

## **Règlement d'ordre intérieur du centre résidentiel et d'accueil pour personnes âgées**

**règlement arrêté le 10.12.1999 par le collège des bourgmestre et échevins**

Le centre a pour but de mettre à la disposition des personnes qui y sont admises, un lieu de vie sécurisant comprenant un logement et des services collectifs.

Les diverses prestations nécessaires à l'accomplissement des actes de la vie quotidienne sont assurées par le personnel du centre en fonction des besoins des résidents.

### **Récapitulation**

1. Fonctionnement
2. Usage des locaux privatifs
3. Usage des parties communes
4. Usage des services offerts aux résidents
5. Relations avec le personnel
6. Assurances

### **1. FONCTIONNEMENT**

#### **1.1. Admissions**

Les admissions des résidents au centre ainsi que les départs sont du ressort exclusif des services compétents de la Commune de Strassen.

#### **1.2. Direction**

Le centre est représenté sur place par un(e) chargé(e) de direction chargé(e) de résoudre toutes les questions concernant le bon fonctionnement du centre et le bien-être des résidents. A ce titre, il(elle) veille à la bonne application du présent règlement. Il(elle) assume la responsabilité hiérarchique du personnel du centre.

#### **1.3. Emménagements - Déménagements**

Les emménagements et déménagements se font par les soins des résidents et à leurs frais, à la date fixée d'un commun accord avec la direction de la résidence.

Avant l'emménagement et après le déménagement, il sera procédé à un état des lieux en présence du résident ou de

son représentant. A cette occasion, le résidant signera pour réception des clés de son appartement. Ces clés devront être restituées lors du départ définitif du résidant.

Pour la pose des lustres et des tableaux, le résidant fera appel au service technique du centre, et ce, gratuitement.

Il sera demandé au résidant de bien vouloir répondre à un questionnaire destiné à mieux connaître ses goûts, ses habitudes, ainsi que son état de santé lors de son entrée au centre.

Le résidant précisera également s'il souhaite qu'une personne nommément désignée soit avertie en cas où il serait malade, ou encore, en cas d'absence d'une durée anormale.

#### **1.4. Sorties et absences**

Chaque résidant est libre de sortir aux heures et pour la durée qui lui conviennent.

Chaque résidant est également libre de recevoir sa famille et ses amis à toute heure du jour.

Il est souhaité que les résidants informent la direction de leurs absences de plusieurs jours.

#### **1.5. Sécurité**

Pour des raisons évidentes de sécurité, il est rigoureusement interdit aux résidants de remettre à qui que ce soit, une clé ou un double de clé de leur logement.

Par ailleurs, il est recommandé de ne pas faire figurer le nom et l'adresse du centre sur le porte-clés qui réunirait les clés du résidant ainsi que sur le badge d'accès au parking.

Pour les résidants qui le souhaitent, la clé peut être déposée, pendant leur absence, à la direction, et ce, pour quelle durée que ce soit. Lors d'une absence de plusieurs jours, la clé sera mise sous enveloppe fermée et gardée dans l'armoire prévue pour les clés.

La porte des logements doit être fermée à clé même pour toute absence de courte durée.

#### **1.6. Accès au logement**

Aucun membre du personnel n'est autorisé à entrer dans un logement en l'absence du résidant, sauf en cas d'urgence (incendie, fuite d'eau ....) et accompagné d'un responsable.

Les portes des logements sont munies de serrures de sécurité. Il est interdit de les modifier ou d'installer des serrures ou verrous intérieurs supplémentaires.

Lorsqu'un résidant a perdu ses clés ou son badge d'accès au parking, il pourra en obtenir un double, contre paiement, auprès de la direction du centre.

#### **1.7. Départ du résidant**

Un mois après le départ définitif d'un résidant, la direction du centre se réserve le droit de déménager, à ses frais, les meubles vers un local de dépôt prévu à cet effet dans les sous-sols du centre.

## **2. USAGE DES LOCAUX PRIVATIFS**

### **2.1. Occupation**

Le logement mis à disposition est un local d'habitation ce qui y interdit toute activité commerciale, professionnelle ou libérale.

