

RESIDENCE-SERVICES

REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR

M.B. 25.01.2010 annexe 1

Identification de l'établissement : **LE DOMAINE D'ARCHIS s.r.l.**

Directrice et administrateur : **VOS Nathalie**

Adresse : **RUE LAMBERT DARCHIS, 32**
4040 HERSTAL

N° Entreprise : **0692.862.090**

Tél : **04/289.91.00** – Fax : **04/278.44.12**

Mail : info@domainedarchis.be

Site : www.domainedarchis.be

Numéro du titre de fonctionnement délivré par le Service public de Wallonie : **RS :162051520**

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 au « Domaine d'Archis » 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 mettent 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, rassurante et confortable.

Préliminaire : La Résidence-services implique 2 bâtiments distincts, le premier constitué de 12 appartements comportant une seule chambre que nous appellerons dorénavant Résidence-services I (ou RSI), le deuxième, plus récent, constitué de 28 appartements comportant deux chambres que nous appellerons Résidence-services II (ou RSII).

Article1. Cadre légal

Le présent règlement d'ordre intérieur est établi en vertu du décret du 30 avril 2009 (M.B. du 16 juillet 2009) relatif à l'hébergement et à l'accueil des personnes âgées et de l'arrêté du Gouvernement wallon du 15 octobre 2009 (M.B. du 12 novembre 2009) portant exécution de ce décret.

Ce règlement d'ordre intérieur définit les droits et devoirs des résidents et du gestionnaire.

Il prévoit la plus grande liberté possible pour les résidents compte-tenu des impératifs d'une vie communautaire. Il prévoit également l'obligation de se conformer aux dispositions relatives à la sécurité.

Le règlement d'ordre intérieur vise également à organiser la vie dans l'établissement destiné à l'hébergement de résidents tels que définis à l'art. 2, 1° du décret du 30 avril 2009 précité.

Article2. Respect de la vie privée.

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

Le logement 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.

Un bouton d'appel individuel (sonnette) est prévu à l'entrée de chaque logement, à droite de la porte d'entrée pour la RSI et dans le sas d'entrée pour le RSII. Les noms des occupants y sont inscrits, à moins que ceux-ci s'y opposent.

Il est prévu dans chaque logement, un système d'ouvre-porte et d'interphonie permettant d'identifier les visiteurs et d'ouvrir à distance la porte d'entrée de l'établissement.

Chaque logement dispose d'une boîte aux lettres numérotée placée à droite de la porte d'entrée pour la RSI et dans le sas d'entrée pour le RSII.

Chaque logement dispose du raccordement au téléphone, à la télédistribution et pour la RSII à internet.

Les résidents ont le droit de recevoir les visiteurs de leur choix à tout moment.

Pendant la période de fermeture de la porte d'entrée de l'établissement et des barrières, les visiteurs éventuels seront priés de s'adresser à l'entrée générale de l'établissement rue Lambert d'Archis 32 et seront dès lors pris en charge par l'équipe de garde.

Les résidents ont le droit d'entrer et de sortir de l'établissement à toute heure du jour et de la nuit.

Cependant pour des raisons de sécurité et des raisons pratiques évidentes il leur est demandé de bien vouloir toujours signaler leurs absences à la direction administrative de l'établissement.

Pour autant que le résident ou son représentant en fasse la demande, la visite ou 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.

Article3. La permanence.

La permanence 24 heures sur 24 et chaque jour de la semaine est assurée par le personnel de la maison de repos qui est appelable et en mesure d'apporter une réponse dans les plus brefs délais à tout appel urgent d'un résident.

Les soins proprement dits (récurrents) sont assurés par une équipe d'infirmier(ère)s dits infirmier(ère)s de soins à domicile, différents du personnel attaché à la maison de repos et maison de repos et de soins.

Dans l'appartement se trouve un médaillon d'appel et deux téléphones (deux fixes ou un fixe et un portable) permettant des appels d'aide, de soins ou de détresse et une intervention immédiate.

