

Annexe 3 – Règlement d’ordre intérieur

Le présent Règlement d’ordre intérieur fait partie intégrante du contrat d’hébergement. Il a pour objet de définir les modalités pratiques de fonctionnement et d’organisation du Pontalize. Il consigne l’ensemble des règles de vie en collectivité et les obligations afférentes aux résidents et le cas échéant, à leurs visiteurs.

Le présent Règlement d’ordre intérieur est révisé et mis à jour chaque fois que nécessaire. Les modifications apportées feront l’objet d’une notification écrite préalable aux résidents. Les visiteurs seront informés des modifications apportées par tout moyen utile.

1. Informations générales

- **L’admission au Pontalize :**

L’admission au Pontalize est possible à toute personne indépendamment de toutes considérations d’ordre idéologique, philosophique ou religieuse.

- **Animaux domestiques:**

Après accord préalable écrit de la Direction du Pontalize, les résidents peuvent être autorisés à recevoir en visite ou à détenir un petit animal domestique.

L’autorisation de la Direction du Pontalize se fait au cas par cas, uniquement pour les résidents qui ont la capacité de s’en occuper et dans la mesure où l’animal ne créera pas une contrainte anormale pour le personnel ni une nuisance pour les autres résidents.

La Direction du Pontalize se réserve le droit, par décision unilatérale, d’interdire ou d’annuler à tout moment la détention par un résident d’un animal domestique ou sa visite, notamment si le comportement de l’animal est jugé inadapté à la vie en communauté ou si l’état de santé du résident ne lui permet plus de s’en occuper.

En aucun cas, la présence d’un animal domestique ne sera acceptée dans la zone du restaurant ni dans un séjour pendant les heures de repas.

Le respect des règles d’hygiène tout comme la tenue à jour des vaccinations de l’animal relèvent de la seule responsabilité du propriétaire (résident ou visiteur). Pour la détention d’un animal domestique au sein du Pontalize et sous réserve de l’accord préalable écrit de la Direction après analyse de la demande, une annexe supplémentaire au contrat d’hébergement devra être acceptée et signée par le résident ou son représentant légal.

- **Boîtes aux lettres:**

- a. Courrier postal entrant

Le courrier postal réceptionné par les résidents du Pontalizer peut être récupéré directement par les résidents auprès de l'accueil du Pontalizer entre 8h et 17h.

Le courrier des résidents n'est pas ouvert par le Pontalizer.

Tout courrier postal non récupéré par le résident dans un délai de deux semaines sera automatiquement réexpédié au représentant légal ou à l'adresse indiquée par le résident lors de son admission. L'envoi sera facturé par le Pontalizer selon les frais d'expédition nationaux ou internationaux applicables.

- b. Courrier postal sortant

Une boîte aux lettres est prévue pour le courrier sortant. Elle est située à l'accueil du Pontalizer.

- **Nuisances sonores:**

Les résidents et leurs visiteurs doivent veiller à ne pas perturber le calme et la sérénité des autres résidents.

L'utilisation d'appareils de radio, de télévision ou de tout autre système phonique doit se faire avec discrétion. En cas de difficultés auditives, le port d'écouteurs pourra être demandé par le personnel de l'unité.

- **Réclamations/Plaintes:**

En cas de problèmes, de réclamations ou de plaintes, le résident, son représentant légal ou un membre de famille peut s'adresser directement au service social ou à la Direction du Pontalizer soit nous faire parvenir les plaintes ou doléances par écrit au niveau de notre boîte à suggestions et réclamations, situé à l'accueil du Pontalizer.

Toute réclamation ou plainte écrite adressée par un résident, un représentant légal ou un membre de famille est instruite par la Direction du Pontalizer.

La Direction du Pontalizer se tient à votre entière disposition pour toutes demandes d'informations, suggestions ou critiques de votre part. La direction du Pontalizer tient une permanence 4 heures par semaine aux jours et horaires affichés à l'accueil de l'établissement.

- **Sécurité:**

- Tabac

Il est strictement interdit de fumer dans les chambres et dans l'enceinte du Pontalizer, en dehors des lieux prévus à cet effet (terrasses et balcons extérieurs).

- Armes et Objets dangereux

Les armes et objets dangereux sont strictement interdits au sein du Pontalizer. Pour la sécurité des résidents ainsi que celle du personnel du Pontalizer, ces objets sont systématiquement confisqués par le personnel et remis au représentant légal ou famille du résident. Le Pontalizer se réserve également le droit d'en informer la Police.

- Risque d'incendie

Afin d'éviter tout risque d'incendie, il est strictement défendu d'utiliser des sources de feu ouvertes (barbecue, chandelles, bougies, cierges, etc.) à l'intérieur des chambres ou dans les locaux du Pontalizer.

- Consommation d'alcool / de drogue

L'abus de boissons alcoolisées est interdit. La consommation de drogues est interdite.

