

RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR CONCERNANT LES USAGERS DES CENTRES DE JOUR DE HOMES POUR PERSONNES AGÉES ASBL



TABLE DES MATIERES

1. Définitions	4
2. Objet	4
3. Accueil	5
1. Données personnelles de l'utilisateur	5
2. ACCUEIL DANS l'unité de vie.....	5
4. Prestations assurées par le centre de jour	6
1. Restauration.....	6
• Restaurant	6
• Régime / Allergène	6
• Cafétéria.....	6
2. Courses	6
3. Suivi médicales et soins	6
4. Loisirs, animation.....	6
5. Gestion porte-monnaie personnel.....	7
6. Utilisation des locaux communs	7
7. Parkings.....	7
5. Vie personnelle.....	7
1. Hygiène	7
2. Vêtements.....	7
3. Vie en collectivité.....	7
4. Relations avec le personnel	8
5. Respect des convictions individuelles.....	8
6. Liberté de mouvement.....	8
7. Fumer	8
8. Trier les déchets	8
9. Stockage de denrées périssables et des matières dangereuses	8
10. Bruit.....	8
6. Organisation de services extérieurs	9
1. Médecine générale.....	9
2. Kinésithérapie.....	9
3. Médicaments	9
4. Laboratoire d'analyse médicale	9
5. Pédicure.....	9
6. Coiffure	9
7. Sécurité.....	9
7. Evacuation /Contrôle de présence	9
8. Déclaration des dégâts observés.....	10
9. Effets personnels, objets de valeurs et argent liquide	10
10. Appareils électriques	10
11. Incendie	10
12. Fenêtres.....	10
13. Conservation d'armes et de munitions	10
14. Chaises-roulantes électriques	10
8. Personnel	10
1. Relations avec le personnel	10

2.	Dons/Pourboires	10
3.	Achats	11
9.	Chapelle.....	11
1.	Ouverture.....	11
2.	Messes	11
10.	Cessation de la fréquentation	11
1.	Soins aigus.....	11
2.	Incompatibilité avec la vie collective	11
11.	Dispositions en cas des modifications.....	11

1. DEFINITIONS

Au sens du présent règlement d'ordre intérieur, les expressions ci-après sont définies comme suit:

- Contrat d'accueil : le contrat tel que prévu par l'article 40 la loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées.
- Usager : toute personnes ayant conclu un contrat d'accueil avec un centre de jour de L'A.S.B.L. HOMES POUR PERSONNES AGEES DE LA CONGREGATION DES FRANCISCAINES DE LA MISERICORDE.
- « Centre de Jour » ou « CIPA » : un des trois centres de jours de L'A.S.B.L. HOMES POUR PERSONNES AGEES DE LA CONGREGATION DES FRANCISCAINES DE LA MISERICORDE
 - St. François à Grevenmacher
 - St. Joseph Mersch
 - St. François Redange

qui sont intégrés dans les trois établissements (structures d'hébergements pour personnes âgées) susmentionnés :

- Home pour personnes âgées St François Grevenmacher
- Home pour personnes âgées St Joseph Mersch
- Home pour personnes âgées St François Redange
- Résident : une personne âgée ou dépendante qui vit de manière permanente dans un de nos établissements, bénéficiant de soins et d'une assistance quotidienne, souvent dans le cadre d'une prise en charge de l'Assurance dépendance.
- Unité de vie : Dans notre établissement, différentes unités de vie accueillent les usagers en fonction de leurs besoins et de leur état de santé :
 - L'unité de vie "Club R" :
Cette unité est destinée aux résidents majoritairement autonomes sur le plan cognitif. Elle propose une large gamme d'activités variées, organisées dans différents espaces de l'établissement, ainsi que de nombreuses sorties et excursions.
 - Les unités de vie dédiées aux personnes atteintes de démence :
Ces unités sont spécialement conçues pour accompagner les résidents atteints de démence, ainsi que ceux présentant des troubles émotionnels ou comportementaux. Elles accueillent également des personnes dont les capacités physiques sont fortement réduites et qui nécessitent une prise en charge et un accompagnement continu.

2. OBJET

Le règlement interne tel que prévu par le contrat d'accueil du centre de jour fixe les modalités de la vie en collectivité. Le présent document a pour but d'établir les conditions pour une vie harmonieuse en collectivité entre les usagers et toute personne tierce du centre de jour.

En cas de situations exceptionnelles, la direction du centre de jour se réserve le droit de modifier temporairement les droits et obligations de l'usager décrits dans le présent règlement.

Tout au long de ce document des répétitions et intersections entre les différentes rubriques ont pour objet d'attirer l'attention sur l'importance des éléments y prévus.

