doit être créé dans chaque établissement.

Le Conseil des résidents se réunit au moins une fois par trimestre.

Il reçoit 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 participer 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, de 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 sur simple demande par les résidents, les membres de leur famille ou leur représentant et par les fonctionnaires chargés de l'inspection.

§3. 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

§4. 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 et 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 [1] est affiché au tableau d'affichage et les menus sont communiqués aux résidents au moins une semaine à l'avance.

§5. 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 sera tenue en état de propreté constant et changée au moins 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.

Le résident doit disposer de linge personnel en quantité suffisante. Il convient de veiller à ce que le linge sale soit enlevé régulièrement.

§6. Les animaux domestiques

Ceux-ci ne sont pas autorisés dans l'établissement sauf autorisation spécifique de la Direction.

Le cas échéant, il ne peuvent avoir accès ni aux cuisines, ni aux locaux où sont conservés des aliments, ni à la salle à manger, ni aux locaux de soins et de préparation des médicaments.

[1] Le repas du matin ne peut être servi avant 7h., celui du midi avant 12h. Et celui du soir avant 17h30

§7. L'assurance en responsabilité civile

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

Article 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.

L'utilisation d'appareils électriques dans les chambres doit respecter les règles de sécurité en vigueur en la matière.

Article 5 : Les 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 résidents qui présentent un danger pour eux-mêmes et/ou pour les autres résidents dans le respect de leur droit fondamental à une liberté de mouvement.

La décision d'appliquer une mesure de contention et/ou d'isolement est prise par l'équipe de soins, en ce compris le médecin traitant du résident.

Cette décision indique la durée de la mesure qui ne peut excéder une semaine, les moyens utilisés ainsi que les mesures spécifiques de surveillance.

La prolongation éventuelle de la mesure est prise par l'équipe de soins, avec information au médecin traitant du résident.

Sauf cas de force majeure, la mise en œuvre de toute mesure de contention et/ou d'isolement sera précédée d'une information à la famille et/ou au représentant du résident.

La décision, comprenant les modalités de sa mise en œuvre est consignée dans le dossier individuel de soins.

Ces mentions sont signées par un infirmier et contresignées par le médecin traitant pour ce qui concerne les décisions initiales.

Article 6 : L'organisation des soins

Une équipe pluridisciplinaire est chargée de dispenser les soins et 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 du personnel de réactivation.

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 à prix coûtant.

Article 7 : L'activité médicale

Les résidents ont le libre choix de leur médecin auquel il sera fait appel chaque fois que l'état de santé du résident le nécessite.

Dans le cas où le résident ou, à défaut son représentant, se trouve dans l'impossibilité d'exprimer ce choix et en l'absence de son médecin ou de 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 ; ils auront accès à l'établissement entre 7 et 12 heures (matin) et entre 12h30 et 20 heures (après-midi) sauf cas d'urgence

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

Toute précaution visant à assurer la prophylaxie des maladies contagieuses sera prise par le gestionnaire.

Article 8 : Observations – Réclamations – Plaintes

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

Le service est également à votre disposition sur rendez-vous.

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 susvisé doit être présenté, une fois par trimestre, sur simple requête au Conseil des résidents.

Les plaintes peuvent également être adressées, de préférence :

La Direction de l'établissement :

Madame Caroline ZULIAN
Adresse : Rue des Pinsons 20/MR
6110 MONTIGNY LE TILLEUL
☎ : 071/92.36.30

Elles peuvent également être adressées au :

▪ **AViQ, Agence pour une Vie de Qualité**

Direction Audits et Contrôles
Rue de la Rivelaïne, 21
6061 CHARLEROI
Tél : 071/33.75.41

▪ **Au Président de l'ISPPC ou à la Secrétaire Générale**
Espace Santé – Boulevard Zoé Drion 1 – 6000 Charleroi

▪ **Au service de médiation de l'ISPPC**
Espace Santé – Boulevard Zoé Drion 1 – 6000 Charleroi

Et/Ou

▪ **A Madame la Bourgmestre de Montigny le Tilleul**
Rue de Marchienne, 6
6110 Montigny-le-Tilleul

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

Article 9 : Dispositions diverses

Le candidat résident doit répondre aux normes et engagements suivants :

Être âgé de 60 ans ou bénéficier d'une dérogation du service public de Wallonie introduite par l'établissement

Fournir une anamnèse reprenant les principaux éléments du diagnostic infirmier, médical, social et le traitement permettant d'assurer la continuité de la prise en charge. L'évaluation de la dépendance fait partie de cette anamnèse.

