

CENTRE PUBLIC D'ACTION SOCIALE D'ERQUELINNES

Rue du quartier, 3
6560 Erquelinnes.

Représenté par
Son président et son secrétaire



"Résidence du Quartier Fleuri"

Rue du Quartier 2
6560 ERQUELINNES
071/55.93.53

Directeur : M. SOUPART Frédéric

Agréée sous le n° MR/056.022.040

Règlement d'ordre intérieur

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

du décret du 30 avril 2009 relatif à l'hébergement et à l'accueil des personnes âgées et de l'arrêté du Gouvernement wallon du 15 octobre 2009 portant exécution de ce décret; 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.

Pour mieux vivre ensemble"

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 géré par le Centre Public d'Action sociale, 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 nous permettront, en nous y conformant tous, de créer une ambiance agréable et confortable.

1. La chambre : domaine intime et personnel du résident

Notre établissement met à la disposition de ses résidents des chambres équipées et meublées selon leurs besoins et conformes aux dispositions légales en la matière.

Avec l'accord de la Direction, il leur est loisible de les meubler entièrement ou en partie et d'y apporter des accessoires personnels. Cependant nous vous demandons de ne pas surcharger l'espace disponible afin de pouvoir assurer un entretien aisé.

Cependant, dans l'intérêt de tous, nous ne pouvons accepter les meubles et accessoires mobiliers ne répondant pas aux mesures d'hygiène et de sécurité.

Chacun a droit au respect de son intimité. Néanmoins, les résidents comprendront que l'accès aux chambres soit autorisé pour les nécessités de service. L'Etablissement est autorisé à faire pénétrer un tiers dans la chambre pour l'entretien, les soins et l'hygiène. Le personnel veillera bien-sûr à annoncer sa venue en frappant à la porte de la chambre.

Sauf s'il s'y oppose, le nom de chaque résident sera indiqué à l'extérieur de sa chambre.

2. La liberté de mouvement, le respect de chaque personne, de ses convictions et le respect de la vie privée

La plus grande liberté commerciale et culturelle est garantie aux résidents, pour autant que celle-ci soit compatible avec les impératifs d'une vie communautaire.

Tous les espaces à usage commun, qui ne sont pas considérés comme espaces de services, leur sont normalement accessibles.

Sauf avis médical contraire, les résidents sont libres de quitter l'établissement et de le réintégrer selon leur convenance.

Lorsqu'un résident prévoit de ne pas participer à un ou plusieurs repas, d'être de retour tard dans la soirée ou de s'absenter durant un certain nombre de jours, il en fait part à la Direction ou à la personne responsable.

Chaque résident a le droit de tenir secrète sa condition personnelle, y compris bien sûr sa situation financière.

Chacun a le droit de recevoir les visites de son choix et de téléphoner en dehors de la présence de tierces personnes.

Le courrier, les paquets et autres objets remis à l'établissement et destinés aux résidents leur sont distribués dans les plus brefs délais.

Les jours et heures de visite sont établis d'une manière aussi large que possible, tous les jours, y compris les dimanches et jours fériés :

Tous les jours ouvrables : **de 14 h à 19 h.**

Samedis, dimanches et jours fériés : **de 9 h 30 à 11 h 30 et de 14 h à 19 h.**

Les résidents, les visiteurs et le personnel veilleront en permanence à ne pas troubler le repos dans l'établissement, sauf bien sûr en cas de circonstances particulières.

L'utilisation d'instruments de musique, de radios, de téléviseurs et d'enregistreurs se fera de façon à ne pas déranger les autres résidents, surtout pendant les heures qui exigent un calme particulier.

La consommation de boissons alcoolisées est tolérée dans les chambres mais avec modération. Tout abus fera l'objet d'un examen approfondi et pourra conduire à la remise du préavis légal.

L'établissement respecte les convictions intimes de chacun et s'interdit d'exercer la moindre pression dans ce domaine. Il garantit la liberté entière d'opinion philosophique, politique et religieuse aux résidents durant leur séjour. Chacun jouira donc de la plus grande liberté en ces matières, mais veillera aussi à respecter l'opinion d'autrui.

Chaque résident a le libre choix de son médecin. Sauf en cas d'urgence, l'établissement se réserve le droit de fixer les jours et heures de visite (du lundi de 8h à 16h et bien-sûr en cas d'urgence).

Le médecin traitant collabore étroitement avec le personnel soignant et tient à jour le dossier médical ainsi que le registre des directives ordonnées par lui.

Les résidents sont invités à signaler à la Direction tout changement de médecin.

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

Les ministres des cultes et conseillers laïques demandés par les patients auront libre accès à l'établissement ; ils y trouveront le climat et les facilités appropriées à l'accomplissement de leur mission ; la liberté entière d'opinion philosophique, religieuse et politique sera garantie à chacun.

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

Les résidents sont invités à ne pas demander au personnel d'accomplir des tâches qui ne relèvent pas de son service normal.

