

Maison de repos L'OLIVIER  
REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR

Arrêté par le Conseil d'administration le

Approuvé par les Membres du Collège réuni de la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale, compétents pour la politique de l'Aide aux personnes, le ..... Et ce, conformément à l'article 6,§ 3 de l'arrêté de Collège réuni du 3 décembre 2009 fixant les normes d'agrément auxquelles doivent répondre les établissements d'accueil ou d'hébergement pour personnes âgées et précisant les définitions de groupement et de fusion ainsi que les normes particulières qu'ils doivent respecter.

## Article 1er - Cadre légal

Le présent règlement d'ordre intérieur est établi en double exemplaire en vertu de

- l'Ordonnance relative aux établissements d'accueil et d'hébergement pour personnes âgées du 24 avril 2008 parue au Moniteur belge du 16 mai 2008, p.25666) ;
- l'Arrêté du Collège réuni du 03 décembre 2009 fixant les normes d'agrément auxquelles doivent répondre les établissements d'accueil ou d'hébergement pour personnes âgées et précisant les définitions de groupement et de fusion ainsi que les normes particulières qu'ils doivent respecter. Paru au Moniteur belge du 17 décembre 2009, Ed.2, p. 79487.
- l'Arrêté royal du 21 septembre 2004 fixant les normes pour l'agrément spécial comme maison de repos et de soins, comme centre de jour ou comme centre pour lésions cérébrales acquises paru au Moniteur belge du 28 octobre 2004, p. 74004).

Il définit les droits et les devoirs des résidents et du gestionnaire.

Il vise à organiser la vie de la maison de repos, établissement offrant le logement, les services collectifs familiaux, ménagers, d'aide à la vie journalière et, s'il y a lieu, les soins infirmiers et paramédicaux.

## Article 2. – Services

- a) La maison de repos accueille les personnes âgées dont l'état de santé ou la situation ne permet plus la vie à domicile dans des conditions satisfaisantes.
- b) La santé est un état général de bien-être. La maison de repos offre un service d'hôtellerie et ( peut mettre à disposition) un ensemble de soins infirmiers, paramédicaux, médicaux et pharmaceutiques. Les activités et les loisirs sont favorisés au sein de l'établissement, notamment par ( la mise à disposition de locaux adéquats, d'un jardin, d'un service bibliothèque, de la télévision et de la radio, l'organisation de fêtes, d'excursions, la participation à des activités culturelles et sportives,...).
- c) Le projet de vie est communiqué à chaque personne âgée de préférence avant ou lors de son admission ainsi que chaque fois qu'il est modifié.

Le projet de vie est défini par le gestionnaire et le directeur, en collaboration avec le personnel et le conseil participatif, en vue de favoriser l'épanouissement et le bien-être des personnes âgées, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'établissement.

### Article 3.-Lieu de vie sociale

La maison de repos est un lieu de vie sociale.

- La liberté philosophique, politique, religieuse et culturelle de chaque résident sera respectée. Aucune obligation à caractère commercial, culturel, politique, religieux ou linguistique ne peut être imposée par la maison de repos au résident. L'accueil et le traitement du résident sont assurés en néerlandais ou en français, selon le choix linguistique du résident concerné.
- La maison de repos garantit au résident le respect de la vie sexuelle et affective de la personne âgée et de son orientation sexuelle ;
- La maison de repos garantit au résident de pouvoir mener une vie conforme à la dignité humaine, notamment en s'abstenant de toute mesure de contrainte à son encontre, sauf ce qui est prévu à l'article 13. La maison de repos garantit au résident la plus grande liberté lors de son occupation des lieux, pour autant qu'elle ne porte pas préjudice aux autres et à la vie collective.
- Afin de créer un climat paisible et harmonieux, les résidents sont invités à se comporter entre eux avec courtoisie et à s'aider mutuellement.
- Le résident traitera le personnel avec bienveillance et politesse. Il veillera à ne pas lui donner d'instructions. Le personnel usera des mêmes égards envers le résident.
- Chaque membre du personnel de l'établissement doit veiller à respecter la vie privée de la personne âgée, notamment en s'annonçant avant d'entrer dans la chambre.
- Il est interdit de changer une personne âgée de chambre, sans son consentement écrit ou de celui de son représentant, sauf prescription du médecin traitant.
- L'aménagement des chambres doit être sécuritaire et son aménagement doit se faire conjointement avec le responsable de service.
- L'entretien des meubles apportés par le résident doit être assurés par la famille (cirage des meubles, entretien des frigos,...)

