



Règlement d'ordre intérieur

Dernière mise à jour : 01/02/2021

Le Centre a pour but de mettre à la disposition des personnes qui y sont admises, un lieu de vie sécurisant comprenant un logement et des services collectifs.

Les diverses prestations nécessaires à l'accomplissement des actes de la vie quotidienne sont assurées par le personnel du Centre en fonction des besoins des Résidents.

1. FONCTIONNEMENT

1.1. Admissions

Les admissions des résidents au Centre ainsi que les départs sont du ressort exclusif des services compétents de la Ville de Luxembourg.

1.2. Direction

Le Centre est représenté sur place par un Directeur chargé de résoudre toutes les questions concernant le bon fonctionnement du Centre et le bien-être des Résidents. A ce titre, il veille à la bonne application du présent règlement. Il assume la responsabilité hiérarchique du personnel du Centre.

1.3. Emménagements Déménagements

Les emménagements et déménagements se font par les soins des Résidents et à leurs frais, à la date fixée d'un commun accord avec la Direction de la Résidence. Le résident veillera à prévenir, 48 heures à l'avance, la Réception de sa présence aux repas le jour de son arrivée.

Avant l'emménagement et après le déménagement, il sera procédé à un état des lieux en présence du Résident ou de son représentant. A cette occasion, le Résident signera pour réception des clés de son appartement et de son coffre-fort. Ces clés devront être restituées lors du départ définitif du Résident.

Pour la pose des lustres et des tableaux, le résident fera appel au service technique du Centre, et ce, gratuitement.

Il sera demandé au Résident de bien vouloir répondre à un questionnaire destiné à mieux connaître ses goûts, ses habitudes, ainsi que son état de santé lors de son entrée au Centre.

Le Résident précisera également s'il souhaite qu'une personne nommément désignée soit avertie en cas où il serait malade, ou encore, en cas d'absence d'une durée anormale.

1.4. Sorties et absences

Chaque Résident est libre de sortir aux heures et pour la durée qui lui conviennent.

Chaque Résident est également libre de recevoir ses parents et amis à toute heure du jour. Dans la mesure du possible, les visites auront lieu entre 8h00 et 20h00, période durant laquelle la porte d'entrée principale du Centre est ouverte. En dehors de ces heures les visiteurs sont priés d'utiliser la sonnette, placée à l'entrée principale. Le personnel de nuit en service veillera à l'ouverture et à la fermeture de la porte d'entrée principale.

Le Résident précisera à l'hôtesse d'accueil s'il souhaite être informé de l'arrivée de ses visiteurs à la réception ou si ceux-ci peuvent se rendre directement dans son logement.

S'il désire refuser certaines visites, le Résident donnera les instructions nécessaires à l'hôtesse.

Il est souhaité que les Résidents informent la Réception de leurs sorties et entrées au Centre ainsi que l'absence à table et obligatoirement pour des absences de plusieurs jours. Lorsque l'absence est supérieure à 4 jours consécutifs, il est accordé une remise sur le prix des repas à partir du 1^{er} jour d'absence (avec un maximum de 60 jours / an).

Afin de bénéficier de cette remise, les Résidents sont priés, au plus tard 48 heures avant le début de leur absence (sauf en cas de maladie), de remplir un document qui est mis à leur disposition à la réception.

1.5. Sécurité

Pour des raisons évidentes de sécurité, il est rigoureusement interdit aux Résidents de remettre à qui que ce soit, une clé ou un double de clé de leur logement.

Par ailleurs, il est recommandé de ne pas faire figurer le nom et l'adresse du Centre sur le porte-clés qui réunirait les clés du Résident ainsi que sur le badge d'accès au parking.

Pour les Résidents qui le souhaitent, la clé peut être déposée, pendant leur absence, à la réception, et ce, pour quelque durée que ce soit. Lors d'une absence de plusieurs jours, la clé sera mise sous enveloppe fermée et gardée dans l'armoire prévue pour les clés.

La porte des logements doit être fermée à clé même pour toute absence de courte durée.

1.6. Accès au logement

Aucun membre du personnel n'est autorisé à entrer dans un logement en l'absence du Résident, sauf en cas d'urgence (incendie, fuite d'eau) et accompagné d'un chef de service.