Les droits de chaque résidant dans le logement mis à sa disposition privative sont ceux de tout occupant d'un logement et sont soumis aux mêmes limitations: l'occupant doit exercer la jouissance des locaux sans apporter aucun trouble à la jouissance des autres résidants. Ceci implique, cette énumération n'étant pas limitative, d'éviter tout tapage susceptible

de gêner ses voisins, d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision et d'adopter de manière générale un comportement compatible avec la vie en société.

## **2.2. Aménagement**

Les logements étant mis à disposition non meublés, il appartient au résidant de mettre en place l'ameublement qu'il juge nécessaire.

De manière générale, les équipements et accessoires fournis, notamment dans la salle de douche et la cuisine, devront être utilisés conformément à leur destination et leur usage normal.

Pour des raisons de sécurité l'option "tout électrique" a été retenue pour l'équipement des logements. Il est donc interdit d'y introduire des appareils de chauffage ou de cuisson à flamme ou à catalyse.

## **2.3. Modifications**

Le résidant ne peut en aucun cas apporter des modifications aux revêtements muraux ou de sol.

## **2.4. Entretien**

Le résidant doit assurer, en bon père de famille, l'entretien normal des équipements de son logement de telle façon qu'ils soient maintenus constamment en bon état de fonctionnement.

En outre, seul le personnel du centre peut intervenir ou faire intervenir une firme extérieure, pour entretenir ou réparer les équipements appartenant au centre.

## **2.5. Aspect extérieur**

Chaque résidant veillera à ne rien placer sur son balcon ou ses fenêtres qui puisse nuire à l'esthétique des façades. Il est notamment interdit d'entreposer des caisses et de faire sécher du linge sur les balcons.

Pour garder un aspect uniforme du bâtiment, des voilages ont été placés dans tous les appartements. Leur entretien est pris en charge par le centre.

## **2.6. Animaux familiers**

Malgré le souci de ne pas porter atteinte aux libertés des résidents, la direction s'est trouvée contrainte à décider que les chiens, chats et autres animaux, susceptibles de gêner le voisinage, ne pourront être admis dans le centre, même temporairement. Ils risqueraient de poser des problèmes insurmontables en cas de maladie, d'indisponibilité ou d'absence du résidant.

# **3. USAGES DES PARTIES COMMUNES**

Chaque résidant doit se comporter dans les parties communes comme s'il y était chez lui et que tous les autres étaient ses invités dont il désire rendre le séjour le plus agréable possible.

Une des conséquences de cet état d'esprit est qu'il signalera sans délai à la Réception toutes les anomalies, dégradations et défauts qu'il pourrait constater.

## **3.1. Circulation, ascenseurs**

Il est formellement interdit de déposer de manière permanente des bagages ou objets divers dans les couloirs et de bloquer abusivement les ascenseurs.

En ce qui concerne la collecte de déchets, des endroits munis de récipients ad hoc sont prévus au sous-sol.

Toute inscription ou affichage est interdit en dehors des panneaux mis à cet effet à la disposition des résidants.

### **3.2. Salons et salles communes**

Le centre dispose de plusieurs salons et salles généralement accessibles à tous moments aux résidants :

- 1 salle polyvalente
- 1 salle de détente
- 1 hobby room
- 1 séjour cafétéria
- 1 buanderie
- 1 salle de bains
- 1 infirmerie
- 1 magasin

### **3.3. Cabinet médical et salle de soins**

Les résidants font appel au médecin de leur choix. Les médecins peuvent visiter les résidants dans leurs logements.

A même titre, des soins particuliers, examens ou prises de sang peuvent être dispensés par des infirmières ou des laboratoires extérieurs.

### **3.4. Buanderie**

La buanderie est accessible à tous les résidants entre 8h00 et 20h00. Elle est équipée de plusieurs machines à laver et sècheurs dont le fonctionnement est commandé par des jetons. Les résidants peuvent acheter des jetons à la direction pendant les heures d'ouverture des bureaux (9h00 - 17h00).

### **3.5. Parking et chemins piétonniers**

Le stationnement de véhicules appartenant aux résidants est autorisé dans la limite des parkings disponibles au rez-de-jardin et contre paiement d'un loyer mensuel.

L'accès au parking rez-de-jardin est strictement réservé aux résidants. Le badge donnant cet accès n'est pas transmissible.