3. ACCUEIL

1. DONNÉES PERSONNELLES DE L'USAGER

La direction du centre de jour remet à chaque usager, avant son accueil, une liste de documents à fournir afin de constituer son dossier administratif et ses dossiers de soins.

Sur conseil de la police grand-ducale, le centre de jour prend une photo personnelle de l'utilisateur qui peut servir lors de l'évacuation du centre de jour ou lorsque l'utilisateur doit être recherché.

Une partie des données des dossiers de l'utilisateur est informatisée. Conformément à la loi sur la protection des données, l'utilisateur a le droit de consulter ses données et de demander des modifications.

Les données suivantes sont concernées :

Gestion administrative et facturation de l'utilisateur :

- Nom et prénom de l'utilisateur
- Date de naissance et matricule de la sécurité sociale
- Date de début de la fréquentation du centre de jour
- Date de fin de la fréquentation ou date de décès
- Domicile légal
- Absences pour hospitalisation ou vacances
- Éléments supplémentaires à facturer (boissons, téléphone...)
- Données bancaires pour domiciliation

Transfert des données personnelles au réseau d'aides et de soins en vue de la facturation des prestations CNS et Assurance – Dépendance

- Nom et prénom de l'utilisateur
- Matricule
- Date et code de l'acte presté avec le cas échéant le code du prestataire
- Nom du médecin traitant

Continuité des soins

- Nom et prénom de l'utilisateur
- Enregistrement de la date et heure de l'appel de l'utilisateur
- Nom du médecin à contacter en cas de problème de santé

Tout changement de ces données est à communiquer immédiatement au centre du jour.

2. ACCUEIL DANS L'UNITÉ DE VIE

L'accueil de l'utilisateur est assuré au sein de l'unité de vie de l'établissement la plus adaptée à son état de santé et en commun accord entre l'utilisateur et le CIPA. La disponibilité de l'unité souhaitée constitue également un critère déterminant.

4. PRESTATIONS ASSUREES PAR LE CENTRE DE JOUR

1. RESTAURATION

- **Restaurant**

Tous les usagers reçoivent trois repas par jour, dont un repas principal, dans le restaurant du centre de jour ou dans l'unité de vie spécialisée dont ils dépendent.

Les horaires des repas sont indiqués dans la brochure du centre de jour.

Le menu des repas est communiqué aux usagers de façon hebdomadaire, par affichage soit à l'entrée de la salle de restaurant, soit sur les tables.

L'assistance nécessaire est fournie aux personnes incapables de manger ou de boire seules.

Tous les repas sont servis au restaurant respectivement à l'unité de vie.

- **Régime / Allergène**

Les régimes diététiques doivent faire l'objet d'une prescription médicale précise, détaillée et non pas uniquement restrictive. Le personnel de restauration se tient à disposition pour tous renseignements concernant les allergènes. Lors de l'accueil l'utilisateur veille de signaler ses restrictions alimentaires dues aux allergènes.

- **Cafétéria**

Une cafétéria se trouve au rez-de-chaussée de l'établissement. Les heures d'ouverture sont disponibles à la réception.

2. COURSES

Le personnel n'est pas tenu d'effectuer les courses personnelles des usagers. Toutefois dans le cadre des activités du « Club Rencontre », des visites régulières sont organisées dans des centres commerciaux régionaux.

3. SUIVI MÉDICALES ET SOINS

Le centre de jour respecte le libre choix de l'utilisateur quant aux prestations de soins de santé. Chaque usager doit déclarer le nom du ou des médecins à contacter en cas de problème de santé.

Une équipe de soins (infirmières, aides-soignantes etc.), intégrée dans le centre de jour, assure les soins de base (actes essentiels de la vie) ainsi que les activités d'appui à l'indépendance et d'accompagnement liés à l'état de santé des usagers et prévus par l'administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance dans le cadre de l'Assurance-Dépendance.

En règle générale, le centre de jour assure la surveillance de la prise des médicaments des usagers. L'utilisateur doit apporter ses médicaments.

Afin d'assurer une intervention adéquate en cas de problème médical ou de situation d'urgence, l'utilisateur, ou le cas échéant la personne de référence, doit informer en permanence le centre de jour de tout changement de son état de santé et des prescriptions médicales.

4. LOISIRS, ANIMATION

Le centre de jour offre diverses activités aux usagers. Ces activités se déroulent en principe au « Club Rencontre ».

Cependant, l'animation est l'affaire de tous. Toute suggestion auprès du service « Club rencontre » ou de la direction est la bienvenue.