Il est pourtant souhaitable que chaque Résident autorise par écrit la Direction de pénétrer à tout moment dans son logement pour toutes démarches nécessaires, afin de garantir la sécurité et le bien-être du Résident.

En cas d'absence d'autorisation ou de refus écrit, la Direction prendra spontanément toutes les mesures nécessaires dans l'intérêt des Résidents.

Les portes des logements sont munies de serrures assurant toute sécurité. Il est interdit de les modifier ou d'installer des serrures ou verrous intérieurs supplémentaires.

Lorsqu'un Résident a perdu ses clés ou son badge d'accès au parking, il pourra en obtenir un double, contre paiement, auprès de l'Administration du Centre.

1.7. Départ du Résident

Un mois après le départ définitif d'un Résident, la Direction du Centre se réserve le droit de déménager, aux frais du Résident, de ses héritiers ou ayant droit, les meubles vers un local de dépôt prévu à cet effet dans les sous-sols du Centre.

2. USAGE DES LOCAUX PRIVATIFS

2.1. Occupation

Le logement mis à disposition est un local d'habitation ce qui y interdit toute activité commerciale, professionnelle ou libérale.

Les droits de chaque Résident dans le logement mis à sa disposition privative sont ceux de tout occupant d'un logement et sont soumis aux mêmes limitations: l'occupant doit exercer la jouissance des locaux sans apporter aucun trouble à la jouissance des autres Résidents. Ceci implique, cette énumération n'étant pas limitative, d'éviter tout bruit susceptible de gêner ses voisins, d'utiliser avec discrétion des appareils de radio et de télévision et d'adopter de manière générale un comportement compatible avec la vie en société.

2.2. Aménagement

Les logements étant mis à disposition non meublés, il appartient au Résident de mettre en place l'ameublement et le linge de maison qu'il juge nécessaire. Le mobilier et les objets de décoration apportés ne devront pas gêner la circulation du Résident et du personnel et devront permettre au personnel de ménage d'effectuer son travail sans difficultés.

De manière générale, les équipements et accessoires fournis, notamment dans la salle de douche et la cuisine, devront être utilisés conformément à leur destination et leur usage normal.

Pour des raisons de sécurité, il est interdit d'y introduire des appareils de chauffage ou de cuisson à flamme ou à catalyse.

2.3. Modifications

Le Résident ne peut en aucun cas apporter des modifications aux revêtements muraux ou au sol.

2.4. Entretien

Seul un nettoyage hebdomadaire, tel que défini à l'Art. 4.3., sera effectué par le personnel du Centre.

Le Résident doit assurer, en bon père de famille, l'entretien normal des équipements de son logement de telle façon qu'ils soient maintenus constamment en bon état de fonctionnement.

En outre, seul le personnel du Centre peut intervenir ou faire intervenir une firme extérieure, pour entretenir ou réparer les équipements appartenant au Centre.

Il ne sera accordé aucune ristourne ni compensation pour le nettoyage qui n'aurait pas été effectué quand le jour habituel de l'entretien hebdomadaire coïncide avec un jour d'absence du Résident.

2.5. Aspect extérieur

Chaque Résident veillera à ne rien placer sur son balcon ou ses fenêtres qui puisse nuire à l'esthétique des façades. Il est notamment interdit d'entreposer des caisses et de faire sécher du linge sur les balcons.

Pour garder un aspect uniforme du bâtiment, des voilages ont été placés dans tous les appartements. Leur entretien est pris en charge par le Centre.

2.6. Animaux familiers

Malgré le souci de ne pas porter atteinte aux libertés des Résidents, la Direction s'est trouvée contrainte de décider que les chiens, chats et autres animaux, susceptibles de gêner le voisinage, ne pourront être admis dans le Centre. Ils risqueraient de poser des problèmes insurmontables en cas de maladie, d'indisponibilité ou d'absence du Résident.

Il est également défendu de nourrir les corbeaux, les pigeons etc. sur les balcons et les rebords des fenêtres.

3. USAGES DES PARTIES COMMUNES

Chaque Résident doit se comporter dans les parties communes comme s'il y était chez lui et que tous les autres étaient ses invités dont il désire rendre le séjour le plus agréable possible.

Une des conséquences de cet état d'esprit est qu'il signalera sans délai à la Réception toutes les anomalies, dégradations et défauts qu'il pourrait constater.

