

## II) RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR

### Préambule :

Vous entrez dans un établissement d'hébergement, dénommée Résidence de logements encadrés.

Cette Résidence vous offre votre logement mais surtout votre nouveau lieu de vie, ainsi que les différents services adaptés à votre situation. La direction et l'ensemble du personnel mettront tout en œuvre pour rendre votre séjour aussi agréable que possible tant personnellement qu'avec les autres Résidents.

Tous les usagers de la Résidence (résidents, personnel, bénévoles et visiteurs) forment une communauté de vie qui est fondée sur une base de confiance, de respect mutuel en lien avec les valeurs promues par SERVIOR à savoir le professionnalisme, le respect, le plaisir, le bien être et l'attention envers nos résidents.

Le présent règlement d'ordre intérieur a pour but de fixer les lignes directrices de cette communauté de vie, du fonctionnement de la Résidence et des droits et obligations des résidents, du personnel et des visiteurs. Les prestations qui sont dispensées aux résidents doivent sauvegarder la dignité humaine, favoriser l'autonomie et promouvoir l'inclusion sociale.

## 1. Dispositions relatives aux Résidents

### 1.1. Respect de la vie privée

SERVIOR s'engage à respecter la vie privée des Résidents et à n'imposer à ces derniers aucun choix à caractère commercial, culturel, idéologique, philosophique ou religieux.

Le logement est le domaine intime du Résident et tout membre du personnel est tenu de s'y annoncer avant d'entrer. Pour des raisons de contrôle, respect des normes relatives à l'hébergement, il est possible que des personnes tierces doivent entrer dans le logement.

Pour autant qu'il en fasse la demande, chaque Résident peut recevoir librement et dans la plus stricte intimité, la visite et l'assistance des ministres ou représentants de son culte, ainsi que de conseillers laïques.

## 1.2. La vie communautaire

Les Résidents, les visiteurs et le personnel veillent en permanence à ne pas troubler le repos dans l'établissement, sauf bien sûr circonstance(s) particulière(s).

L'utilisation d'instruments de musique, de radios, de téléviseurs ou de tout genre d'équipements audio se fait de façon à ne pas incommoder les autres Résidents surtout pendant les heures qui exigent un calme particulier.

Chaque Résident peut participer à la vie de la structure, notamment, dans le cadre du Conseil des Résidents. Ce Conseil est composé de Résidents.

Il donne des avis et fait des suggestions, notamment dans l'organisation de la vie commune au quotidien, la qualité des prestations, l'amélioration du cadre de vie, du projet de vie institutionnel et des activités d'animation.

Le directeur de la Résidence ou son représentant assiste en principe aux réunions du Conseil. Ces réunions sont organisées deux fois par an.

Il est établi un rapport de chaque réunion du Conseil des Résidents. Ce rapport est affiché au tableau d'affichage et peut être consulté par les Résidents, les membres de leur famille ou leurs représentants.

## 1.3. Les repas

Les résidents reçoivent un repas chaud complet par jour le temps du midi. Ils ont la possibilité de commander un petit déjeuner et un repas du soir, moyennant supplément.

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, au minimum les repas de midi sont pris, sauf raisons médicales, au restaurant de l'établissement.

L'aide nécessaire sera fournie aux personnes qui éprouvent des difficultés pour manger ou boire seules.

Les repas sont servis aux heures prévues à cet effet pour le

- Petit-déjeuner (sur demande)
- Déjeuner,
- Dîner (sur demande).

Les menus des repas sont communiqués aux Résidents au moins une semaine à l'avance, notamment au moyen du tableau d'affichage.

## 1.4. L'hébergement

La Résidence se compose de 3 zones :

- Zone privée

La zone privée constitue le logement du Résident, son lieu de vie. Cet espace est exclusivement réservé à son utilisation privée, hormis le nettoyage et tout acte de soins et d'encadrement pour le cas où ils sont assurés par SERVIOR.

Le prix de pension mensuel du logement varie en fonction du type de logement.

- Zone publique

La zone publique se compose de tous les locaux accessibles aux Résidents de la Résidence mais aussi aux personnes extérieures. Il s'agit notamment du hall d'entrée, des couloirs, des séjours, du restaurant, des locaux tels que cafétéria, épicerie, salon de coiffure, salle polyvalente et de tout autre lieu ne faisant pas partie d'une autre zone.