Afin de ne pas nuire au bon esprit de l'établissement, les résidents sont invités à ne pas donner de pourboires, de gratifications, de cadeaux ou de boissons aux membres du personnel. Ces derniers seraient exposés à de graves sanctions s'il en était ainsi.

3. Observations et réclamations

Toutes observations peuvent être faites et toutes réclamations introduites, tant par les résidents que par la famille et les responsables du placement auprès de monsieur Soupard Frédéric, directeur de l'établissement ;

Le directeur (ou son remplaçant) est disponible à cet effet tous les jours ouvrables, de 8 h à 16 h (le vendredi jusque 12h00) et le jeudi jusque 19h.

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

Adresses des Administrations chargées d'instruire les plaintes des résidents :

Toute plainte relative à l'hébergement du résident peut être introduite auprès de :

SERVICE PUBLIC DE WALLONIE
Direction générale opérationnelle des pouvoirs locaux, de l'action sociale et de la santé
Direction des aînés
Avenue Gouverneur Bovesse, 100
5100 Jambes (Namur)
Tél : 081/32.73.12

Monsieur le Bourgmestre d'Erquelinnes
Administration communale
Rue Albert Ier, 151
6560 Erquelinnes
Tél : 071/55.92.60

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

4. Les repas

Les résidents reçoivent 3 repas par jour dont au moins un repas chaud complet et les collations requises notamment en soirée.

La préparation des repas, comme leur distribution, se fait selon les règles les plus strictes de propreté et d'hygiène.

Les régimes diététiques prescrits par un médecin sont observés. La famille et les visiteurs veillent à collaborer au respect desdites prescriptions.

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

Pour assurer la convivialité et respecter le projet de vie, les repas sont pris, sur raison médicale, au restaurant de l'établissement.

Le menu des repas est communiqué aux résidents au moins une semaine à l'avance, notamment au moyen du tableau d'affichage. Deux menus sont prévus au repas du soir.

*L'aide nécessaire est fournie aux personnes incapables de manger et de boire seules.
Les repas sont servis aux heures suivantes :*

- déjeuner : 8h00*
- dîner : 12h00*
- souper : 17h45*
- café : 14h00*

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 et de membres de personnel soignant ainsi que d'un ergothérapeute. Un kinésithérapeute des pensionnaires de la section MRS.

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.

Sauf autorisation du médecin traitant notifiée dans le dossier individuel, les médicaments ne seront pas gardés dans les chambres. Dès lors, les résidents et les visiteurs sont invités à les remettre au personnel soignant qui se chargera de les distribuer conformément aux prescriptions médicales. L'établissement décline toute responsabilité quant au non respect de ces dispositions.

6. L'hygiène et les soins personnels

Chaque résident veillera à respecter les règles indispensables en matière d'hygiène et de propreté de l'établissement.

Il respectera aussi ces règles tout particulièrement en ce qui concerne sa propre personne et son aspect extérieur.

Les résidents prennent un bain ou une douche au moins une fois par semaine. En cas de nécessité, le personnel mis à leur disposition leur prêtera assistance. Mais ils ont la possibilité de prendre ce bain ou cette douche quotidiennement. Les toilettes et soins ne peuvent être réalisés durant la nuit ou avant 7 heures du matin sauf en cas d'incident majeur ou pour des raisons médicales notifiées dans le dossier individuel.

La literie sera toujours tenue en état de propreté constante et en tout cas changée au moins toutes les semaines

Le blanchissage du linge est assuré par l'établissement. A cet effet, une somme de 30 euros/mois est demandée pour en couvrir les frais.

La famille peut naturellement reprendre le linge. Le supplément n'étant alors plus demandé.

7. La sécurité

Afin de nous permettre d'assurer la sécurité de tous, il est nécessaire que chacun fasse un effort particulier pour éviter tout ce qui pourrait provoquer un incendie ou un accident. C'est pourquoi tous les résidents sont invités à respecter les prescriptions énumérées ci-dessous :

- *Tout appareil électrique autre que ceux existant dans la chambre au moment de l'entrée du résident ne peut être employé que lorsque la Direction, après l'avoir fait contrôler, aura donné son autorisation. Un contrôle périodique dudit appareil est obligatoire.*
- *En cas de panne ou de détérioration de fils, fiches, prises de courant, etc, le résident avertira immédiatement le personnel ou la Direction et s'abstiendra de toute intervention.*
- *Il est interdit de fumer dans l'établissement, y compris dans les chambres et dans des locaux qui ne sont pas prévus à cet usage, vider les cendriers dans des corbeilles à papier sont des*

actes qui peuvent facilement provoquer des incendies. C'est pourquoi ils sont strictement interdits.

