

## RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR

Pour les structures d'hébergement de Zitha

2024

## TABLE DES MATIERES

<b>I. OBJET DU RÈGLEMENT</b> .....	4
<b>II. ADMISSION DU RESIDENT</b> .....	4
Le résident est tenu de procéder au changement de son domicile auprès des administrations compétentes..	4
<b>1. Mobilier et appareils électroniques</b> .....	4
<b>III. LA VIE DANS L'ÉTABLISSEMENT</b> .....	5
<b>1. Activités et organisation des soins</b> .....	5
<b>2. Prise en charge médicale</b> .....	5
<b>3. Hospitalisation</b> .....	6
<b>4. Pédicure et coiffeur</b> .....	6
<b>5. Heures de visite</b> .....	6
<b>6. Locaux mis à disposition des résidents</b> .....	6
<b>7. Les animaux domestiques</b> .....	6
<b>8. Groupes de parole</b> .....	6
<b>9. Communication avec les proches du résident</b> .....	7
<b>10. Démarche qualité</b> .....	7
<b>11. Vision directrice</b> .....	7
<b>IV. HOTELLERIE</b> .....	7
<b>1. Restauration</b> .....	7
<b>2. Service en chambre</b> .....	8
<b>3. Service chauffeur</b> .....	8
<b>V. SECURITE</b> .....	8
<b>1. Protection contre l'incendie</b> .....	8
<b>2. Prévention de la propagation d'infections</b> .....	8
<b>3. Présence/absence d'un résident</b> .....	9
<b>4. Objets de valeur</b> .....	9
<b>VI. DISPONIBILITE DE LA DIRECTION</b> .....	9
<b>VII. PERSONNEL</b> .....	9
<b>VIII. ANNEXE(S)</b> .....	9



## I. OBJET DU RÈGLEMENT

Le règlement d'ordre intérieur est un document qui définit les règles de vie communautaire au sein des Seniories et ceci pour les résidents, les visiteurs, les membres du personnel et tout autre intervenant.

### Domaine d'application

Les résidents, leur entourage familial, les proches ou personnes de confiance, les salariés, les stagiaires, les bénévoles et, tout autre intervenant ou visiteur en lien direct ou indirect avec le résident.

### Identification du gestionnaire

Dénomination : ZithaSenior S.A. / ZithaServices S.A.

Adresse : 30 rue Ste Zithe ; L-2763 LUXEMBOURG

RCS : B122345 / B149349

### Cadre légal

Le règlement d'ordre intérieur s'intègre au cadre réglementaire prévu par la loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées.

## II. ADMISSION DU RESIDENT

Une date d'admission est convenue entre le futur résident, le cas échéant son représentant, et la structure d'hébergement.

Le résident et ses proches se chargent d'organiser le déménagement. Le jour de l'admission, le résident et les personnes qui l'accompagnent sont accueillis par un membre de l'équipe soignante. Le contrat d'hébergement et le contrat de prise en charge (le cas échéant) sont signés au plus tard le jour de l'admission, sauf admission en urgence. En signant ces contrats d'hébergement et de prise en charge, le résident et/ou ses proches déclarent accepter la Seniorie comme prestataire d'aides et de soins.

L'état des lieux dressé par un représentant de la structure d'hébergement et le résident et/ou ses proches est signé par les parties prenantes.

Le résident est tenu de procéder au changement de son domicile auprès des administrations compétentes.

### 1. Mobilier et appareils électroniques

Les chambres sont équipées d'un mobilier standard comprenant un lit médicalisé avec matelas adapté, literie appropriée, table, chaises, armoire, réfrigérateur et coffre privé. Le résident peut installer son mobilier privé dans les limites de la surface disponible et à condition de ne pas entraver l'accessibilité garantissant le bon déroulement des soins.

Aucune nouvelle installation technique ou modification d'une installation existante ne peut être effectuée sans accord préalable du service technique de la Seniorie. Le service technique se réserve le droit de contrôler l'intégrité électrique de tous les appareils électroniques utilisés.

Pour des raisons de sécurité la pose de tapis est déconseillée.

Il est supposé que tous les objets mobiliers, immobiliers et équipements techniques sont traités avec respect. En cas d'utilisation inappropriée ou de dommage volontaire, la Seniorie se réserve le droit de facturer la remise en état.

### **III. LA VIE DANS L'ÉTABLISSEMENT**

#### **1. Activités et organisation des soins**

Le résident organise en autonomie le déroulement de sa journée et de ses activités. La structure d'hébergement, conformément aux conditions d'agrément et de conventionnement, s'engage à livrer les prestations accordées par les assurances du résident et les prestations de soins prescrites par les médecins en charge du résident.

La Seniorie offre au résident la participation à différents programmes d'encadrement et d'accompagnement à visée psycho-sociale et/ou thérapeutique. Après avoir été informé de façon adéquate, le résident choisit de manière autonome et selon ses intérêts et capacités sa participation aux activités individuelles ou en groupe.

