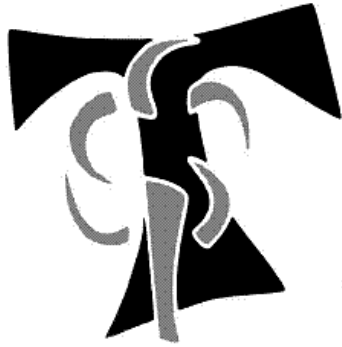


# Règlement d'ordre intérieur concernant les résidents, les visiteurs et le personnel Homes pour Personnes Agées ASBL



Date de l'élaboration : 01.04.1996

Date de la dernière mise à jour : 10.07.2024

## Table des matières

1	Définitions.....	4
2	Objet.....	4
3	Admission.....	4
3.1	Données personnelles du résident.....	4
4	Prestations assurées par l'établissement.....	5
4.1	Chambre.....	5
4.2	Entretien de la chambre.....	5
4.3	Entretien du linge.....	6
4.4	Restauration.....	6
4.5	Courses.....	6
4.6	Prescriptions médicales et soins.....	7
4.7	Loisirs, animation.....	7
4.8	Gestion porte-monnaie personnel.....	7
4.9	Démarches administratives et gestion du courrier.....	7
4.10	Utilisation des locaux communs.....	7
4.11	Parkings.....	7
5	Vie personnelle.....	8
5.1	Hygiène.....	8
5.2	Linge et habits.....	8
5.3	Relations avec les autres résidents.....	8
5.4	Relations avec le personnel.....	8
5.5	Animaux de compagnie.....	9
5.6	Respect des convictions individuelles.....	9
5.7	Liberté de mouvement.....	9
5.8	Fumer.....	9
5.9	Trier les déchets.....	9
5.10	Stockage de denrées périssables et des matières dangereuses.....	9
5.11	Bruit.....	10
6	Organisation de services extérieurs.....	10
6.1	Médecine générale.....	10
6.2	Kinésithérapie.....	10
6.3	Pharmacie.....	10
6.4	Laboratoire d'analyse médicale.....	10
6.5	Pédicure.....	10
6.6	Coiffure.....	11
6.7	Examens médicaux planifiés à l'extérieur de l'établissement.....	11
7	Sécurité.....	11
7.1	Evacuation /Contrôle de présence.....	11
7.2	Déclaration des dégâts observés.....	11
7.3	Fermeture de la chambre à clef.....	11
7.4	Effets personnels, objets de valeurs et argent liquide.....	12
7.5	Assurance personnelle.....	12
7.6	Appareils électriques.....	12
7.7	Prise autonome des médicaments.....	12
7.8	Incendie.....	12
7.9	Fenêtres.....	12
7.10	Présence 24/24 et alarme.....	12
7.11	Conservation d'armes et de munitions.....	13

7.12	Chaises-roulantes électriques .....	13
8	Visiteur .....	13
8.1	Heures de visites .....	13
8.2	Animaux de compagnie des visiteurs .....	13
9	Personnel .....	13
9.1	Relations avec le personnel .....	13
9.2	Dons/Pourboires .....	13
9.3	Achats .....	13
10	Chapelle .....	14
10.1	Ouverture .....	14
10.2	Messes .....	14
11	Cessation de résidence .....	14
11.1	Soins aigus .....	14
11.2	Incompatibilité avec la vie collective .....	14
12	Dispositions en cas des modifications .....	14

## **1 Définitions**

Au sens du présent règlement, les expressions ci-après sont définies ainsi qu'il suit:

- Contrat d'hébergement : le contrat tel que prévu par l'article 10 de la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.
- Résident : toute personne ayant conclu un contrat d'hébergement avec l'A.s.b.l. Homes pour personnes âgées de la Congrégation des Franciscaines de la miséricorde.
- Établissement : un des six établissements de l'A.s.b.l. Homes pour personnes âgées de la Congrégation des Franciscaines de la miséricorde :
  - o Home pour personnes âgées St François Clervaux
  - o Home pour personnes âgées St François Grevenmacher
  - o Home pour personnes âgées Sacré-Cœur Luxembourg
  - o Home pour personnes âgées Mamer
  - o Home pour personnes âgées St Joseph Mersch
  - o Home pour personnes âgées St François Redange

## **2 Objet**

Le règlement interne tel que prévu par le contrat d'hébergement fixe les modalités de la vie en collectivité. Le présent document a pour but d'établir les conditions pour une vie harmonieuse en collectivité entre tous les résidents, les membres du personnel et les visiteurs de l'établissement.

