



ACIS ASBL

Au rythme de votre vie

Bien grandir. Bien vivre. Bien vieillir.

Règlement d'Ordre Intérieur

Résidence-Services

La Providence
Lessines



**Résidence-Services « MARYGO »
Paradis des Chevaux 2 b
7860 Lessines**

REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR

Identification de l'établissement

Dénomination : Résidence service « MARYGO »
Adresse : Paradis des Chevaux 2 b à 7860 LESSINES
Tél. : 068/270880 - Fax : 068/270888
N° d'agrément auprès de la **Région Wallonne** : **R.S. : 151.069.685**

Identification du gestionnaire

Dénomination : 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 décret wallon du 5 juin 1997 relatif aux maisons de repos, résidences services et aux centres d'accueil de jour pour personnes âgées et de l'arrêté du Gouvernement Wallon du 3 décembre 1998 portant exécution de ce décret, tels que modifiés ;

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'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**. (Code réglementaire wallon, Annexe 121, point 1.1).

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 ;

Un bouton d'appel individuel est prévu à l'entrée de chaque logement ainsi qu'à l'extérieur de l'établissement, les noms des occupants y sont inscrits, à moins que ceux-ci s'y opposent.

Un système d'ouvre porte et d'interphone permettant d'identifier les visiteurs et d'ouvrir à distance la porte de l'établissement est prévu dans chaque logement.

Chaque logement dispose d'une boîte aux lettres numérotée placée au rez-de-chaussée dans un endroit facilement accessible.

Chaque logement dispose du raccordement au téléphone et à la télédistribution. (Code réglementaire wallon, Annexe 121, point 8.11).

Les résidents ont le droit de téléphoner en dehors de la présence d'une tierce personne.

Les résidents ont le droit :

- d'entrer et de sortir de la résidence service à toute heure du jour et de la nuit,
- de recevoir à toute heure les visiteurs de leur choix,
- du choix de l'accès de ces visiteurs en cas de fermeture des portes de la résidence service. (Les sonnettes des appartements sont disponibles 24h/24).

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 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. De la permanence et des services offerts auxquels peuvent faire appel librement les résidents.

- Une permanence est assurée 24h/24**

Une réponse est apportée à tout appel du résident, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, de manière à ce que cet appel soit acquitté sur le lieu où il a été lancé dans les quinze minutes de sa survenance.

La résidence-services étant établie sur le site d'une maison de repos ou d'une maison de repos et de soins, la garde permanente de la résidence-services peut être assurée par le personnel de la maison de repos ou de la maison de repos et de soins concernée. Dans ce cas, la



présence d'au moins un membre du personnel de soins ou de réactivation est assurée de manière permanente dans les locaux de la maison de repos et de soins concernée.

Un registre des appels, informatisé au plus tard au 1^{er} janvier 2015, est tenu à jour; il mentionne la nature de l'appel, l'heure précise et le délai d'intervention pour chaque appel.

La liste actualisée du personnel de garde et son horaire sont communiqués aux résidents. (Code réglementaire wallon, Annexe121, point 9.1).

Modalités selon lesquelles une permanence est assurée et une réponse apportée à tout appel du résident:

.....
.....

Il est demandé de laisser à disposition du personnel, à proximité du téléphone, et si possible de manière visible, tous renseignements utiles pouvant servir lors d'appel :

- coordonnées du médecin traitant ;
- autres personnes à prévenir ;
- éventuellement la nature d'une pathologie particulière et le traitement en cours ;
- l'institution hospitalière choisie en cas de nécessité de transfert ;

Remarque : Si ces renseignements restent facultatifs, ils peuvent vous être de grand secours.

- Il est conseillé de ne pas laisser les clés sur la serrure de la porte d'entrée à l'intérieur de l'appartement afin de pouvoir y pénétrer sans effraction et ce, en cas d'absolue nécessité.

Article 4. La liaison fonctionnelle

L'établissement doit être lié à une maison de repos ou maison de repos et de soins et peut, en outre, être lié à un autre service ou établissement situé dans la même commune ou une commune limitrophe.

La maison de repos ou maison de repos et de soins avec laquelle l'établissement est ainsi en liaison fonctionnelle a l'obligation d'héberger prioritairement les résidents de l'établissement 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.

Le résident peut participer à la vie de la résidence-services, notamment dans le cadre du Conseil des résidents qui doit être créé. Fréquence des réunions (au moins une fois par trimestre): la date est précisée par un courrier aux résidents et aux familles. 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 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. Lorsqu'au sein d'un même établissement pour personnes âgées se trouvent une maison de repos et/ou une maison de repos et de soins et/ou une résidence-services, un seul Conseil des résidents peut être mis sur pied. (Code réglementaire wallon, Annexe 121, point 1.7).

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. (Code wallon de l'Action Sociale et de la Santé, article 341, & 1^{er}).

Maison de repos ou maison de repos et de soins liée à l'établissement (obligatoire) :

PROVIDENCE – ACIS ASBL

Rue de l'Hôtellerie 1 à 7860 LESSINES

Article 5. Locaux, équipements et services collectifs mis à disposition des résidents

- Les espaces communs de la résidence service, le matériel et le mobilier sont mis gratuitement à la disposition des résidents qui les utiliseront en bon père de famille. En cas d'anomalie, la direction ou le secrétariat en sera prévenu immédiatement.

