



Règlement d'ordre interne

Structure d'hébergement pour personnes âgées
« Am Schmëttbesch »

Toute l'équipe de la Structure d'Hébergement pour Personnes Âgées « Am Schmëttbesch vous souhaite la bienvenue et se réjouit de vous accueillir parmi nous.

Plus encore que notre professionnalisme et notre implication, c'est la relation de confiance que nous construisons avec vous et vos proches qui garantira la réussite de votre séjour chez Novelia.

Le présent document contient une série de conseils et d'instructions destinés à faciliter votre intégration dans notre établissement.

Lisez-le attentivement et n'hésitez pas à poser toutes les questions utiles à sa bonne compréhension.

Ce règlement intérieur s'applique également à toute personne, famille ou proches venant vous rendre visite.

1. LES DROITS ET OBLIGATIONS DU RESIDENT

1.1 Les droits du résident

1.1.1 Le droit à la dignité, à l'intégrité, au respect de la vie privée et à la sécurité.

Le/la résident(e) est une « *personne à part entière* » : le personnel se garde de toute familiarité à son égard. Les prises en soins sont effectuées porte fermée et une pancarte indique la présence du soignant dans la chambre. Il est demandé aux familles et aux tiers de sortir de la chambre pendant les soins sauf dispositions particulières.

1.1.2 Une prise en soins et un accompagnement individualisé de qualité.

Un de nos objectifs principaux est de stimuler le/la résident(e) afin qu'il maintienne, une autonomie adaptée à ses besoins et à son état de santé. Afin d'assurer une prise en soin et un accompagnement personnalisé, un recueil des habitudes de vie sera fait au moment de l'admission. Celui-ci permettra à l'équipe pluridisciplinaire de rédiger un plan de vie individuel.

1.1.3 L'accès à toute information ou document relatif à la prise en soin.

Lors de son admission, le/la résident(e) reçoit son contrat d'hébergement avec le règlement intérieur de la maison de soins son contrat d'aide et de soins définissant les objectifs et la nature de sa prise en charge et son livret d'accueil.

Le dossier médical reste confidentiel. Seul le/la résident(e) peut le consulter sous la responsabilité de son médecin traitant en ayant fait au préalable la demande à la direction par écrit 15 jours avant.

1.1.4 Le droit au respect des liens familiaux.

La présence de la famille et des amis facilite l'adaptation du résident à son nouvel environnement. C'est une condition fondamentale de la qualité de son séjour.

C'est pourquoi nous invitons cordialement l'entourage du résident à participer à la vie de l'établissement.

1.1.5 Le droit à l'exercice des droits civiques.

L'établissement mettra tout en œuvre pour permettre au résident qui le désire de se rendre à un bureau de vote ou de voter par procuration.

1.1.6 Le droit à la pratique religieuse.

La liberté du culte est respectée. Un lieu de culte est mis à la disposition des résidents. La visite des représentants des différentes confessions est facilitée aux personnes qui en font la demande. Chacun s'oblige à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect et la liberté d'autrui.

1.2 Les devoirs du résident et de son entourage

1.2.1 Le/la résident(e) s'engage à respecter,

- le contrat de séjour et le règlement intérieur
- les règles de vie collectives
- un comportement civique à l'égard des autres résidents et des membres du personnel
- les biens et équipements collectifs.
- Les heures de visite de 13 h à 18h30, 7j/7 sauf exception autorisée par la Direction.

1.2.2

Les faits volontaires de violence verbale ou physique sur autrui (résidents, personnel, visiteur) de la part du résident ou d'un membre de son entourage sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires (intervention de la Police grand-ducale).

1.2.3

La direction se réserve le droit d'exercer son autorité pour sanctionner tout comportement inadapté susceptible de porter atteinte à la sérénité de l'établissement et à son bon fonctionnement, sanction pouvant aller jusqu'à la rupture du contrat, l'interdiction d'accès au bâtiment ou aux étages...