Le médaillon d'appel permet d'entrer en liaison directe avec le personnel de soins travaillant dans la maison de repos à des endroits proches de la résidence-services. Ce personnel répondra aussi rapidement qu'il le peut à cet appel reçu et s'enquerra du problème constaté.

A l'aide du téléphone portable le résident pourra appeler de n'importe quel endroit de l'appartement ou du bâtiment.

Modalités suivant lesquelles une permanence est organisée pour intervenir auprès des résidents en cas de nécessité.

Lorsque l'infirmière ou l'aide soignante de la maison de repos et maison de repos et de soins, enregistre sur son portable un appel provenant de la résidence-services, elle interpelle aussitôt l'appelant via ce même téléphone portable. En fonction de la réponse qu'elle reçoit, l'infirmière ou l'aide soignante peut résoudre verbalement le problème qu'on lui présente ou se rendre sur place pour des actes simples et isolés tels que prise de température, prise de tension, actes de réconfort. Au-delà de la limite de ces actes simples et isolés, elle fera tout ce qui sera nécessaire pour que le résident soit soigné le plus rapidement possible selon les règles en se faisant relayer dès lors par le médecin traitant, une ambulance, un hôpital, une infirmière en soins à domicile, selon les circonstances.

Article4. La participation à la vie de la résidence-services

Le résident peut participer à la vie de la résidence-services, notamment dans le cadre du Conseil des résidents.

Ce conseil se réunit au moins une fois par trimestre et 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.

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. Il sera également diffusé par le biais des "Nouvelles du Domaine d'Archis" notre revue d'information hebdomadaire.

Puisqu'au sein de notre établissement pour personnes âgées se trouvent une maison de repos, une maison de repos et de soins et une résidence-services, un seul conseil des résidents peut être mis sur pied.

Article5. **Les liaisons fonctionnelles.**

La résidence-services doit être conventionnée avec une maison de repos ou une maison de repos et de soins.

Cette maison de repos ou maison de repos et de soins a l'obligation d'héberger prioritairement les résidents de la résidence-services qui le souhaitent et de proposer des activités conjointes.

L'établissement peut prévoir la possibilité pour le résident de prendre ses repas au restaurant de la maison de repos ou maison de repos et de soins avec laquelle elle est en liaison fonctionnelle.

La maison de repos et maison de repos et de soins conventionnée avec la résidence-services est Le Domaine d'Archis, située sur le même site, rue Lambert Darchis, 32 à 4040 Herstal.

Le centre de coordination de l'aide et des soins à domicile conventionné avec la résidence-services est la Centrale de Services à Domicile 379, rue de la Boverie – 4100 Seraing.

Article6. **Locaux, équipements et services collectifs mis à la disposition des résidents.**

Plusieurs locaux situés dans la résidence sont destinés aux résidents. Certains locaux dits de séjour sont disponibles à tous moments d'autres comme la piscine, la salle de fitness par exemple sont disponibles seulement dans certaines plages horaires.

Certaines activités sont payantes.

La disponibilité de ces locaux et l'organisation des activités qui y sont prévues sont décrits et affichés dans les locaux concernés. Les détails de ces organisations seront également repris dans les « Nouvelles du Domaine d'Archis »

Les locaux communs de la résidence-services sont également accessibles aux pensionnaires de la maison de repos et maison de repos et de soins. De même, les locaux communs de la maison de repos et maison de repos et de soins sont accessibles aux pensionnaires de la résidence-services.

Les services et équipements collectifs de la maison de repos et maison de repos et de soins tels la chapelle, les bibliothèques, le salon de coiffure sont également accessibles aux résidents de la résidence-services.

Article7. **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. Entendez qu'il est interdit de fumer à l'intérieur comme à l'extérieur sur toute l'étendue du Domaine d'Archis.

Pour 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 relatives à la sécurité énumérées ci-dessous :

- L'utilisation d'appareils électriques doit respecter les règles de sécurité en vigueur en la matière.
- Tout appareil électrique autre que ceux existants 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 écrite. Un contrôle périodique du dit appareil est obligatoire.
- Tout appareil de chauffage supplétif autre que ceux fournis par l'établissement est interdit.
- 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 intempestive ou inopportune.
- Sont également interdits, les couvertures et coussins chauffants.
- 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.

