

RESIDENCE-SERVICES REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR

Identification de l'établissement

Dénomination : **Résidence-services de la Knippchen**

Adresse : **Rue du MARQUISAT 23 à 6700 ARLON**

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

RS / 081.001.188

Identification du gestionnaire

Dénomination : **CPAS D'ARLON**

Adresse: **Rue Godefroid-KURTH 2i- 6700 ARLON**

Identification du directeur

Nom et prénom: **PIERRET Franck**

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 et du Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé, articles 1396 à 1456 et **de l'annexe 121**.

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, 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.

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

Un système d'ouvre-porte et d'interphonie 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.

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 à tout moment.

Modalités d'accès des visiteurs en cas de fermeture des portes de l'établissement:

De jour comme de nuit, l'ouverture de la porte d'entrée principale est soumise à un contrôle d'accès :

- Soit, moyennant la manipulation d'un badge magnétique personnalisé,
- Soit, par le bouton de contrôle de l'interphonie du logement.

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

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 La permanence

La résidence-services étant établie **sur le site de la MR-MRS - Résidence de la Knippchen**, la garde permanente de la résidence-services est assurée par le personnel de la maison de repos et de soins concernée.

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.

Une attention particulière est demandée afin d'éviter au maximum tout appel inopportun. Les résidents s'engagent à n'utiliser les boutons d'appel qu'en cas d'urgence.

Les boutons d'appel sont placés dans la chambre, dans le séjour et dans la salle de bain de chaque logement. Des boutons d'appel supplémentaires sont également placés dans les espaces communs.

La mission du personnel de garde est d'assurer et de coordonner au mieux la réponse à apporter à cet appel d'urgence avec l'assentiment du résident appelant. A cette fin, il est souhaitable de laisser à disposition de ce personnel et à proximité du téléphone et de manière visible, tous les renseignements utiles pouvant accélérer les appels vers les services ou personnes extérieures souhaitées par le résident.

Pour les soins infirmiers ou l'assistance dans les actes de la vie journalière, le résident peut faire appel à un prestataire extérieur ou au service d'aide et de soins à domicile de son choix.

En cas de situations anormales constatées, la direction ou son représentant seront prévenus dans les meilleurs délais voire immédiatement s'il s'agit d'un problème d'intrusion ou relatif à la sécurité incendie.

Article 4. 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 qui doit être créé. **La Résidence améliore de manière continue et assure la qualité des services rendus en étant centrés sur les besoins, les attentes et le respect du résident.**

Fréquence des réunions (au moins une fois par trimestre): **1x par trimestre.**

Le Conseil des résidents est composé de résidents ou de leurs représentants et/ou de membres de leur famille. Le directeur, ou son représentant, assiste 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.

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.

Article 5. Les liaisons fonctionnelles

La résidence-services est en liaison fonctionnelle avec la MR-MRS La Résidence de la Knippchen, jouxtant le bâtiment.

La maison de repos et de soins avec laquelle l'établissement est ainsi en liaison fonctionnelle hébergera prioritairement les résidents de la résidence-services qui le souhaitent selon un critère de dépendance conformément aux dispositions qui régissent les maisons de repos et de soins.

Les résidents seront informés sur les différentes activités de la maison de repos et de soins, et seront invités aux activités festives.

La maison de repos et de soins a prévu 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 il est en liaison fonctionnelle, selon les conditions énumérées dans la convention.

Centre(s) de coordination de l'aide et des soins à domicile conventionné(s) avec la résidence-services :

Dénomination : **ASBL CENTRALE DES SERVICES A DOMICILE EN LUXEMBOURG**

Adresse: **AVENUE NESTOR MARTIN, 59 6870 SAINT-HUBERT.**

Dénomination : **ASBL AIDE ET SOINS A DOMICILE EN PROVINCE DE LUXEMBOURG**

Adresse: **RUE DE REDANGE, 8 6700 ARLON.**

Article 6. Locaux, équipements et services collectifs mis à disposition des résidents

Les lieux de vie ainsi que le mobilier et le matériel mis à disposition doivent être utilisés en bon père de famille.

La salle polyvalente et tous les lieux de vie communs sont à la disposition du résident pour des activités individuelles ou collectives, tous les jours entre 8h00 et 21h00.

La salle polyvalente peut être consacrée à des activités familiales moyennant réservation auprès de la direction.

-La cuisine de la salle polyvalente est mise à disposition de tout résident souhaitant organiser un repas festif. Dans ce cas, il appartient à l'utilisateur de veiller à la remise en ordre du local, de réaliser le nettoyage et le rangement et d'éliminer toutes souillures importantes.

-La salle polyvalente est équipée d'un ordinateur avec accès internet à disposition de tout résident qui le souhaite. Il appartient à toutes et tous de veiller à sa fermeture en cas de non utilisation.

- La salle polyvalente est équipée d'un téléviseur lequel est également à disposition de tout résident qui le souhaite. Il appartient à toutes et tous de veiller à sa fermeture en cas de non utilisation.

