

REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR

A vous qui devenez notre hôte, à vos parents et amis qui viendront vous rendre visite, nous souhaitons cordialement la bienvenue.

Vous êtes ici dans un établissement d'hébergement, qui vous offre le logement ainsi que différents services adaptés à votre situation. Croyez bien que la direction et l'ensemble du personnel mettront tout en œuvre pour rendre votre séjour aussi agréable que possible. Dans cette perspective, une attention toute particulière sera toujours réservée aux initiatives et suggestions susceptibles de contribuer à la réalisation de cet objectif.

Nous vous prions de bien vouloir prendre connaissance de ce document qui est établi dans le but de vous assurer le bien-être que vous attendez. Il contient une série d'instructions et de conseils qui nous permettront, en nous y conformant tous, de créer une ambiance confortable et agréable.

Le présent règlement d'ordre intérieur s'applique aussi bien à vous, qu'à vos visiteurs. Tous les locaux de la Résidence à usage privatif ou à usage collectif, ainsi que tous les équipements à usage privatif ou à usage commun, sont concernés par le présent règlement d'ordre intérieur.

Identification de l'établissement

Résidence Récital

19 rue Johnny Flick

1550 Luxembourg Merl

Identification du gestionnaire

emeis Luxembourg Exploitation S.à r.l.

établie et ayant son siège social à L-8030, Strassen, 153-155 rue du Kiem

inscrite au registre de commerce et des sociétés de Luxembourg sous le numéro

B258825

Identification du directeur de l'établissement

Prénom et Nom : Madame Stéphanie RONDOZ

Le respect de chaque individu, qu'il s'agisse de nos résidents ou de nos collaborateurs, est fondamental pour nous. À l'instar du personnel, les résidents et les visiteurs sont également tenus de se conformer au Règlement d'Ordre Intérieur (ROI).

Lors de la signature du contrat, chaque résident prend connaissance du règlement et s'engage à le respecter. Ce faisant, il s'engage à préserver les droits de chacun et à promouvoir un environnement où l'identité, les opinions et les croyances de tous sont respectées.

Quel que soit son statut (résident, collaborateur, visiteur, prestataire...), chaque acteur au sein de notre résidence doit respecter ce règlement. En cas de non-respect, des sanctions peuvent être appliquées, pouvant aller jusqu'à l'exclusion de l'établissement.

Ce règlement vise à garantir un cadre de vie et de travail respectueux et bienveillant, permettant à chacun de se sentir valorisé et respecté.

Partie I – Les Résidents

1. Respect de la vie privée

La chambre est le domaine intime du résident. Cependant, les résidents comprendront que l'accès aux chambres soit autorisé pour les nécessités du service et le contrôle du respect des normes relatives aux conditions d'hébergement. A ce titre, les visiteurs comme les membres du personnel, de la direction, d'un service d'inspection, etc. sont tenus de s'annoncer avant de pénétrer dans la chambre.

Les résidents seront en possession de la clé de leur chambre sur simple demande sauf en cas de contre-indication médicale.

Sauf s'il s'y oppose, le nom de chaque résident sera indiqué à l'extérieur de sa chambre.

2. Vie communautaire

La plus grande liberté possible est laissée au résident, compte tenu des impératifs de la vie communautaire et des dispositions relatives à la sécurité.

Afin de créer un climat paisible et harmonieux, les résidents sont invités à se comporter entre eux avec courtoisie.

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

L'utilisation d'instruments de musique, de radios, de téléviseurs, etc. se fait de façon à ne pas incommoder les autres résidents, surtout pendant les heures qui exigent un calme particulier.

Le résident a l'obligation d'adopter des mesures d'hygiène personnelle et de se conformer aux règles de sécurité.

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.

3. Activités

Les résidents sont informés, oralement et par affichages aux valves, des différentes activités et animations organisées au sein ou en dehors de l'établissement. Tous les résidents peuvent y participer sans inscription préalable, sauf pour les sorties en extérieur.

Les lieux de vie communs (restaurant, salon, jardin, ...) sont accessibles à tous les résidents quand ils le souhaitent.

L'utilisation de la piscine et du fitness s'organise avec les professionnels de santé de l'établissement et selon les horaires affichés.

