



**ACIS** ASBL

**Au rythme de votre vie**

Bien grandir. Bien vivre. Bien vieillir.

# Règlement d'ordre intérieur

Maison Notre-Dame  
Carnières



# Maison Notre-Dame - ACIS ASBL

Rue Dufonteny, 13 à 7141 Carnières  
Tél.: 064/43.23.23 Fax.: 064/44.29.35  
Courriel: [homend-carnieres@acis-group.org](mailto:homend-carnieres@acis-group.org)  
Site: [www.acis-group.org](http://www.acis-group.org)  
Numéro de titre de fonctionnement délivré par l'AVIQ  
MR/ 158 004 154  
N° INAMI :73227377110  
N° entreprise : 415.047.954  
Banque: BE22350010488247



## Règlement d'ordre intérieur

### Identification du gestionnaire

Dénomination : A.C.I.S. A.S.B.L.  
Adresse : Avenue de la Pairelle, 33-34 - 5000 - NAMUR  
Représenté par son Directeur Général : Bernard DACHY

### Identification de l'Etablissement

Dénomination : Maison Notre-Dame  
Adresse : Rue Dufonteny, 13 à 7141 Carnières  
Tél. : 064/43.23.23  
Numéro de titre de fonctionnement délivré par le Service public de Wallonie / L'Agence pour une Vie de Qualité : MR/ 156 004 154 » (Code réglementaire wallon, Annexe 120, point 1.3).

### Identification du directeur

Christel VERVY

### **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 entré en vigueur en date du 31 décembre 2011 (articles 334 à 379) ;
- Code Réglementaire Wallon de l'Action Sociale et de la Santé entré en vigueur en date du 1<sup>er</sup> septembre 2013 (articles 1396 à 1456 et Annexe 120) ;

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, idéologique, philosophique, religieux, politique ou linguistique » (*Code réglementaire wallon, Annexe 120, point 1.1*).

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 heures et 19 heures 30 et ce, tous les jours, y compris les week-end et jours fériés.

Chacun a le droit d'interdire l'accès de sa chambre à toutes personnes étrangères au service.

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 des raisons d'organisation du service, les résidents doivent informer le personnel de l'établissement de l'heure approximative de leur retour. Si celui-ci est prévu après 19 heures 30, ils doivent préalablement avvertir par téléphone et se présenter à la porte principale de l'établissement (rue Dufonteny n°13) et sonner.

Pour autant que le résident ou son(ses) représentant(s) en fasse la demande, la visite et l'assistance des ministres ou représentants de son culte ainsi que de 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.

### **§ 1er. Le projet de vie de l'établissement (voir document annexé à la convention)**

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 organisant le 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;

5° Les dispositions permettant 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 de l'établissement 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 de l'établissement est amendé.

6° Les dispositions visant à garantir le respect de la vie affective, relationnelle et sexuelle des résidents, quelle que soit leur orientation sexuelle ou leur identité de genre.(cfr article 359, 10°, f) »

Le projet de vie de l'établissement 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 de l'établissement est amendé.

En application du projet de vie, l'établissement améliore de manière continue et assure la qualité des services rendus en étant centrés sur les besoins, les attentes et le respect du résident tenant compte de son historique de vie.

## **§ 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.

Fréquence des réunions est d'une fois par trimestre et les dates sont affichées aux valves.

Le Conseil des résidents 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 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.

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 raison médicale, 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 aux valves situées à proximité du secrétariat.

Le déjeuner est servi à partir de 07 heures, le dîner à partir de 12 heures, et le souper à partir de heures 30. 17

Les menus 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.

Les toilettes et soins ne peuvent être réalisés durant la nuit ou avant 07 h du matin sauf en cas d'incident majeur ou si des raisons médicales mentionnées dans le dossier individuel de soins le requièrent.

Le résident doit disposer de linge personnel en quantité suffisante. La famille (ou toute personne responsable) doit veiller à ce que le linge sale soit enlevé régulièrement. Un service de buanderie extérieur payant est accessible aux résidents qui le souhaitent. La Direction se réserve le droit de confier à cette buanderie extérieure le linge sale non repris, et ce aux frais du résident, après avertissement à la famille.

