



Hôpital Intercommunal Steinfurt

RÈGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR

DU CENTRE DE JOUR POUR PERSONNES ÂGÉES DE L'HIS¹

1. INTRODUCTION

Conformément à la Loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de : 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété bâties ; 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique (ci-après « Loi du 23 août 2023 »), le présent Règlement d'Ordre Intérieur (ci-après « ROI ») pose les règles applicables aux séniors, visiteurs ainsi qu'aux salariés dans le cadre de leur relation avec le Centre de Jour Pour Personnes Âgées de l'HIS (ci-après « CJPA de l'HIS » ou « HIS »).

2. SÉNIORS

La présente partie définit les règles applicables au séniors dans le cadre de sa fréquentation au sein du CJPA de l'HIS.

1

2.1. Admission

Le séniors est admis au CJPA sous condition de remplir les critères définis par le Bureau du Syndicat Intercommunal de l'HIS, selon les disponibilités et après avoir suivi la procédure administrative d'admission.

2.2. Locaux et équipements

2.2.1. Mise à disposition de locaux et équipements

L'HIS met à la disposition du séniors des locaux équipés de mobilier et de matériel de qualité.

Le séniors en prend le plus grand soin. Il signale tout dommage ou détérioration au responsable du CJPA de l'HIS.

¹ Validé par le Bureau de l'HIS en date du 19.08.2024

2.2.2. Hygiène

Le sénior et ses visiteurs s'engagent à respecter les règles d'hygiène des locaux établies au sein du CJPA en tout temps.

2.2.3. Linge personnel du sénior

Une liste avec le trousseau idéal est disponible, sur demande, auprès de l'équipe soignante. Le sénior apporte la quantité recommandée de linge et veille à le renouveler au fur et à mesure de son usage.

L'HIS décline toute responsabilité quant à la perte, l'usage ou les dommages pouvant être causés au linge du sénior.

2.3. Les repas

Le repas étant un moment important dans la vie quotidienne du sénior, l'HIS apporte un soin tout particulier à la qualité des produits, à la confection des repas et à la variété des menus.

Sur avis du médecin traitant pour ce qui concerne les restrictions alimentaires du sénior et avec l'implication du service diététique de l'HIS, des repas diététiques et de consistance adaptée sont servis.

Le sénior à risque de fausse déglutition s'engage à respecter les consignes de sécurité émises par le personnel soignant.

Le repas de midi et la collation du goûter sont compris dans le forfait de l'accueil gérontologique. Les aliments prescrits par ordonnance médicale et faisant l'objet d'une adaptation des repas / collations ne sont pas inclus dans le forfait.

2.4. Cafétéria

Une cafétéria située à l'entrée principale de l'HIS est ouverte au public tous les jours, proposant des boissons chaudes et froides (non-alcoolisées), des pâtisseries et glaces selon la saison.

Le paiement par carte y est admis et même fortement recommandé.

Les horaires d'ouverture sont affichés à la réception de l'HIS.

2.5. Absences

Le sénior informe le CJPA de l'HIS de son absence au moins 24 heures à l'avance, c.à.d. la veille de l'absence au plus tard à 9h du matin.

En cas de maladie, l'HIS recommande au sénior de consulter son médecin traitant et d'informer le responsable du CJPA du diagnostic afin que celui-ci puisse, au besoin, adapter sa prise en charge.

Afin de garantir la sécurité des autres séniors, l’HIS se réserve le droit de refuser la fréquentation du CIPA par le séniors lorsque celui-ci est atteint d’une maladie infectieuse ou transmissible.

2.6. Accès non-autorisés

Sauf autorisation préalable, l’accès aux locaux techniques ainsi que ceux réservés au personnel est interdit au séniors.

2.7. Règles de sécurité

2.7.1. Incendie

La sécurité de tous passe par un effort de chacun pour éviter tout comportement qui pourrait provoquer un incendie. Le séniors est autorisé à fumer à des endroits dédiés et spécialement aménagés.