Par ailleurs, des salles de séjour sont mises à disposition des usagers.

5. GESTION PORTE-MONNAIE PERSONNEL

En cas d'incapacité de l'utilisateur, le secrétariat du centre de jour peut gérer en collaboration avec la famille un porte-monnaie individuel de l'utilisateur afin de pouvoir payer les petites factures (courses et activités « Club R »). Le porte-monnaie peut contenir au maximum 250 euros.

6. UTILISATION DES LOCAUX COMMUNS

L'ensemble des espaces à usage commun, à l'exception impérative des locaux de services et des locaux techniques, sont normalement accessibles à tous les usagers.

7. PARKINGS

Pour les voitures et les motos, le centre de jour dispose de plusieurs emplacements de parking. Le stationnement est seulement autorisé sur les places marquées et signalisées.

Les espaces piétons ont été créés pour les usagers, afin de leur garantir une sécurité maximale lors des promenades et des déplacements.

Pour éviter les accidents, le sens de la circulation du parking et la circulation à vitesse adaptée (5km/h) sont à respecter.

Le centre de jour décline toute responsabilité en cas de dégâts ayant été causés sur les aires du parking.

5. VIE PERSONNELLE

1. HYGIÈNE

Le centre de jour demande à ce que chaque usager apporte un soin tout particulier à sa présentation physique à savoir une tenue vestimentaire propre et adaptée ainsi qu'un soin à l'hygiène corporelle, soins d'ongle, cheveux.

Tous usagers, familles ou médecins peuvent s'adresser aux membres de l'équipe de soins pour toute question d'hygiène et de santé.

2. VÊTEMENTS

Chaque usager est tenu d'apporter ses vêtements personnels pour la journée. En principe, il est responsable de leur entretien.

3. VIE EN COLLECTIVITÉ

Il est du devoir de chaque usager de faire un effort pour que règne dans le centre de jour une atmosphère conviviale en évitant certains comportements ou excès (bruit, mauvaise hygiène personnelle, non-respect des règles de sécurité, tenue incompatible avec toute vie sociale etc.) qui pourraient gêner le bien-être d'autrui.

Dès lors, le respect de la bienséance est nécessaire à la vie en communauté.

Par ailleurs, l'état de santé physique et/ou psychique peut avoir des répercussions sur les relations entre une personne « souffrant » et une personne tierce. C'est pourquoi il est demandé à chacun de faire preuve de tolérance vis-à-vis de la personne « souffrante » afin de lui éviter l'exclusion sociale.

Le centre de jour qui est une structure de soins, s'engage à accueillir aussi longtemps que possible tout usager en perte d'autonomie physique et/ou psychique.

Cependant, pour son bien-être personnel, s'il est constaté que la vie en collectivité n'est plus possible pour l'utilisateur « souffrant » ou si l'équipement technique ne le permet, la direction du centre de jour recherche avec l'utilisateur, sa famille ou son représentant légal, toute solution appropriée, adaptée à son état de santé et permettant une prise en charge adéquate.

4. RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

Le personnel du centre de jour est tenu d'avoir une attitude correcte et respectueuse de la personnalité des usagers.

Ainsi, le personnel est recruté tant pour ses qualifications professionnelles que pour ses qualités humaines.

Le règlement grand-ducal du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées prévoit que « les agents du personnel d'encadrement doivent attester qu'ils comprennent et arrivent à s'exprimer dans au moins deux des langues usuelles au Luxembourg, dont le luxembourgeois ». Nous étendons cette disposition à l'ensemble du personnel du centre de jour.

Toute plainte concernant le comportement du personnel est à adresser à un membre de la direction. Les pourboires au personnel sont strictement interdits.

5. RESPECT DES CONVICTIONS INDIVIDUELLES

Les convictions intimes de chacun sont respectées. La liberté d'opinion philosophique, politique ou religieuse des usagers est garantie. En contrepartie, chacun s'oblige, lui aussi, à respecter scrupuleusement l'opinion d'autrui.

L'utilisateur est informé avant sa fréquentation sur l'orientation religieuse du centre de jour qui se base sur l'obédience franciscaine.

6. LIBERTÉ DE MOUVEMENT

Les usagers sont libres de sortir ou de rentrer au centre de jour. Cependant, il leur est demandé d'informer la réception (ou le personnel soignant en dehors des heures d'ouverture de la réception) de chaque sortie et de chaque retour. Il est recommandé à chaque usager de porter sur soi une carte de visite du centre de jour, de façon à ce que celui-ci puisse être prévenu et, le cas échéant, porter secours en cas de difficultés.