## **4. USAGE DES SERVICES OFFERTS AUX RÉSIDANTS**

Tout le personnel du centre est soucieux de rendre aux résidants leur séjour le plus agréable possible. Cette mission sera facilitée si les résidants ont avec les membres du personnel un comportement courtois et aimable. Il se pourra cependant que les prestations du personnel ne correspondent pas toujours à ce qu'en attend le résidant. Il est alors instamment recommandé aux résidants, en pareil cas, de ne pas en débattre avec le membre du personnel concerné, mais d'avertir la direction de la difficulté rencontrée.

### **4.1. Information**

#### Panneaux

En différents endroits, des panneaux d'information indiquent aux résidants :

- les menus de la semaine
- le programme d'animations
- l'arrivée de tout nouveau résidant

et diffusent, à l'initiative de la direction, des informations générales. Avec l'accord de la direction, ces panneaux peuvent être utilisés par les résidants.

#### Réunions

Les résidants sont invités à participer à différents types de réunions proposés par la direction, savoir la commission

restaurant et la commission animation.

## **4.2. Restauration**

### Petit-déjeuner (sur demande)

Sur commande 24 heures à l'avance, le petit-déjeuner peut être servi en chambre vers 8h00. Pour le service en chambre, aucun supplément n'est demandé en principe.

### Déjeuner

Le restaurant est ouvert de 11h30 à 14h00. Le déjeuner est obligatoirement servi au restaurant, sauf en cas d'impossibilité physique où il pourra être servi en chambre moyennant un supplément. Pour son déjeuner au restaurant, le résidant a le choix entre différentes formules :

Le repas est constitué :

- d'un potage ou d'une entrée au choix.
- d'un plat principal dont le choix se fait parmi :
  - \* 1 protéine  
(viandes, poisson ou oeuf, volaille)
  - \* 1 féculent
  - \* 2 légumes dont 1 vert (salades)
  - \* 1 menu léger
- d'un fruit ou d'un dessert au choix

Le menu pour chaque semaine est mis à la disposition des résidents. En fonction de ce menu, un menu de remplacement peut être obtenu à la demande expresse d'un résident, moyennant un délai minimum de 24 heures. Cette demande doit être formulée auprès de la direction.

### Dîner (à la demande)

Le restaurant peut être ouvert le soir, soit à l'occasion d'une soirée-animation, ou encore, à la demande spécifique d'un groupe de résidents.

### Régimes

Tout régime prescrit par un médecin est respecté. Il devra être communiqué en temps utile à la direction.

### Repas invités

Il est possible de recevoir des invités à sa table sous réserve d'en informer la direction la veille. Le petit salon au restaurant est spécialement prévu pour les invités des résidents.

### Prestations spéciales

Des menus de fêtes, cocktails, apéritifs, goûters, peuvent être commandés par les résidents.

Dans ce cas, une proposition accompagnée d'un devis leur est soumise pour accord.

### Séjour - cafétéria

Il est ouvert de 9h00 à 19h00. Les boissons demandées sont soit payées directement, soit notées et facturées en fin de mois. Il est souhaitable que les résidents signent le carnet de relevé des boissons servies.

## **4.3. Ménage des logements**

Le ménage des logements est fait sur demande par le personnel du centre (contre paiement) : Ménage à fond hebdomadaire du séjour et du sanitaire : sol, meubles, objets de décoration.

Sont compris dans le forfait :

- entretien trimestriel des vitres et du balcon
- entretien des caves, 1 x par an
- entretien des voiles, 1 x par an.

#### **4.4. Blanchissage**

Les résidents entretiennent eux-mêmes leur linge. A cet effet, une buanderie est accessible tous les jours entre 8h00 et 20h00.

Pour les résidents qui ne souhaitent pas entretenir leur linge eux-mêmes, le centre organise un système de ramassage par une société extérieure. Dans ce cas, il est conseillé de personnaliser les vêtements par un marquage.

Sur simple demande, la direction fournit les horaires d'enlèvement et le tarif de ces prestations.

#### **4.5. Animations**

Des activités sont proposées aux résidents plusieurs fois par mois. Ils restent libres d'y participer ou non.

Les résidents sont invités à faire connaître leurs goûts et leurs souhaits, s'ils désirent que des activités particulières soient organisées.