#### **§ 6. Les animaux domestiques**

Les animaux domestiques ne sont pas autorisés dans l'établissement.

#### **§ 7. Respect des autres**

Les résidents qui souhaitent regarder la télévision ou écouter la radio après 21 heures, doivent le faire en toute discrétion afin de ne pas incommoder les autres résidents.

Pour ces mêmes raisons, il est demandé aux résidents de ne pas allumer le poste de radio et/ou la télévision avant 7 heures le matin, sauf s'il utilise un casque.

#### **§ 8. Respect des lieux**

Pour créer une ambiance agréable et maintenir une bonne hygiène au sein de l'établissement, les résidents sont priés de veiller tout particulièrement à la propreté des locaux communs : salons, salles-à-manger, couloirs, toilettes, etc

Il leur est demandé de prévenir le personnel de l'établissement en cas d'incident.

#### **Article 4. L'assurance en responsabilité civile**

Le gestionnaire couvre la Responsabilité Civile des résidents dans le cadre de son hébergement.

Cette assurance couvre les dommages, corporels ou matériels, causés par un résident à un tiers (une autre personne), et ce sous déduction de la franchise imposée par l'assureur en RC du gestionnaire.

Elle ne couvre pas les dommages subis par le résident lui-même.

Le gestionnaire couvre également la Responsabilité Civile des résidents circulant en chaise roulante motorisée, sur la voie publique.

Cette couverture ne sera applicable qu'à la condition que le résident ait averti préalablement le Directeur de l'établissement, de son intention de circuler sur la voie publique.

Seuls les dommages, corporels ou matériels, provoqués par le résident à un tiers (sous déduction de la franchise imposée par l'assureur en RC du gestionnaire) sont couverts, à l'exclusion des dommages subis par le résident lui-même.

Dans l'intérêt du résident, il lui est conseillé de souscrire auprès de la compagnie d'assurance de son choix, la ou les assurances qui couvrirait(ent) les situations non visées par les assurances RC du gestionnaire, telles que décrites ci-dessus.

#### **Article 5. La sécurité**

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

Afin d'éviter tout incendie ou tout accident quelconque, est strictement interdit l'usage de :

- Appareils chauffants, à combustible solide, liquide ou gazeux ;
- Couvertures et coussins chauffants ;
- Bougies ;
- Appareils à flamme nue ;
- Etc.

L'utilisation dans les chambres de tout appareil électrique nécessite **obligatoirement**, l'accord écrit préalable du Conseiller en prévention, à savoir Mme Françoise Fostier relais sécurité niveau 3 et de la Direction de l'établissement.

Par ailleurs, les résidents sont priés de respecter les règles de sécurité requises à l'usage de(des) appareil(s) et de l'(les)utiliser en bon père de famille.

En cas de manquement, le personnel de l'établissement est autorisé à le(les) saisir.

Les résidents peuvent personnaliser leur chambre en apportant l'un ou l'autre petit meuble ou objet personnel. Ils doivent toutefois veiller à ne pas encombrer leur chambre, et ce afin de permettre une bonne accessibilité au personnel de l'établissement.

Toute garniture murale ne pourra être réalisée que moyennant l'accord écrit préalable de la Direction et du responsable technique.

#### **Article 6. 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.

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 décidée par l'équipe de soins, et moyennant information au médecin-traitant du résident ;
- Les moyens utilisés ;
- Les mesures spécifiques de surveillance.

Les mentions contenues dans le dossier constitué à cet effet seront signées par un membre du personnel infirmier de l'établissement, et contresignées par le médecin traitant du résident.

**Article 7. 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, pouvant être consulté à tout moment par le résident ou son(ses) représentant(s) qui peuvent en obtenir une copie au prix coûtant.

**Article 8. L'activité médicale**

Les résidents ont le libre choix de leur médecin auquel il sera fait appel chaque fois que leur état de santé le requiert.

Dans le cas où le résident ou, à défaut, son(ses) représentant(s) se trouve(nt) dans l'impossibilité d'exprimer ce choix, ainsi qu'en l'absence du médecin choisi, 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 ;  
Sauf cas d'urgence, ils auront accès à l'établissement entre 09 heures et 17 heures, et de préférence en-dehors des heures consacrées aux repas.

