

## REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR RESIDENCE-SERVICES



### Identification des résidences-services des Centres d'Accueil de Bouge

#### **Résidence-Services « Sardanson »**

Rue Sardanson, n°13 à 5004 Bouge  
Numéro du titre de fonctionnement :  
**RS/192.094.413**

#### **Résidence-Services « Moulin-à-Vent »**

Chaussée de Louvain, n°316 à 5004 Bouge  
Numéro du titre de fonctionnement :  
**RS/192.094.442**

### Identification du gestionnaire

#### **Accueil et Solidarité (ACSOL) ASBL**

Numéro d'entreprise BCE : 0890259070

Siège social : Chaussée de Louvain, 1081 à 5022 Cognelée

### Identification du directeur

Monsieur Laurent JACQUET

### **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 du résident et à n'imposer à celui-ci aucun choix à caractère commercial, culturel, philosophique, religieux, politique ou linguistique.

Le logement est le domaine intime du résident. Toute personne, membre du personnel ou de la direction, est tenue de s'annoncer avant d'entrer.

Une sonnette est prévue à l'entrée de chaque logement, ainsi qu'à l'extérieur de la résidence-services, sur laquelle le nom des occupants est inscrit, 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.

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.

Le résident a le droit de téléphoner en dehors de la présence d'une tierce personne.

Le résident a le droit de recevoir les visiteurs de son choix à tout moment.

Le résident a le droit d'entrer et de sortir de l'établissement à toute heure du jour et de la nuit, selon leur bon vouloir, en veillant toutefois à respecter les règles de sécurité.

- Le cas échéant, il est demandé au résident de bien veiller à refermer chaque porte coupe-feu et/ou issue de secours qu'il ouvre intentionnellement.
- Entre 21 h et 6 h du matin, il est demandé au résident de verrouiller la porte d'accès principal du bâtiment avec la clé qui lui a été remise à cet effet et ce, à chaque passage (sortie ou entrée).

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, 7 jours / 7 jours, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, de manière que cet appel soit acquitté sur le lieu où il a été lancé, dans les quinze minutes de sa survenance.

La garde de deux résidence-services est assurée par le personnel de la MR/MRS des Centres d'Accueil de Bouge qui garantit en permanence la présence d'au moins trois membres du personnel de soins et/ou réactivation dans ses bâtiments.

Un registre des appels informatisé est tenu à jour qui mentionne la nature de l'appel, l'heure précise, ainsi que le délai d'intervention pour chaque appel.

L'appel peut être réalisé soit en téléphonant le service de permanence au numéro 891, soit en actionnant un des boutons d'appel se trouvant dans le logement (chambre, salle de bain et living) ainsi que, le cas échéant et à sa demande, via un module à porter au coup ou au poignet du Résident.

La liste actualisée du personnel de garde est communiquée aux résidents, ainsi que les horaires.

### **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.

Celui-ci est commun aux deux Résidences-Services du site des Centres d'Accueil de Bouge

Les réunions de ce conseil se tiennent durant la 1<sup>ère</sup> quinzaine des mois de septembre, de décembre, de mars et de juin.

La date de la réunion est communiquée aux Résidents 15 jours au préalable.

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, les responsables de service, ainsi que les membres du service social de l'institution assistent aux réunions dudit conseil.

Le service social de la commune est régulièrement informé de la tenue des réunions du Conseil des résidents, il est par ailleurs 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.

Un rapport de chaque réunion du Conseil des résidents est établi par un assistant-social de l'institution. Celui-ci est affiché aux valves de l'institution et distribué dans la boîte aux lettres de chacun des résidents des deux Résidences-services.

Les résidents peuvent participer, s'ils le souhaitent, aux animations de la maison de repos. Le programme de ces activités est affiché aux valves du restaurant et au tableau d'affichage de la maison de repos. Les résidents peuvent aussi s'inscrire au Centre d'Accueil de jour.

