REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR

Maison de repos « Accueil 3ème Âge »

REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR

Approuvé par les Membres du Collège réuni de la Commission communautaire commune de Bruxelles-

Capitale, compétents pour la politique de l'Aide aux personnes, et ce,conformément à l'article 6, § 3 de l'arrêté du Collège réuni du 3 décembre 2009 fixant les normes d'agrément auxquelles doivent répondre les établissements d’accueil ou d’hébergement pour personnes âgées.

Article 1er. - Services

a) La maison de repos accueille les personnes âgées dont l'état de santé ou la situation ne permet plus la vie à domicile dans des conditions satisfaisantes.
b) La santé est un état général de bien-être. La maison de repos offre un service d'hôtellerie et peut mettre à disposition un ensemble de soins infirmiers, paramédicaux, médicaux et pharmaceutiques. Les activités et les loisirs sont favorisés au sein de l'établissement, notamment par la mise à disposition de locaux adéquats, d'un jardin, d'un service bibliothèque, de la télévision , l'organisation de fêtes, d'excursions, ...
c) Le projet de vie est communiqué à chaque personne âgée de préférence avant ou lors de son admission ainsi que chaque fois qu'il est modifié.
Le projet de vie est défini par le gestionnaire et le directeur, en collaboration avec le personnel et le conseil participatif, en vue de favoriser l'épanouissement et le bien-être des personnes âgées, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'établissement.

Article 2. - Lieu de vie sociale

La maison de repos est un lieu de vie sociale.
- La liberté philosophique, politique, religieuse et culturelle de chaque résident sera respectée. Aucune obligation à caractère commercial, culturel, politique, religieux ou linguistique ne peut être imposée par la maison de repos au résident. L'accueil et le traitement du résident sont assurés en néerlandais ou en français, selon le choix linguistique du résident concerné.
- La maison de repos garantit au résident le respect de la vie sexuelle et affective de la personne âgée et de son orientation sexuelle;
- La maison de repos garantit au résident de pouvoir mener une vie conforme à la dignité humaine, notamment en s'abstenant de toute mesure de contrainte à son encontre, sauf ce qui est prévu à l'article 16. La maison de repos garantit au résident la plus grande liberté lors de son occupation des lieux, pour autant qu'elle ne porte pas préjudice aux autres et à la vie collective.
- Afin de créer un climat paisible et harmonieux, les résidents sont invités à se comporter entre eux avec courtoisie et à s'aider mutuellement.
- Le résident traitera le personnel avec bienveillance et politesse. Il veillera à ne pas lui donner d'instructions. Le personnel usera des mêmes égards envers le résident.
- Chaque membre du personnel de l'établissement doit veiller à respecter la vie privée de la personne âgée, notamment en s'annonçant avant d'entrer dans la chambre (de l'appartement).
- Il est interdit de changer une personne âgée de chambre, sans son consentement écrit ou celui de son représentant, sauf prescription du médecin traitant.

Article 3. - Statut juridique

a) La maison de repos est gérée par « Accueil 3ème Âge, s.a. » .
Adresse : Rue du Saphir, 27-29, à 1030 Schaerbeek.
représenté(e) par Jongen Jean, administrateur-délégué.
b) La maison de repos est agréée par la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale comme :
Maison de repos
Numéro d'agrément : PA 3013

L'établissement répond aux normes d'agrément et de financement ainsi qu'aux normes de l'AFSCA (Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire) en matière d'hygiène de denrées alimentaires.

Article 4. - Principales fonctions de personnel de la maison de repos

La gestion journalière est confiée au **directeur** de la maison de repos.
Il s'agit actuellement de M. Jongen Philippe et Olivier.
Les heures habituelles de présence du directeur sont : de 09h00 à 18h00.

En cas d'empêchement ou d'absence du Directeur, celui-ci est remplacée par l'infirmière de service à ce moment-là.

Le(La) responsable de l'animation organise des activités de loisirs.

La Direction présentera au résident toutes les personnes qui interviendront dans l'aide et le soins à la personne âgée.

Article 5. - Demande d'admission

a) Le futur résident introduit sa demande d'admission auprès de la Direction de la maison de repos .
b) La direction organise un entretien avec le futur résident au niveau médical, psycho-social et financier. A cette fin, le futur résident ou son représentant veillera à fournir une attestation médicale certifiant qu'il est atteint ou non d'une maladie contagieuse. La confidentialité de ces informations est garantie.
c) La maison de repos consulte le représentant de la personne âgée et respecte les dispositions légales applicables en la matière si celle-ci n'est pas en mesure de conclure une convention écrite.
d) Après instruction de la demande, la décision sera notifiée au demandeur.