Article8. **Les assurances RC et incendie.**

Dans l'intérêt du résident, la souscription par celui-ci à une assurance en responsabilité civile ainsi qu'à une assurance couvrant les risques d'incendie et de dégât des eaux est conseillée.

Article9. Les animaux domestiques.

Les animaux domestiques sont acceptés dans la résidence-services sous quelques réserves. L'animal ne doit être dérangeant ni pour les pensionnaires ni pour le personnel. Il ne doit donc pas être notamment, ni bruyant, ni trop impressionnant, ni effrayant.

Il ne pourra à aucun moment se trouver dans les cuisines, les locaux où sont conservés les aliments ou le restaurant.

Article 10. L'évacuation des déchets.

L'évacuation des déchets est assurée par la résidence-services, en ce compris les poubelles des résidents.

Les déchets solides sont évacués dans le respect de la réglementation sur les déchets.

Les sacs poubelles hermétiques seront déposés par le résident dans un conteneur situé à chaque étage dans un local prévu à cet effet. Ces conteneurs seront eux-mêmes vidés par nos soins un jour sur deux ou plus souvent si nécessaire.

Article11. Observations – Réclamations - Plaintes

Toutes les observations, réclamations ou plaintes des résidents ou de leur représentant peuvent être communiquées au directeur. Celui-ci est disponible à cet effet 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.

Les plaintes peuvent également adressées à :

AViQ – Agence pour une Vie de Qualité

Direction Audits et Contrôles

Rue de la Rivelaine, 21 – 6061 CHARLEROI

Tél : 071/33.75.41

Et/ou

Le bourgmestre de la commune d'Herstal, *Monsieur Jean-Louis Lefèbvre*

Commune d'Herstal, Place Jean Jaurès - 4040 HERSTAL

Tél : 04/256.87.25

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

Article12. Dispositions diverses.

Définition de la Résidence-services

C'est un ensemble d'appartements.

Le prix de la location est entendu hors charges et hors services.

Ces appartements sont prévus pour des couples ou pour personnes seules.

Les résidents aménagent leur appartement au moyen de leurs propres meubles en ce compris les rideaux et les luminaires.

Les services sont mis à leur disposition, ces services qui entrent dans la dénomination « résidence-services » sont essentiellement les repas, l'entretien, le nettoyage et les soins.

Les résidents sont entièrement libres d'assumer eux-mêmes ces différentes tâches et vivre en toute autonomie dans leur appartement. Ils peuvent également choisir d'utiliser les services proposés par l'établissement.

Exemple pour des repas : Les résidents peuvent préparer leurs repas dans leur cuisine, manger dans leur appartement ou prendre leur repas pour un prix raisonnable au restaurant de la résidence-services ou de la maison de repos.

Ils peuvent commander les aliments à l'extérieur, ils peuvent commander des aliments via les fournisseurs de la maison de repos, ils peuvent prendre leur repas à l'extérieur.

Les résidents ont la possibilité de prendre part également à toutes les activités, festivités ou animations organisées dans la maison de repos moyennant une participation financière qui sera toujours modique. Cette participation financière dépendra de la nature de l'activité et sera communiquée avant le déroulement de celle-ci.

Ils recevront comme tous les pensionnaires, l'hebdomadaire « LES NOUVELLES DU DOMAINE d'ARCHIS »
Cet hebdomadaire communique toutes les activités organisées, les faits divers utiles et les menus de la semaine.

Plan structurel

Chaque appartement est composé d'un living englobant une cuisine équipée, d'une ou deux chambres à coucher, d'une salle bain, d'un WC, d'un hall d'entrée.

