



**ACIS** ASBL

**Au rythme de votre vie**

Bien grandir. Bien vivre. Bien vieillir.

# Règlement d'Ordre intérieur

Maison de repos - Maison de repos et de soins

La Providence

Lessines





## REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR

### Identification de l'établissement

Dénomination : **PROVIDENCE – ACIS ASBL**

Adresse : **rue de l'Hôtellerie 1 - 7860 LESSINES**

Numéro de titre de fonctionnement délivré par le Service public de wallonie :

**MR : 151.069.479**

### Identification du gestionnaire

Dénomination (Personne physique – Personne morale) : **PROVIDENCE – ACIS ASBL**

Adresse : **avenue de la Pairelle 33-34, 5000 NAMUR**

### Identification du directeur

Nom et prénom : **Patrick MULLENS**

### 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 relatif aux maisons de repos, résidences-services et aux centres d'accueil de jour pour personnes âgées et du Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé, articles 1396 à 1457;
- *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, qu'elle 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*

## 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, idéologique, 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 entre 10 et 20 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 qu'il en fasse la demande, chaque résident peut recevoir librement et dans la plus stricte intimité, la visite et l'assistance des ministres ou représentants de son culte ainsi que de 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.

## 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<sup>er</sup>. Projet de vie institutionnel

Un projet de vie *institutionnel* est établi par l'établissement ; il vise à répondre aux besoins des résidents afin de leur assurer un bien-être optimal et de maintenir leur autonomie et **comprend au moins 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 ;
- 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 ;
- 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 ;
- à 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 ;
- 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 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 la maison de repos, notamment, dans le cadre du conseil des résidents. Ce conseil 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.

Il 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 par les résidents, les membres de leur famille ou leur représentant et par les fonctionnaires chargés de l'inspection.

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

## ❖ 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.

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 du midi 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 :

- petit déjeuner entre 07h30 et 09h00
- dîner entre 12h00 et 12h30
- souper entre 17h30 et 18h00

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

## ❖ 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 est tenue en état de propreté constant et, en tout cas, 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 et veiller à ce que le linge sale soit enlevé régulièrement.

Les toilettes et soins ne peuvent être réalisés durant la nuit ou avant 7h du matin sauf en cas d'incident majeur ou pour des raisons médicales mentionnées dans le dossier individuel de soins.

#### ❖ 6. Les animaux domestiques

Ceux-ci ne sont pas autorisés dans l'établissement.

#### ❖ 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 ne pourra se faire qu'avec l'autorisation écrite de la direction.

Les résidents peuvent se munir d'un poste de télévision personnel, mais celui-ci doit impérativement être un écran plat pour les normes de sécurité.

Les résidents peuvent amener leur propre fauteuil-relax.

Celui-ci doit impérativement être muni d'une attestation du vendeur prouvant qu'il est bien traité anti-feu et ce pour des raisons de sécurité. Sans cette attestation, le fauteuil ne pourra pas être accepté dans notre établissement.

Pour assurer la protection et la sécurité du résident, il peut être décidé de mettre en place des 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 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 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 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.

Afin d'assurer le suivi des soins, un dossier individualisé est tenu pour chaque résident.

Celui-ci peut-être consulté à tout moment par le résident ou son représentant qui peuvent en obtenir une copie au prix coûtant.

## **Article 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 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 9h30 et 11h30 (matin) et, entre 14 et 17 heures (après-midi), sauf cas d'urgence.

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 la prophylaxie des maladies contagieuses.

## **Article 7. Observations – Réclamations – Plaintes**

Toutes les observations, réclamations ou plaintes des résidents, de leur famille, de leur représentant ou de visiteurs peuvent être adressées à Monsieur Patrick MULLENS, Directeur. Celui-ci est disponible sur rendez-vous. Il recevra à son bureau tous les mardis de 15h à 17h et les vendredis de 17h à 19h.

Des suggestions, des remarques ou des plaintes peuvent être consignées par le résident, son représentant ou sa famille dans un registre mis à leur disposition par l'établissement. Le plaignant sera informé de la suite qui a été donnée à sa plainte. Le registre susvisé est présenté, une fois par trimestre, sur simple requête au Conseil des résidents.

Les plaintes peuvent également être adressées :

**AVIQ Agence pour une Vie de Qualité**  
**Service Public de Wallonie**  
Direction Audits et Contrôles  
Rue de la Rivelaine, 21  
6061 CHARLEROI  
Tél : 071/33.75.41

**A Monsieur le Bourgmestre de LESSINES**  
Grand Place 11  
7860 LESSINES  
Tél : 068/27.05.00

La Région wallonne a mis sur pied l'Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des personnes âgées, RESPECT SENIORS au 0800/30 300.

## **Article 8. Dispositions diverses**

Il est prié de ne pas donner d'ordres au personnel, de le traiter avec politesse et respect.  
Les gratifications ne sont pas souhaitées.

Tout comportement verbal, non verbal ou physique à connotation discriminatoire ayant pour objet ou pour effet la violation de la dignité ou la création d'un environnement hostile, dégradant, humiliant ou offensant fera lieu à un avertissement voire à une exclusion définitive. Ce type de comportement est punissable par la loi.

En cas de décès, la famille du résident a la charge de toutes les formalités relatives aux obsèques.  
Exceptionnellement, la Maison de Repos s'en occupe pour un résident sans famille.

## **Article 9. Dispositions finales**

Les modifications au présent règlement d'ordre intérieur, préalablement notifiés à l'administration entreront en vigueur 30 jours après communication aux résidents et/ou à leurs représentants.

Un exemplaire du présent règlement, daté et signé par le gestionnaire, est délivré au résident et/ou à son représentant contre récépissé signé valant prise de connaissance avant la signature de la convention d'hébergement et, autant que possible, avant la date prévue pour l'admission.

**Date et signature du gestionnaire**