

## **REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR**

### **BIENVENUE**

A vous qui devenez notre hôte, à vos parents et amis qui viendront vous rendre visite, nous souhaitons cordialement la bienvenue.

La RESIDENCE L'ARCADIE est un établissement d'hébergement 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 confortable et agréable.

### **Identification de l'établissement**

Dénomination : Résidence l'Arcadie

Adresse : rue de Bomerée, 82a

6032 Mont-sur-Marchienne.

Numéro du titre de fonctionnement délivré par le Service Public de Wallonie : 152.011.454

Maison de repos pour personnes âgées

### **Identification du gestionnaire**

Dénomination : S.A. FRALACORBI-HOME

Adresse : rue de Bomerée, 82a

6032 Mont-sur-Marchienne

Représenté par : Monsieur Philippe FRALA

### **Identification du Directeur**

Monsieur Philippe FRALA

### **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 1457 ;

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.

Il vise à organiser la vie de l'établissement, quelle qu'en soit la dénomination, destiné à l'hébergement des 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.

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

Les résidents sont libres de quitter l'établissement et de réintégrer selon leur convenance, sur simple avis préalable de leur part à la direction (sauf avis médical contraire).

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 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.

### **§ 1<sup>er</sup>. Projet de vie de l'établissement**

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 du résident, 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 leur 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.

## **§ 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 : une fois par trimestre.

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.

Les repas sont servis aux heures suivantes :

Petit déjeuner : 7h30

Déjeuner : 12h

Dîner : 17h45

Les menus des repas 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 utilisées 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 7h du matin sauf en cas d'incident majeur ou pour des raisons médicales mentionnées dans le dossier individuel de soins.

Le résident doit disposer de linge personnel en quantité suffisante et veiller à ce que le linge sale soit enlevé régulièrement. A défaut, l'établissement s'en chargera et ce, aux frais du résident, après en avoir informé celui-ci par écrit.

### **§ 6. Les animaux domestiques**

Ceux-ci ne sont pas autorisés dans l'établissement.

### **§ 7. L'assurance en responsabilité civile**

Dans l'intérêt du résident, la souscription par celui-ci à une assurance en responsabilité civile est vivement conseillée.

## **Article 4. 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, si ce n'est dans des locaux spécifiques mis à la disposition des fumeurs.

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 chambres doit respecter les règles de sécurité en vigueur en la matière.

## **Article 5. 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.

La décision d'appliquer une mesure de contention et/ou d'isolement est prise par l'équipe de soins, et ce compris le médecin traitant de résident.

Cette décision indique la durée de la mesure qui ne peut excéder une semaine, les moyens utilisés ainsi que les mesures spécifiques de surveillance.

La prolongation éventuelle de la mesure est prise par l'équipe de soins, avec information au médecin traitant du résident.

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.

La décision comprenant les modalités de sa mise en œuvre est consignée dans le dossier individuel de soins.

Ces mentions sont signées par un infirmier et contresignées par le médecin traitant pour ce qui concerne les décisions initiales.

### **Article 6. L'organisation des soins**

Une équipe pluridisciplinaire est chargée de dispenser des soins et d'aider dans les actes de la vie journalière. Cette équipe est composée au minimum de praticiens de l'art infirmier et de membres de personnel de réactivation

Afin d'assurer le suivi des soins, un dossier individualisé est tenu pour chaque résident. Celui-ci peut être consulté à tout moment par le résident ou son représentant qui peut en obtenir une copie au prix coûtant ;

### **Article 7. L'activité médicale**

Les résidents ont la liberté de choisir 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 représentant se trouve dans l'impossibilité d'exprimer ce choix et en l'absence de son médecin 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 7h00 et 11h30 (matin) et, entre 13h30 et 19h00 (après-midi).

Les résidents sont invités à signaler à la direction toute modification dans le choix de leur médecin.

Toutes les précautions visant à assurer la prophylaxie des maladies contagieuses seront prises par le gestionnaire.

### **Article 8. Observation – Réclamations – Plaintes**

Toutes les observations, réclamations ou plaintes des résidents, de leur famille, de leur représentant ou de visiteurs peuvent être communiquées au directeur. Celui-ci est disponible sur rendez-vous ainsi qu'aux heures indiquées au tableau d'affichage.

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 donnée à sa plainte.

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

Les plaintes peuvent également être adressées à :

AVIQ – Agence pour une Vie de Qualité  
Branche Bien-être et Santé  
Direction des Aînés  
Rue de la Rivelaine, 21  
6061 Charleroi  
Tél.: 071/337.322 ou 071/337.349

A Monsieur le Bourgmestre de Charleroi  
A l'attention de Monsieur Paul Magnette  
Adresse : Hôtel de Ville - Place Charles II 6000 Charleroi  
N° de téléphone : 071/861.021

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

## **Article 9. Dispositions diverses**

### **§ 1. Le personnel**

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, gratifications, cadeaux ou boissons aux membres de personnel.

### **§ 2. Décès**

En cas de décès, ce sont les membres de la famille ou les responsables du placement qui règlent les questions concernant les obsèques. A défaut de ceux-ci, c'est l'établissement qui prend les mesures nécessaires.

## **Article 10. 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 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 le Directeur.

RESIDENCE L'ARCADIE  
Rue de Bomerée, 82a  
6032 Mont-sur-Marchienne  
Tél : 071/36.80.20  
P.A.: MR-152.011.454

RECEPISSE VALANT PRISE DE CONNAISSANCE  
DU REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR

Je soussigné(e).....

résident de la Résidence l'Arcadie à Mont-sur-Marchienne

Je soussigné(e).....

Représentant de Madame/Monsieur.....

Adresse : .....

Téléphone : .....

Reconnaît avoir reçu un exemplaire du règlement d'ordre intérieur de la maison de  
repos Résidence L'Arcadie

Fait à ..... le, .....

Signature du résident et/ou de son représentant.