#### **2. Prise en charge médicale**

Le libre choix parmi les médecins agréés par la structure est garanti. Le médecin attitré assure le suivi médical spécialisé avec diagnostic et traitement. Le médecin en charge du résident organise son remplacement en cas d'absence. Une permanence médicale est organisée sur le plan national avec une coordination loco-régionale.

Les visites médicales sont systématiquement accompagnées par une infirmière qui garantit la documentation et la mise en exécution adéquate des prestations prescrites.

Les consultations médicales dans un cabinet médical externe sont préférentiellement accompagnées par un membre de l'équipe soignante à défaut d'un proche disponible. Les heures d'accompagnement sont facturées aux tarifs horaires en vigueur. Les transports par taxi-ambulance sont facturés directement par le prestataire au résident.

La gestion et l'administration des médicaments est strictement réservée à l'équipe soignante de la Seniorie conformément aux prescriptions médicales. Les prestations en rapport avec cette gestion médicamenteuse peuvent être facturées suivant la charge de travail en plus du prix d'hébergement et selon les tarifs en vigueur.

### **3. Hospitalisation**

Lors d'un transfert à l'hôpital du résident, l'infirmière de la Seniorie garantit la transmission des informations personnelles, médico-sociales et thérapeutiques adéquates. Pendant l'hospitalisation, la Seniorie garantit la transmission des informations de l'hôpital au médecin traitant de la Seniorie et en cas d'accord du résident à ses proches.

L'équipe de la Seniorie peut prendre en charge l'entretien du linge pendant l'hospitalisation en cas d'indisponibilité de l'entourage et moyennant une facturation selon la charge de travail.

### **4. Pédicure et coiffeur**

La mise à disposition d'un service de pédicure agréé est organisée par la Seniorie.

L'accessibilité à un salon de coiffure interne est organisée par la Seniorie.

Les prestations livrées par la pédicure et le coiffeur sont facturées par le prestataire lui-même, sans responsabilité de la Seniorie.

### **5. Heures de visite**

Les visites sont autorisées tout au long de la journée y compris la nuit. Il est recommandé de respecter les heures de sieste et de repos nocturne des résidents ; des exceptions sont accordées en cas d'accompagnement fin de vie.

Pour des raisons de sécurité, les portes extérieures du bâtiment restent fermées et sont placées sous surveillance vidéo 24h/24h. Les enregistrements vidéo sont stockés pendant 14 jours.

### **6. Locaux mis à disposition des résidents**

La Seniorie met à disposition des résidents et de leurs proches des espaces communs conviviaux et adaptés aux besoins des résidents et de leurs proches.

Les activités à visée thérapeutique sont offertes aux résidents dans des salles spécialement équipées à cet insu.

Sur demande du résident ou de ses proches, des petites salles de fêtes ou de réunions peuvent être réservées. Un catering peut être commandé moyennant une facturation supplémentaire.

### **7. Les animaux domestiques**

Le résident n'est pas autorisé à garder personnellement des animaux domestiques dans sa chambre. Toutefois, lors des visites, les animaux domestiques restent admis, à condition de ne présenter aucun danger pour les autres résidents ou le personnel. Les chiens doivent être tenus en laisse dans toute la Seniorie. En cas de non-respect, la Seniorie se réserve le droit de refuser à l'animal l'accès au bâtiment.

### **8. Groupes de parole**

La Seniorie organise régulièrement des groupes de parole (« Poterronnen »), réunissant les résidents et responsables de la structure. L'objectif des Poterronnen est de permettre aux résidents de participer activement à l'organisation quotidienne de la structure, d'exprimer des doléances et de

soumettre des suggestions. Le contenu de ces tables rondes est documenté et mis à disposition sur demande.

#### **9. Communication avec les proches du résident**

Au moins une fois par an, la direction de la Seniorie invite le résident et selon sa volonté ses proches, afin d'évaluer la satisfaction par rapport aux prestations de la Seniorie. Au-delà de ces rencontres officielles, le résident ou ses proches peuvent demander un rendez-vous individuel avec la direction à tout moment.

Les changements et modifications majeurs concernant l'organisation de la Seniorie sont communiqués au résident et sur demande à ses proches par le biais d'un courrier personnel et d'une invitation à une séance d'information. Les proches peuvent aussi s'abonner à la Newsletter et recevoir le programme des activités.

#### **10. Démarche qualité**

Dans le cadre de la démarche qualité un système de plaintes informatisé est disponible. En cas de réclamation ou d'insatisfaction, le résident ou son entourage est invité à enregistrer sa plainte. Une assistance peut être demandée à un salarié de la Seniorie ou bien une saisie directe est possible via la page internet ([www.zithasenior.lu](http://www.zithasenior.lu)). La plainte sera immédiatement transmise à la direction de la Seniorie et un retour sera fourni en fonction de l'urgence dans un délai raisonnable.

#### **11. Vision directrice**

La vision directrice Zitha représente les valeurs de référence pour toutes les actions et prestations de la Seniorie. Son contenu est disponible sur [www.zitha.lu](http://www.zitha.lu) ou sous forme d'une brochure à l'accueil de la Seniorie.