2. LES CHAMBRES

2.1

Notre établissement peut mettre à disposition de nos Résidents des chambres équipées au minimum d'un lit et d'une armoire. Nous vous demandons d'en prendre le plus grand soin. Le/la résident(e) peut amener du mobilier personnel après validation de la direction. Dans le cas contraire la structure tient à sa disposition du mobilier supplémentaire. Chaque résident est responsable du mobilier et du matériel mis à sa disposition.

2.2

Le/la résident(e) est prié d'utiliser sa chambre conformément à sa destination et de n'y apporter aucune modification ou nouveau mobilier sans l'accord préalable de la Direction.

2.3

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité les frigos, ventilateurs, climatiseurs avec les normes CEE sont autorisés dans les chambres sous validation du Chargé de Direction. Le service technique se réserve le droit de retirer un appareil endommagé.

2.4

Il est important que le/la résident(e) se sente chez lui dans sa chambre et la personnalise en la décorant. Seul notre technicien se chargera de l'accrochage aux murs des cadres, miroirs ou décorations. Ceux-ci ne devront pas entraver l'occupation normale des lieux. L'établissement est dans tous les cas déchargés de toute responsabilité quant à la perte éventuelle de ces éléments ou aux dommages qu'ils pourraient subir.

Au moment du départ du pensionnaire, la famille récupérera la décoration.

Dans le cas contraire, l'établissement facturera sa prestation.

En conséquence, tout dommage de nos biens devra être signalé aux responsables et fera l'objet d'une facturation pour réparation ou remplacement, le cas échéant.

2.5

Le/la résident(e) qui le désire peut installer une télévision dans sa chambre. Pour cela, il devra payer le forfait branchement et, mensuellement, son abonnement au câble.

Pour des raisons de sécurité, la télévision doit avoir moins de 2 ans.

2.6

Pour le confort et le bien-être de notre résident nous souhaitons qu'il conserve la même chambre tout au long de son séjour. Néanmoins certaines pathologies, l'évolution de notre projet de soins, certaines directives de santé publique, ou encore certaines rénovations peuvent obliger la direction de l'établissement à disposer autrement des chambres individuelles ou doubles sans que le/la résident(e) ou sa famille ne puisse s'y opposer. Bien sûr, le cas échéant, toutes les précautions seront prises pour assurer un changement dans les meilleures conditions.

2.7

Le/la résident(e) peut également disposer du téléphone. Il devra s'acquitter du forfait du branchement. Il paiera mensuellement sa consommation au prix de la pulsion définie dans la grille des tarifs.

3. INSTRUCTIONS GENERALES

3.1

La consommation de boissons alcoolisées est autorisée (sauf contre-indications médicales) à la cafétéria ou au restaurant pendant les heures de repas et interdite dans les chambres.

3.2

Les résidents sont libres « d'aller et venir » au sein de la maison de soins tout en veillant à ne pas perturber la vie communautaire.

3.3

Les sorties du/de la résident(e) doivent être signalées au personnel soignant du service, à **l'infirmière en poste** et à l'accueil, sans oublier d'indiquer l'heure de retour.

Le bracelet d'alerte doit être déposée à l'accueil avant la sortie et repris au retour.

Pendant leur absence les résidents ne sont plus sous la responsabilité de l'établissement.

3.4

L'établissement n'est pas responsable des espèces, bijoux, ou autres objets personnels conservés par les résidents. Un coffre-fort est à disposition des résidents pour assurer cette sécurité.

3.5

Chaque résident(e) est tenu(e) d'être couvert par une assurance de responsabilité civile pour tout dommage qu'il pourrait occasionner à un tiers.

3.6 Hygiène et sécurité :

3.6.1

La sécurité de tous, passe par un effort de chacun pour éviter tout ce qui pourrait provoquer incendie ou accident. Notre personnel est régulièrement formé à cette prévention par des organismes agréés et une sensibilisation quotidienne.