En cas de situations exceptionnelles, la direction de l'établissement se réserve le droit de modifier temporairement les droits et obligations du résident décrits dans le présent règlement.

Tout au long de ce document des répétitions et intersections entre les différentes rubriques ont pour objet d'attirer votre attention sur l'importance des éléments y prévus.

## **3 Admission**

### **3.1 Données personnelles du résident**

La direction de l'établissement remet à chaque résident, avant son admission, une liste de documents à fournir afin de constituer son dossier administratif et ses dossiers de soins.

Sur conseil de la police grand-ducale, l'établissement prend une photo personnelle du résident qui peut servir lors de l'évacuation du home ou lorsque le résident doit être recherché.

Une partie des données des dossiers du résident est informatisée. Conformément à la loi sur la protection des données, le résident a le droit de consulter ses données et de demander des modifications.

Les données suivantes sont concernées :

Gestion administrative et facturation des résidents :

- nom et prénom du résident
- date de naissance et matricule de la sécurité sociale
- numéro de la chambre occupée
- date d'entrée dans l'établissement
- date de sortie ou date de décès
- domicile légal
- éventuelle participation du Fonds National de Solidarité
- absences pour hospitalisation ou vacance
- éléments supplémentaires à facturer (boissons, téléphone...)

- données bancaires pour domiciliation

Facturation des prestations CNS et Assurance – Dépendance

- matricule
- nom et prénom du résident
- date et code de l'acte presté avec le cas échéant le code du prestataire
- le nom du médecin traitant

Systeme sécurité téléalarme

- nom et prénom du résident
- numéro de la chambre occupée
- enregistrement de la date et heure de l'appel du résident

Tout changement de ces données sont à communiquer à l'établissement.

## **4 Prestations assurées par l'établissement**

### **4.1 Chambre**

L'établissement met à la disposition des résidents des chambres avec salle d'eau. De plus, lorsque l'état de dépendance du résident le requiert, une table de nuit et un lit à hauteur variable est fourni. Chaque résident est responsable du mobilier et matériel mis à sa disposition et doit en prendre soin.

Chaque chambre, est raccordée au réseau téléphonique avec numéro de téléphone interne fixe et au réseau de télévision. Un appareil téléphonique est mis à la disposition du résident. Toutefois le résident garde la possibilité d'installer son propre appareil si celui-ci est compatible avec le système de l'établissement. L'abonnement de la ligne téléphonique (hors communications) et un bouquet de base de programmes télé sont inclus dans le prix d'hébergement.

Le résident doit disposer d'un téléviseur équipé d'un module CAM Eltrona ou d'un décodeur externe. Si le résident ne dispose pas déjà de cet équipement il peut l'acquérir auprès de Eltrona ou de l'établissement.

Le nom du résident est indiqué à l'extérieur de la chambre, sauf s'il y manifeste son refus.

L'établissement remet au résident une clé personnelle de sa chambre. Il est conseillé de fermer la porte à clef y compris lors d'absences de courtes durées (repas, infirmerie, visite à un voisin etc.). Même si l'établissement apporte une extrême vigilance à la sécurité, le personnel ne peut contrôler toutes les allées et venues des visiteurs.

En cas de perte de la clé de la chambre, l'établissement établit un double aux frais du résident.

À tout moment et pour des raisons de sécurité (incendie, dégât des eaux, maladie etc.), la direction et le personnel autorisé doivent avoir accès à la chambre. Il est interdit de poser un verrou et/ou de modifier la serrure de la porte d'entrée.

### **4.2 Entretien de la chambre**

L'entretien de la chambre est assuré par le service nettoyage de l'établissement avec au moins un passage journalier et un nettoyage à fond une fois par semaine. Le résident peut selon ses convenances participer à l'entretien de sa chambre. La chambre ne doit pas être encombrée de tapis ou d'objets posés au sol.