4. Sorties

Les résidents sont libres de quitter l'établissement et de le réintégrer selon leur convenance (sauf en cas d'avis contraire écrit du médecin traitant et accord écrit du représentant légal du résident).

Le résident veillera donc à informer le personnel ou la direction de toutes ses sorties et absences, notamment aux heures des repas.

La direction décline toute responsabilité lorsque le résident a quitté l'établissement et se trouve sur la voie publique sans être accompagné d'un membre du personnel de la résidence.

5. Organisation et horaires des soins

Les levers, pour les résidents nécessitant une aide, se font à partir de 7h et les couchers à partir de 18h, sauf en cas de demande précise du résident ou si son état de santé nécessite d'autres horaires.

6. Activité médicale

Tous les médecins visiteurs sont invités par la direction à s'engager à participer le plus efficacement possible à l'organisation médicale interne de l'établissement.

La Résidence gère toute la logistique liée à l'approvisionnement des médicaments en collaboration d'une officine.

L'établissement assurera la préparation en partenariat avec une pharmacie et garantira la supervision de la distribution des médicaments prescrits par les médecins traitants. Les médicaments sont dans ce cas conservés sous sa responsabilité, dans une armoire et un local fermé à clé dans l'infirmerie de la Résidence.

Le résident peut éventuellement gérer la prise de ses médicaments, sur sa demande. Si toutefois, il venait à y conserver des médicaments, il devra impérativement les conserver sous clé, sous peine de décharge de responsabilité.

7. Repas

Les repas sont servis aux heures suivantes :

- le petit-déjeuner est servi en chambre à partir de 7h00 ; Il est toutefois possible de le prendre dans la salle à manger des familles située au rez-de-chaussée.
- le dîner est servi à partir de 12h00 au restaurant ;

- le souper est servi à partir de 17h30 au restaurant.

Les résidents reçoivent trois repas par jour dont au moins un repas chaud complet et les collations requises notamment en soirée. Ceux-ci sont communiqués aux résidents au moins une semaine à l'avance, notamment au moyen du tableau d'affichage.

Pour assurer la convivialité et respecter le projet de vie, les repas du midi et du soir sont pris, sauf raisons médicales, au restaurant de l'établissement.

Le résident a la possibilité d'inviter des personnes à prendre le repas de midi et/ou du soir avec lui dans une salle aménagée. Dans ce cas, il devra avertir la direction du nombre d'invités au minimum 48h à l'avance.

L'aide nécessaire sera fournie aux personnes qui éprouvent des difficultés pour manger ou boire seules. Lorsqu'un résident prévoit de ne pas participer à un ou plusieurs repas, d'être de retour tard dans la soirée ou de s'absenter durant un certain nombre de jours, il est tenu d'en faire part à la direction de l'établissement.

Le résident s'abstiendra de conserver des denrées périssables dans sa chambre. Le cas échéant, le personnel éliminera les aliments périmés.

8. Vêtements, literie et hygiène

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

Le résident doit disposer de linge personnel en quantité suffisante, en bon état et marqué de ses nom et prénom, afin qu'il puisse porter une tenue vestimentaire propre et décente.

Le résident et/ou membres de sa famille veillera à ce que le linge sale soit enlevé régulièrement. A défaut, l'établissement s'en chargera et ce, aux frais du résident.

Le nettoyage du linge personnel peut être assuré par une société externe. Ces prestations seront facturées au résident sans que l'établissement ne puisse être tenu responsable en cas de perte ou de lavage mal exécuté.

La literie est maintenue dans un état de propreté constant et elle est changée au moins une fois par semaine et plus si nécessaire par l'établissement.

Le résident est tenu de respecter les directives données par la direction et le personnel en matière d'hygiène. Il veillera à soigner son hygiène personnelle et son aspect extérieur.

Un bain, une douche ou une toilette complète sera effectuée au moins une fois par semaine. Les bains ou douches peuvent être utilisés quotidiennement. L'aide nécessaire sera fournie aux personnes qui sont incapables de procéder seules à leur toilette¹.

Le résident veillera à respecter l'ordre et la propreté de l'établissement tant dans leur chambre que dans les locaux communs, et surtout dans les toilettes.

9. Animaux domestiques

Les animaux domestiques ne sont pas autorisés dans l'établissement, sauf autorisation spéciale de la direction.

10. Sécurité

Les résidents doivent se conformer aux dispositions relatives à la sécurité.