Les résidents sont invités à signaler à la direction toute modification dans le choix de leur médecin. Il leur est également demandé de prévenir l'ancien médecin de leur décision de changement.

Le gestionnaire de l'établissement prendra toutes les précautions requises pour assurer la prophylaxie des maladies contagieuses.

**Article 9. Observations - Réclamations - Plaintes**

Toutes les observations, réclamations ou plaintes des résidents, de leur(s) représentant(s) ou de leur famille peuvent être communiquées à la Direction de l'établissement. Celle-ci est disponible sur rendez-vous ainsi qu'aux heures affichées aux valves.

Des suggestions, remarques ou des plaintes peuvent être consignées par le résident, son(ses) représentant(s) 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.  
S'il en fait la demande, le registre susvisé sera présenté, une fois par trimestre, au Conseil des résidents.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, les matières « Bien être et Santé » ont été transférées vers un nouvel organisme d'intérêt public dénommé « AVIQ » (Agence pour une Vie de Qualité).  
Les plaintes peuvent également être adressées à:

**AVIQ**  
Agence pour une Vie de Qualité  
Direction Audit et Inspection  
Rue de la Rivelaïne 21  
6061 CHARLEROI  
**Tél.: 071 / 33.75.41**

OU

**Monsieur/Madame le(la) Bourgmestre de Morlanwelz**  
Rue Arthur Warocqué, 2  
7140 - MORLANWELZ

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

#### **Article 10. Dispositions diverses**

1. Au décès d'un résident, les membres de la famille règlent toutes les questions relatives à ses obsèques.

A défaut, l'établissement est autorisé à prendre toutes les mesures nécessaires.

Dans ce cas, tous les frais encourus par l'établissement seront portés en compte sur la dernière facture.

2. L'établissement veille à ce que son personnel ait un comportement dévoué, respectueux et attentionné envers ses résidents. La même attitude est également attendue dans le chef des résidents, et de leur famille. Cette estime mutuelle favorisera l'esprit familial et d'entente au sein de l'établissement.

3. Nul ne peut s'exonérer de son éventuelle responsabilité et la responsabilité civile est régie par les articles 1382 à 1386 bis du Code Civil. Sous réserve de sa responsabilité dûment établie ou de l'un de ses préposés, l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol de tout objet laissé à la disposition des résidents, y compris de somme d'argent. Les résidents sont libres de souscrire une assurance contre le vol, auprès de la compagnie d'assurances de leur choix et à leurs frais

4. Les informations diverses relatives notamment aux menus, animations, ..., ainsi que les PV du Conseil des résidents sont affichés aux valves du hall d'entrée.

Pour tout renseignement complémentaire, la famille peut s'adresser prioritairement au bureau d'accueil durant les jours ouvrables, aux heures de présence affichées aux valves. Le week-end et jours fériés, la famille peut s'adresser au bureau médical de 11 heures à 17 heures. En cas d'urgence, le bureau médical est disponible moyennant la sonnette d'appel.

5. Pour tout changement d'ordre administratif (exemple : changement de mutuelle, d'adresse, de compte bancaire,...), il est indispensable d'en avertir immédiatement le secrétariat.

#### **Article 11. 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 après information du conseil des résidents.

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

Fait à Carnières, le

Signature du Directeur  
Ou de son délégué

# Projet de vie

## I. Approche générale

L'entrée en maison de repos est souvent mal vécue par le résident ou sa famille : sentiment d'abandon, rupture de lien avec le passé... .

La vie en maison de repos n'est pas toujours évidente pour les résidents comme pour le personnel à sa disposition : perception négative de la maison de repos par la société, exigences croissantes des résidents et des familles, handicaps de plus en plus importants lors de l'admission, non acceptation de la déchéance progressive, ...

Et pourtant, la vie continue, peut-être différemment, mais dans un cadre adapté permettant de garder, de retrouver sa validité, sa dignité, ... et donc de pouvoir apprécier des moments de bonheur, de fierté.

L'humour, le rire, la culture, les débats, les activités socioculturelles, les petits bonheurs ... ont leur place dans notre maison de repos.

Notre but est de mettre de la vie dans la maison en faisant partie intégrante de la société qui nous entoure.