Soucieux de maintenir le confort esthétique de la chambre, les résidents sont priés de ne pas forer de trous dans les murs des chambres ou des cabines de toilette. En cas de dégradation des murs ou des revêtements de sol, l'établissement facture la remise en état au résident. L'établissement dispose d'un service technique pour les petits travaux de bricolage et de décoration de la chambre. Les petites pannes (ampoule grillée, fuite d'eau etc.) sont à signaler de suite à un membre du personnel. Il est strictement interdit de jeter quelconque objet dans les WC et les lavabos qui soit susceptible de les boucher.

### **4.3 Entretien du linge**

L'établissement met à disposition et entretient le linge blanc plat de lit. Le résident doit selon ses convenances fournir housse, couverture, couette, édredon, taie d'oreiller et parure.

Chaque résident devra disposer en tout temps de linge personnel propre en quantité suffisante (vêtement, literie et linge de bain). En principe, l'entretien régulier du linge et des vêtements personnels incombe au résident. Toutefois, il peut charger exceptionnellement l'établissement aux frais du résident. Dans ce cas, le linge personnel porté pour la première fois sera marqué lors du premier lavage par l'établissement.

### **4.4 Restauration**

#### Restaurant

Tous les résidents reçoivent 3 repas par jour, dont un repas principal, dans le restaurant de l'établissement ou dans l'unité de vie spécialisée dont ils dépendent.

Les horaires des repas sont indiqués dans la brochure de la maison.

Le menu des repas est communiqué aux résidents de façon hebdomadaire, par affichage soit à l'entrée de la salle de restaurant, soit sur les tables.

L'assistance nécessaire est fournie aux personnes incapables de manger ou de boire seules.

Tous les repas sont servis au restaurant respectivement à l'unité de vie. Si le résident désire, pour son confort personnel, prendre son repas en chambre un supplément est facturé.

#### Régime / Allergène

Les régimes diététiques doivent faire l'objet d'une prescription médicale précise, détaillée et non pas uniquement restrictive. Les familles et visiteurs veilleront à collaborer au respect de ces prescriptions. Le personnel de restauration se tient à disposition pour tous renseignements concernant les allergènes. Lors de l'admission le résident veille de signaler ses restrictions alimentaires dues aux allergènes. Il en va de même pour les familles et visiteurs lors de la réservation d'une table.

#### Cafétéria

Une cafétéria se trouve au rez-de-chaussée de l'établissement. Les heures d'ouverture sont disponibles à la réception.

#### Visiteurs

Le résident peut inviter des tiers pour prendre le repas au restaurant avec lui selon la disponibilité des places. Toutefois l'établissement se réserve le droit de limiter le nombre de ces invités pour des raisons d'organisation et de capacité. Il est nécessaire de prévenir le personnel de la réception au moins deux jours à l'avance du nombre de repas souhaités.

Le prix des repas peut être demandé à la réception. Les repas des invités du résident sont ajoutés sur la facture mensuelle de celui-ci ou payés sur place.

#### Fêtes de famille

L'établissement peut aussi organiser des fêtes de familles pour différentes occasions (anniversaire, Noël, Pâques etc.). Toutefois l'établissement se réserve le droit de limiter le nombre des invités pour des raisons d'organisation et de capacité.

### **4.5 Courses**

Le personnel n'est pas tenu d'effectuer les courses personnelles des résidents. Toutefois dans le cadre des activités du « Club Rencontre », des visites régulières sont organisées dans des centres commerciaux régionaux.

#### **4.6 Prescriptions médicales et soins**

L'établissement respecte le libre choix du résident quant aux prestations de soins de santé. Chaque résident doit déclarer le nom du ou des médecins à contacter en cas de problème de santé.

Une équipe de soins (infirmières, aides-soignantes etc.), intégrée dans l'établissement, assure les soins thérapeutiques prescrits par le médecin et les soins de base (actes essentiels de la vie) ainsi que les activités d'appui à l'indépendance et d'accompagnement en établissement liés à l'état de santé des résidents et prévus par l'administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance dans le cadre de l'Assurance-Dépendance.

En règle générale, l'établissement assure la gestion, la distribution et la surveillance de la prise des médicaments des résidents. Toutes les prestations en relation avec la gestion des médicaments sont assurées par des membres de l'équipe de soins qui sont autorisés par la législation en vigueur. Lorsque le résident souhaite gérer lui-même la prise de ses médicaments, le résident doit décharger l'établissement de toute responsabilité en cas d'accident ou de rupture de stock.