L’HIS interdit l’allumage de bougies et ceci même pendant la période de Noël.

2.7.2. Animaux domestiques

Afin de répondre aux normes d’hygiène hospitalière qui sont imposées à l’HIS en raison de son activité hospitalière, la présence d’animaux domestiques à l’intérieur du CIPA de l’HIS n’est pas autorisée.

2.7.3. Pertes et vols

L’HIS déconseille au séniors de venir avec de l’argent liquide, des bijoux ou des objets de valeur.

L’HIS décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

2.7.4. Assurance

A l’exception des risques couverts par un contrat d’assurance de type responsabilité civile souscrit par le séniors, l’HIS couvre ce dernier pour les dommages qu’il pourrait occasionner à un tiers au cours de sa fréquentation au CIPA.

2.8. Prestations médicales

2.8.1. Suivi médical

La surveillance clinique ainsi que le suivi thérapeutique sont assurés par le médecin traitant du séniors.

L'application du suivi médical et de la surveillance de l'état de santé du séniort sont assurés par le personnel infirmier durant les heures de fréquentation du CIPA de l'HIS.

Ainsi, afin de garantir la bonne prise en charge du séniort, celui-ci remet à l'admission au responsable du CIPA un rapport médical d'entrée, comprenant la liste des traitements, y compris ceux qui sont pris en dehors du CIPA de l'HIS².

2.8.2. Médicaments

Le personnel infirmier dispense les médicaments en conformité avec les prescriptions médicales remises par le séniort. Il doit toujours disposer d'une copie de l'ordonnance médicale. Le séniort et/ou son représentant veillent donc au renouvellement des ordonnances (maximum tous les 6 mois) et à la mise à disposition du personnel infirmier les médicaments à donner au CIPA.

Par conséquent, le séniort et/ou son représentant s'engage à signaler au personnel infirmier du CIPA tout changement dans son traitement et à en donner une confirmation par écrit du médecin traitant (une copie de l'ordonnance suffit). Les traitements que le séniort doit prendre de manière temporaire doivent également faire l'objet d'une note écrite et signée par le médecin traitant.

2.9. Prestations d'aides et de soins

2.9.1. Personnel soignant et d'entretien

Du personnel soignant qualifié est au service du séniort. Celui-ci a des tâches bien précises à remplir et se doit de respecter les consignes rigoureuses en matière d'amabilité et de serviabilité envers le séniort et sa famille/ses proches.

Du personnel d'entretien se charge au quotidien du maintien de la propreté et de l'hygiène des locaux.

Le séniort, sa famille et ses proches ne demandent pas au personnel des tâches qui sortent du cadre normal de travail et s'engagent à se montrer respectueux envers celui-ci.

2.9.2. Matériel de soins

Le séniort apporte tout le matériel dont il a besoin³. Le CIPA de l'HIS dispose de protections d'incontinence pour les situations d'urgence. Celles-ci sont facturées conformément aux modalités de facturation retenues.

² Annexe 3

³ Protections d'incontinence, shampoing, gel douche, des vêtements de rechange, etc.

L'HIS se réserve le droit de facturer, conformément aux modalités de facturation retenues, tout matériel adapté à la problématique du sénior et qui ne serait pas apporté par ce dernier.

2.9.3. Thérapies

Le sénior qui nécessite des thérapies particulières prescrites par ordonnance médicale telles que des séances d'orthophonie ou de kinésithérapie peut demander à suivre celles-ci au sein de l'HIS en faisant appel aux thérapeutes collaborant avec l'HIS. Ces prestations sont à charge du sénior.

2.9.4. Activités et espaces conviviaux

Des espaces collectifs conviviaux sont disponibles au sein du CJPA de l'HIS. Ces espaces sont des lieux où se déroulent les activités collectives organisées par le personnel soignant ou paramédical, voire les séniors eux-mêmes. En outre, l'HIS réserve certains locaux à l'usage privilégié des séniors pour la détente, le repos, la lecture et la télévision.