Sécurité de l'établissement :

- a. Il est strictement interdit de fumer dans l'établissement, y compris dans les chambres et terrasses, si ce n'est dans le local spécifique mis à la disposition des fumeurs. Ce principe d'interdiction de fumer est valable aussi bien pour le Résident, ses visiteurs que pour le Personnel.
- b. En outre, afin d'éviter tout accident ou tout incendie, il est également strictement interdit de brûler des bougies, utiliser des appareils électriques non autorisés (tel que appareils chauffants à combustible solide, liquide ou gazeux ; couvertures et coussins chauffants ; fer à repasser ; barbecue, etc.) ou dangereux dans les chambres et terrasses. L'utilisation d'appareils électriques dans les chambres ne pourra se faire qu'avec l'autorisation écrite de la direction qui a le droit de les contrôler et de les refuser si elle estime qu'ils sont défectueux ou trop dangereux.
- c. Toute panne aux installations, défectuosité, détérioration de fils, fiches, prises de courant, etc. doit être signalée sans délais, par le résident ou un membre de sa famille, au personnel ou à la direction.
- d. Pour des raisons de sécurité et d'hygiène, les tapis sont strictement interdits dans les chambres.
- e. Il est strictement interdit d'équiper et d'encombrer les terrasses.

Pertes et vols :

En vue d'éviter la perte et/ou le vol d'objets, le résident s'engage à collaborer avec la direction pour :

- disposer dans sa chambre d'une armoire ou d'un coffre fermant à clé dans lequel il pourra mettre ses objets de valeurs (bijoux, ...) et son argent liquide ;
- donner en dépôt, à un membre de sa famille ou tout autre personne qui a sa confiance, les objets de taille ou de valeur qu'il ne peut conserver facilement dans sa chambre ou dans l'établissement ;
- faire assurer à ses frais tous les objets de valeur demeurant dans sa chambre.

En aucun cas, la direction ne pourra donc être tenue pour responsable des dégâts ou du vol des biens du résident qu'il conserve dans sa chambre, excepté dans le cas où le Résident démontrait qu'ils sont le fait d'un membre du personnel.

11. Mobilier et travaux d'aménagement

L'équipement de la chambre est fourni par la résidence. Néanmoins, le résident peut, avec l'accord de la direction, amener du mobilier personnel (à l'exception du lit), à condition que celui-ci ne gêne pas l'occupation normale de la chambre et n'altère pas l'hygiène des lieux. La direction se réserve le droit d'intervenir si nécessaire pour faire enlever des objets trop encombrants.

Seul le service d'entretien de l'établissement est habilité à réaliser de menus travaux d'aménagement (pose de cadres, fixation d'étagères, etc.) dans les chambres

12. Observations - Réclamations - Plaintes

Toutes les observations, réclamations ou plaintes des résidents, de leur famille, de leur représentant ou de visiteurs peuvent être communiquées à la Direction. Celle-ci est disponible sur rendez-vous et pendant ses permanences de 8h00 à 17h00 du lundi au vendredi.

D'autre part, les suggestions, remarques ou plaintes peuvent être consignées par le résident, son représentant ou sa famille dans une boîte à suggestions mis à la disposition par l'établissement à la réception. Le plaignant sera informé de la suite qui a été donnée à sa plainte.

Les réclamations écrites sont traitées dans les plus brefs délais. Si nécessaire, un rendez-vous sera fixé avec le plaignant pour discuter des mesures à prendre afin d'aplanir les différents éventuels.

13. Sanctions

L'entrée dans l'établissement entraîne l'adhésion au présent règlement du résident et de sa famille.

Tout dommage causé par le résident impliquera une réparation à charge de celui-ci. En outre, en cas de non-respect du règlement ou de troubles graves du bon ordre, la direction se réserve le droit de prendre les mesures qui s'imposent, y compris la résiliation du contrat d'hébergement et de prise en charge, en particuliers pour motifs graves.

14. Responsabilité civile

L'établissement est couvert par une assurance en responsabilité civile. Il est cependant vivement conseillé au résident de couvrir sa responsabilité civile en contractant une assurance personnelle.

Partie II – Les Visiteurs

Les résidents ont le droit de recevoir les visiteurs de leur choix et ce, tous les jours, y compris les week-ends et jours fériés.