Afin d'assurer une intervention adéquate en cas de problème médical ou de situation d'urgence, il incombe au résident, le cas échéant à la personne de référence, d'informer en permanence l'établissement de tout changement de son état de santé et des prescriptions médicales.

#### **4.7 Loisirs, animation**

L'établissement offre diverses activités aux résidents. Ces activités se déroulent en principe au « Club Rencontre ».

Cependant, l'animation est l'affaire de tous. Toute suggestion auprès du service « Club rencontre » ou de la direction est la bienvenue.

Par ailleurs, des salles de séjour sont mises à disposition des résidents.

#### **4.8 Gestion porte-monnaie personnel**

En cas d'incapacité du résident, le secrétariat de l'établissement peut gérer en collaboration avec la famille un porte-monnaie individuel du résident afin de pouvoir payer les petites factures (courses et activités « Club R»). Le porte-monnaie peut contenir au maximum 250 euros.

#### **4.9 Démarches administratives et gestion du courrier**

Le secrétariat de l'établissement est à la disposition du résident pour le conseiller en vue de toutes les démarches administratives personnelles.

Si le résident ne peut plus gérer seul son courrier, le secrétariat ou la réception peut garder le courrier pour la personne de référence qui doit l'enlever régulièrement à la réception. Les frais de réexpédition sont refacturés au résident.

La réception vend des timbres postaux et le résident y trouve une boîte aux lettres pour le courrier à envoyer.

#### **4.10 Utilisation des locaux communs**

L'ensemble des espaces à usage commun, à l'exception impérative des locaux de services et des locaux techniques, sont normalement accessibles à tous les résidents.

#### **4.11 Parkings**

Pour les voitures et les motos, l'établissement dispose de plusieurs emplacements de parking. Le stationnement est seulement autorisé sur les places marquées et signalisées.

Les espaces piétons ont été créés pour les résidents, afin de leur garantir une sécurité maximale lors des promenades et des déplacements.

Pour éviter les accidents, le sens de la circulation du parking et la circulation à vitesse adaptée (5km/h) sont à respecter.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de dégâts ayant été causés sur les aires du parking.

Les résidents désirant stationner leur propre voiture doivent louer un emplacement réservé.

## **5 Vie personnelle**

### **5.1 Hygiène**

L'établissement demande à ce que chaque résident apporte un soin tout particulier à sa présentation physique à savoir une tenue vestimentaire propre et adaptée ainsi qu'un soin à l'hygiène corporelle, soins d'ongle, cheveux.

Tous les résidents, familles ou médecins peuvent s'adresser aux membres de l'équipe de soins pour toute question d'hygiène et de santé.

### **5.2 Linge et habits**

Chaque résident est tenu d'amener son linge personnel. En principe, le résident est responsable pour l'entretien de son linge. Lorsque l'établissement assure l'entretien régulier, le linge est impérativement marqué au nom et prénom du résident au premier lavage. Certains vêtements peuvent être trop délicats et nécessitent un nettoyage spécifique qui ne peut être réalisé par l'établissement. Le résident ou la personne de référence doit alors se charger de cet entretien à ses frais.

Il incombe au résident d'avoir une réserve de linge correspondant à ses besoins.

De manière générale, si le linge vient à manquer, l'équipe de soins en informe le résident ou la personne de référence.

### **5.3 Relations avec les autres résidents**

Il est du devoir de chaque résident de faire un effort pour que règne dans l'établissement une atmosphère conviviale en évitant certains comportements ou excès (bruit, mauvaise hygiène personnelle, non-respect des règles de sécurité, tenue incompatible avec toute vie sociale etc.) qui pourraient gêner le bien-être d'autrui.

En effet, bien que chaque résident dispose d'un logement personnel, il vit au sein d'une collectivité qui a ses règles sociales et ses façons de vivre.

Dès lors, le respect de la bienséance est nécessaire à la vie en communauté.

Par ailleurs, l'état de santé physique et/ou psychique peut avoir des répercussions sur les relations entre le résident « souffrant » et les autres résidents. C'est pourquoi il est demandé à chacun de faire preuve de tolérance vis-à-vis de la personne « souffrante » afin de lui éviter l'exclusion sociale.