3.1. Circulation, ascenseurs

Il est formellement interdit de déposer de manière permanente des bagages ou objets divers dans les couloirs et de bloquer abusivement les ascenseurs.

En ce qui concerne la collecte de déchets, des endroits munis de récipients ad hoc ont été prévus à chaque étage.

Toute inscription ou affichage est interdit en dehors des panneaux mis à cet effet à la disposition des Résidents.

3.2. Salons et Salles communes

Le Centre dispose de plusieurs salons et de salles généralement accessibles aux Résidents :

- Rez-de-chaussée: 1 salle polyvalente servant de salle de fêtes, salle de projection et divisible en 3 salons (télévision, jeux de société, repos)
- 1 restaurant
- 1 cafétéria
- 1 oratoire
- 1 banque
- 1 épicerie
- 1 bibliothèque

- Niveau -1 : 1 buanderie

- Niveau -2 : 1 salle de gymnastique
2 hobbies-rooms

3.3. Salon de coiffure

Un salon de coiffure situé au rez-de-chaussée est à la disposition des Résidents aux heures de présence de la coiffeuse, qui fixe elle-même les rendez-vous.

3.4. Visite médicale

Les résidents font appel au médecin de leur choix qui visite les Résidents dans leur logement.

A même titre, des soins particuliers, des examens ou des prises de sang peuvent être dispensés par des infirmières ou des laboratoires extérieurs.

3.5. Salles de bains aux étages

A divers étages des bâtiments A et B sont situées des salles de bains communes (avec baignoire) accessibles aux Résidents pouvant utiliser les installations sans l'aide du personnel du Centre. Dans ce cas, les installations devront être laissées dans un parfait état de propreté.

Le personnel des soins propose spontanément ses services. Les interventions seront effectuées selon un planning arrêté de commun accord, en tenant compte des souhaits et des contraintes des Résidents.

3.6. Salle de kinésithérapie Une salle de kinésithérapie à la disposition des Résidents a été aménagée au 2^e étage du bâtiment A (anciennement salle de bains).

3.7 Salon de pédicure Un salon de pédicure à la disposition des résidents a été aménagé au 2^e étage du bâtiment A (anciennement salle de bains).

3.8. Buanderie Afin d'éviter tout accident, il est interdit d'utiliser ou de placer une machine à laver dans les logements privés.

Au niveau -1 est située une buanderie accessible à tous les Résidents entre 8h00 et 20h00. Cette buanderie est équipée de plusieurs machines à laver et sècheurs dont le fonctionnement est commandé par des jetons. Les Résidents peuvent acheter des jetons à la Réception (de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 18h00).

Prix d'un jeton pour la machine à laver : 3,40.- €

Prix d'un jeton pour le séchoir : 1,85.- €

**3.9. Patio et
jardin aménagés**

Les Résidents bénéficient librement du patio et du jardin aménagés. Il n'y a pas l'obligation de consommation.

Les massifs d'arbustes et de fleurs sont créés pour l'agrément de tous, ils doivent être respectés pour la beauté de l'entourage.

3.10. Parking

Le stationnement de véhicules appartenant aux Résidents est autorisé dans la limite des parkings disponibles et contre paiement d'un loyer mensuel, au parking « Résidents », niveau -2. Les visiteurs peuvent stationner au parking « Visiteurs » niveau -1 et faire le paiement à la caisse automatique située au rez-de-chaussée (auprès de l'entrée principale).

L'accès au parking -2 est strictement réservé aux Résidents. Le badge donnant cet accès n'est pas transmissible.

3.11. Chambres d'hôtes

7 chambres spacieuses et entièrement rénovées sont à la disposition des personnes âgées de 65 ans et plus pour une période déterminée allant de 1 jour à 3 mois.

Les motifs pour occuper une chambre d'hôte sont multiples : se familiariser avec le mode de fonctionnement de l'institution, convalescence après un séjour en hôpital, départ en vacances des enfants

La réservation s'effectue auprès du Centre « Konviktsgaard » aux n° tél. : 250 650 -1
250 650 - 273

4. USAGE DES SERVICES OFFERTS AUX RESIDENTS

Du fait de la formation qui lui est donnée, tout le personnel du Centre est animé du désir de rendre aux Résidents leur séjour le plus agréable possible.