L'utilisateur reconnaît et accepte que toute sortie individuelle de sa part en dehors de l'enceinte du centre de jour se fait à ses propres risques et périls et que la responsabilité de celui-ci ne saurait être engagée du fait d'un dommage survenu à l'occasion d'une telle sortie

7. FUMER

Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement.

8. TRIER LES DÉCHETS

L'utilisateur est prié de participer à l'effort du centre de jour de préserver l'environnement et de trier ses déchets. Des poubelles spécifiques pour matières recyclables (verre, papier etc.) sont à sa disposition dans l'établissement.

9. STOCKAGE DE DENRÉES PÉRISSABLES ET DES MATIÈRES DANGEREUSES

Le stockage de denrées ayant dépassé la date de péremption est interdit. Le personnel a le droit de jeter des denrées abîmées ou périmées.

Il est strictement interdit d'amener au centre de jour des matières dangereuses telles qu'alcool à brûler, des armes etc.

10. BRUIT

L'utilisateur est prié de mettre le volume de la radio ou de la télévision dans les espaces communs à un niveau qui ne dérange pas le voisinage. Pour les usagers présentant des problèmes auditifs, nous leur conseillons l'utilisation de casque audio.

6. ORGANISATION DE SERVICES EXTERIEURS

Le centre de jour peut aider à organiser diverses prestations extérieures. La facturation sera effectuée par le prestataire à l'usager.

1. MÉDECINE GÉNÉRALE

Le l'usager a le libre choix de son médecin. La présence d'un tiers lors de l'examen est seulement admise avec l'accord de l'usager et du médecin.

Les honoraires de ce médecin et les traitements prescrits sont à la charge de l'usager.

La tenue du dossier médical se fait par et sous la responsabilité du médecin prescripteur.

2. KINÉSITHÉRAPIE

Le l'usager a le libre choix de son kinésithérapeute. Sur prescription médicale, ce professionnel de santé exécute les massages et la rééducation nécessités par l'état de santé de l'usager. Il est payé à l'acte par l'usager, lequel est remboursé par la Caisse Nationale de Santé selon les règles en vigueur.

3. MÉDICAMENTS

Il appartient à l'usager d'informer le personnel du CIPA de tout traitement médicamenteux en cours et de lui communiquer la copie de la prescription médicale correspondante. Tout changement dans le traitement doit également être notifié sans délai par l'usager au CIPA avec à l'appui la nouvelle ordonnance. L'usager doit apporter ses médicaments.

4. LABORATOIRE D'ANALYSE MÉDICALE

Sur prescription du médecin, il peut être nécessaire de faire pratiquer une analyse médicale par un laboratoire. Dans un souci d'efficacité, de rapidité et pour une meilleure collaboration, le centre de jour a retenu un laboratoire. Les frais sont à la charge de l'usager et remboursés par la Caisse Nationale de Santé selon les règles en vigueur.

Les échantillons sont prélevés par le laboratoire.

Les résultats sont transmis en toute confidentialité directement au médecin prescripteur.

5. PÉDICURE

Le centre de jour a signé une convention avec certains prestataires de pédicure qui interviennent régulièrement au centre de jour pour prendre en charge les besoins des usagers. Un rendez-vous peut être pris auprès de la réception. Les prestataires de pédicure qui ont une convention peuvent profiter du salon de pédicure.

Les frais de pédicure sont à la charge de l'usager.

6. COIFFURE

Le centre de jour a signé une convention avec un coiffeur qui propose ses services dans le salon de coiffure du centre de jour. Un rendez-vous peut être pris auprès de la réception.

Les frais de coiffeur sont à la charge de l'usager.

7. SECURITE

7. EVACUATION /CONTROLE DE PRESENCE

Dans l'intérêt pour sa propre sécurité, tout usager quittant le centre de jour pendant ses heures de présences prévues doit prévenir la réception (ou le personnel soignant en dehors des heures d'ouverture de la réception) en indiquant l'heure de son retour. Passé ce délai, le centre de jour va déclencher un plan d'alerte.

8. DECLARATION DES DEGATS OBSERVES

Le centre de jour apporte un soin particulier à maintenir en bon état de marche les installations mises à la disposition des usagers.

Seuls les professionnels engagés par le centre de jour peuvent faire des modifications aux réseaux électriques, sanitaires et de chauffages. Aucune modification ne doit être opérée par l'utilisateur.

En cas de panne des réseaux pré-désignés constatée l'utilisateur avertira sans délai le personnel ou la direction. Après évaluation des dommages, les réparations provisoires ou définitives sont programmées en fonction de l'urgence et des meilleurs délais donnés par les intervenants nécessaires.