L'établissement qui est une structure de soins, s'engage à héberger aussi longtemps que possible tout résident en perte d'autonomie physique et/ou psychique.

Cependant, pour son bien-être personnel, s'il est constaté que la vie en collectivité n'est plus possible pour le résident « souffrant » ou si l'équipement technique ne le permet, la direction de l'établissement recherche avec le résident, sa famille ou son représentant légal, toute solution appropriée, adaptée à son état de santé et permettant une prise en charge adéquate.

### **5.4 Relations avec le personnel**

Le personnel de l'établissement est tenu d'avoir une attitude correcte et respectueuse de la personnalité des résidents.



Ainsi, le personnel est recruté tant pour ses qualifications professionnelles que pour ses qualités humaines.

La loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées prévoit que « Le personnel d'encadrement comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois ». Nous étendons cette disposition à l'ensemble du personnel de l'établissement.

Toute plainte concernant le comportement du personnel est à adresser à un membre de la direction. Les pourboires au personnel sont strictement interdits.

### **5.5 Animaux de compagnie**

Certains animaux domestiques sont autorisés dans l'établissement, moyennant accord préalable de la direction, pour autant que le résident soit capable d'en prendre soin sans l'aide du personnel. En cas de perturbation causée par ces animaux, la direction se réserve le droit de refuser la tenue d'animaux perturbateurs. Pour des raisons d'hygiène, il est interdit d'amener des animaux de compagnies au restaurant.

### **5.6 Respect des convictions individuelles**

Les convictions intimes de chacun sont respectées. La liberté d'opinion philosophique, politique ou religieuse des résidents est garantie. En contrepartie, chacun s'oblige, lui aussi, à respecter scrupuleusement l'opinion d'autrui.

Chaque résident est libre de recevoir la visite et l'assistance du culte ou de la conviction laïque à laquelle il adhère.

Le résident est informé avant son admission sur l'orientation religieuse de l'établissement qui se base sur l'obédience franciscaine.

### **5.7 Liberté de mouvement**

Les résidents sont libres de sortir ou de rentrer à l'établissement. Cependant, il leur est demandé d'informer la réception (ou le personnel soignant en dehors des heures d'ouverture de la réception) de chaque sortie et de chaque retour. Il est recommandé à chaque résident de porter sur soi une carte de visite de l'établissement, de façon à ce que celui-ci puisse être prévenu et, le cas échéant, porter secours en cas de difficultés.

Le résident reconnaît et accepte que toute sortie individuelle de sa part en dehors de l'enceinte de l'établissement se fait à ses propres risques et périls et que la responsabilité de celui-ci ne saurait être engagée du fait d'un dommage survenu à l'occasion d'une telle sortie

### **5.8 Fumer**

Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement.

### **5.9 Trier les déchets**

Le résident est prié de participer à l'effort de l'établissement de préserver l'environnement et de trier ses déchets. Des poubelles spécifiques pour matières recyclables (verre, papier etc.) sont à sa disposition sur les étages.

### **5.10 Stockage de denrées périssables et des matières dangereuses**

Le stockage de denrées ayant dépassé la date de péremption est interdit. Le personnel a le droit de jeter des denrées abîmées ou périmées.

Il est strictement interdit d'amener dans les chambres des matières dangereuses telles qu'alcool à brûler, arme etc.

### **5.11 Bruit**

Le résident est prié de mettre le volume de la radio ou de la télévision à un niveau qui ne dérange pas le voisinage. Pour les résidents présentant des problèmes auditifs, nous leur conseillons l'utilisation de casque audio.

## **6 Organisation de services extérieurs**

L'établissement peut aider à organiser diverses prestations extérieures. La facturation sera effectuée par le prestataire au résident.

### **6.1 Médecine générale**

Le résident a le libre choix de son médecin. La présence d'un tiers lors de l'examen est seulement admise avec l'accord du résident et du médecin.

Les honoraires de ce médecin et les traitements prescrits sont à la charge du résident.

Sauf urgence, l'établissement a le droit de fixer les jours et heures des visites médicales.

La tenue du dossier médical se fait par et sous la responsabilité du médecin prescripteur.

### **6.2 Kinésithérapie**

Le résident a le libre choix de son kinésithérapeute. Sur prescription médicale, ce professionnel de santé exécute les massages et la rééducation nécessités par l'état de santé du résident. Il est payé à l'acte par le résident, lequel est remboursé par la Caisse Nationale de Santé selon les règles en vigueur.