Au niveau de la zone publique, une apparence soignée est exigée.

- Zone fonctionnelle

La zone fonctionnelle est composée de tous les locaux nécessaires au bon fonctionnement de la Résidence tel que les locaux du bloc fonctionnel (infirmierie et dépôts), les bureaux de l'administration ainsi que les locaux techniques (cuisine, chaufferie, ateliers, etc.). L'accès à cette zone est strictement réservé aux personnes autorisées.

### **1.4.1. Consignes diverses**

Le Résident veille à aérer régulièrement son logement et à adapter la température intérieure aux conditions climatiques. Par temps de pluie, les fenêtres et portes fenêtres sont à maintenir fermées.

Sans l'autorisation de SERVIOR, aucun changement ou modification ne peuvent être faits au logement mis à disposition.

Tous travaux d'embellissement, de décoration (y compris percements), de réparation etc. sont réalisés exclusivement par le service technique de la Résidence, selon les disponibilités de ce dernier.

En conformité avec l'article 6 de la loi modifiée du 11 août 2006 relative à la lutte antitabac, il est interdit de fumer/vapoter dans les locaux à usage collectif de la Résidence, y compris les ascenseurs et corridors. La direction de la Résidence peut (sans y être obligée) accorder une autorisation pour fumer/vapoter dans la zone privée. Le cas échéant et afin de minimiser les désagréments à autrui, le Résident veille à bien aérer de façon régulière son logement et à éteindre immédiatement sa cigarette/vapoteuse lorsque du personnel

accède à son logement afin d'accomplir des soins ou des prestations prévus dans ce règlement. L'autorisation de fumer/vapoter peut être retirée s'il existe un désagrément pour le personnel ou les Résidents avoisinants ou s'il existe un risque de mise en danger de la Résidence.

Dans le même esprit, l'usage excessif d'alcool, risquant de provoquer des perturbations dans la vie collective et de porter atteinte aux autres résidents, est prohibé.

#### **1.4.2. Clés du logement**

Lors de son entrée dans la Résidence, le Résident reçoit les clés d'accès appropriées (clés conventionnelles ou clés électroniques). La direction de la Résidence est à avertir immédiatement en cas de perte d'une clé. Le remplacement de la clé se fait aux frais du Résident. SERVIOR décline toute responsabilité en cas de vol.

La transmission des clés à un tiers est seulement autorisée avec l'accord écrit de la direction de la Résidence.

Le personnel de la Résidence dispose d'une clé passe-partout. L'accès au logement est autorisée, à tout moment, au chargé de direction.

#### **1.4.3. Nettoyage**

SERVIOR s'engage à nettoyer régulièrement, suivant le plan de nettoyage en vigueur, les parties communes de la Résidence.

Pour ce qui est du logement, le Résident est responsable de la propreté soit de son propre fait soit par un tiers. Le réseau d'aides et soins peut procéder au nettoyage dans le cadre de la synthèse de prise en charge de l'assurance dépendance. SERVIOR peut également se charger du nettoyage du logement dans le cadre des prestations pour convenance personnelle.

Les déchets et ordures sont à collecter exclusivement dans les poubelles correspondantes.

Les déchets encombrants doivent être concassés et être réduits en morceaux avant d'être jetés dans les poubelles. Il est interdit d'entreposer des déchets ou des ordures dans le logement, sur les chemins d'accès et de façon générale à des endroits non prévus pour le dépôt de déchets. Pour tout déchet qui doit être enlevé par le service de nettoyage à un endroit autre que ceux prévus pour le dépôt des déchets, le Résident est susceptible de payer un supplément pour couvrir les frais de nettoyage.

Les déchets ne doivent jamais être jetés dans les toilettes. Dans le cas d'un bouchage des dégorgeoirs, les frais de remise en état sont à charge du Résident.

Le nettoyage de textiles et de chaussures est interdit aux fenêtres, au-dessus de la balustrade des balcons ou dans la cage d'escaliers.