### Article 4.-Statut juridique

- a) La maison de repos est gérée par l'ASBL Maison Marie Immaculée  
Adresse : grand chemin 61, à 7063 Neufvilles  
Représentée par monsieur Pierre DEMOLIN, président de l'ASBL et monsieur François GOMEZ, Directeur général de l'A.S.B.L.
- b) La maison de repos est agréée par la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale comme

Maison de repos et de soins et maison de repos  
N° d'agrément : P.A. 6021

L'établissement répond aux normes d'agrément et de financement ainsi qu'aux normes de l'AFSCA ( Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire ) en matière d'hygiène de denrées alimentaires.

#### Article 5 – Principales fonctions du personnel de la maison de repos

- a) La gestion journalière est confiée au directeur-coordonateur de la maison de repos. Il s'agit actuellement de Mme Nachtergaele Pascale

Les heures habituelles de présence du directeur-coordonateur sont :  
De 9h à 17h et sur rendez-vous pour toutes visites.

Le nom de son remplaçant est affiché au tableau d'affichage.  
Ce remplaçant fait fonction en cas d'empêchement ou d'absence du Directeur.

#### Article 6.-Conditions spéciales d'admission

- a) La maison de repos s'adresse à toute personne âgée (et garantit la continuité des soins).  
Elle accueille tant des personnes valides que des personnes nécessitant des soins ou aide dans les actes de la vie journalière. Elle dispose en tout temps, du personnel suffisant en nombre et en qualification pour fournir au résident les soins nécessaires et assurer l'entretien et la propreté des locaux.
- b) Personnes âgées de moins de 60 ans  
Les ministres autorisent, à titre exceptionnel, l'admission de personnes âgées de moins de 60 ans mais elle est soumise à une double condition, à savoir :  
1° un projet de vie spécifique à cette personne doit être établi ;  
2° le nombre de résidents de moins de 60 ans ne peut dépasser 5% de la capacité d'agrément de la maison de repos.
- c) L'Olivier se réserve le droit de refuser l'accueil de personnes perturbant le fonctionnement normal de l'institution ou présentant une pathologie contagieuse pour les autres résidents.

#### Article 7.-Visites

- a) Le résident peut recevoir les visites de son choix, **sur rendez-vous auprès de l'accueil**, entre 11h et 20h en semaine . Les week-end et jours fériés de 14h à 17h , sans perturber le service.  
Les visiteurs sont tenus au respect des règles de vie prévues par le présent règlement et **aux règles sanitaires en vigueur dans la maison de repos au moment de leur visite. Ils** s'abstiendront de causer des désagréments aux

résidents et au personnel. A défaut, l'accès à l'établissement pourra leur être refusé.

- b) Le résident a le droit de ne recevoir que les visiteurs de son choix. Chaque visiteur doit s'annoncer avant d'entrer dans la chambre. Les visites pourront être limitées sur prescription médicale, renseignée dans le dossier médical du résident.
- c) La famille, les amis et des ministres des cultes ou conseillers laïcs demandés par cette personne ou son représentant ont le libre accès, à tout moment, auprès d'une personne âgée mourante.
- d) Les résidents sont libres de quitter l'établissement et de le réintégrer selon leur convenance, sur simple avis préalable de leur part à la direction (sauf avis médical). Le résident veillera toutefois à informer le personnel de son service de ses absences, notamment aux heures de repas.