3.6.2

Il est interdit de fumer dans les chambres et les communs de l'établissement. Un salon au rez-de-chaussée, à côté de la cafétéria, est prévu à cet effet.

3.6.3

Pour des raisons de sécurité et pour le bien-être de tous, tous les objets contondants doivent être signalés lors de l'admission et la direction se réserve le droit lors de l'évaluation cognitif du résident de les interdire.

3.6.4

Il est autorisé de conserver au frigo des produits laitiers, des pâtisseries. Nous nous dégageons de toute responsabilité d'entretien. La structure se réserve le droit de vérifier une

fois par semaine les dates de péremptions dans le frigo. Une décharge de responsabilité vous sera transmise en cas d'installation.

4. FACTURATION

4.1 Le prix de pension

Le prix de pension s'entend mois par mois. Les factures sont éditées le 1er de chaque mois pour le mois à venir. Elles sont payables dès réception par virement en faveur de notre compte n° LU 38 00 19 1300 4044 9000 auprès de la Banque et Caisse d'Épargne de l'État. Nos factures sont à régler par domiciliation en notre faveur auprès de votre banque.

4.2 Les suppléments

Les suppléments consommés par le/la résident(e) seront facturés en fin de mois (téléphone, télévision, repas pris en chambre hors prescription médicale, boissons servies hors repas et collations, produits boutique, repas invité)

La location d'un frigo est possible sous condition de souscription au supplément (*cf. Annexe 2 du contrat d'hébergement*).

4.3 Les extras

Ne sont pas inclus dans le prix de la pension certains frais pour lesquels une note sera à régler soit directement aux prestataires (médecin, coiffeur, pédicure...) ou à l'établissement lors de la facturation, fin de mois : kinésithérapie sur prescription médicale, pharmacien conventionné par l'établissement...

4.4 Les consommations des visiteurs

Les consommations des visiteurs seront servies à la cafétéria et payables sur place le jour même. Leurs repas sont réservés auprès de nos hôtesses d'accueil 48 h à l'avance, payable sur place, si non réglés imposé sur la facture du Résident.

4.5 Période de facturation :

4.5.1

La date d'entrée est fixée au jour de la réservation.

4.5.2

La date de sortie est définie ultérieurement par le/la résident(e) :

Le départ volontaire de l'établissement doit être indiqué par lettre recommandée trois mois à l'avance. Aucune dérogation à cette règle ne sera acceptée. Le/la résident(e) doit libérer la chambre le jour de sortie prévu. Les préavis non respectés seront facturés.

4.5.3

En cas de vacances ou d'hospitalisation, le prix de pension est facturé déduction faite des frais de repas sur la base du forfait alimentaire journalier. Toute absence doit être signalée 48 heures à l'avance.

5. GESTION DE L'ARGENT DE POCHE

Afin de réduire le risque de perte ou de vols, nous vous conseillons de ne pas garder d'argent dans votre chambre. Si vous le souhaitez, vous pouvez déposer votre argent dans le coffre-fort de l'établissement prévu à cet effet et réaliser des retraits au besoin. L'établissement s'occupe du suivi des retraits mais ne peut en cas être tenu responsable des dépenses effectuées par le/la résident(e).

6. PRISE EN CHARGE MEDICALE

6.1

Chaque résident est pris en charge par le médecin de son choix, celui-ci est responsable de la surveillance clinique, ainsi que du suivi thérapeutique.

6.2

Le prestataire assure, tous les jours de l'an et ce, 24 heures sur 24, l'assistance au niveau des actes de la vie quotidienne ainsi que la prestation d'actes d'aides et de soins ou de guidance psycho-médicosociale.

6.3

Excepté sur avis médical, aucun médicament n'est gardé dans les chambres des résidents. Les résidents sont donc invités à les remettre au personnel soignant, qui se chargera de leur distribution en conformité avec les prescriptions médicales.