Un libre accès aux parc, jardins et terrasses du site des CAB est garanti aux Résidents.

Toutes personnes âgées de 60 ans au moins, qui en fait la demande express à la direction de l'institution, est libre d'accéder aux installations communes entre 10h et 17h, ainsi que d'y prendre un repas, sur réservation uniquement et aux conditions tarifaires de l'institution.

#### **Article 5. Les liaisons fonctionnelles**

La résidence-services est conventionnée avec la maison de repos et de soins des Centres d'Accueil de Bouge (MR/192094134) qui est sise sur le même site, au numéro 10 de la rue Saint Luc à 5004 Bouge.

Cette dernière, dans la mesure des places disponibles, garanti une priorité d'accueil aux Résidents des deux résidences-services du site qui en font la demande, lesquels sont libres par ailleurs d'assister aux activités conjointes qui y sont régulièrement organisées.

Les deux résidences-services des CAB sont conventionnées avec l'asbl « Aide & Soins à Domicile en province de Namur » (ASD) qui est située au numéro 93 de l'avenue de la Dame à 5100 Jambes (Tél. +32 81 257 457 – mail : [centre.namur@asd-namur.be](mailto:centre.namur@asd-namur.be))

*Nb : En résidence-services, les soins médicaux, infirmiers, paramédicaux et d'aide à domicile sont administrés par des prestataires indépendants de l'institution, du choix du Résident.*

#### **Article 6. Les repas**

Le Résident peut recevoir trois repas par jour. La nourriture est saine, variée et adaptée à l'état de la personne, les régimes diététiques prescrits par le médecin traitant sont observés.

Les repas sont pris dans le restaurant de la résidence-services ou, à la demande, peuvent être servis dans le logement privé. Ils doivent être réservés la veille par inscription sur la feuille de réservation affichée dans le restaurant.

Les menus sont communiqués à l'avance et sont affichés dans le restaurant et au panneau d'affichage.

Le petit déjeuner est servi à partir de 8 heures, le dîner à 12h et le souper à 18h.

## **Article 7. Locaux, équipements et services collectifs mis à disposition des résidents**

Un salon de coiffure et une pédicure sont à la disposition du résident (sur demande) au sein de l'institution.

Dans chacune des Résidences-services, une salle de séjour équipée peut accueillir les résidents qui désirent se rencontrer, lire, bricoler, jouer aux cartes, discuter, etc. ...

De même, une buanderie collective pour le traitement du linge personnel est mise à disposition du Résident dans chacun des deux bâtiments.

Sous peine d'être interdit d'utilisation, cette dernière sera utilisée par le Résident dans le strict respect :

- Des règles d'hygiène : laisser les machines et la buanderie dans son état initial après chaque utilisation, ne pas y entreposer de linge sale et/ou produits quelconques, etc. ... ;
- Des règles de sécurité : n'apporter aucune modification aux installations, respecter le poids de charge des machines, « souffler » le filtre du séchoir après chaque utilisation, signaler dans les plus brefs délais toute défectuosité, etc. ... ;
- Des prescrits d'utilisation définis par le constructeur du matériel : respecter les programmes et les cycles des machines dans leur intégralité, utiliser des produits conformes et autorisés, etc. ...

## **Article 8. L'hygiène (a) et la sécurité (b)**

a) Les résidents sont obligés, sous peine d'exclusion de l'établissement, de respecter les règles d'hygiène suivantes dans leur logement :

- Le résident doit maintenir le logement dans un en état constant de propreté ;
- Il doit signaler toute défectuosité quelconque de l'équipement de son logement.

b) Le résident doit aussi se conformer aux dispositions suivantes relatives à la sécurité :

- Il est interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement, en ce compris dans les logements ;
- L'utilisation d'appareils électriques dans les logements doit respecter les règles de sécurité en vigueur en la matière ;
- Afin d'éviter tout accident ou tout incendie, sont strictement interdits, sans que cette liste soit exhaustive :
  - Les appareils chauffants à combustible solide, liquide ou gazeux ;
  - Les couvertures et coussins chauffants ;
  - Les dominos électriques ;
  - Etc. ...
- Le résident respectera également les règles suivantes :