9. EFFETS PERSONNELS, OBJETS DE VALEURS ET ARGENT LIQUIDE

Il est déconseillé aux usagers de porter des objets de valeurs avec soi. Le centre de jour ne peut pas prendre en dépôt des objets de valeurs ou de l'argent liquide sauf l'argent de poche pour un maximum de 250 euros.

10. APPAREILS ELECTRIQUES

Pour des raisons de sécurité, il est interdit de brancher plusieurs appareils électriques sur une même prise électrique.

11. INCENDIE

Il est strictement interdit à l'utilisateur d'allumer des bougies ou autres combustibles ainsi que de fumer dans le bâtiment.

12. FENETRES

Afin d'éviter tout risque de chute ou la chute d'objet, certaines fenêtres sont bloquées en position bascule.

13. CONSERVATION D'ARMES ET DE MUNITIONS

La conservation d'armes et/ou de munitions est strictement interdite même en cas d'autorisation légale de détention. Il en est de même pour toute arme rendue non fonctionnelle ou démilitarisée.

14. CHAISES-ROULANTES ELECTRIQUES

L'utilisation de chaises-roulantes électriques doit être autorisée par la direction du centre de jour et dépend de l'état de santé de l'utilisateur.

8. PERSONNEL

1. RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

Le personnel du centre de jour est tenu d'avoir une attitude professionnellement correcte et respectueuse à l'égard des usagers. Ainsi le « tutoyer » n'est pas toléré. La langue véhiculaire est le luxembourgeois.

Toute plainte concernant le comportement du personnel est à adresser à un membre de la direction. L'utilisateur traitera le personnel du centre de jour avec politesse, respect et bienveillance.

2. DONS/POURBOIRES

Afin d'éviter tout malentendu et pour ne pas nuire au bon état d'esprit qui doit régner dans le centre de jour, les usagers s'interdiront de donner des pourboires, gratifications, cadeaux, boissons aux membres du personnel. L'acceptation de tels dons par un membre du personnel constituerait une faute grave exposant ce dernier à des sanctions.

3. ACHATS

Le personnel n'est pas tenu d'effectuer les courses personnelles de l'usager. S'il le fait, c'est à titre amical et bénévole sans rémunération aucune.

9. CHAPELLE

1. OUVERTURE

La chapelle est librement accessible aux usagers. Les visites de la chapelle doivent se faire dans le respect de ce lieu de recueillement et de prières.

2. MESSES

Le programme des offices religieux est affiché à l'entrée de la chapelle.

Pour les autres cultes, la question est réglée individuellement avec les autorités religieuses compétentes et avec la direction.

10. CESSATION DE LA FREQUENTATION

1. SOINS AIGUS

Le centre de jour n'est pas un établissement de santé curative. Pour les usagers nécessitant des soins aigus ou présentant des problèmes psychiques ou encore un danger pour soi ou pour autrui, le transfert dans une structure hospitalière spécifique peut être envisagé dans le respect des dispositions légales en vigueur.

2. INCOMPATIBILITÉ AVEC LA VIE COLLECTIVE

Certains comportements, excès ou manquements graves au règlement intérieur du centre de jour ne peuvent être tolérés de la part des usagers.

Sans que cette liste soit exhaustive, citons :

- Détérioration volontaire des locaux ou du mobilier
- Litiges graves avec les autres usagers ou les autres résidents
- Litiges graves avec le personnel et/ou la direction
- Ethylisme, toxicomanie
- Comportement incompatible avec toute vie sociale (vol etc.)
- Comportements mettant le centre de jour et ses occupants en danger (par ex. fumer au lit)

La Direction du centre de jour se réserve le droit d'en faire la remarque verbale à l'intéressé. Si l'usager persiste dans son attitude, il lui sera adressé une mise en demeure de modifier son comportement par lettre recommandée avec accusé de réception.

11. DISPOSITIONS EN CAS DES MODIFICATIONS

Toutes modifications éventuelles au présent règlement d'ordre interne, préalablement notifiées par la direction, entreront en vigueur un mois après leur communication aux usagers et/ou à son représentant. La version actuelle du règlement d'ordre interne est disponible pour consultation à la réception du centre de jour et sur le site internet www.hppa.lu.

Un exemplaire du présent règlement est délivré à l'usager et/ou à son représentant avant la signature du contrat d'accueil.

La signature du contrat d'accueil vaut prise de connaissance et volonté de respecter le présent règlement d'ordre interne.

Luxembourg, le

Centre de jour pour personnes âgées XXX

**L'usager ou son représentant légal ou
le signataire provisoire ayant signé le**