Une buanderie est à la disposition du résident qui souhaite traiter son linge de 08h00 à 17h00. Les produits lessiviels peuvent être achetés à prix coûtant au petit magasin de la maison de repos et de soins. (Selon horaires d'ouverture).

Une série d'appareils sont interdits dans la salle polyvalente ainsi que dans la buanderie. Le résident est prié de se conformer aux dispositifs de sécurité énumérés à l'article 7 du présent règlement.

Article 7. La sécurité

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

Il est interdit de fumer dans les appartements et dans les locaux communs de l'établissement.

L'utilisation d'appareils électriques doit respecter les règles de sécurité en vigueur en la matière.

Afin d'éviter les risques d'accident ou d'incendie, les appareils suivants sont interdits tant dans les logements individuels que dans les lieux de vie :

- les appareils chauffants d'appoint à combustible solide, liquide ou gazeux.
- les couvertures et coussins chauffants.
- les bougies.
- les friteuses, sauf les fours à frites nouvelle génération.
- les barbecues au charbon de bois sur la terrasse.

Toute fixation aux murs et sols est interdite, sauf autorisation écrite de la direction qui sera annexée à l'état des lieux. En cas d'accord de la direction, la pose de fixation ne pourra être réalisée que par l'ouvrier de maintenance de l'institution.

Le résident ne peut modifier la structure des recouvrements de sol, murs et plafonds, ni les installations mises à sa disposition : comme les tentures et voiles des fenêtres par exemple. Toute adaptation / réparation ne pourra être exécutée que par l'ouvrier de maintenance après avis favorable de la direction. Les modifications peuvent donner lieu à une facturation sur base d'un devis accepté par le résident.

Une attention particulière doit être portée lors de l'utilisation de luminaires de type halogène, de parfumeurs et ou désinsectiseurs électriques alimentés par le 220V.

Le résident ne peut refuser ou se soustraire aux différentes formations ou informations données dans le cadre de la prévention et de la lutte contre l'incendie et la panique.

Il est notamment interdit de laisser en dépôt toutes formes d'objets que ce soit dans les lieux de vie : buanderie et salle polyvalente ou dans les couloirs, hall d'entrée, ascenseur, cage d'escalier, balcon.

Article 8. Les assurances R.C. 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.

Article 9 Les animaux domestiques

Ceux-ci ne sont pas autorisés dans l'établissement, sauf :

- Poissons en aquarium,
- Oiseaux en cage pour autant qu'ils ne perturbent pas la quiétude souhaitée au sein de l'établissement. Il convient également de respecter la réglementation en vigueur et relative au confinement lorsque celui-ci est rendu obligatoire par les autorités sanitaires.

Ils ne peuvent en aucun cas avoir accès aux lieux de vie communs, aux cuisines, aux locaux où sont conservés les aliments ou à la salle à manger.

Les résidents doivent être suffisamment autonomes pour prendre en charge l'animal.

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. Les déchets solides sont évacués dans des sacs-poubelles hermétiques, dans le respect de la réglementation sur les déchets.

Périodicité et modalités décrites [aux valves de la salle polyvalente](#).

Article 11. 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. Celui-ci est disponible dans la salle polyvalente.

Le registre susvisé doit être présenté, une fois par trimestre, sur simple requête au Conseil des résidents

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

Les plaintes peuvent également être adressées à:

AViQ

Agence pour une Vie de Qualité

Direction Audit et Inspection

Rue de la Rivelaine, 21

6061 Charleroi

plaintes-interpellations@aviq.be

Tél.: 071/337.817

Et / ou

Monsieur/Madame le (la) Bourgmestre d'ARLON

Adresse : 8, Rue PAUL REUTER à 6700 ARLON

Tél. : 063 245.600

Madame/Monsieur le (la) Président(e) du CPAS d'ARLON

Adresse : 2i, rue Godefroid KURTH à 6700 ARLON

Tél. : 063 230.360

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

Article 12. Dispositions diverses

- ❖ Il est strictement interdit de sous-louer ou d'héberger un tiers dans le logement, autre qu'identifié dans la convention. Le non-respect de cette disposition entraîne la rupture de la convention dans les formes et délais prévus par la réglementation (voir article 10 de la convention).
- ❖ Une attention particulière est demandée lors de l'aménagement ou le déménagement vers ou au départ de la résidence services. Il est demandé de veiller à ne pas abîmer les murs, sols, portes des communs, couloirs et cage d'escalier ainsi que les parois et portes de l'ascenseur. Les dégâts constatés peuvent donner lieu à une facturation à prix coûtant.

Article 13. Dispositions finales

Les modifications au présent règlement d'ordre intérieur entrent en vigueur 30 jours après communication aux résidents et/ou à leurs 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 du (de la) directeur (trice)

Dénomination de l'établissement :

Adresse :

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

RS/081.001.188

RECEPISSE VALANT PRISE DE CONNAISSANCE
DU REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR

(Document à conserver au dossier individuel du résident)

Je soussigné(e).....

Résident de (dénomination de l'établissement)

Je soussigné(e).....

Représentant de Madame/Monsieur.....

Adresse :

Téléphone :

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

Fait à....., le

Signature du résident et/ou de son représentant