Article 6. - Conditions spéciales d'admission

a) La maison de repos s'adresse à toute personne âgée (et garantit la continuité des soins)
Elle accueille (tant) des personnes valides (que des personnes nécessitant des soins ou aide dans les actes de la vie journalière). Elle dispose, en tout temps, du personnel suffisant en nombre et en qualification pour fournir au résident les soins nécessaires et assurer l'entretien et la propreté des locaux.
b) Personnes âgées de moins de 60 ans
Les Ministres autorisent, à titre exceptionnel, l'admission de personnes âgées de moins de 60 ans mais elle est soumise à une double condition, à savoir :
1° un projet de vie spécifique à cette personne doit être établi;
2° le nombre de résidents de moins de 60 ans ne peut dépasser 5% de la capacité d'agrément de la maison de repos.

Article 7. - Formalités administratives lors de l'admission

a) Le résident veillera à opérer le changement de domicile dans les conditions et délais légaux et à le signaler aux autorités et organismes qui doivent en être informés.
b) Une fiche individuelle et un dossier confidentiel sont établis lors de l'admission de chaque résident selon les prescriptions légales et réglementaires en vigueur.
A cette fin, le résident communiquera les renseignements suivants:
- le nom, l'adresse et le numéro de téléphone:
1° du médecin traitant choisi et de son remplaçant
2° le cas échéant, du personnel infirmier et paramédical choisi
3° de l'institution hospitalière souhaitée
4° du représentant et des personnes de confiance qu'il convient d'avertir en cas de nécessité;
- l'assistance morale, religieuse ou philosophique éventuellement souhaitée;
- les renseignements relatifs à la mutualité de la personne âgée ou du titulaire (nom, adresse, catégorie, numéro d'affiliation);
- le cas échéant, la nécessité de consulter le dossier médical.
Le dossier confidentiel comprend, le cas échéant, les dispositions concernant les modalités de fin de vie.
c) Le nom du résident figure à l'extérieur de la chambre sauf si ce dernier ou son représentant s'y oppose.

Article 8. - Responsabilité civile

L'établissement est couvert par une assurance en responsabilité civile professionnelle concernant la responsabilité du directeur et du personnel. Elle couvre le risque découlant de l'exploitation de

l'établissement.
Par ailleurs, il est vivement conseillé au résident de couvrir sa responsabilité civile en contractant une assurance.

Article 9. - Frais de séjour

a) Les éléments couverts par le prix de journée d'hébergement et la liste des suppléments figurant dans la convention individuelle conclue entre le résident et la maison de repos.
b) Les différents tarifs applicables dans l'établissement sont fixés dans le respect des prescriptions légales.
c) Il est tenu un compte individuel qui comporte un relevé détaillé de toutes les charges (nature, nombre et montant) ainsi que le montant acquitté par le résident. Le résident ou son représentant peut en prendre connaissance quand il le souhaite.
Une facture mensuelle détaillée établit la balance des sommes dues et des recettes. Elle est remise, accompagnée de toutes les pièces justificatives, au résident ou à son représentant.

Article 10. - Absences

a) Sauf certificat du médecin traitant, figurant au dossier médical du résident, celui-ci a la faculté de sortir de la maison de repos, sans avoir de compte à rendre à qui que ce soit. Il lui est demandé de prévenir la Direction quand il ne prend pas ses repas à la maison de repos, lorsqu'il a l'intention de passer la nuit à l'extérieur de l'établissement, ou lorsqu'il s'absente durant plusieurs jours.
b) Le gestionnaire décline toute responsabilité lorsque le résident a quitté l'établissement et se trouve sur la voie publique.
c) Le résident n'est pas dispensé du paiement de la journée d'hébergement durant ses absences. Il sera tenu compte des réductions prévues par la convention individuelle.

