

II) RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR

Préambule:

Vous entrez dans un Centre de jour pour personnes âgées, qui propose 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 Clients.

Tous les usagers du Centre de jour pour personnes âgées (clients, personnel, bénévoles) 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 Clients.

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

1. Dispositions relatives aux Clients

1.1. Respect de la vie privée

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

1.2. La vie communautaire

Le Centre de jour pour personnes âgées est ouvert les jours ouvrables (lundi à samedi) de 8.00 heures à 18.00 heures.

Le Centre de jour pour personnes âgées est intégré dans une structure d'hébergement dénommée Maison des aînés qui 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 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 Maison des aînés 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 Maison des aînés tel que les locaux du bloc fonctionnel (infirmierie, cabinet médical, 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.

1.3. Protection contre le bruit

Les périodes de repos sont fixées au Centre de jour pour personnes âgées de 13h à 15h.

Durant cette période, le Client, le personnel et les visiteurs doivent 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.

1.4. Les repas

Les Clients reçoivent, chaque jour, le café du matin, le déjeuner (un repas chaud complet) et une collation qui sont incluses dans le prix journalier d'accueil.

Une nourriture saine et variée est adaptée à l'état de la personne âgée.

Les régimes diététiques prescrits par le médecin traitant sont observés.

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

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

SERVIOR met gratuitement à la disposition des Clients de l'eau. D'autres boissons non alcoolisées respectivement des boissons alcoolisées peuvent être demandées moyennant facturation selon les tarifs affichés dans la liste des suppléments disponible à l'administration.

Les visiteurs du Centre de jour pour personnes âgées en accompagnement d'un Client peuvent, à leur demande, participer au déjeuner moyennant facturation selon le tarif affiché dans la liste des suppléments disponible à l'administration du Centre de jour pour personnes âgées.

Pour des mesures d'hygiène, les Clients et/ou les visiteurs ne sont pas autorisés à amener des denrées alimentaires au Centre de jour pour personnes âgées.

1.7. Animaux domestiques

La garde d'un animal domestique n'est en principe pas autorisée, hormis s'il s'agit d'un chien d'assistance en ordre de vaccinations, qu'il ne salisse ou ne détériore pas les installations du Centre de jour pour personnes âgées et qu'il ne perturbe pas la vie collective.

1.8. Sécurité

Le Client 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 Clients.

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.

Il est interdit aux Clients de détenir à l'intérieur du Centre de jour pour personnes âgées des produits facilement inflammables et/ou explosifs.

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 du Centre de jour pour personnes âgées, y compris les ascenseurs et corridors.

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

SERVIOR ne met en principe pas à la disposition du Client un système d'appel-malade sauf en cas de risques d'errance.

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

L'utilisation d'une chaise roulante électro-motorisée dans l'enceinte du Centre de jour pour personnes âgées 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

Le Client a le droit de recevoir des visiteurs pour l'accompagner au déjeuner, sous réserve des restrictions qui sont imposées par la direction dans l'intérêt des Clients et du bon fonctionnement du Centre de jour pour personnes âgées et des soins prodigués.

Les visiteurs sont tenus lors de chaque visite de respecter le calme et la sérénité du Centre de jour pour personnes âgées.

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

Les visiteurs s'engagent à respecter l'intimité des Clients lors et après leur venue en ne divulguant aucune information/commentaire/photo à leur sujets, ni sur le Centre de jour pour personnes âgées/la Maison des aînés 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 Maison des aînés 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 Clients/Résidents, le personnel et les autres visiteurs. Dans le cas contraire, la direction se verra leur interdire l'accès de la Maison des aînés. En cas de déjections, d'urine dans les logements et/ou les parties collectives, le nettoyage doit être assuré par le visiteur.

3. Dispositions relatives au personnel

3.1. Organisation des soins

Une équipe pluridisciplinaire est chargée de la dispensation des soins et de l'aide dans les actes de la vie journalière. Cette équipe est composée au minimum de praticiens de l'art infirmier et de membres de personnel soignant.

Afin d'assurer le suivi des soins, un dossier individualisé est tenu pour chaque Client, pouvant être consulté à tout moment par le Client ou son représentant qui peuvent en obtenir une copie.

3.2. Pourboires

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

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

Toutefois, une collecte en faveur du personnel peut être organisée annuellement.

3.3. Dispositions diverses

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

La responsabilité du Centre de jour pour personnes âgées ne saurait être engagée en cas de vol, de perte, de détérioration des biens personnels. En conséquence, il est recommandé au Client de ne pas garder avec lui bijoux, argent ou valeurs.

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

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

4. Observations-Réclamations-Plaintes

Toutes les observations, réclamations ou plaintes des Clients, de leur famille, de leur représentant ou de visiteurs peuvent être communiquées au Chargé de direction du Centre de jour pour personnes âgées. 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 par divers moyens afin de permettre leur traitement, à savoir:

- une adresse mail spécifique communiquée par la réception,
- une boîte aux lettres placée dans la Maison des aînés,
- des référents spécifiquement formés qui assurent une assistance adéquate.



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.