- Les blocs multiprises peuvent être admis s'ils portent le label CEBEC et s'ils sont munis d'un fusible interne de sécurité. Ils doivent être pourvus d'un sectionneur de courant. Leur utilisation doit se faire en fonction des recommandations des responsables techniques interne.
- Les éclairages d'appoint devront posséder des fils conducteurs de diamètre de 1.5 mm<sup>2</sup> minimum.
- Les autres appareils électriques, pour être admis, devront posséder le label CE (Normes Européennes) et répondre aux normes de garantie de sécurité.
- L'institution peut fournir le matériel demandé, il sera facturé au prix coûtant.
- Tout matériel sera vérifié par le service technique interne, aucune dérogation à cet article ne sera admise.

#### **Article 9. Les assurances 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 10 Les animaux domestiques**

Les animaux ne pourront être admis dans l'institution sauf une dérogation écrite de la direction.

Toutefois, ils ne peuvent en aucun cas avoir accès aux cuisines, aux locaux où sont conservés les aliments, ou à la salle à manger.

#### **Article 11. L'évacuation des déchets**

L'évacuation des déchets est assurée par le personnel de la résidence-services, en ce compris les poubelles des résidents qui sont prises en charge au logement. Les déchets solides sont évacués dans le respect de la réglementation sur les déchets.

Périodicité de l'évacuation : tous les jours du lundi au vendredi.

Modalités de l'évacuation : Le résident déposera un sac-poubelle hermétiquement fermé près de la porte d'entrée de son logement au plus tôt à 8h du matin et, en tous les cas, au plus tard avant 9 h du matin.

En dehors de l'évacuation organisée par la Résidence-services, les déchets peuvent être déposés par le résident exclusivement dans le local prévu à cet effet, dans un des conteneurs appropriés - *déchets ménager, papiers-cartons ou verres* - ceux-ci restant accessible 24h/24h.

#### **Article 12. Les numéros de téléphone utiles**

- Urgence : **+32 81 219 891** ou en interne le **891**
- Direction / service administratif : **+32 81 219 707** ou en interne le **707**
- Service social : **+32 81 219 712** ou en interne le **712**
- Service technique : **+32 81 219 757** ou en interne le **757**
- Cuisine : **+32 81 219 755** ou en interne le **755**

### **Article 13. Observations - Réclamations – Plaintes**

Toutes les observations, réclamations ou plaintes du résident ou de son représentant peut 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 registre susvisé doit être présenté, une fois par trimestre, sur simple requête au Conseil des résidents

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  
Direction Audit et Inspection  
Rue de la Rivelaine, 21  
6061 CHARLEROI  
Tél. : +32 71 /337 541

et/ou

**Monsieur/Madame le(la) Bourgmestre de Namur**  
Hôtel de Ville de Namur  
B - 5000 NAMUR  
Tél. : +32 81 246 902

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 14. 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 : 01/09/2019

Pour l'asbl ACSOL,

Laurent Jacquet  
Directeur



**Résidence-Services « Sardanson »**  
Rue Sardanson, n°13 à 5004 Bouge  
Numéro du titre de fonctionnement :  
**RS/192.094.413**

**Résidence-Services « Moulin-à-Vent »**  
Chaussée de Louvain, n°316 à 5004 Bouge  
Numéro du titre de fonctionnement :  
**RS/192.094.442**

**RECEPISSE VALANT PRISE DE CONNAISSANCE**  
**DU REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR**  
(Document à conserver au dossier individuel du résident)

Je soussigné(e)

Résident de

Je soussigné(e)

Représentant de Madame/Monsieur

Adresse :

Téléphone :

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

Fait à Bouge, le .....

Signature du résident et/ou de son représentant