### **6.3 Pharmacie**

Pour faciliter la gestion des ordonnances et la livraison des médicaments, l'établissement a négocié des modalités spécifiques de fonctionnement avec une pharmacie.

Les produits pharmaceutiques prescrits par le médecin sont intégralement à la charge du résident et remboursés par sa Caisse National de Santé selon les règles en vigueur. Les ordonnances sont transmises à la pharmacie par l'infirmière. Pour des raisons de sécurité et de suivi des traitements par l'équipe de soins, les médicaments sont stockés à l'infirmerie.

L'équipe de soins, en collaboration avec le médecin traitant, s'occupe du renouvellement des ordonnances médicales et de la commande des médicaments.

Lorsque le résident souhaite gérer lui-même la prise de ses médicaments, le résident doit décharger l'établissement de toute responsabilité en cas d'accident ou de rupture de stock.

### **6.4 Laboratoire d'analyse médicale**

Sur prescription du médecin, il peut être nécessaire de faire pratiquer une analyse médicale par un laboratoire. Dans un souci d'efficacité, de rapidité et pour une meilleure collaboration, l'établissement a retenu un laboratoire. Les frais sont à la charge du résident et remboursés par la Caisse Nationale de Santé selon les règles en vigueur.

Les échantillons sont prélevés par le laboratoire.

Les résultats sont transmis en toute confidentialité directement au médecin prescripteur.

### **6.5 Pédicure**

Chaque résident est libre de faire appel au prestataire de pédicure de son choix.

L'établissement a signé une convention avec certains prestataires de pédicure qui interviennent régulièrement dans l'établissement pour prendre en charge les besoins du résident. Un rendez-vous peut être pris auprès de la réception. Les prestataires de pédicure qui ont une convention peuvent profiter du salon de pédicure ou faire les prestations dans la chambre selon l'état de santé du résident.

Lorsque le résident choisit un prestataire de pédicure qui n'a pas de convention avec l'établissement, les prestations se font uniquement en chambre avec l'obligation du prestataire de nettoyer la chambre après son passage.

Les frais de pédicure sont à la charge du résident.

## **6.6 Coiffure**

Chaque résident est libre de faire appel au coiffeur de son choix.

L'établissement a signé une convention avec un coiffeur qui propose ses services dans le salon de coiffure de l'établissement ou en chambre selon l'état de santé du résident. Un rendez-vous peut être pris auprès de la réception.

Les prestations d'un coiffeur n'ayant pas de convention avec l'établissement se font uniquement en chambre avec l'obligation du prestataire de nettoyer la chambre après son passage.

Les frais de coiffeur sont à la charge du résident.

## **6.7 Examens médicaux planifiés à l'extérieur de l'établissement**

En cas d'examens médicaux prestés à l'extérieur de l'établissement, la famille du résident organise le transport et accompagne celui-ci.

En cas de nécessité de transport en ambulance pour se présenter à un examen médical presté à l'extérieur de l'établissement, l'établissement organise le transport. Les frais du transport sont à charge du résident. En cas de besoin, la personne de référence ou la famille assure l'accompagnement du résident.

Les frais de l'examen sont à la charge du résident et remboursés par la Caisse Nationale de Santé selon les règles en vigueur.

# **7 Sécurité**

## **7.1 Evacuation /Contrôle de présence**

Dans l'intérêt pour sa propre sécurité, tout résident quittant l'établissement doit prévenir la réception (ou le personnel soignant en dehors des heures d'ouverture de la réception) en indiquant l'heure de son retour. Passé ce délai, l'établissement va déclencher un plan d'alerte.

Dans l'intérêt de la sécurité des résidents, un contrôle de présence est assuré chaque soir.

## **7.2 Déclaration des dégâts observés**

L'établissement apporte un soin particulier à maintenir en bon état de marche les installations mises à la disposition des résidents et des visiteurs.

Seuls les professionnels engagés par l'établissement peuvent faire des modifications aux réseaux électriques, sanitaires et de chauffages. Aucune modification ne doit être opérée par le résident.