Article 11. - Visites

a) Le résident peut recevoir les visites de son choix entre 11h00 et 20h00, y compris les dimanches et jours fériés, sans perturber le service.
Les visiteurs sont tenus au respect des règles de vie prévues par le présent règlement et s'abstiendront de causer des désagréments aux résidents et au personnel. A défaut, l'accès à l'établissement pourra leur être refusé.
b) Le résident a le droit de ne recevoir que les visiteurs de son choix. Chaque visiteur doit s'annoncer avant d'entrer dans la chambre.
Les visites pourront être limitées sur prescription médicale, renseignée dans le dossier médical du résident.
c) La famille, les amis et des ministres des cultes ou conseillers laïcs demandés par cette personne ou son représentant ont le libre accès, à tout moment, auprès d'une personne âgée mourante.

Article 12. - Vêtements, literie et hygiène

a) Le résident doit disposer des vêtements nécessaires, en bon état et marqué à ses nom et prénom, afin qu'il soit dans une tenue vestimentaire propre et décente.
b) La literie est maintenue en état de propreté. Elle est changée au moins tous les huit jours et chaque fois que cela s'avère nécessaire.
c) Le résident est tenu de respecter les directives données par la Direction et le personnel en matière d'hygiène. La Direction de l'établissement veillera à la tenue et à l'hygiène des résidents. Le personnel pourra avoir accès aux chambres afin de procéder à la vérification des équipements et du respect des règles d'hygiène.

Article 13. - Repas, collation

Le menu est communiqué aux personnes âgées et affiché à un endroit apparent et accessible, en français et en néerlandais, au moins sept jours à l'avance.

Sauf prescription médicale contraire, versée au dossier de soins, le repas du matin ne peut être servi avant 7 h. 30, celui du midi, avant 11 h 30 et celui du soir avant 17 h 30.
La nourriture est saine et variée, elle est adaptée à l'état de santé de la personne âgée.
Les régimes diététiques faisant l'objet d'une prescription médicale sont observés, sans occasionner de coûts supplémentaires.
L'établissement assure à la personne âgée au moins un repas chaud par jour, le midi ou le soir, lequel peut être pris en commun.

Article 14. - Alcool, pourboire

a) Le résident ne peut abuser de boissons alcoolisées.
b) Le personnel de la maison de repos ne peut accepter aucun pourboire ou cadeau.

Article 15. - Soins de santé

a) Tous les soins infirmiers et paramédicaux nécessaires sont assurés par le personnel infirmier et paramédical désigné par la maison de repos.
Si le résident souhaite la présence d'un prestataire extérieur à l'établissement, celui-ci est payé par le résident et est tenu de respecter les prescriptions du présent règlement.
Le choix du kinésithérapeute et du personnel paramédical est toujours libre pour les soins supplémentaires à ceux dispensés par l'établissement, sous réserve, le cas échéant, et pour autant qu'il soit démontré que la sécurité tarifaire n'est pas respectée, des conditions auxquelles la prise en charge financière des soins peut être subordonnée par une décision du C.P.A.S. compétent.
b) Le résident consultera le médecin de son choix. Il préviendra de son choix la Direction de l'établissement lors de son admission et s'il change de médecin. Le libre choix du patient et la liberté thérapeutique du médecin sont garantis. Hormis les cas d'urgence, l'accès du médecin à l'établissement se fait aux jours et heures convenus avec la Direction.
c) Il est tenu, pour chaque personne âgée, un dossier médical mentionnant notamment la date de la visite du médecin traitant, ses directives, les médicaments ainsi que les soins à administrer, les éventuels régimes et les examens médicaux demandés.
Il mentionne, en outre, les éventuelles déclarations anticipées d'euthanasie et de volontés relatives au traitement, conformément à la loi du 28 mai 2002 relative à l'euthanasie.
Il est, par ailleurs, tenu, pour chaque personne âgée, un dossier de soins reprenant la mention de l'exécution des directives médicales ainsi que les remarques formulées par le personnel chargé de l'application de ces directives.
La personne âgée, ou sa personne de confiance, peuvent consulter à tout moment ces dossiers et peuvent en obtenir, en partie ou complètement, copie, au prix coûtant. Sur chaque copie, il est précisé que celle-ci est personnelle et confidentielle.
d) Les médicaments sont obtenus suivant les modalités reprises à l'art. 9 de la convention entre le résident et la maison de repos.