Il est interdit de déposer des objets sur les balcons, de même qu'il est interdit de jeter des objets (y compris nourriture pour animaux) par-dessus les balcons ou par les fenêtres.

Une buanderie publique est à la disposition des Résidents. Chaque utilisateur doit se tenir aux conditions d'utilisation définies par la direction.

À l'exception des logements spécialement équipés, la lessive est strictement interdite dans la zone privée.

## 1.5. Protection contre le bruit

Les périodes de repos sont fixées de 13h à 15h et de 22h à 7h selon les modalités prévues dans la Résidence.

Durant ces périodes, le Résident doit s'abstenir de faire du bruit et doit respecter le repos d'autrui. SERVIOR s'engage à garantir dans la mesure du possible ces périodes de repos.

Il est permis d'organiser exceptionnellement des activités durant les périodes de repos à condition d'avoir obtenu préalablement l'accord de la direction et de respecter les conditions imposées par celle-ci. L'organisation de ces activités devra être annoncée en temps utile aux autres Résidents.

## 1.6. Hygiène

L'établissement est attentif à l'hygiène des Résidents lesquels, par respect pour leur entourage, doivent avoir une tenue vestimentaire propre et décente.

## 1.7. Animaux domestiques

La garde d'un animal domestique est en principe autorisée, à condition que l'animal apprivoisé, soit en ordre de vaccinations, ne salisse ou ne détériore pas les installations de la Résidence et qu'il ne perturbe pas la vie collective.

Les conditions de garde sont fixées dans une convention à conclure entre le Résident et la direction de la Résidence. SERVIOR a le droit de révoquer à tout moment l'autorisation accordée, si les conditions ne sont plus respectées.

## 1.8. Sécurité

Le Résident doit veiller à ne pas s'exposer lui-même ou exposer autrui à des risques de sécurité. SERVIOR n'assume qu'une obligation de moyens quant à la sécurité des Résidents.

Toutes les plages de circulation telles que portes d'entrée, couloirs, cages d'escaliers, etc. doivent rester dégagées à tout moment. Il est strictement interdit d'y entreposer des objets.

De même, le Résident devra veiller à garantir un couloir de circulation dans son logement et ce tant pour des raisons de sécurité que pour d'autres motifs (hygiène, intervention médicale, etc.)

Les apports mobiliers ne devront pas contrevenir aux règles de sécurité, notamment par leur caractère inflammable ou nuire aux déplacements ou au nettoyage de la chambre par leur encombrement. Les tapis, paillasons sont déconseillés pour raison de sécurité.

Il est interdit aux Résidents de détenir à l'intérieur de la Résidence des produits facilement inflammables et/ou explosifs. Sauf autorisation de la direction, l'installation et/ou l'utilisation d'équipements à risques dont notamment bougies, chauffage électrique, couverture chauffante, fer à repasser, thermoplongeur, plaque de cuisine, etc. sont interdites. L'autorisation peut être retirée à tout moment sans indication de motifs.

Tout feu ouvert à l'intérieur de la Résidence est interdit.

SERVIOR à la disposition de chaque Résident un système d'appel-malade. Ce dernier s'engage à informer immédiatement la direction de la Résidence en cas de dysfonctionnement du système.

La perte ou le dégât causé au système appel malade par une utilisation inappropriée par le Résident sera à la charge de ce dernier.

L'utilisation d'une chaise roulante électro-motorisée dans l'enceinte de la Résidence peut être autorisée. Toutefois, la vitesse de circulation doit être adaptée et de façon générale, l'utilisation ne doit pas constituer un danger pour soi-même ou pour autrui.

## 2. Dispositions relatives aux visiteurs

### 2.1. Modalités pratiques

Les résidents ont le droit de recevoir les visiteurs à toute heure, sous réserve des restrictions qui sont imposées par la direction dans l'intérêt des Résidents et du bon fonctionnement de la Résidence.

En principe, la porte principale de la Résidence est fermée de 22:00 à 06:00 heures, sauf autres dispositions prévues en interne.

Toutefois, l'entrée tardive est possible en avertissant la garde de nuit.

Etant donné que les logements sont les lieux de vie des résidents, ces derniers sont libres de quitter l'établissement et de le réintégrer selon leur convenance (sauf avis médical contraire).

