

**RESIDENCE-SERVICES  
REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR<sup>1</sup>**

AM 23.12.2009 - Annexe 3

**Identification de l'établissement****Résidence-services Saint-Vincent**

56 A rue de la Station à 7060 Soignies

Tél. : 067.34.75.15

Fax : 067.34.75.45

N° du titre de fonctionnement délivré par le SP de Wallonie/AViQ : **RS/155.040.828****Identification du gestionnaire****ASBL Maison Marie Immaculée****61 Grand Chemin – 7063 Neufvilles****Identification du directeur****M. Bryan STONE****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 ;

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, 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.

---

<sup>1</sup> Toutes les mentions accompagnées de pointillés sont à compléter.

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'intervidéophonie 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 :

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**

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. Cette permanence est assurée par personne préposée à cet effet.

Un registre des appels, informatisé au plus tard au 1er 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, Annexe 121, point 9.1).

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

Pour tout contact, le résident est invité à former de jour comme de nuit le numéro de téléphone le 0479/86.46.11

Une personne physique est présente sur le site de 7h à 20h.

De 20h à 7h, le service est assuré via une centrale de surveillance.

En cas d'urgence, le résident dispose d'un bouton d'appel de secours dans le living et d'un interrupteur à tirette dans la salle d'eau. Ce dispositif permet à la personne de garde d'intervenir rapidement à l'appel puisque ce dernier est transféré sur son téléphone portable.

### **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.

Fréquence des réunions : au moins 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.

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 doit être conventionnée avec une maison de repos ou maison de repos et de soins située à moins de 10 kilomètres par voie routière, si elle n'est pas située sur le site d'une maison de repos ou d'une maison de repos et de soins, ainsi qu'avec un ou plusieurs centres de coordination de l'aide et des soins à domicile qui couvre(nt) le territoire où elle est située.

Les maisons de repos ou maisons de repos et de soins avec laquelle l'établissement est ainsi en liaison fonctionnelle 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 il est en liaison fonctionnelle. Toutefois, un restaurant est ouvert au sein de la Résidence-services Saint-Vincent.

### Maisons de repos ou maisons de repos et de soins conventionnées avec la résidence-services :

Dénomination : Résidence Saint-François  
Adresse : rue de la Station, 22 à 7060 SOIGNIES.  
Tél. 067.34.75.15

Dénomination : Maison du Grand Chemin  
Adresse : Grand Chemin 61 à 7063 NEUVILLES.  
Tél. 067.28.31.11

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

CASD HAINAUT ORIENTAL (Coordination Aide et Soins à Domicile – Hainaut Oriental),  
rue du Marché, 2 à 7100 LA LOUVIERE  
Tél. 064.23.84.60

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

Des locaux, équipements et services collectifs mis à disposition des résidents peuvent être accessibles à d'autres personnes de 60 ans au moins, compte tenu des impératifs de la vie communautaire et des dispositions relatives à la sécurité.

Les services collectifs sont les suivants :

- La buanderie est ouverte de 9h00 à 16h00
- La salle polyvalente est accessible de 7h00 à 19h00 ou sur réservation après 19h00
- Le restaurant est ouvert de 12h00 à 13h30
- Les salons de rencontre sont libres d'accès en permanence
- La salle « Internet » est accessible en permanence
- Le parc et jardin sont accessibles aux résidents
- La salle Wellness est accessible sur réservation auprès de la préposée

## **Article 7. La sécurité**

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

Il est interdit de fumer 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 tout risque d'accident ou d'incendie sont interdits :

- Les appareils chauffants à combustible solide, liquide ou gazeux ;
- Les couettes et coussins chauffants.
- Il ne peut y avoir d'entrave pour accéder aux systèmes d'extinction d'incendie (extincteur/dévidoir), de même au niveau des portes coupe-feu.
- L'accès au garage souterrain est interdit aux véhicules équipés au gaz (LPG et GNC)

## **Article 8. Les assurance 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.

## **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.

Pour l'évacuation des déchets ménagers, une déchèterie est installée au niveau -1, à côté des garages. Elle est accessible tous les jours, y compris le week-end, de 8h00 à 16h00. Il est recommandé de respecter le triage des déchets en se rapportant aux pictogrammes muraux.

**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.

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**

Département Bien-Être et Santé

Direction des Aînés

Rue de la Rivelaine, 21

6061 Charleroi

Tél. : 071 337 541

et/ou

**Monsieur/Madame le(la) Bourgmestre de Soignies <sup>(2)</sup>**

Hôtel de Ville – 32 Place Verte

7060 Soignies

Tél : 067.34.73.10

L'AViQ 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 recommandé de respecter le matériel et les locaux et d'éviter tout gaspillage. La direction peut exiger des réparations pour les dommages causés par un résident ou par leurs visiteurs.

En cas de troubles graves au bon ordre, le Conseil d'administration pourra prendre toutes les mesures qui s'imposent jusqu'à l'exclusion du résident si cela s'avère nécessaire.

L'utilisation d'instrument de musique, de radios, de TV se fait de façon à ne pas incommoder les autres résidents surtout entre 22h00 et 8h00, et d'adopter de façon générale un comportement compatible avec la vie sociale envers les autres résidents.

L'ascenseur est destiné aux personnes. Il ne peut donc en aucun cas être utilisé lors des déménagements comme monte-charge. Un espace est déterminé au niveau -1 pour le placement du monte-charge. En cas de dommage, les réparations seront à charge du résident.

Il n'est pas autorisé à pendre du linge à l'extérieur du bâtiment.

Toute anomalie de fonctionnement dans l'équipement électrique, gaz, sanitaire doit être immédiatement signalée au responsable de l'établissement.

---

<sup>2</sup> La commune où se situe l'établissement

Le résident concerné devra tolérer toute réparation nécessaire. Il ne pourra en aucun cas procéder ou faire procéder lui-même à ces réparations.  
D'une manière générale, tous les travaux à réaliser dans les logements devront être conduits par le personnel de l'établissement.

En tout temps, la direction se réserve le droit de visiter ou faire visiter les logements, moyennant avertissement préalable, afin de vérifier les clauses éditées dans le présent règlement.

### **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.

Fait à Soignies, le Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.

Bryan STONE  
Directeur - coordinateur

**ASBL Maison Marie Immaculée**  
**61 Grand Chemin – 7063 Neufvilles**

**Site de Soignies**

Dénomination de l'établissement : **Résidence-services Saint Vincent**

Adresse : **56 A rue de la Station – 7060 Soignies**

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

**RS/ 155.040.828**

**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*) : **Résidence-services Saint-Vincent**

Je soussigné(e)

Représentant de Madame/Monsieur :

Adresse :      Rue :              N° :              Bte :

CP :              Ville :

Pays :

Téléphone :

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

Fait à Soignies, le Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.

Signature du résident et/ou de son représentant