- La télécommande de la télévision est disponible au bureau d'accueil. Le retrait et le dépôt de celle-ci seront consignés dans un carnet prévu à cet effet. Toutefois, l'utilisation de la télévision peut se faire sans télécommande. La télévision sera éteinte à 22h00 maximum sauf accord commun.

- Si des personnes de plus de 60 ans désirent également avoir accès aux locaux, équipements et services collectifs offerts par la résidence services, elles prendront contact avec le responsable de l'institution dont les coordonnées sont affichées aux valves.

- La Providence ACIS asbl peut, pour un rassemblement familial (exemple: anniversaire, goûter) mettre gratuitement un local à la disposition des résidents. En fonction des disponibilités il sera donné satisfaction à leur demande. Une demande écrite préalable doit être faite à la direction de l'établissement.

L'institution assure l'entretien

des abords extérieurs selon les nécessités. L'entretien des vitres des appartements, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur plusieurs fois par an.



L'entretien des locaux communs, l'évacuation des déchets, en ce compris les poubelles, sont assurés par l'institution.

□ **Les activités**

Les résidents sont informés du projet de vie en général et des différentes activités et animations organisées au sein ou en dehors de l'établissement ; ils ont accès à tous les lieux de vie communs.

□ **Les repas**

Les résidents ont la possibilité de prendre trois repas par jour, dont un repas chaud complet (à midi) soit :

- en commun dans l'espace prévu à cet effet,
- dans le logement privé de la résidence service,
- dans les réfectoires de la maison de repos.

Remarque :

- Il n'y a aucune obligation de commander les repas servis par la maison de repos si vous désirez bénéficier d'un service repas extérieur.
- Le service de repas d'urgence n'est accepté qu'en cas de problèmes de santé. Les régimes particuliers seront renseignés.
- Un bon de réception vous sera délivré lors de votre commande au secrétariat.
- La distinction entre un « dîner » et « dîner de fête » sera clairement indiquée sur les menus affichés à la rotonde de la résidence service.

Article 6. Les animaux domestiques

Les animaux de compagnie sont acceptés jusqu'à leur décès. Le renouvellement n'est pas autorisé sauf en ce qui concerne poissons rouges et petits oiseaux de « compagnie » ; Toutefois, ils ne peuvent en aucun cas avoir accès aux cuisines, aux locaux où sont conservés les aliments, ou au restaurant.

Article 7. L'organisation des soins

Le résident a le libre choix des prestataires de soins infirmiers, paramédicaux ou de kinésithérapie, lesquels ont libre accès à l'établissement.

Soit ils contactent eux-mêmes les praticiens de l'art de guérir qu'ils appellent habituellement, soit ils demandent l'aide nécessaire en faisant appel à la direction de l'institution afin de les aider à effectuer les démarches qui s'imposent.

Les résidents de la résidence-services doivent faire appel aux prestataires de soins de leur choix si une aide à la toilette est nécessaire. Les soins d'hygiène et infirmiers doivent être prestés au sein du logement de résidence-services et non au sein de la maison de repos.



Article 8. L'activité médicale

Le résident a le libre choix du médecin.

Le dossier individuel prévoit l'enregistrement du nom du médecin traitant, son adresse, son n° de téléphone, ainsi que les dispositions en cas d'absence de celui-ci, l'institution hospitalière, la maison de repos ou la maison de repos et de soins, éventuellement souhaitées.

Le résident est invité à signaler à la direction toute modification dans le choix de son médecin.

Article 9. La sécurité

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

Il est interdit de fumer au lit et dans les espaces de vie communs.

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

Article 10. L'évacuation des déchets

L'évacuation des déchets est assurée par la résidence services, en ce compris, les poubelles des résidents qui sont prises en charge au logement individuel. Les déchets solides sont évacués dans des sacs-poubelles hermétiques, dans le respect de la réglementation sur les déchets.

Ils sont évacués deux fois par semaine à savoir **le lundi et le vendredi** par le membre du personnel chargé de l'entretien des communs.

Article 11. Observations – Réclamations - Plaintes

Toutes les observations, réclamations ou plaintes des résidents, de leur famille, de leur représentant ou des visiteurs peuvent être communiquées au directeur, Monsieur **MULLENS Patrick**, qui est **disponible sur rendez-vous**.

En cas d'absence, le suppléant est Monsieur Christophe DEMOLEON.

Toutes les observations, réclamations ou plaintes des résidents, de leur famille, de leur représentant ou des visiteurs peuvent être consignées au registre « ad hoc » qui est à leur disposition au secrétariat de la « Providence ACIS asbl » sur simple demande.

Le plaignant doit être informé de la suite qui a été donnée à sa plainte.



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

Hôtel de Ville, Grand Place

7860 LESSINES

Tél : 068/27.05.06

Article 12. Dispositions diverses

1. En cas de décès d'un résident, la famille ou le représentant a la charge de toutes les formalités relatives aux obsèques. En cas de défaillance, la direction les assume à titre exceptionnel.
2. Le résident s'abstiendra de donner des ordres au personnel, qu'il traitera avec toute la délicatesse requise.
3. Les pourboires et gratifications, sous quelque forme soient-ils, sont strictement interdits.
4. Tout bruit, de quelque origine soit-il, doit être évité entre 22h00 et 08h00 de sorte à respecter le repos de chacun des résidents.

Article 13. Dispositions finales

Les modifications au présent règlement d'ordre intérieur, préalablement notifiées à l'Administration, seront 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.

Lessines, le

Le Directeur
Patrick MULLENS