#### Article 8 – Responsabilité civile

L'établissement est couvert par une assurance en responsabilité civile professionnelle concernant la responsabilité du directeur et du personnel. Elle couvre le risque découlant de l'exploitation de l'établissement.

Par ailleurs, il est vivement conseillé au résident de couvrir sa responsabilité civile en contractant une assurance.

#### Article 9 – Vêtements, literie et hygiène

- a) Le résident doit disposer des vêtements nécessaires, en bon état et marqué à son noms et prénoms afin qu'il soit dans une tenue vestimentaire propre et décente.
- b) La famille est tenue de nous faire un inventaire des vêtements mis à disposition du résident.
- c) Il est conseillé aux familles d'avoir des photos des vêtements d'une certaine valeur afin de pouvoir plus facilement les retrouver en cas de perte ou de rangement inapproprié.
- d) Le résident a la possibilité de faire entretenir son linge personnel par une blanchisserie extérieure. Son linge sera nominé par la société après la signature d'une convention entre la société et le résident. Cette convention est disponible au secrétariat.
- e) La literie est maintenue en état de propreté. Elle est changée au moins tous les huit jours et chaque fois que cela s'avère nécessaire.
- f) Le résident est tenu de respecter les directives données par la Direction et le personnel en matière d'hygiène. La Direction de l'établissement veillera à la tenue et à l'hygiène des résidents. Le personnel pourra avoir accès aux chambres afin de procéder à la vérification des équipements et du respect des règles d'hygiène.

#### Article 10 – Repas, collation

Le menu est communiqué aux personnes âgées et affiché à un endroit apparent et accessible, en français et en néerlandais, au moins sept jours à l'avance.

Sauf prescription médicale contraire, versée au dossier de soins, le repas du matin ne peut être servi avant 7h30, celui du midi, avant 11h30 et celui du soir avant 17h30.

Pour assurer la convivialité et respecter le projet de vie, les repas sont pris sauf raisons médicales ou d'organisation dans la salle à manger des services.

L'aide nécessaire sera fournie aux personnes qui éprouvent des difficultés pour manger et boire seules.

Les résidents ont la possibilité de choisir entre 4 menus pour le repas de midi et d'au moins deux choix pour le repas du soir.

La nourriture est saine et variée, elle est adaptée à l'état de santé de la personne âgée. Les régimes diététiques faisant l'objet d'une prescription médicale sont observés, sans occasionner de coûts supplémentaires.

L'établissement doit pouvoir à tout moment fournir une collation aux personnes âgées qui le souhaitent ou chez qui cela se justifie pour des raisons de santé, et ce sans frais supplémentaires.

#### Article 11 – Alcool, pourboire

- a) La consommation d'alcool doit rester raisonnable et prise en fonction de l'état de santé de chacun. La direction et le personnel se réservent le droit de limiter la consommation d'alcool pour la sécurité de l'ensemble de la communauté de l'Olivier. Cet article s'applique également aux visiteurs et membres de la famille.
- b) Le personnel de la maison de repos ne peut accepter aucun pourboire ou cadeau

#### Article 12 – Soins de santé

Tous les soins infirmiers et paramédicaux nécessaires sont assurés par le personnel infirmier et paramédical désigné par la maison de repos.

Le choix du kinésithérapeute et du personnel paramédical est toujours libre pour les soins supplémentaires à ceux dispensés par l'établissement. L'Olivier bénéficie d'un personnel paramédical salarié.

Le résident consultera le médecin de son choix. Il préviendra de son choix la Direction de l'établissement lors de son admission et s'il change de médecin. Le libre choix et la liberté thérapeutique du médecin sont garantis.

Lorsque le résident n'a pas de médecin traitant attribué lors de son admission, la maison de repos propose au résident la liste des médecins exerçant sur la commune d'Uccle. Le résident ou son représentant contacte un médecin au choix de la liste afin de pouvoir bénéficier d'un suivi médical régulier.