Cette mission sera facilitée si les Résidents ont avec les membres du personnel un comportement courtois et aimable. Il se pourra cependant que les prestations du personnel ne correspondent pas toujours à ce qu'en attend le résident. Il est alors instamment recommandé aux Résidents, en pareil cas, de ne pas en débattre avec le membre du personnel concerné mais d'entretenir la Direction de la difficulté rencontrée.

4.1. Information

Panneaux

En différents endroits, des panneaux d'information indiquent aux Résidents:

- les menus de la semaine.
- le programme d'animations.
- l'arrivée de tout nouveau Résident (Fiisschen) et diffusent, à l'initiative de la Direction des informations générales. Ces panneaux peuvent, avec l'accord de la Direction, être utilisés par les Résidents.

Pour la sécurité des Résidents, aucune mention de leur nom et du numéro d'appel ne sera faite dans le hall d'entrée.

Commission des Résidents

La Commission des Résidents (Heembäirot), composée de 6 résidents, du directeur, du chef de cuisine et du délégué de la Ville, se réunit tous les mois afin de discuter les problèmes inhérents au bon fonctionnement de la Résidence tout en mettant en valeur une cuisine saine, variée et de bonne qualité.

4.2. Restauration

- Petit déjeuner (compris dans le prix de pension).

Le petit déjeuner est servi dans le restaurant, sous forme d'un buffet, entre 7h30 et 9h00.

Sans aucun supplément et moyennant une commande 24 heures à l'avance, le petit déjeuner peut être servi en chambre à partir de 6h45.

- Déjeuner (compris dans le prix de pension).

Le restaurant est ouvert de 12h00 à 13h30.

Le déjeuner est obligatoirement servi au restaurant, sauf en cas d'impossibilité physique où il pourra être servi en chambre moyennant un supplément de 2,75 € par repas.

Pour son déjeuner au restaurant, le résident a le choix entre différentes possibilités:

Le repas est constitué:

- d'un buffet de salades et de crudités variées
- d'un potage ou d'une entrée au choix
- d'un plat principal dont le choix se fait parmi:

* 2 protéines

(viandes, poisson, œuf, volaille)

* 2 féculents

* 3 légumes dont 1 vert (salades)

* 1 menu léger

- d'un fruit ou d'un dessert au choix
- d'un café.

Le menu pour chaque semaine est mis à la disposition des Résidents, à l'accueil. En fonction de ce menu, un menu de remplacement peut être obtenu à la demande expresse d'un Résident, moyennant un délai minimum de 24 heures. Cette demande doit être formulée auprès de l'accueil.

Chaque menu est accompagné d'une eau en semaine et additionnellement d'un quart de vin ou d'une bière les dimanches et jours fériés.

- Dîner (non compris dans le prix de la pension).

Les Résidents peuvent acheter à la cafétéria ou à l'épicerie des petits plats ou marchandises à consommer sur place ou à emporter.

Le restaurant peut être ouvert le soir, soit à l'occasion d'une soirée-animation, ou encore, à la demande spécifique d'un groupe de Résidents.

- Régimes

Tout régime prescrit par un médecin est respecté. Il devra être communiqué à l'hôtesse dès l'entrée du Résident.

- Repas invités

Il est possible de recevoir des invités sous réserve d'en informer l'hôtesse d'accueil la veille. Le petit salon au restaurant est spécialement prévu pour les invités des Résidents.

- Parking gratuit au -1 pour les invités pendant les heures de repas et suivant disponibilité.

- Prestations spéciales

Des menus de fêtes, cocktails, apéritifs, goûters, peuvent être commandés par les Résidents.

Dans ce cas, une proposition accompagnée d'un devis leur est soumise pour accord.

- Cafétéria

Elle est ouverte : chaque jour de 10h30 à 11h30 et de 16h00 à 20h00 (les jours fériés et dimanches apéritif de 11h00 à 12h00).

Les boissons demandées sont soit payées directement, soit notées et facturées en fin de mois. Il est souhaitable que les Résidents signent le bon concernant les boissons servies.