En cas de panne des réseaux pré-désignés, constatée dans sa chambre, le résident avertira sans délai le personnel ou la direction. Après évaluation des dommages, les réparations provisoires ou définitives sont programmées en fonction de l'urgence et des meilleurs délais donnés par les intervenants nécessaires.

## **7.3 Fermeture de la chambre à clef**

L'établissement remet au résident une clé personnelle de sa chambre. Le résident, gardant une responsabilité pour sa chambre, doit fermer à clef sa porte même pour des absences de courtes durées (repas, infirmerie, visite à un voisin etc.). L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol vu l'impossibilité de contrôler toutes les allées et venues des visiteurs.

L'établissement, pour des raisons de sécurité (incendie, dégât des eaux, maladie etc.), se réserve le droit d'accéder à tout moment au logement. Cet accès est réservé au personnel dûment mandaté.

Pour les mêmes raisons de sécurité, il est interdit de poser un verrou et ou de modifier la serrure de la porte d'entrée ou d'effectuer des aménagements rendant l'accès impossible.

#### **7.4 Effets personnels, objets de valeurs et argent liquide**

L'établissement déconseille au résident de garder des objets de valeurs ou de grandes sommes d'argent liquide dans sa chambre. L'établissement ne peut pas prendre en dépôt des objets de valeurs ou de l'argent liquide sauf l'argent de poche pour un maximum de 250 euros.

#### **7.5 Assurance personnelle**

Chaque résident est couvert par une assurance responsabilité civile familiale souscrite par l'établissement qui garantit la responsabilité civile du résident.

Les affaires personnelles du résident sont couvertes par l'assurance de l'établissement contre les risques d'incendie, d'inondation, des dégâts des eaux, tempêtes et grêles. Les montants de la couverture sont indiqués à l'article 7 du contrat d'hébergement entre l'établissement et le résident. Les objets d'arts et de valeur ne sont pas compris dans le cadre de cette assurance. L'établissement n'assume aucune responsabilité en cas de vol. Ce risque n'est pas couvert par l'assurance de l'établissement. Si le résident souhaite une couverture plus large il est libre de contracter une assurance complémentaire à ses frais.

#### **7.6 Appareils électriques**

Pour des raisons de sécurité, il est interdit de brancher plusieurs appareils électriques sur une même prise électrique. Tout appareil électrique autre que télévision, radio, rasoirs et sèche-cheveux ne peut être installé dans la chambre sans l'accord de la direction.

#### **7.7 Prise autonome des médicaments**

En principe l'équipe de soins assure le suivi des traitements et les médicaments sont stockés à l'infirmierie. L'établissement refuse toute responsabilité en cas de gestion et prise autonome et/ou accidentelle des médicaments. En cas de gestion autonome, le résident doit signer une décharge de responsabilité.

#### **7.8 Incendie**

Il est strictement interdit au résident d'allumer des bougies ou autres combustibles ainsi que de fumer dans le bâtiment.

#### **7.9 Fenêtres**

Afin d'éviter tout risque de chute ou la chute d'objet, certaines fenêtres sont bloquées en position bascule. Toutefois, le résident peut demander à ce que sa fenêtre puisse être ouverte complètement. Dans ce cas, il signera une attestation déchargeant l'établissement de toute responsabilité en cas d'incident et d'accident.

#### **7.10 Présence 24/24 et alarme**

Une présence de jour comme de nuit est assurée sans interruption.

L'établissement met à disposition du résident un médaillon portatif lui permettant de faire appel au personnel. Ce système d'appel fonctionne uniquement à l'intérieur du bâtiment. Si le résident refuse le port de cet appareil, en cas d'incident ou d'accident la responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée.

En cas de perte du médaillon le résident est tenu d'informer le service soins qui s'occupe du remplacement. L'établissement se réserve le droit de facturer le coût du nouveau médaillon au résident.

Si le résident quitte l'établissement pour une durée prolongée (p.ex. vacances ou séjour hospitalier), il en avertit le service soins et remet son médaillon à l'infirmierie ou à la réception.

### **7.11 Conservation d'armes et de munitions**

La conservation d'armes et/ou de munitions est strictement interdite même en cas d'autorisation légale de détention. Il en est de même pour toute arme rendue non fonctionnelle ou démilitarisée.

### **7.12 Chaises-roulantes électriques**

L'utilisation de chaises-roulantes électriques doit être autorisée par la direction de l'établissement et dépend de l'état de santé du résident.

