

RESIDENCE-SERVICES
REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR¹

Identification de l'établissement

Résidence services Le Riv'âge
rue Cambier Dupret, 49 – 6001 Marcinelle

Numéro du titre de fonctionnement : **RS/152.011.782**

Identification du gestionnaire

A.S.B.L. Notre Foyer
rue Cambier Dupret, 47 - 6001 Marcinelle

Identification de la directrice

COLASANTE Patrizia

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'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.

¹ Toutes les mentions accompagnées de pointillés sont à compléter.

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:

S'adresser à l'accueil de la Résidence Notre Foyer.

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.

La résidence-services étant établie sur le site d'une maison de repos ou d'une maison de repos et de soins, la garde permanente de la résidence-services peut être assurée par le personnel de la maison de repos ou de la maison de repos et de soins concernée. Dans ce cas, la présence d'au moins un membre du personnel de soins ou de réactivation est assurée de manière permanente dans les locaux de la maison de repos ou de la maison de repos et de soins concernée.

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.

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

Le personnel de garde reçoit les appels de la Résidence – Services sur son téléphone « dect ». Il rentre en contact directement par le système d'interphone, puis se rend sur place, valide sa présence et notifie la raison d'appel par sa clef d'identification.

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): ***Les réunions se dérouleront dans la salle du restaurant. Un affichage annoncera la date et l'heure du Conseil des résidents.***

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 20 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.

La maison de repos ou maison 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.

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

Dénomination : **Coordination Aide et Soins à Domicile Hainaut Oriental**

Adresse: **Rue du Douaire 40 / 1 – 6150 Anderlues**

Dénomination :

Adresse:

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

Modalités d'utilisation et de jouissance:

Les locaux, équipements et services collectifs seront utilisés en bon père de famille.

Ils sont accessibles entre 8h et 22h par respect pour les autres résidents et ainsi éviter les nuisances sonores.

Modalités d'accès à d'autres personnes âgées de 60 ans au moins:

Les visiteurs extérieurs seront reçus prioritairement dans l'appartement privatif.

La salle polyvalente est accessible occasionnellement.

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.

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

Les animaux de compagnie sont admis dans les appartements sous certaines conditions :

- Ils devront être en ordre de vaccinations.
- Ils n'auront accès à aucun lieu commun de la Résidence – Services.
- Dans l'entrée et les couloirs, ils devront être placés dans un panier ou tenus en laisse.
- Les endroits de passage devront restés propres.
- A l'extérieur, les déjections devront être ramassées pour conserver le site en état, les chiens seront obligatoirement tenus en laisse.
- De jour comme de nuit, ils ne pourront être dérangeant par leurs bruits pour les autres locataires.
- Pas plus d'un animal à quatre pattes sera admis par appartement.

Si une des conditions n'est pas respectée, l'animal ne sera plus accepté dans la Résidence – Services.

S'ils sont la cause de dégradation, les réparations seront à charge de leur propriétaire.

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 de l'évacuation : **2 fois par semaine.**

Modalités d'évacuation : **Le triage des déchets est obligatoire.**

Les déchets ménagers, les papiers – cartons, les PMC, le verre et la vaisselle cassée seront séparés.

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
Branche Bien-être et Santé
Direction Audits et Contrôles
Rue de la Rivelaine 21
6061 Charleroi
Tél. : **071/33.75.41**

et/ou

Monsieur/Madame le (la) Bourgmestre de Charleroi
Adresse : **Hôtel de ville de Charleroi**
Place Charles II – 6000 Charleroi
Tél. : **071/86.10.97**

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

- ***Le linge personnel, draps ou essuies ne pourra être exposé à l'extérieur, ni sur les balcons, ni sur les terrasses pour être séché ou aéré.***
- ***Les gardes corps des balcons devront rester libres.***
- ***Aucune affiche ou autocollant ne pourra être apposé sur les vitres tant côté extérieur qu'intérieur.***
- ***Les appareils d'éclairage et les électroménagers ne peuvent être démontés ou déplacés.***
- ***Les tentures ne pourront être changées. Elles seront entretenues par l'A.S.B.L. Notre Foyer.***
- ***Pour le bon vivre ensemble, il est indispensable que les résidents aient le souci de l'hygiène corporel (cheveux, lavage des mains et des ongles,...) et une tenue vestimentaire correcte (pas de chemisette ni de short au restaurant)***

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 de la directrice