4.3. Ménage des logements

Le ménage des logements est fait périodiquement par le personnel de la Résidence:

- Ménage à fond hebdomadaire du séjour et du sanitaire: sol, meubles, objets de décoration.
- Entretien mensuel des vitres et du balcon.
- Entretien des caves, 1 x par an.
- Entretien des rideaux, 1 x par an.

Le Résident sera informé du planning prévu de ces interventions. La Direction compte sur la bonne volonté des Résidents afin qu'ils laissent entrer le personnel aux jours et heures prévues et facilitent sa tâche (en particulier par l'utilisation de sacs poubelles). Une fois par an, un nettoyage approfondi sera effectué. Si toutefois un Résident souhaite un ménage à fond plus fréquent, il pourra bénéficier à ses frais des services d'une dame de charge.

4.4. Blanchissage

Les Résidents entretiennent eux-mêmes leur linge (Cfr. Art. 3.6.). A cet effet, au niveau -1, une buanderie est accessible tous les jours entre 8h00 et 20h00. Pour les Résidents qui ne souhaitent pas entretenir leur linge eux-mêmes, le Centre organise un système de ramassage par une société extérieure. Dans ce cas, la réception délivre des autocollants individuels à fixer sur le sac à linge qui sera enlevé par la société en question.

La réception fournit, sur simple demande, les horaires d'enlèvement et le tarif de ces prestations.

4.5. Animations

Des activités sont proposées aux Résidents plusieurs fois par semaine. Ils restent libres d'y participer ou non.

Les Résidents sont invités à faire connaître leurs goûts et leurs souhaits, s'ils désirent que des activités particulières soient organisées.

4.6. Petits dépannages

Le service entretien du Centre est à la disposition des Résidents pour effectuer ou faire effectuer les réparations sur l'équipement (plomberie, électricité, ...) du logement et effectuer gratuitement quelques petits travaux: changement d'ampoules, accrochage tableaux ...)

L'achat de toutes fournitures nécessaires reste à charge des Résidents.

Toute demande d'intervention doit être formulée auprès de l'hôtesse qui transmettra au responsable de l'entretien.

Le montage de meubles, leur aménagement ne font pas partie des prestations de petit dépannage incluses dans le prix de location.

4.7. Services marchands Salon de Coiffure

La coiffeuse vient dans le Centre aux jours et heures affichés à la porte d'entrée du salon.

4.8. Services divers Réception - accueil

La réception est à la disposition des Résidents 24h / 24h .

Il est possible de communiquer avec elle par téléphone (Nr. 8).

Certaines transactions telles que les réservations de spectacles et la vente des jetons buanderie, ne seront pratiquées que pendant les heures de bureau (8h00 à 12h00 et 13h00 à 18h00).

La réception est chargée:

- * d'accueillir les Résidents.
- * de tenir à jour les informations concernant la restauration et le bar: présences, absences, choix, commandes spéciales, etc
- * de distribuer le courrier dans les cases postales des Résidents.

Elle peut, sur demande écrite, recevoir les paquets et plis recommandés.

- * De rendre aux Résidents les menus services qu'ils peuvent souhaiter: ventes de timbres, appel de taxis (tarif téléphone en vigueur), photocopies (moyennant paiement).
- * D'enregistrer les demandes d'intervention du technicien d'entretien, de la femme de ménage, du personnel soignant.
- * De prendre les rendez-vous avec le Directeur.

- Epicerie

Située au rez-de-chaussée, une épicerie est accessible aux Résidents, du lundi au samedi entre 10h30 et 11h30 et entre 13h00 et 13h30.

On peut y acheter des objets de première nécessité, des produits de toilette et d'entretien, des aliments,)

4.9. Dépôt d'espèces et d'objets de valeur

Il est recommandé aux Résidents de les entreposer dans le coffre personnel de leur logement.

4.10. Intervenants libéraux médicaux et paramédicaux

Le Résident peut faire intervenir le médecin, le kinésithérapeute, l'infirmière et tous autres praticiens libéraux de son choix.

Les prescriptions des médecins consultés devront être communiquées à la chef-infirmière coordinatrice du Centre afin que le personnel soignant et éventuellement le personnel de restauration puisse veiller à leur respect.

4.11. Le personnel soignant du Centre

Il est composé d'infirmières, d'aides-soignantes et d'aides socio-familiales.

