

**MAISON DE REPOS ou MAISON DE REPOS ET DE SOINS  
COURT SEJOUR  
REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR**

AM 23.12.2009 - Annexe 1

**Identification de l'établissement**

**Résidence Saint-François**

**22 rue de la Station – 7060 Soignies**

N° du titre de fonctionnement délivré par le SP de Wallonie : **MR/155.040.309**

Maison de repos  Maison de repos et de soins  Court séjour

**Identification du gestionnaire**

**ASBL Maison Marie Immaculée**

**61 Grand Chemin – 7063 Neufvilles**

**Identification du directeur**

**Mme Maud DUQUESNOY**

**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 de résidents tels que définis à l'article 334, 1<sup>o</sup> 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.

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 **8 et 20 heures<sup>1</sup>** et ce, tous les jours, y compris les week-ends et jours fériés. Toutefois, la direction se réserve le droit de limiter certaines visites lorsqu'elles sont de nature à perturber le bon fonctionnement de l'institution, voire de les interdire. Les visites seront ainsi limitées, voire interdites :

- Pour toute situation où le visiteur, membre de la famille ou non, perturbe la sérénité de l'établissement en raison d'un état d'ébriété avancé, d'un état de confusion cognitif avéré ou si la personne est sous l'emprise manifeste de toute substance influençant son comportement.
- Pour le non-respect des heures de visite malgré les rappels pour non-respect du ROI ;
- Par mesure d'hygiène et de sécurité : aux visiteurs entrant avec un animal sans laisse et qui ne veulent pas obtempérer
- Aux visiteurs agressifs vis-à-vis de résidents ou de membres du personnel,
- Aux visiteurs qui créent des troubles ou désordres quelconques ;
- Aux visiteurs qui dérogent à la sécurité de l'établissement et qui refusent d'obtempérer (fumer dans l'établissement, dans des endroits non autorisés par exemple) ;
- Ou toute autre situation répétée ne respectant pas le ROI.

Les résidents sont libres de quitter l'établissement et de le 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.

#### **§ 1er. Le 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 des résidents, 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 leurs 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;

<sup>1</sup> Au moins 3 heures l'après-midi et 1 heure après 18 heures.

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 : il se réunit 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.

## **§ 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.

L'horaire des repas<sup>2</sup> est affiché aux tableaux d'affichage se situant dans les unités de vie.

Les menus 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 utilisés 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.<sup>3</sup>

Le résident doit disposer de linge personnel en quantité suffisante. Il convient de veiller à ce que le linge sale soit enlevé régulièrement.

## **§ 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.

---

<sup>2</sup> Le repas du matin ne peut être servi avant 7 h., celui du midi avant 12 h. et celui du soir avant 17.30 h.

<sup>3</sup> Les toilettes et soins ne peuvent être réalisés durant la nuit ou avant 7 h du matin sauf en cas d'incident majeur ou pour des raisons médicales mentionnées dans le dossier individuel de soins.

**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, en ce compris le médecin traitant du 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, la mise en œuvre de 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 la dispensation des soins et de l'aide dans les actes de la vie journalière. Cette équipe est composée au minimum de praticiens de l'art infirmier, de membres du personnel soignant et du personnel de réactivation.

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

**Article 7. L'activité médicale**

Les résidents ont le libre choix de leur médecin auquel il sera fait appel chaque fois que l'état de santé du résident le nécessite.

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; ils auront accès à l'établissement entre **8 heures et 18 heures**, sauf cas d'urgence.

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. Observations - Réclamations - Plaintes**

Toutes les observations, réclamations ou plaintes des résidents, de leur représentant ou de leur famille peuvent être communiquées au directeur. Celui-ci est disponible sur rendez-vous ainsi qu'aux heures affichées au tableau d'affichage dans le hall d'entrée de la résidence. A savoir :

- tous les jours ouvrables, sauf les lundis, de 8 heures à 16 heures 30
- les mercredis, sur rendez-vous, entre 17 et 19 heures.

Des suggestions, remarques ou 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.

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**

Direction Audit et Inspection  
Rue de la Rivelaine 21  
6061 Charleroi  
Tél.: 071.33.78.17

**Monsieur/Madame le(la) Bourgmestre de Soignies<sup>(4)</sup>**  
Hôtel de Ville – 32 Place Verte  
7060 Soignies  
Tél : 067.34.73.10

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**

En cas de décès du résident, ce sont les membres de la famille qui règlent toutes les questions relatives aux obsèques. A défaut, l'institution est autorisée à prendre toutes les mesures nécessaires.

Si une procuration est donnée à l'institution pour s'occuper des démarches auprès de la mutuelle du résident, sa carte SIS et son carnet de mutuelle seront remis à la direction.

Seul un mandat écrit, distinct de la convention d'hébergement et du règlement d'ordre intérieur permet au gestionnaire d'effectuer des dépenses ou achats pour le compte personnel du résident ou encore de détenir des documents personnels.

Il est recommandé par ailleurs :

- de respecter le matériel et les locaux de l'établissement,
- d'éviter tout gaspillage,
- d'adopter, de façon générale, un comportement compatible à la vie communautaire, envers les autres résidents,
- de reconnaître et de respecter le service offert par le personnel de la maison de repos et d'établir avec lui des relations empreintes de respect mutuel,

---

<sup>4</sup> La commune où se situe l'établissement

- de ne pas proposer de gratifications, les membres du personnel n'ayant pas le droit de les recevoir.

#### **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.

Fait à Soignies, le

Maud DUQUESNOY  
Directrice - coordinatrice

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

**Site de Soignies**

Dénomination de l'établissement : **Résidence Saint-François**

Adresse : **22 rue de la Station – 7060 Soignies**

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

**MR/155.040.309**

**RECEPISSE VALANT PRISE DE CONNAISSANCE  
DU REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR**

Ce document doit être conservé dans le dossier individuel du résident

Je soussigné(e)

Résident de (*dénomination de l'établissement*) : **Résidence Saint-François**

Je soussigné(e)

Représentant de Madame/Monsieur :

Adresse : Rue : N° : Bte :  
CP : Ville :  
Pays :

Téléphone :

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

Fait à , le

Signature du résident et/ou de son représentant