#### **4.6. Petits dépannages**

Le service technique du centre est à la disposition des résidents pour effectuer ou faire effectuer les réparations sur l'équipement (plomberie, électricité, ...) du logement et effectuer gratuitement quelques petits travaux: changement d'ampoules, accrochage de tableaux ...)

L'achat de toutes fournitures nécessaires reste à charge des résidents.

Toute demande d'intervention doit être formulée auprès de la direction qui la transmettra au responsable de l'entretien.

Le montage de meubles, tout comme leur aménagement, ne font pas partie des prestations de petit dépannage incluses dans le prix de location.

#### **4.7. Services marchands**

Les protections jetables utilisées en cas d'incontinence, peuvent être fournies par le centre. L'approvisionnement sera fait par paquets complets. Les paquets entamés seront conservés par le résident dans son logement.

Le prix de ces protections sera porté sur la facture mensuelle.

Des poubelles adéquates pour l'évacuation des protections jetables seront fournies, contre paiement, aux résidents qui les désirent.

#### **4.8. Services divers (réception – accueil - direction)**

La direction est à la disposition des résidents de 9h00 à 17h00. Il est possible de communiquer avec elle par téléphone.

La direction est chargée :

- d'accueillir les résidents
- de tenir à jour les informations concernant la restauration et la cafétéria : présences, absences, choix, commandes spéciales, etc ....
- de rendre aux résidents les menus services qu'ils peuvent souhaiter: vente de timbres, appel de taxis (tarif téléphone en vigueur), photocopies (moyennant paiement contre tarif affiché).
- d'enregistrer les demandes d'intervention du technicien d'entretien, de la femme de ménage, du service interne d'aide socio-familiale.

Sur demande écrite, la direction peut recevoir les paquets et plis recommandés.

#### **4.9. Intervenants libéraux médicaux et paramédicaux**

Le résidant peut faire intervenir le médecin, le kinésithérapeute, l'infirmière et tout autre praticien libéral de son choix.

Les prescriptions des médecins consultés devront être communiquées à la direction du centre afin que le personnel soignant et éventuellement le personnel de restauration puissent veiller à leur respect.

#### **4.10. Soins à domicile**

Sur prescription médicale, il pourra être fait appel à un service de soins à domicile qui interviendra directement dans le logement du résidant. La direction devra être informée de cette prescription et organisera les interventions.

#### **4.11. Le personnel soignant du centre**

En cas de besoin (courte maladie, indisposition légère, ...) les résidants reçoivent de ce personnel les aides et les soutiens nécessaires. Afin de lui garder un maximum d'autonomie, seules les prestations indispensables à la vie quotidienne du résidant sont assurées.

#### **4.12. Télévision**

Chaque appartement est équipé d'une prise d'antenne collective dont la redevance sera facturée chaque année aux résidants.

### **5. RELATIONS AVEC LE PERSONNEL**

#### **5.1. Pourboires**

Les résidants sont priés de ne pas donner des pourboires au personnel avec lequel ils sont directement en relation.

### **6. ASSURANCES**

L'exploitant du centre a contracté une assurance couvrant la responsabilité civile, à raison de 2.478.935,24 EUR en ce qui concerne les dommages corporels, à concurrence de 247.893,52 EUR pour les dommages causés aux choses.

Ces montants sont revus annuellement, en fonction de l'évolution de l'indice du coût de vie.

Sont également souscrites:

- l'assurance contre le risque locatif comprenant les risques incendie, explosion, gaz, foudre, tempête et eau
- l'exploitant assume la responsabilité pouvant résulter de l'exploitation et en particulier de toutes malveillances, de tous incendies, accidents, dégâts ou dommages pouvant résulter des installations faisant l'objet de la concession et du personnel y employé
- l'assurance responsabilité civile personnelle des pensionnaires.

Ces assurances couvrent :

- les bâtiments, le mobilier d'exploitation, les installations, les véhicules stationnés dans les parkings, le tout pour une valeur totale estimée sommairement à 11.155.208,61 EUR
- le recours des voisins à concurrence de 619.733,81 EUR par sinistre
- le mobilier des pensionnaires à concurrence de respectivement 19.831,48 EUR pour les appartements.

L'assurance couvre également la responsabilité civile personnelle des pensionnaires jusqu'à 6.197.338,12 EUR pour les dégâts corporels et à hauteur de 123.946,77 EUR pour les dégâts matériels.