- *La Direction veillera à familiariser les résidents avec les voies par lesquelles en cas de danger ils pourront quitter les chambres, les quartiers, l'établissement.*
- *Lors des exercices d'incendie, les résidents seront aidés et guidés de façon à leur faire comprendre l'ensemble des opérations de sauvetage et les possibilités d'évacuation.*
-
- *Nous conseillons vivement au résident de s'assurer civilement.*

8. Les mesures de contention et/ou d'isolement

La procédure relative aux mesures de contention et/ou d'isolement a pour le but de garantir la sécurité des personnes âgées désorientées 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 individuel 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;*
- *Les moyens utilisés;*
- *Les mesures spécifiques de surveillance*

9. Le 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:

- *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;*
- *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;*
- *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;*
- *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;

- 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.

10. 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 : une fois par trimestre.

Le conseil 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 de l'établissement 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.

11. Généralités

Le linge personnel sera marqué au nom du pensionnaire par des mominettes.

En cas de décès, ce sont les membres de la famille ou les responsables du placement qui organiseront les obsèques et en supporteront les frais.

A défaut de ceux-ci, c'est l'établissement qui prend les mesures nécessaires à charge des membres de la famille du pensionnaire ou des responsables du placement.

Afin d'éviter tout litige, le Centre Public d'Action Sociale invitera, lors de toute admission à la Maison de Retraite, les membres de la famille du pensionnaire ou les responsables du placement, à signer un acte d'engagement pour le paiement des frais funéraires.

Les modifications éventuelles au présent règlement sont soumises, pour avis, aux résidents et/ou à leurs répondants. Elles n'entrent en vigueur que 30 jours après leur avoir été notifiées.

Dans un but pratique, nous souhaiterions que vous disposiez dans votre garde-robe d'un nécessaire de toilette "prêt" pour le cas d'hospitalisation en urgence. Ceci nous permettra de gagner beaucoup de temps et d'être certains que ce que vous désirez emporter s'y trouve.

13. Informations pour les familles

Seuls sont autorisés à stationner dans les allées intérieures de l'établissement, les ambulances et les véhicules des médecins.

En tout temps, et particulièrement en cas de décès, le mobilier et les effets appartenant aux pensionnaires ne pourront être repris que du lundi au vendredi (de 9 h à 12 h et de 13 h à 16 h) et qu'en présence du Directeur de l'établissement ou de son délégué, la Direction en sera au préalable avertie. Dans tous les cas, une décharge mentionnant les objets repris devra être signée.

Les heures de visite doivent être respectées.

Les animaux ne sont pas autorisés en permanence dans les chambres mais les visites avec un animal sont tolérées pour autant qu'il ne perturbe pas les pensionnaires.

Un exemplaire de ce règlement est remis contre récépissé valant accord à tout nouveau résidant ou à son répondant avant la signature de la convention entre l'établissement et le résident ou son répondant.

Erquelines, le .

Pour le CPAS,
*Soupart F.,
Directeur*

ASSISTANCE MORALE, RELIGIEUSE OU PHILOSOPHIQUE

AUX RESIDANTS DE MAISON DE REPOS

Madame,

Monsieur,

Vous devez savoir que vous avez le droit de demander et de recevoir la visite d'un représentant de votre religion ou bien d'un conseiller laïque qui professe une opinion morale ou philosophique non religieuse.

Vous trouverez ci-dessous les noms et adresses des personnes qui sont à la disposition de notre Maison de Repos. Toutefois, vous pouvez demander la visite d'un autre représentant de votre religion ou d'un autre conseiller laïque.

Dans ce cas, il faut nous communiquer son nom, son adresse et si vous le connaissez, son numéro de téléphone. Nous essaierons de vous donner satisfaction dans toute la mesure du possible.

Vous pouvez aussi nous signaler que vous ne désirez pas recevoir, jusqu'à nouvelle indication de votre part, aucun représentant religieux, ni conseiller laïque.

Enfin, vous devez savoir :

- *que si vous remplissez le formulaire ci-après, vous devez nous le remettre sous enveloppe fermée ;*
- *que vous n'êtes pas obligé de remplir ce formulaire ;*
- *que vous pouvez ultérieurement changer d'avis et nous le faire savoir.*

Noms et adresses des personnes qui sont à la disposition de notre Maison de Repos :

Représentants religieux

Conseillers laïques

Le curé de la paroisse.

N° de Chambre :

Déclaration (non obligatoire)

Je soussigné(e) (identité - nom de jeune fille)
.....

désire

() recevoir la visite*

- du représentant de la religion.....

- du conseiller laïque.....

() recevoir la visite de M. (nom et adresse du représentant religieux ou du conseiller laïque).....*
.....

() ne recevoir, jusqu'à nouvelle indication de ma part, aucune visite de représentant religieux ou de conseiller laïque.*

Date et signature,

() Biffer la mention inutile.*

RECEPISSE

Je soussigné(e), Monsieur Dubois David

déclare avoir reçu un exemplaire du règlement d'ordre intérieur de Mme Clippe Solange

Faire précéder de la mention "lu et approuvé"

Erquelines, le 29 septembre 2010.

Signature,