En outre, si le résident souffre de troubles cognitifs et de la mémoire, le diagnostic de démence doit être attesté avec la date et adressé sous enveloppe fermée au médecin coordinateur et conseiller de l'établissement.

L'ISPPC peut soumettre le candidat à tout examen complémentaire.

L'accès à l'établissement est autorisé jusque 20 heures ; des dérogations peuvent être accordées par la Directrice de l'établissement.

Les résidents, entre eux, font preuve d'assistance, de respect réciproque et d'amabilité. Ils ont le même comportement à l'égard du personnel qui fait, à son tour, preuve de serviabilité, de politesse à leur égard.

Le service social de la maison de repos est à la disposition des résidents et de leur famille (téléphone : 071/ 92.36.33).

Les personnes qui souhaitent rencontrer les travailleurs sociaux peuvent en faire part à la Direction, qui renseignera les jours et heures de leurs permanences.

La vie en communauté nécessite de la part de chacun un minimum d'efforts.

Il y a dès lors lieu, pour les résidents, d'éviter notamment de faire fonctionner leur récepteur de radio ou de TV trop bruyamment, de fermer ou d'ouvrir les portes brusquement.

Il convient particulièrement de respecter le repos des résidents de 12h30 à 14h30 et après 22h00.

Afin de ne pas entraver l'administration de l'établissement et dans l'intérêt même des résidents, il est défendu au personnel d'effectuer des achats pour le compte d'autrui à l'exception des agents désignés à cet effet et suivant la procédure établie par la Direction. Aucune gratification matérielle ne peut être offerte au personnel par le résident ou sa famille.

Seul l'ouvrier d'entretien peut réaliser des menus travaux, tels que la pose de cadres, la fixation d'étagères, des modifications aux installations électriques.

Tous dégâts causés aux locaux ou au mobilier, autres que ceux résultant d'une occupation normale des lieux, seront réparés aux frais du pensionnaire responsable ou de son représentant en cas de non-prise en charge par l'assurance responsabilité civile contractée par l'ISPPC.

Les réparations tarifées au prix coûtant seront portées en compte avec pièces justificatives.

Le résident veillera à ne pas porter atteinte à la propreté de la chambre, de l'établissement et des abords ; en particulier, il s'abstiendra de jeter quoi que ce soit par les fenêtres.

Les résidents ne peuvent aller dans les locaux de service.

Article 10 : Dispositions finales

Les modifications au présent règlement d'ordre intérieur entreront en vigueur 30 jours après communication aux résidents et/ou à leurs représentants, et ce, contre récépissé, et après information du conseil des résidents.

Un exemplaire du présent règlement, daté et signé par le directeur, 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
de la directrice

Dénomination de l'établissement:

Résidence Quiétude

Adresse :

Rue des pinsons 20/MRS

6110 Montigny-le-Tilleul

Numéro du titre de fonctionnement délivré provisoirement par le service public de Wallonie :

MR : 052.048.792

RECEPISSE DE L'EXEMPLAIRE DU REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR
REMIS AU RESIDENT

(Le présent récépissé doit être conservé au dossier individuel du résident)

Maison de repos

Maison de repos et de soins

Court séjour

Je soussigné(e)

Résident de (dénomination de l'établissement)

Résidence Quiétude

Je soussigné(e)

Représentant de

Adresse :

Téléphone :

Reconnaît avoir reçu un exemplaire de la convention entre l'établissement et le résident.

Fait à

le

Nom – Prénom (en capitale d'imprimerie)

Signature du résident et/ou de son représentant

(précédée de la mention « **lu et approuvé** »)