## **8 Visiteur**

### **8.1 Heures de visites**

Les résidents reçoivent ou refusent librement leurs visiteurs. Cependant, pour des raisons de sécurité, l'accès à l'établissement est fermé aux heures indiquées à la réception. Lors des heures de fermeture, le visiteur peut utiliser la sonnette de nuit à côté de l'entrée principale pour demander l'ouverture de la porte.

### **8.2 Animaux de compagnie des visiteurs**

Les visiteurs ont le droit d'être accompagnés de leurs animaux de compagnie du moment que les animaux ne dérangent pas le bon fonctionnement de l'établissement.

Pour des raisons d'hygiène, il est interdit d'amener des animaux de compagnie au restaurant.

## **9 Personnel**

### **9.1 Relations avec le personnel**

Le personnel de l'établissement est tenu d'avoir une attitude professionnellement correcte et respectueuse à l'égard des résidents. Ainsi le « tutoyer » n'est pas toléré. La langue véhiculaire est le luxembourgeois.

Avant d'entrer dans une pièce privée, le personnel est tenu de sonner ou frapper à la porte.

Toute plainte concernant le comportement du personnel est à adresser à un membre de la direction.

Le résident traitera le personnel de la maison l'établissement avec politesse, respect et bienveillance.

### **9.2 Dons/Pourboires**

Afin d'éviter tout malentendu et pour ne pas nuire au bon état d'esprit qui doit régner dans l'établissement, les résidents s'interdiront de donner des pourboires, gratifications, cadeaux, boissons aux membres du personnel. L'acceptation de tels dons par un membre du personnel constituerait une faute grave exposant ce dernier à des sanctions.

### **9.3 Achats**

Le personnel n'est pas tenu d'effectuer les courses personnelles du résident. S'il le fait, c'est à titre amical et bénévole sans rémunération aucune.

## **10 Chapelle**

### **10.1 Ouverture**

La chapelle est librement accessible aux résidents et visiteurs. Les visites de la chapelle doivent se faire dans le respect de ce lieu de recueillement et de prières.

### **10.2 Messes**

Le programme des offices religieux est affiché à l'entrée de la chapelle.

Pour les autres cultes, la question est réglée individuellement avec les autorités religieuses compétentes et avec la direction.

## **11 Cessation de résidence**

### **11.1 Soins aigus**

L'établissement n'est pas un établissement de santé curative. Pour les résidents nécessitant des soins aigus ou présentant des problèmes psychiques ou encore un danger pour soi ou pour autrui, le transfert dans une structure hospitalière spécifique peut être envisagé dans le respect des dispositions légales en vigueur.

### **11.2 Incompatibilité avec la vie collective**

Certains comportements, excès ou manquements graves au règlement intérieur de l'établissement ne peuvent être tolérés de la part des résidents, de leur famille, leurs visiteurs ou leur représentant légal.

Sans que cette liste soit exhaustive, citons :

- Détérioration volontaire des locaux ou du mobilier
- Litiges graves avec les autres résidents
- Litiges graves avec le personnel et/ou la direction
- Ethylisme, toxicomanie
- Comportement incompatibles avec toute vie sociale (vol etc.)
- Comportements mettant l'établissement et ses occupants en danger (par ex. fumer au lit)

La Direction de l'établissement se réserve le droit d'en faire la remarque verbale à l'intéressé. Si le résident persiste dans son attitude, il lui sera adressé une mise en demeure de modifier son comportement par lettre recommandée avec accusé de réception.

## **12 Dispositions en cas des modifications**

Toutes modifications éventuelles au présent règlement d'ordre interne, préalablement notifiées par la direction, entreront en vigueur un mois après leur communication aux résidents et/ou à leurs représentants. La version actuelle du règlement d'ordre interne est disponible pour consultation à la réception de l'établissement et sur le site internet [www.hppa.lu](http://www.hppa.lu).

Un exemplaire du présent règlement est délivré au résident et/ou à son représentant avant la signature du contrat d'hébergement.

La signature du contrat d'hébergement vaut prise de connaissance et volonté de respecter le présent règlement d'ordre interne.

LUXEMBOURG, le 29.03.2024

**Le prestataire**

**Le résident**

Signature précédée de la mention « lu et approuvé »

---