6.4

Les médicaments sont préparés par notre pharmacie partenaire et délivrés aux infirmières qui ont en charge l'administration des traitements. Les frais afférents sont donc à charge du patient, respectivement de sa caisse de maladie.

6.5

L'établissement assure le libre accès à la famille pour l'accompagnement du résident en fin de vie. Il sera tenu compte des volontés de ce dernier ou, en leur absence, de celles de ses proches.

6.6

Afin d'assurer une communication efficace, l'établissement demande au résident ou à la famille de définir une personne de contact qui sera informée de tout événement concernant le/la résident(e) et qui, réciproquement, contactera nos services pour obtenir les renseignements qu'elle souhaite. Le nom de cette personne doit être communiqué lors de l'admission.

7. LES REPAS

7.1

Le moment des repas est un temps fort de l'activité quotidienne de nos pensionnaires. Un soin tout particulier est apporté pour veiller à la qualité des produits, à la confection des repas et à la variété des menus.

7.2 Horaire des repas :

- Petit déjeuner à partir de 07 h 30
- Déjeuner à partir de 11 h 45
- Goûter à partir de 15 h 30
- Dîner à partir de 17 h 45

7.3

Les boissons servies en dehors des repas sont facturées séparément.

7.4

Des consommations pourront être servies au bar entre 9h00 et 17h30.

8. REGLES DE VIE AVEC LE PERSONNEL

Dans notre établissement, des professionnels sont à votre disposition 24 heures sur 24.

8.2

Le personnel n'est pas habilité à recevoir de l'argent dans l'intérêt des dépenses d'un pensionnaire.

8.3

Dans le respect des règles de la charte Compass Intégrité, le personnel doit refuser toute somme d'argent ou autre de la part du résident.

Il est possible de faire un don à l'amicale de la Structure.

8.4

Notre personnel est soumis au secret et à la discrétion professionnelle pour tous les faits, informations et documents dont il a connaissance dans l'exercice de son métier. Les renseignements médicaux doivent être divulgués exclusivement par le médecin au résident ou à son représentant avec accord préalable du résident.

8.5

L'admission dans notre structure, pour le/la résident(e) comme pour son entourage, vaut pour acceptation du projet d'établissement, projet de vie, du règlement intérieur.

9. LE LINGE PERSONNEL

9.1

La liste en annexe mentionne tous les vêtements et le linge de toilette indispensable. Nous déconseillons le linge délicat. Cette liste peut être légèrement modifiée selon les habitudes de chacun.

9.2

Nous recommandons d'apporter la quantité recommandée de linge et de veiller à la renouveler au fur et à mesure de son usure.

9.3

Le linge sera marqué par nos soins sous condition de souscription au supplément (cf. *Annexe 2 du contrat d'hébergement*). Il est donc nécessaire de le déposer à l'accueil deux à trois jours avant l'arrivée du résident dans notre établissement.

9.4

L'établissement prend en charge le lavage et le repassage du linge des résidents sous condition de marquage.

À ce propos, nous vous rendons attentifs au fait que le lavage industriel ne peut jamais être aussi satisfaisant que le lavage privé.

9.5

L'entretien du linge délicat est pris en charge par la famille, de même que le marquage cousu à la main, à l'aide des étiquettes fournies par l'établissement.

9.6

En aucun cas, l'établissement ne pourra être tenu pour responsable de la perte ou de l'usure du linge.

9.7

Le linge de lit, couverture et dessus de lit sont fournis par l'établissement.

10. FIN DU CONTRAT D'HEBERGEMENT

10.1

L'établissement se réserve le droit de mettre fin au contrat d'hébergement si :

- En cas d'entrave ou manquement au règlement.
- En cas de non-paiement de manière récurrente et régulière des factures éditées par l'établissement.

Ce règlement intérieur est valable à partir du jour d'admission du /de la résident(e) et pendant toute la durée de son séjour.