- Appareils électriques

Il incombe aux résidents de s'assurer que tout appareil électrique personnel est conforme aux normes de sécurité en vigueur. Tout appareil électrique détenu par le résident pourra être contrôlé par le service technique du Pontalizer au moment de l'admission et/ou en cours d'hébergement. Le résident consent à se défaire de tout appareil électrique jugé non conforme par le service technique du Pontalizer. Toute utilisation par le résident de ses appareils électriques se fait sous sa propre responsabilité.

Il appartient au résident d'éteindre tout appareil électrique avant de quitter sa chambre.

- Signalement

Tout dysfonctionnement du matériel dans la chambre doit être signalé au personnel de l'unité.

Toute personne qui constate un fait portant atteinte à une personne ou à un bien doit en informer le personnel de l'unité ou la Direction du Pontalizer.

- **Tenue vestimentaire:**

Dans les zones publiques, une tenue vestimentaire correcte est exigée.

- **Visites / Sorties:**

Les visites sont autorisées tous les jours de la semaine sans restriction quant aux heures de visite. Toutefois, pour toute visite après 20h les visiteurs sont tenus de s'enregistrer auprès de l'accueil du Pontalize, sous réserve de l'acceptation préalable de la visite par le résident concerné.

Les résidents peuvent sortir librement de l'enceinte du Pontalize. Toutefois, avant toute sortie, ils sont tenus d'en informer au préalable le personnel de l'unité.

2. Les chambres

- **Caractéristiques:**

A l'exception du service spécialisé OASE, les chambres du Pontalize sont toutes des chambres individuelles avec salle de bain et WC privés.

Certaines chambres sont communicantes et peuvent être attribuées suite à une demande auprès de la Direction du Pontalize et sous réserve de disponibilité.

- **Remise de clé(s)**

(i) logement individuel

Une clé sera remise au résident, à sa famille et ou au représentant légal sur simple demande. Toute perte de(s) clé(s) en cours de Contrat ou au moment de l'état des lieux de sortie sera facturée au prix réel.

Toute perte de clés doit être signalée à la Direction du Pontalize.

Toute demande de clé(s) supplémentaire(s) doit être faite à la Direction du Pontalize.

(ii) logement de type oase

Pour les logements de type oase aucune clé n'est remise au résident ni à sa famille.

- **Mobilier :**

(i) logement individuel



Le mobilier mis à disposition par le Pontalizer se compose des biens suivants :

- Un lit et sa literie ;
- Une table de chevet ;
- Une armoire ;
- Un coffre-fort ;
- Une table ;
- Deux chaises ;
- Une poubelle
- Un miroir ;
- Des rideaux (fenêtre) ;
- Un rideau de douche.

Chaque résident a la faculté de personnaliser son logement dans les limites fixées par le présent Règlement d'ordre intérieur et sous réserve des normes de sécurité, d'hygiène et d'accessibilité.

(ii) Service spécialisé OASE

- Un lit et sa literie ;
- Une table de chevet ;
- Une armoire.

Le résident est tenu de respecter les locaux, le mobilier et les installations mis à sa disposition par le Pontalizer et d'en faire usage en bon père de famille. En cas de détérioration volontaire d'un bien par un résident, les frais de réparation ou de remplacement seront facturés au résident.

• Téléphone:

Chaque logement individuel dispose d'un appareil téléphonique fixe avec un accès à une ligne extérieure.

Les abonnements et consommations relatifs à l'infrastructure téléphonique sont à la charge exclusive des résidents.

• Nettoyage:

Le nettoyage et l'entretien des locaux ainsi que ceux des chambres est assuré par le Pontalizer. Tout nettoyage additionnel du logement sollicité par le résident lui sera facturé en supplément.

• Télévision:

Toutes les chambres de type individuel sont équipées d'une prise reliée à l'antenne collective permettant l'installation d'une télévision. Aucune télévision n'est mise à disposition des résidents par le Pontalizer, à l'exception des télévisions situés dans les espaces communs.

L'installation par le service technique du Pontalize d'une télévision appartenant au résident au sein de son logement est inclus dans le prix de pension. Toutefois, toute réinstallation ou toute intervention ultérieure sur une télévision par le service technique du Pontalize sera facturée selon les tarifs d'intervention du service.

- **Travaux d'aménagement et de rénovation :**

Les travaux à l'intérieur de la chambre (décoration murale, adaptation de la chambre...) sont exécutés exclusivement sous la responsabilité et la surveillance du Pontalize.

Pour tous travaux d'aménagement et/ou de rénovation qui nécessiteraient temporairement le relogement du résident, le Pontalize mettra gratuitement à disposition du résident concerné un autre logement le temps de la rénovation.

3. Les repas

- **Le petit-déjeuner:**

Le petit-déjeuner est servi de 7h30 à 9h30 tous les jours de la semaine, au restaurant « Am Rond-Point », ou dans les unités. Il est composé d'un buffet.