Article 16. - Mesures en matière de contention, surveillance ou isolement

- Si des mesures de contention, surveillance ou isolement s'imposent, elles ne pourront être prises que sur **prescription médicale**, après concertation avec une équipe pluridisciplnaire.
- Ces mesures seront communiquées à la personne âgée, quel que soit son état, à sa famille ou à son représentant et versée au dossier médical.
- Ces mesures seront toujours limitées dans le temps et feront l'objet d'une évaluation par l'équipe pluridisciplinaire.
- Ces mesures doivent rester **exceptionnelles** et n'intervenir que lorsque toutes les autres mesures alternatives auront été épuisées.

Article 17. - Participation

La collaboration active des résidents est sollicitée, tant dans le domaine du délassement que dans l'aménagement du cadre de vie. A cet effet, il est créé un conseil participatif.

a) conseil participatif

Un conseil participatif est créé dans chaque maison de repos qui se réunit au moins une fois par trimestre. Ce conseil est composé de personnes âgées ou de leur représentants (exemple : famille, …).
Il adopte son propre règlement d'ordre intérieur et fixe notamment le mode de désignation de son président, le mode d'invitation, d'établissement des ordres du jour et procès-verbaux des réunions.
Le gestionnaire ou le directeur prend toutes les mesures nécessaires pour assurer, au sein du conseil participatif, une véritable dynamique de participation de chaque personne âgée, le cas échéant, en désignant un membre du personnel de l'établissement ou une personne externe mandatée pour organiser le conseil participatif.
Le gestionnaire ou le directeur accordent toutes facilités pour l'organisation des réunions du conseil participatif, notamment en mettant un local à disposition pour la tenue de ces réunions.
Le conseil participatif peut émettre des avis, soit d'initiative, soit à la demande du gestionnaire ou du directeur de l'établissement, sur toutes questions portant sur le fonctionnement général de l'établissement et est informé du suivi réservé à ses avis.
Le gestionnaire ou le directeur veille à ce qu'un procès-verbal de toutes les réunions du conseil soit établi. Celui-ci est tenu à la disposition des personnes âgées ou de leurs représentants.
Le gestionnaire, le directeur et les membres du personnel et, le cas échéant, le médecin coordinateur peuvent y être invités, afin de débattre des sujets souhaités par les personnes âgées.

b) Registre pour suggestions ou observations

Des suggestions ou observations peuvent être consignées par les personnes âgées ou leurs représentants et le conseil participatif dans un registre tenu à cet effet auprès du directeur ou d'un responsable désigné par le directeur, disponible sur rendez-vous, quatre heures par semaine au moins. Ces heures doivent être réparties sur deux jours minimum, dont au moins une heure après dix-huit heures.
Ce registre est tenu à la disposition du conseil participatif et des fonctionnaires, sur simple demande.
Une boîte doit être disponible à tout moment permettant à toutes personnes de trans-mettre toutes suggestions ou observations. Elles sont intégrées dans le registre prévu à cet effet.
Le nom de la personne responsable désignée par la Direction à qui toutes les observations et suggestions pourront être communiquées est apposé au tableau d'affichage.
Cette personne est disponible sur rendez-vous aux lieux et heures de visite affichés au même tableau d'affichage. Les observations et suggestions pourront être consignées dans un registre tenu auprès de ce responsable.

Article 18. - Introduction et traitement de plaintes

La personne âgée et toute personne intéressée peuvent introduire une plainte auprès du gestionnaire ou du directeur et auprès des Ministres ou de l'administration.
Si la plainte est adressée au **gestionnaire** ou au **directeur**, il en examine le bien-fondé de la plainte introduite et il informe, par écrit, le plaignant des suites qu'il y a réservées..
Lorsque la plainte est déposée auprès des **Ministres** ou de l'**administration,** les fonctionnaires procèdent au contrôle, sans délai, du bien-fondé de la plainte, le gestionnaire ou le directeur entendu. Ils prennent toutes les précautions nécessaires afin de garantir l'anonymat de la plainte et la confidentialité des élements la motivant.

Adresse de l'Administration :
Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale
Avenue Louise 183 - 1050 BRUXELLES
Tél. : 02/502.60.01 - Fax : 02/502.59.05

Adresses des Ministres

Mijnheer Alain Maron
Bd Saint-Lazare, 10 (11ème etage) à 1210 Bruxelles.
Tel. : 02/506.34.11
info.maron@gov.brussels

Mevrouw Elke Van den Brandt
Bd Saint-Lazare, 10 (11ème etage) à 1210 Bruxelles.
Tel. : 02/517.13.33
info.vandenbrandt@gov.brussels

Brussels meldpunt Ouderenmis(be)handeling
(Point de contact néerlandophone contre la maltraitance des personnes âgées)
Rue de Laeken, 76 Bte 1 - 1000 Bruxelles
Tél.: 02-511.91.20
Courriel : brusselomb@misc.irisnet.be
www.home-info.be
Ce service est joignable par téléphone le lundi et mercredi de 9h à 12h30.