2.9.5. Sorties

Des sorties en groupe sont régulièrement organisées. Le coût de celles-ci ainsi que les consommations sont à charge du sénior et seront facturées conformément aux modalités de facturation retenues. Si le repas est pris à l'extérieur, le coût de celui-ci sera facturé au sénior après une déduction de la valeur du « forfait remboursement repas » tel que prévu et inclus dans l'accueil gérontologique.

2.9.6. Transport

Un service « transport » gratuit est organisé par le CJPA de l'HIS pour les séniors qui en auraient besoin et qui vivent dans un périmètre de 15 km autour de l'HIS. Ce service est organisé le matin pour l'arrivée au CJPA et le soir pour le retour à domicile. Le sénior peut en bénéficier, sous réserve d'accepter les horaires proposés par l'HIS, qui sont déterminés en fonction des desideratas du sénior et de la bonne organisation du service.

Le service « transport » n'étant pas inclus dans le forfait de l'accueil gérontologique, aucune diminution du montant du forfait précité ne sera appliquée lorsque le sénior assure le transport par ses propres moyens.

Lorsque le sénior ne désire passer qu'une demi-journée au CJPA de l'HIS, le forfait de l'accueil gérontologique lui sera facturé en totalité et il devra assurer le transport par ses propres moyens.

Afin de garantir la bonne organisation du service, le CJPA compte sur la compréhension et surtout sur la coopération du sénior. Ainsi, l'HIS demande au sénior ainsi qu'à sa famille/son entourage :

- De veiller à ce que le matin le sénior soit prêt à l'heure convenue. En cas de retard, l'HIS se réserve le droit de refuser le transport vers le CJPA.
- Dans la mesure du possible, de bien vouloir aider les soignants / chauffeurs du CJPA de l'HIS si le sénior présente des difficultés pour monter ou sortir du bus.

L'HIS se réserve le droit de refuser un transport si les conditions d'accès sont trop problématiques ou présentent un risque⁴ pour le sénior ou pour les soignants / chauffeurs de l'HIS.

En cas de refus du sénior d'accompagner les soignants / chauffeurs, le forfait pour absence injustifiée lui est facturé.

2.10. Informations administratives

2.10.1. Accès au dossier patient

Chaque sénior a un droit d'accès à son dossier patient selon les modalités légales. La copie du dossier patient est remise au sénior par le responsable du CJPA de l'HIS dans un délai maximal de 15 jours ouvrables, à compter de la réception du formulaire de demande, disponible sur le site internet www.his.lu ou auprès du personnel soignant du CJPA de l'HIS.

2.10.2. Gestion du droit à l'image

La prise de photos effectuée par les membres du groupe photo ou de vidéos et leur utilisation, dans le cadre d'activités ou événements internes ou externes se fera dans le respect du droit au consentement du sénior.

2.10.3. Traitement des données à caractère personnel

Dans le cadre de la prise en charge du sénior, l'HIS est amené à traiter un certain nombre de données à caractère personnel, courantes et sensibles, le concernant et ceci afin de garantir la qualité et la sécurité de sa prise en charge. Celles-ci sont collectées auprès de sources diverses dont notamment d'autres professionnels de santé. Ces données à caractère personnel sont rassemblées et conservées dans le dossier patient du sénior pendant une durée de dix ans, suivant la fin de sa prise en charge.

⁴ Routes impraticables, verglas, neige, etc.

Pour des informations plus détaillées le sénior peut consulter la notice d'information, annexée au présent ROI ou disponible sur le site internet www.his.lu. En cas de question, le sénior peut contacter le Délégué à la Protection des Données de l'HIS : Email : dpo@his.lu, Tél. : 39 94 91 – 2034.

2.11. Services disponibles à l'HIS

2.11.1. Coiffeur

Un coiffeur est présent quelques heures par semaine. Si le sénior désire profiter de ce service, il lui suffit d'en informer le personnel soignant du CIPA de l'HIS qui prendra rendez-vous pour son compte. Les tarifs sont à disposition sur simple demande auprès des soignants.