- **Le déjeuner:**

Le repas du midi est servi de 11h45 à 13h45 tous les jours de la semaine, au restaurant « Am Rond-Point », ou dans les unités.

L'offre est composée d'un menu à 3 services en semaine et d'un menu à 4 services les week-ends et jours fériés. Cette offre est complétée par une carte renouvelée chaque mois.

Le choix est à spécifier lors de la commande selon le désir du résident.

- **Collations:**

Des collations tels que yaourts, fruits ou biscuits sont proposés en matinée respectivement l'après-midi.

- **Le dîner:**

Le repas du soir est servi de 18h00 à 19h30 tous les jours de la semaine, au restaurant « Am Rond-Point », ou dans les unités. Il est composé d'un buffet.

- **Cafétéria Potereck:**

La cafétéria Potereck est ouverte de 14h00 à 17h30. Elle propose de la petite restauration.

- **Distributeurs de boissons:**

Des distributeurs de boissons froides et chaudes sont à disposition 24h/24 dans l'enceinte du Pontalize.

- **Les repas visiteurs:**

Les repas visiteurs, pour le repas du midi, ont lieu au restaurant « Am Rond-Point ».

Les visiteurs sont priés d'effectuer les réservations la veille du repas avant 10 heures à la réception du Pontalize.

- **Les repas spécifiques:**

Sur avis médical, des repas diététiques sont proposés. La consistance des repas est également adaptée suivant les besoins du résident.

4. Encadrement médical

- **Consultation médicale:**

Les consultations médicales se font dans la mesure du possible dans une salle de consultation prévue à cet effet, sinon dans l'infirmerie ou dans la chambre du résident.

- **Choix du médecin traitant:**

Le résident peut faire appel au médecin généraliste de son choix parmi les médecins généralistes agréés ayant signé une convention avec le Pontalize. Le médecin référent du Pontalize assure la coordination entre les médecins externes et le Pontalize. Toute visite médicale est facturée directement au résident.

- **Médicaments:**

Les médicaments sont distribués par le personnel soignant sur base des prescriptions du médecin traitant. Sauf accord médical contraire, il est déconseillé aux résidents de conserver des médicaments dans leur chambre.

Les médicaments sont livrés par des pharmacies externes et facturés directement au résident.

Il est également conseillé aux familles de ne pas intervenir dans les traitements en apportant des médicaments de leur propre initiative. Pour toute question relative à la médication, le médecin traitant doit être contacté.

- **Visite médicale:**

Afin d'organiser une prise en charge médicale optimale, tout appel à un médecin doit idéalement se faire par l'équipe soignante. Lors de sa visite au sein des locaux du Pontalize, le médecin pourra se faire accompagner par un membre de l'équipe soignante.

Le médecin est responsable de la délivrance des ordonnances médicales et du suivi thérapeutique du résident.

- **Urgence:**

Pour toute hospitalisation urgente d'un résident, le Pontalize appliquera les dispositions du contrat d'hébergement (article 7 dudit contrat).

5. Linge

- **Linge de lit/toilettes:**

Le linge de lit, les draps de bains, serviettes et gants de toilettes sont fournis et entretenus par le Pontalize.

- **Linge privé:**

Le nettoyage du linge privé est pris en charge par le Pontalize. Il est important de veiller à prévoir du linge compatible avec les exigences d'un nettoyage industriel et pouvant être lavé et essoré en machines.

Le nettoyage à sec n'est pas traité par le Pontalize. Il est sous-traité et facturé directement par le prestataire externe au résident.

Toutes les pièces du linge doivent être identifiées selon les modalités définies par le Pontalize.

Il est demandé à chaque résident d'apporter la quantité recommandée de linge et de veiller à le renouveler au fur et à mesure des besoins.

Le Pontalize exclut toute responsabilité quant à la détérioration du linge fragile lors du nettoyage (soie, lin, etc).

6. Objets de valeur / Argent de poche

Il est déconseillé aux résidents de conserver des objets de valeur ou de l'argent liquide dans les chambres. Il est de la responsabilité de chaque résident de décider des objets devant être conservés dans le coffre-fort mis à sa disposition. Le Pontalize décline toute responsabilité en cas de vol, perte ou détérioration des effets personnels du résident (bijoux, espèces et autres objets de valeur).

Un compte individuel est disponible au sein du Pontalize pour toute dépense au sein de l'établissement. Il est recommandé aux résidents, respectivement à leur famille et/ou représentants légaux, d'approvisionner le compte par virement bancaire.

Un service caisse est également disponible à l'accueil du Pontalize pour approvisionner le compte. Un décompte mensuel des dépenses effectuées par le résident au sein du Pontalize est disponible sur demande.

Signé à Ettelbruck, le _____, en double exemplaire, chacune des Parties reconnaissant avoir reçu un exemplaire original.

.....
Le Client

.....
**Pour le Pontalize
Angélique Surings
Cadre Intermédiaire Organisationnel &
Personnel**

.....
Représentant légal du Client