Nous voulons aider les résidents à éviter l'ennui, à trouver des petits bonheurs, à garder des contacts avec autrui, à mettre en évidence ou à retrouver des compétences.

## II. Méthode utilisée

Pour atteindre nos objectifs qualitatifs, nous ne souhaitons pas de « ségrégation » entre les résidents : ceux-ci vivent dans un environnement de personnes présentant des problèmes de santé physique ou mentale variés. La cohabitation n'est pas toujours facile et la tolérance se trouve toujours au bout du couloir.

Dans la mesure du possible, nous évitons de laisser les résidents dans leur chambre ; nous considérons que le lieu de vie n'est pas seulement la chambre mais aussi les couloirs, le restaurant, les salons et le parc, ...

Nous voulons toucher un maximum de personnes.

Nous sommes convaincus, après de nombreuses années d'observation et de réflexion, que la diversité est source de progrès pour chacun d'entre nous. Nous observons que, avec le temps, s'installe une forme de solidarité entre personnes dites « désorientées ou handicapées » et les personnes dites « valides », les unes pouvant venir en aide aux autres.

Le résident est une personne **unique** que nous observons et aidons comme elle se présente.

Pour cette raison, nous avons créé en 1997, une « ergo » qui se veut être un lieu ouvert à tous, valides ou non, et où chacun peut trouver sa place dans un cadre convivial (par exemple, une tasse de café peut être prise à n'importe quel moment de la journée avec d'autres résidents, des membres de la famille ou du personnel) ; la porte n'est, d'ailleurs, jamais fermée.

Ce lieu est le point de départ d'activités diverses, de jeux, de rencontres ; depuis sa création, il évolue sans cesse de façon à adapter les moyens aux demandes.

*Il ne s'agit pas tellement de faire que de pouvoir participer.*

Cela nécessite de notre part une remise en question régulière.

- **Par une « sensibilisation » du personnel au maintien d'une autonomie la plus intéressante possible, à la stimulation des résidents à participer aux activités et aux événements dans la maison : se rendre au restaurant, rendre visite aux voisins, parler, se raconter, prier, lire (bibliothèque), peindre, chanter, cuisiner,....**
- **Les contacts entre les diverses équipes du personnel, quelle que soit leur fonction, les familles et les résidents sont essentiels. Les échanges d'idées sont favorisés en vue d'améliorer la qualité des services ou activités.**

Si le local d' « ergo » se situe au centre du bâtiment, son rôle est tout aussi central dans la vie de l'institution : l'animation et les projets plus « relationnels ou ludiques » sont mis en évidence et tiennent une place aussi importante que les soins.

### **III. Organisation**

Il est évident qu'il ne suffit pas d'énoncer de beaux principes ; l'organisation et le fonctionnement de l'établissement doivent permettre de les réaliser.

La formation permanente du personnel, la recherche en vue d'améliorer les services rendus, l'installation d'équipements modernes et performants, notre mode de gestion participative touchent tous les départements mis au service de chacun de nos résidents :

- Service des repas ;
- Service de soins ;
- Administration ;
- Hôtellerie ;
- Organisation de rencontres avec les résidents et leur famille ;
- Entretien techniques.

Pour chacun des départements, des procédures visant à atteindre la meilleure qualité possible, compte tenu des moyens disponibles, sont prévues et mises à jour régulièrement.

Fait à Carnières le

**RECEPISSE VALANT PRISE DE CONNAISSANCE**  
**DU REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR**

Ce document doit être conservé dans le dossier individuel du résident

Je soussigné(e) M/Mme.

Résident à la Maison Notre-Dame, Rue Dufonteny n°13 à Carnières

Je soussigné(e) M/Mme

Représentant de Madame/Monsieur

Adresse :

Téléphone : .....

Je soussigné(e) M/Mme

Représentant de Madame/Monsieur

Adresse : Téléphone : .....

Je soussigné(e) M/Mme

Représentant de Madame/Monsieur

Adresse :

Téléphone : .....

Je soussigné(e) M/Mme

Représentant de Madame/Monsieur

Adresse :

Téléphone : .....

Reconnaissent avoir reçu un exemplaire du règlement d'ordre intérieur de l'établissement précité.

Fait à Carnières, le

Signature du résident

Signature de son(ses) représentant(s)