2.11.2. Pédicure médicale

Une pédicure médicale vient quelques heures par semaine. Si le sénior désire profiter de ce service, il lui suffit d'en informer le personnel soignant du CIPA de l'HIS qui prendra rendez-vous pour son compte. Les tarifs sont à disposition sur simple demande auprès des soignants.

2.11.3. Esthéticienne

Une esthéticienne est présente quelques heures par semaine. Si le sénior désire profiter de ces prestations, il lui suffit d'en informer le personnel qui prendra rendez-vous. Les prestations sont à charge du sénior. Les tarifs sont à disposition sur simple demande auprès des soignants.

2.11.4. Service religieux

L'établissement garantit le libre accès aux ministres du culte ou conseillers laïcs.

2.12. Partenariat avec les réseaux d'aides et de soins

Dans le cadre du suivi des objectifs et évaluation de la pertinence des moyens mis en œuvre par les différents prestataires, des réunions sont organisées, au cours de l'exécution du contrat de fréquentation, entre le CIPA de l'HIS, le sénior et/ou son représentant légal et son réseau d'aides et de soins à domicile.

Les prestations demandées par le sénior sont renseignées sur un relevé « semaine-type » signé par les différents partenaires et annexé au présent ROI. Chaque adaptation des prestations à fournir requiert une mise à jour de l'annexe.

Les prestations assurées par le CIPA de l'HIS sont fournies conformément aux bonnes pratiques professionnelles et aux règles déontologiques en vigueur. En outre, le CIPA respecte les lignes directrices ainsi que les standards de référence en matière de qualité des prestations inscrites dans la *Convention-cadre signée entre la CNS et la Fédération COPAS a.s.b.l. ayant pour objet de définir, dans le cadre de la législation relative à l'Assurance Dépendance, les rapports entre la CNS et les prestataires d'aides et de soins.*

2.13. Facturation

2.13.1. Modalités de facturation

Les factures émises sont payables dès réception, net et sans escompte. En cas de paiement tardif, l'HIS se réserve le droit d'appliquer des intérêts légaux conformément à la *Loi modifiée du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard*.

L'HIS peut exiger que le paiement des factures soit garanti par une tierce personne ou qu'une garantie bancaire « à première demande » soit émise au profit de l'HIS.

Les factures peuvent être payées par domiciliation bancaire.

2.14. Gestion des plaintes

Le sénior et son entourage sont invités à notifier toute insatisfaction au responsable du CIPA de l'HIS afin que ce dernier puisse prendre les mesures adéquates. Si ces mesures ne correspondent pas aux attentes, il est toujours possible d'introduire une plainte auprès du Directeur Général via le formulaire disponible sur notre site internet www.his.lu ou auprès du personnel soignant du HIS.

2.15. Modalités de recours au Comité d'Éthique

L'HIS s'est doté d'un Comité d'Éthique, en collaboration avec le Centre de Réhabilitation de Colpach et le Rehazenter.

Le Comité d'Éthique a pour mission de promouvoir le respect de l'intégrité physique et morale des personnes. Il émet des avis en toute indépendance, sa fonction étant purement consultative. Ce dernier peut également être saisi pour aider le sénior ou ses proches.

La saisine se fait soit par un courrier adressé au Comité d'Éthique (comite.ethique@his.lu) en utilisant le formulaire qui se trouve sur notre site (www.his.lu/comite-dethique), soit par une demande orale simultanée à deux membres du Comité d'Éthique.

Afin d'analyser la saisine, les membres internes de l'HIS faisant partie du Comité d'Éthique vont collecter les informations nécessaires à l'analyse de ladite saisine, ils trancheront ensuite sur la recevabilité de la question et émettront leur avis sur base de données scientifiques et juridiques.

3. VISITEURS

La présente partie définit les règles applicables aux visiteurs dans le cadre de leur relation avec le CJPA de l'HIS.