En cas de besoin (courte maladie, indisposition légère,) les Résidents reçoivent de ce personnel les aides et les soutiens nécessaires. Seules les prestations indispensables à la vie quotidienne du Résident sont assurées. Elle peuvent lui être refusées lorsque le besoin n'est pas justifié et ceci dans l'in-

térêt même du Résident, dans un souci de prévention afin de lui garder un maximum d'autonomie.

4.12. Appels d'urgence

Chaque Résident reçoit un recherche-personne permettant en cas de besoin de faire appel à une assistante de soins médicaux via le service SOS Seniors.

4.13. Culte

L'oratoire est ouvert à tous. Il est demandé à chacun d'en respecter le silence et le recueillement. Une messe est célébrée chaque semaine.

4.14. Téléphone

Chaque chambre est équipée d'un téléphone relié à un ordinateur central. Chaque mois, un relevé des communications sera effectué et le montant correspondant sera facturé au Résident.

4.15. Télévision

Chaque chambre est équipée d'une prise d'antenne collective et d'un décodeur mis à disposition, la redevance sera facturée chaque année aux Résidents.

Les Résidents n'ayant pas de téléviseur, sont priés de le préciser aux services administratifs.

Pour les Résidents qui le désirent, un téléviseur grand écran est utilisable, suivant disponibilité, dans le salon en face de la Réception.

La cafétéria dispose également d'une télévision.

- 4.16. Internet** Chaque Résident a la possibilité d'avoir l'accès à Internet sur simple demande à la Direction. Les frais sont à charge du demandeur.
- 4.17. Banque** Le bureau de banque situé au rez-de-chaussée auprès de la Chapelle, est exploité par la Banque et Caisse d'Épargne de l'État.
Le bureau est ouvert le vendredi de 8h45 à 11h30.
- 4.18. Facture d'électricité** Chaque studio ou appartement dispose de son propre compteur électrique et la société LEO (groupe ENOVOS) transmet les factures aux résidents qui souscrivent une domiciliation en faveur de cette société.
Chaque nouveau résident doit conclure un contrat avec la société LEO qui entre en vigueur à la date de sa signature ou sinon à la date de commencement de la fourniture selon laquelle de ces deux dates est la première.
En cas de décès ou de transfert dans une autre institution, le contrat est résilié en concordance avec la date ayant trait à l'établissement de l'état des lieux de sortie.
Le personnel de la direction est très volontiers à la disposition des résidents, de leurs membres de famille ou de leurs connaissances afin de les aider dans l'accomplissement de ces formalités.

5. RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

- 5.1. Pourboires** Les Résidents sont priés de ne pas donner des pourboires au personnel avec lequel ils sont directement en relation.

6. ASSURANCES

L'exploitant du Centre a contracté une assurance couvrant sa responsabilité civile exploitation, jusqu'à concurrence de 3.500.000 € en ce qui concerne les dommages corporels et jusqu'à concurrence de 350.000 € pour les dommages causés aux choses.

L'exploitant assume la responsabilité pouvant résulter de l'exploitation et en particulier de toutes malveillances, de tous incendies, accidents, dégâts ou dommages pouvant résulter des installations faisant l'objet de la concession et du personnel y employé.

L'assurance couvre également la responsabilité civile **personnelle des pensionnaires** à hauteur de 3.200.000,- € pour les dégâts corporels et à hauteur de 320.000 € pour les dégâts matériels.

Ces montants sont revus annuellement, en fonction de l'évolution de l'indice du coût de vie.

Assurance d'objets et risques locatifs couverts

- L'assurance contre le risque locatif comprenant les risques incendie, explosion, gaz, foudre, tempête et eau.
- **Le mobilier des pensionnaires** est assuré pour une somme maximum de **25.000 €** par appartement ou studio. (Si la valeur du mobilier dépasse ce montant le pensionnaire peut prévoir une assurance complémentaire auprès de son assureur). Il est précisé que les objets de valeur (bijoux, objet d'art ou de collection, fourrures, etc. ...) ainsi que l'argent comptant ne sont pas couverts par ces assurances.

L'application de ces garanties est régie selon les conditions particulières et générales du contrat d'assurance en vigueur auprès de La Baloise Assurances.

Les « Assurances » étant une matière assez complexe, la Direction organisera une réunion d'information annuelle avec les résidents, en présence d'un expert en la matière.