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.

Les visiteurs sont tenus lors de chaque visite de respecter le calme et la sérénité de la Résidence.

Le comportement et les propos des visiteurs doivent permettre la préservation de relations courtoises avec les autres Résidents, visiteurs et le personnel. Un respect mutuel est indispensable pour une prise en charge harmonieuse.

Les visiteurs s'engagent à respecter l'intimité des Résidents lors et après leur venue en ne divulguant aucune information/commentaire/photo à leur sujets, ni sur la Résidence ni sur le personnel sur les médias sociaux.

## 2.1. Animaux domestiques

Les visiteurs peuvent venir avec un animal de compagnie compatible avec les lieux et les personnes hébergées, mais sous leur seule responsabilité.

Ils ne peuvent circuler seuls au sein des parties communes de la Résidence et doivent impérativement être empêchés, par quelque moyen que ce soit, d'importuner les résidents et le personnel. Les animaux ne doivent présenter aucun danger pour les Résidents, le personnel et les autres visiteurs. Dans le cas contraire, la direction se verra leur interdire l'accès de la Résidence. En cas de déjections, d'urine dans les logements et/ou les parties collectives, le nettoyage doit être assuré par le visiteur/Résident.

## 3. Dispositions relatives au personnel

### 3.1. Organisation des soins

L'organisation des soins est opérée par le réseau d'aides et de soins à domicile choisi par le Résident et qui dispose du dossier de soins de ce dernier.

Une permanence en matière de soins est assurée 24h/24h par le réseau d'aides et soins à domicile de SERVIOR.

### 3.1. Pourboires

En principe, le Résident n'est pas autorisé à donner des pourboires au personnel.

Le Résident est informé que le personnel n'est pas autorisé à accepter des pourboires.

Toutefois, une collecte en faveur du personnel peut être organisée annuellement par le Conseil des Résidents.

## 3.2. Dispositions diverses

Les Résidents sont invités à ne pas demander au personnel d'accomplir des tâches qui ne relèvent pas de son service normal.

Chaque Résident jouit d'une totale liberté d'aller et venir et les visiteurs que le Résident reçoit dans sa chambre ne peuvent être contrôlés. La responsabilité de la Résidence ne saurait être engagée en cas de vol, de perte, de détérioration de ses biens personnels et/ou meublants. En conséquence, il est recommandé au Résident de ne pas garder avec lui bijoux, argent ou valeurs ou de les placer dans un coffre-fort et de ne pas amener de meubles de valeur.

Sauf accord du chargé de direction pour des situations ponctuelles (fin de vie du Résident, vacances de proches), le logement du Résident est strictement personnel et ne peut héberger des personnes tierces.

SERVIOR se refuse de prendre en dépôt ou à gérer des biens ou valeurs appartenant à un Résident.

En cas de pluralités de Représentants et/ou personnes de contact désignées par le Résident, seule la première sera contactée pour toute information à demander ou à communiquer en lien avec ce Résident.

En cas de fin de vie, SERVIOR respectera les dispositions de ses Résidents si ces dernières sont connues.

En cas de décès, ce sont les membres de la famille ou le représentant légal qui règlent les questions concernant les obsèques. A défaut de ceux-ci, la Résidence fera appel aux services d'une entreprise de pompes funèbres dont les frais seront à charge de la succession.

## 4. Observations – Réclamations – Plaintes

Toutes les observations, réclamations ou plaintes des Résidents, de leur famille, de leur représentant ou de visiteurs peuvent être communiquées au Chargé de direction de la Résidence. Celui-ci est disponible sur rendez-vous ainsi qu'aux heures indiquées au tableau d'affichage.

Toutes les questions d'ordre éthique peuvent être communiquées directement au réseau d'aides et soins à domicile SERVIOR. Pour ce faire une boîte aux lettres est placée dans la Résidence. Les questions sont à déposer sous pli fermé indiquant "question éthique" et seront transmises au référent éthique concerné qui se chargera du suivi.

Le présent document a été élaboré en langue française. Il est traduit et disponible en allemand. En cas de litige, le texte français fait foi. Dans le présent document, la terminologie ayant une forme grammaticale masculine vise les personnes de sexe masculin et féminin.