Les visiteurs veilleront en permanence à ne pas troubler le repos dans l'établissement et à respecter les règles de fonctionnement de celui-ci. A défaut, l'accès à l'établissement pourra leur être refusé. Afin de garantir le bien-être et la sécurité de nos résidents et de nos collaborateurs, nous souhaitons solliciter votre collaboration afin d'organiser vos visites au

sein du Récital de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 21h00. Les invités aux repas sont bien entendus, les bienvenus au restaurant principal.

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.

Partie III – Le Personnel

Les résidents sont invités à ne pas demander aux membres du personnel d'accomplir des tâches qui ne relèvent pas de leur service normal.

Afin de ne pas nuire au bon esprit de l'établissement, les résidents sont invités à ne pas donner de pourboires, gratifications, cadeaux, boissons ou autre aux membres du personnel.

Le règlement définit les règles et normes de conduite à respecter au sein de notre résidence, afin de favoriser un environnement professionnel équilibré et efficace.

Le règlement intérieur en vigueur est approuvé conjointement par la délégation du personnel et la direction de la résidence, une fois celle-ci élue. Cette démarche assure une concertation et une validation mutuelles des règles et procédures internes, garantissant ainsi un cadre de travail harmonieux pour l'ensemble des collaborateurs.

Ce règlement s'applique aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de notre résidence, y compris lors des missions professionnelles.

Chaque salarié est tenu d'en prendre connaissance. Il lui est remis lors de son embauche, conformément aux dispositions de son contrat de travail, et doit s'y conformer.

Notre règlement intérieur, en accord avec la Convention Collective du Secteur d'Aide et de Soins, établit les conditions de travail, les devoirs, les restrictions et les mesures disciplinaires applicables à l'ensemble du personnel, y compris les stagiaires. Il fixe également les règles de conduite à respecter par les collaborateurs, en incluant des directives spécifiques. Ces règles sont mises en place pour assurer le bon fonctionnement de nos services de soins, garantir le respect des normes et procédures, protéger les intérêts des parties prenantes (collaborateurs, résidents, proches et familles), éviter d'éventuels litiges, promouvoir une culture d'entreprise positive, prévenir les comportements à risque et renforcer la confiance entre les collaborateurs.

L'application de notre règlement intérieur est encadrée par des principes éthiques et déontologiques propres à notre secteur d'activité. Ces principes visent à encourager des comportements responsables, respectueux et professionnels, tout en garantissant la transparence, l'intégrité et l'équité dans les interactions professionnelles, à préserver la confidentialité des informations sensibles, et à prévenir tout conflit d'intérêts ou toute forme de discrimination.

Le règlement intérieur couvre divers sujets, tels que le respect, le secret professionnel, la sécurité, le vol, la consommation d'alcool et de drogues, les horaires de travail, les absences, les congés, le harcèlement, la tenue vestimentaire, l'utilisation des équipements et des outils de travail, la protection des données personnelles, et la discipline, ainsi que les sanctions en cas de non-respect des règles.

En cas de manquement aux prescriptions du règlement intérieur, le salarié est passible de sanctions disciplinaires.

Partie IV – Observations – Dispositions diverses

i. Vidéosurveillance

La pose de caméras dans les chambres des RESIDENTS, voire à tout autre endroit de l'établissement, est strictement interdite.

i. Règles de l'utilisation des caméras des appareils qui ont l'objectif de communication :

Concernant l'utilisation des caméras et microphones des appareils tels que les téléphones portables, tablettes, ordinateurs ou autres, pour effectuer un appel vidéo avec la famille, ceux-ci sont autorisés pour les Résidents, dans leur chambre, tant que ces appareils ne filment pas en permanence.

Le Personnel doit pouvoir éteindre le microphone et la caméra pendant leur temps de présence dans la chambre.

ii. Application

Les modifications au présent règlement d'ordre intérieur entreront en vigueur 30 jours après communication aux Résidents et/ou à leurs représentants.

Un exemplaire du présent règlement, daté et signé par la Direction de l'établissement, est annexé au contrat d'hébergement et de prise en charge.

Chaque nouveau règlement d'ordre intérieur se substitue automatiquement au règlement d'ordre intérieur antérieur.

Date et signature du
Résident / Représentant

Date et signature
du Directeur