## **IV. HOTELLERIE**

### **1. Restauration**

Trois repas principaux et une collation sont proposés. L'eau potable, le café et le thé sont mis à disposition gratuitement lors de repas et collations. Les autres boissons sont payantes selon les tarifs affichés. Des fruits frais de saison sont proposés gratuitement à tout moment.

Pour que le résident puisse choisir ses menus quotidiens selon ses desideratas, le programme hebdomadaire des menus est affiché. Sur prescription médicale des régimes alimentaires peuvent être proposés.

Les proches du résident sont les bienvenus à table à condition de réserver dans un délai raisonnable. Les prix des repas pour visiteurs sont affichés.

Dans le cadre de l'intégration sociétale des résidents de la Seniorie, des visiteurs d'autres structures ou services, tels les Clubs activ +, les Commissions ou Délégations communales sont accueillis régulièrement pour participer à différentes manifestations ou fêtes.

## 2. Service en chambre

En principe, le résident est invité à se déplacer au restaurant pour les repas. Ses transferts sont assistés par l'équipe de la Seniorie.

Un service en chambre est organisé gratuitement en cas d'indication médicale. Si le résident commande de sa propre initiative des repas en chambre, ce service est facturé en supplément en fonction des tarifs en vigueur.

## 3. Service chauffeur

Le résident peut commander des transports accompagnés ou non pour des destinations de son choix, dont les frais sont facturés en supplément en fonction des tarifs en vigueur.

# V. SECURITE

Le service accueil de de la Seniorie est occupé tous les jours 24h/24h; il est disponible pour tout renseignement ou toute guidance

## 1. Protection contre l'incendie

À l'intérieur des bâtiments, il est strictement interdit de fumer (sauf dans certains locaux dédiés). Toute manipulation de feu est strictement interdite (p.ex. bougies).

Les sorties de secours, les portes coupe-feu ainsi que les dispositifs d'extinction d'incendie doivent impérativement être dégagés.

La Seniorie dispose d'un système de prévention d'incendie, d'alarme et d'évacuation. Le système d'alarme est lié par voie directe aux services de secours et de sauvetage du Grand-Duché de Luxembourg (CGDIS).

Tous les membres du personnel suivent régulièrement des formations d'incendie et d'évacuation adéquates. En cas d'incendie et jusqu'à l'arrivée des services de secours et de sauvetage, les instructions du personnel doivent être respectées.

Le registre de sécurité est tenu à jour régulièrement.

## 2. Prévention de la propagation d'infections

La garantie pour la sécurité, la santé et le bien-être des résidents et de tous les intervenants est la priorité absolue de la Seniorie. La propagation de toute infection contagieuse détectée doit être évitée.

- Vaccinations

La Seniorie insiste vivement que tous les collaborateurs, résidents et visiteurs suivent les recommandations de vaccination nationales et internationales en vigueur, après en avoir discuté avec leur médecin respectif.

- Equipement de protection individuel (EPI)  
En cas d'infection avec un risque de contagion identifié, le matériel de protection individuel adéquat est mis à disposition du personnel, des visiteurs et des résidents. Sur avis médical et décision de la direction de la Seniorie, le port de matériel d'équipement de protection individuel avant l'accès à la chambre du résident peut être déclaré comme obligatoire.
- Isolement  
Lors d'une infection par un agent pathogène contagieux, la direction de la Seniorie peut décider sur avis médical un isolement temporaire du résident infecté en chambre. L'accès à une chambre isolée n'est possible qu'avec une autorisation préalable de la direction et dans le strict respect des règles de conduite (p.ex. mettre un EPI, limite temporaire de la visite, ...).

### **3. Présence/absence d'un résident**

Le résident organise en autonomie sa journée selon ses souhaits et selon son rythme. Pour des raisons d'organisation et de sécurité, il est préférable que le résident signale son absence et son retour au personnel du service et/ou à l'accueil de la Seniorie.

Si le résident porte un système anti-fugue, il est demandé de le déposer à l'accueil avant de quitter le bâtiment et de le remettre au retour.

### **4. Objets de valeur**

La direction de la Seniorie décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets de valeur. Il est vivement déconseillé au résident et à sa famille/ses proches de garder des objets de valeur ou d'importantes sommes d'argent à l'intérieur de la structure. A toutes fins utiles, chaque chambre est équipée d'un coffre individuel.

## **VI. DISPONIBILITE DE LA DIRECTION**

En règle générale, un membre de la direction est disponible sur le site pendant les heures de bureau. En cas d'absence exceptionnelle, la direction est joignable via l'accueil ou le secrétariat de la Seniorie.

## **VII. PERSONNEL**

Toutes les dispositions à respecter par le personnel sont définies dans le règlement de travail spécifique (RTS), signé conjointement par les délégations du personnel et le gestionnaire, exigées par la convention collective SAS (article 9 des versions coordonnées et actualisées au 30 novembre 2010) et la convention collective FHL (article 6 de la version coordonnée du 16 décembre 2014).

## **VIII. ANNEXE(S)**

- Projet d'établissement Zitha