SEPAM – Service d'Ecoute pour personnes âgées Maltraitées
Tél. : 02-223.13.43
Courriel : sepam@inforhomes-asbl.be
www.inforhomes-asbl.be
Ce service est joignable par téléphone le lundi de 12h30 à 16h et le jeudi de 9h à 12h30.
Plainte dans le cadre de la réglementation sur le droit des patients
Service de médiation fédérale « Droits du patient »
Place Victor Horta, 40 boite 10 - 1060 Bruxelles
www.patientrights.be

Article 19. - Mesures d'intérêt général

a) Radio, télévision, téléphone

Chaque chambre est reliée à la ligne téléphonique, la télédistribution.
L'usage d'une radio, d'une télévision et/ou d'un ordinateur est autorisé, aux frais du résident, et à condition de ne pas troubler le repos d'autrui.
Il convient de respecter le repos des résidents, particulièrement de 12 à 14 heures et entre 22 et 8 heures.

b) Animaux

Les animaux sont autorisés lors des visites dans l'établissement; ils ne peuvent, cependant, avoir accès aux cuisines, aux locaux où sont conservés les aliments, ni aux locaux de soins ou de préparation de la distribution des médicaments.

c) Respect de l'environnement

Le résident respectera la propreté de la chambre, de l'établissement et des abords.

d) Mobilier et travaux d'aménagement

L'équipement de la chambre est éventuellement fourni par la maison de repos; néanmoins, le résident peut être autorisé, par la Direction, à amener des meubles personnels, à condition que ceux-ci ne gênent pas l'occupation normale et n'altèrent l'hygiène des lieux.

Article 21. - Sécurité et incendie

Afin de ne pas se mettre soi-même et les autres en danger, il faut que le résident fasse un effort particulier pour éviter tout ce qui peut causer un incendie. Les appareils électriques, tels que radio, ordinateur, frigo, appareils d'éclairage, cordons,… ne peuvent être utilisés, que lorsqu'ils se trouvent en bon état.
La direction se réserve le droit de refuser l'usage en chambre d'appareils électriques représentant pour la personne âgée ou d'autres résidents un danger pour son ou leur intégrité physique.
Il est fortement recommandé d'utiliser un téléviseur à écran plat. Il y a lieu d'éviter des appareils de télévision plus vieux. Les résidents ne peuvent jamais mettre de nappes décoratives sur la télévision. En cas de défaut ou de dégâts, le résident devra mettre le personnel immédiatement au courant.
Il est strictement interdit de brûler des bougies et d'utiliser des appareils non autorisés (fer à repasser, ...) ou des objets dangereux, dans les chambres.
Il est autorisé de fumer dans le local destiné aux fumeurs, mais il est strictement interdit de fumer dans les chambres.
Les résidents doivent se familiariser avec les voies (d'évacuation) par où ils peuvent s'échapper en cas d'urgence.
Les instructions à suivre en cas d'incendie, sont clairement affichées en différents endroits dans la maison de repos.

Article 22. - Sanction

L'entrée dans l'établissement entraîne l'adhésion aux présentes dispositions.
Tout dommage causé par un résident impliquera une réparation à charge de ce résident.
En cas de non-respect du règlement ou de troubles graves provoqués par le résident, la Direction a la faculté de prendre les mesures qui s'imposent, en ce compris la rupture du contrat.

Article 23. – Départ

Lorsque le résident quitte définitivement la maison de repos, il devra donner le préavis conformément aux termes de la convention individuelle conclue avec lui.

Article 24. - Règlement

Sauf en cas d'admission urgente, le présent règlement est remis lors de la demande d'admission. Au moment de l'entrée du résident, celui-ci ou son représentant délivrera à la Direction un récépissé valant notification et accord.
Toute modification approuvée de ce règlement est remise à la personne âgée ou, le cas échéant, à son représentant, contre récépissé. Les modifications prennent effet au plus tôt trente jours après leur approbation par les Ministres ou leur délégué.

Date et signature du résident (représentant)
précédé de la mention "***pour réception et accord***"