3.1. Visites

Sous réserve de l'accord du sénior, du responsable du CJPA, et dans le respect de l'organisation du service, le CJPA peut accepter la présence de la famille et de proches du sénior à l'occasion de réunions le concernant.

3.2. Repas

La famille et les proches du sénior peuvent, moyennant participation financière, prendre part aux repas dans notre restaurant « Stammdësch ». Pour des raisons d'organisation et afin de procurer un maximum de confort au visiteur, il est nécessaire de réserver une table à l'avance. Les réservations sont ouvertes du lundi au vendredi. La réservation de la table se fait la veille, au plus tard à 13h et le vendredi au plus tard à 13h si le visiteur souhaite venir un lundi. Le nombre de tables étant limité, nous ne pouvons pas accepter de réservations permanentes.

Les réservations peuvent se faire :

- *En direct auprès du personnel du restaurant* par le sénior lui-même.
- *Par téléphone* au 39.94.91-2728 : du lundi au dimanche de 10h00 à 11h30 et de 14h00 à 18h00.
- *Par email* à restaurant@his.lu. En cas de demande via email, la réservation vous sera confirmée par téléphone ou par retour de mail.

3.2.1. Apport d'aliments par les séniors

Les séniors s'engagent à respecter les consignes de sécurité émises par le personnel soignant du CJPA de l'HIS concernant les aliments amenés par les séniors à risques de « fausses déglutitions ». Le personnel soignant de l'HIS reste à disposition pour de plus amples informations.

4. SALARIÉS

La présente partie définit, sans préjudice des règles plus précises définies dans le code de conduite de l’HIS et autre documentation interne, les règles applicables aux salariés dans le cadre de l’exercice de leurs fonctions au sein du CJP.

4.1. Généralités

Le salarié s’engage à respecter, dans le cadre de l’exercice de ses fonctions, les règles déontologiques lui applicables, le code de conduite de l’HIS et toute autre législation et documentation interne lui applicable.

4.2. Principes généraux

Le personnel du CJP s’acquitte de ses tâches avec loyauté, honnêteté, indépendance, impartialité, discrétion et intégrité, sans se laisser influencer par des considérations, intérêts ou relations d’ordre personnel ou des considérations extérieures à l’HIS.

4.3. Principe d’égalité

Le personnel s’abstient de toute forme de discrimination et, en particulier, toute discrimination fondée sur la race, la nationalité, le sexe, les convictions religieuses, l’âge, l’infirmité physique, les opinions politiques, les idées philosophiques ou la préférence sexuelle.

4.4. Confidentialité et discrétion

Le personnel respecte le secret professionnel et par conséquent s’abstient de divulguer, sauf exception légale, des informations obtenues dans ou à l’occasion de l’exercice de ses fonctions au sein de l’HIS.

4.5. Identification du personnel et tenue

Afin de se faire reconnaître par les seniors et les visiteurs, le personnel de l’HIS est tenu de porter en évidence, pendant l’exécution de son service, un badge ou tout autre moyen d’identification précisant son nom, son prénom et sa fonction. Ces dispositions s’appliquent également aux personnes bénévoles. La tenue est un élément de respect dû aux seniors. Une tenue correcte, tant dans l’habillement que dans le langage, est exigée de l’ensemble du personnel.

4.6. Cadeaux ou autres avantages offerts par les patients

Il est interdit au personnel d'accepter des cadeaux ainsi que de l'argent en espèces, pourboires. Dans tous les cas qui se présenteraient à lui, l'employé se doit d'en avertir son supérieur hiérarchique.

4.7. Respect des règles d'hygiène et de sécurité

Le personnel observe strictement les règles d'hygiène et de sécurité qui le concernent pendant l'exécution de ses tâches.

5. ANNEXES

Grille des prix

Code de déontologie

Trousseau d'entrée

Le présent règlement est établi en double exemplaire et est remis, signé, par chaque partie. Il prend effet le jour de l'admission en CIPA de l'HIS et restera d'application durant toute la durée du séjour du sénior.

Pour le CIPA

Le sénior / tuteur légal du sénior