Tous les médecins visiteurs sont invités par la direction à s'engager à participer le plus efficacement possible à l'organisation médicale interne de l'établissement, ils auront accès librement à l'établissement.

Les résidents ont le libre choix du pharmacien. Si le résident ou son mandataire décide de mandater l'établissement pour la commande de ses médicaments, le mandat pour la commande doit être signé.

Toute précaution visant à assurer la prophylaxie des maladies contagieuses sera prise par le gestionnaire et les médecins coordinateurs.

Il est tenu, pour chaque résident, un dossier médical mentionnant notamment la date de la visite du médecin traitant, ses directives, les médicaments ainsi que les soins administrés, les éventuels régimes et les examens médicaux demandés.

Il mentionne, en outre, les éventuelles déclarations anticipées d'euthanasie et de volontés relatives au traitement, conformément à la loi du 28 mai 2002 relative à l'euthanasie.

Il est, par ailleurs, tenu, pour chaque personne âgée, un dossier de soins reprenant la mention de l'exécution des directives médicales ainsi que les remarques formulées par le personnel chargé de l'application de ces directives.

Le résident ou sa personne de confiance, peuvent consulter à tout moment ces dossiers et peuvent obtenir, en partie ou complètement, copie, au prix coûtant. Sur chaque copie, il est précisé que celle-ci est personnelle et confidentielle.

#### Article 13 – Mesures en matière de contention, surveillance et isolement

Si des mesures de contention, surveillance ou isolement s'imposent, elles ne pourront être prises que sur prescription médicale après concertation avec une équipe pluridisciplinaire.

Ces mesures sont communiquées au résident, quel que soit son état, à sa famille ou à son représentant et versée au dossier médical ;

Ces mesures seront toujours limitées dans le temps et feront l'objet d'une évaluation par l'équipe pluridisciplinaire.

Ces mesures doivent rester exceptionnelles et n'intervenir que lorsque toutes les autres mesures alternatives auront été épuisées.

#### Article 13 – Conseil de participation

La collaboration active des résidents est sollicitée, tant dans le domaine du délassement que dans l'aménagement du cadre de vie. A cet effet, il est créé un conseil participatif.

##### a) Conseil de participation

Un conseil participatif se réunit au moins un fois par trimestre. Ce conseil est composé de personnes âgées ou de leur représentant (exemple : famille...).

Il adopte son propre règlement d'ordre intérieur et fixe notamment le mode de désignation de son président, le mode d'invitation, d'établissement des ordres du jour et procès-verbaux des réunions.

Le gestionnaire ou le directeur prend toutes les mesures nécessaires pour assurer, au sein du conseil participatif, une véritable dynamique de participation de chaque personne âgée, le cas échéant, en désignant un membre du personnel de l'établissement ou une personne externe mandatée pour le organiser le conseil participatif.

Un rapport relatif aux réunions est rédigé et peut être consulté par les résidents ou les membres de leur famille et leurs représentants.

Le gestionnaire ou le directeur accordent toutes facilités pour l'organisation des réunions du conseil participatif, notamment en mettant un local à disposition pour la tenue de ces réunions.

Le calendrier des réunions est affiché trois semaines à l'avance dans un endroit bien visible de tous.

- b) Des suggestions ou observations peuvent être consignées par les personnes âgées ou leurs représentants et le conseil participatif dans un registre au secrétariat ou Ce registre est tenu à la disposition du conseil participatif et des fonctionnaires sur simple demande.

#### **Article 14 : Observations – Réclamations – Plaintes.**

Toutes les observations, réclamations ou plaintes des résidants, de leur famille, de leur représentant ou de visiteurs peuvent être communiquées (oralement ou par écrit) au directeur.