Chaque bâtiment dans son ensemble est conçu selon les normes architecturales propres aux maisons de repos et repose sur trois critères fondamentaux qui sont la sécurité, le confort et l'adaptation au troisième âge et au handicap. Toute l'architecture est notamment adaptée aux personnes qui présenteraient une mobilité réduite et même qui devraient circuler en voiturette. Les WC et les salles de bains sont particulièrement bien adaptés à ces éventualités d'handicap. Toutes les portes du bâtiment ont une largeur minimum de 90 cm voir 110 pour certaines.

Les couloirs sont larges munis de mains courantes.

Le passage d'un niveau à l'autre peut se faire par les escaliers ou par l'ascenseur. Ces ascenseurs sont de grande dimension avec des vitesses d'ouvertures de portes calibrées et adaptées.

Les couloirs et les extérieurs sont munis de caméras de surveillance comme c'est le cas dans toute la maison de repos.

Le crépuscule amorce les veilleuses installées dans les voies d'accès.

Chaque appartement peut être muni à la demande du résident et contre acquittement, d'un système anti-intrusion.

L'interphonie rend possible toute communication entre les résidents eux-mêmes, entre la résidence-services et la maison de repos, la direction, l'administration et tous services existant dans la maison de repos : cuisine, coiffeur, atelier. L'ensemble du bâtiment est couvert par un système de détection et de protection contre l'incendie.

Plan fonctionnel

Les résidents peuvent choisir eux-mêmes les prestataires de soins infirmiers, paramédicaux et de kinésithérapie dont ils auraient éventuellement besoin.

La direction de l'établissement peut aussi proposer si la demande lui en est faite des prestataires indépendants ou salariés. Le coût de ces prestations de soins infirmiers, paramédicaux et de kinésithérapie seront toujours conformes à la nomenclature de soins de santé et fonction de l'assurabilité du résident.

Une quelconque intervention ou prestation de la part d'un membre du personnel de la maison de repos ou maison de repos et de soins en dehors de la permanence sera facturée en tenant compte du temps presté et du taux horaire brut actualisé de cette personne. Le taux horaire brut est notamment pour le personnel de soins celui défini par la convention liant l'établissement à l'INAMI.

Le libre choix du médecin traitant est toujours accordé au résident.

Toutefois, si le résident lui en fait la demande, la direction guidera le résident dans ce choix en lui proposant une courte liste de quelques médecins généralistes des plus habitués à l'établissement.

Les résidents peuvent lui communiquer toutes réclamations, observations, plaintes ou suggestions.

Nathalie VOS est disponible à cet effet sur rendez-vous.

En cas d'absence, elle est remplacée par Madame Ariane LOGNOUL-VOS ou Madame Ballmann Florine qui ont toutes deux la qualité de directrice aux termes du décret wallon du 30 avril 2009.

Divers

Les médicaments peuvent être fournis via la maison de repos et maison de repos et de soins moyennant un mandat.

Le courrier, les paquets et autres objets remis à l'établissement et destinés aux résidents leur sont distribués dans les plus brefs délais. Les résidents, les visiteurs et le personnel veillent en permanence à ne pas troubler le repos dans l'établissement, sauf bien sûr circonstances particulières et autorisées. L'utilisation d'instruments de musique, de radios, et téléviseur et d'enregistreurs se fait de façon à ne pas incommoder les autres résidents surtout pendant les heures qui exigent un calme particulier. 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. Le directeur veillera à ce qu'aucun résident n'indispose les autres par manque de soins et de propreté.

Les informations importantes, les animations hebdomadaires, les menus ainsi que les activités prévues au sein et en dehors de l'établissement sont diffusées dans la revue « Les Nouvelles du Domaine d'Archis » distribué à tous les pensionnaires.

Les résidents, les visiteurs et le personnel veillent en permanence à ne pas troubler le repos dans l'établissement. L'utilisation d'instrument de musique, de radios, de téléviseurs et d'enregistreurs se fait de façon à ne pas incommoder les autres résidents surtout pendant les heures qui exigent un calme particuliers.

Article13. Dispositions finales.

Les modifications au présent règlement d'ordre intérieur entrent en vigueur 30 jours après communication aux résidents et/ou à leur représentants et information au 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 de la directrice.