Celui-ci, ou son représentant, sont disponibles sur rendez-vous ainsi qu'aux heures suivantes :

- Monsieur François Gomez, Directeur général  
Sur rendez-vous uniquement
  
- Madame Pascale NACHTERGAELE, Directeur – coordinateur
  - \* le mardi de 9 heures à 12 heures ;
  - \* le jeudi de 16 heures à 19 heures ;
  - \* sur rendez-vous les autres jours.

Les noms des responsables seront affichés dans le hall d'entrée.

Les plaintes peuvent également être adressées à :

- Commission Communautaire Commune de Bruxelles-Capitale  
Avenue Louise, 183  
1050 BRUXELLES



Téléphone : 02/502.60.01  
E.mail : [infoccc@ccc.irisnet.be](mailto:infoccc@ccc.irisnet.be)

- A la ministre Céline Frémault  
Membre du Collège réuni, compétent pour la politique d'Aide aux personnes  
Rue Capitaine Crespel, 35  
1050 Bruxelles  
Téléphone : 02/514.48.60  
Mail : [info@frémault.irisnet.be](mailto:info@frémault.irisnet.be)
  
- Monsieur Pascal Smet  
Membre du Collège réuni, compétent pour la politique d'Aide aux personnes  
Zénith  
Koning Albert II Laan 37-12de verdieping  
1030 Brussel  
Tel : 02/517.12.00  
Mail : [info@smet.irisnet.be](mailto:info@smet.irisnet.be)
  
- Inspection de l'hygiène de l'état  
SPF Santé Publique  
Place Horta 40, Bte 10  
1060 Bruxelles  
Tél : 02/524.71.11  
e-mail : [info@health.fgov.be](mailto:info@health.fgov.be)
  
- service d'aide aux personnes âgées maltraitées  
SEPAM  
Boulevard Anspach, 59  
1000 Bruxelles  
Tél : 02/223.13.43  
e-mail : [sepam@inforhomes-asbl.be](mailto:sepam@inforhomes-asbl.be)  
[www.inforhomes-asbl.be](http://www.inforhomes-asbl.be)  
Ce service est joignable par téléphone le lundi et jeudi de 9 à 12 heures30
  
- Brussels meldpunt Ouderenmis(be)handeling ( Point de contact néerlandophone contre la maltraitance des personnes âgées )  
Rue de Laeken, 76  
1000 Bruxelles  
Tel : 02-511.91.20  
Courriel : [brusselomb@misc.irisnet.be](mailto:brusselomb@misc.irisnet.be)  
[www.home-info.be](http://www.home-info.be)  
Ce service est joignable par téléphone le lundi et mercredi de 9h à 12h30

Plainte dans le cadre de la réglementation sur le droit des patients  
Service de médiation fédérale droit du patient  
Place Victor Horta, 40 bt10  
1060 Bruxelles  
[www.patientright.be](http://www.patientright.be)

## **Article 15 – Mesures d'intérêt général.**

- a) Radio, télévision, téléphone et internet.  
Chaque chambre est relié à la ligne téléphonique, la télédistribution et l'internet.

L'usage d'une radio, d'une télévision, et/ou d'un ordinateur est autorisé, aux frais du résident, et à condition de ne pas troubler le repos d'autrui.

Il convient de respecter le repos des résidents, particulièrement de 12 à 14 heures et entre 22 et 8 heures.

- b) Respect de l'environnement  
Le résident respectera la propreté de la chambre, de l'établissement et des abords.
- c) Animaux  
Les animaux sont autorisés pour rendre visite mais pas en hébergement.  
Les chiens seront tenus en laisse lors des visites et ils seront sur l'entière responsabilité de son propriétaire.

d) Mobilier et travaux d'aménagement

- L'équipement de la chambre est fourni par la maison de repos ; néanmoins, le résident peut être autorisé, par la Direction, à amener des meubles personnels, à condition que ceux-ci ne gênent pas l'occupation normale et n'altèrent l'hygiène des lieux.
- Seul le service d'entretien est habilité à réaliser des menus travaux d'aménagement, tels que la pose de cadres, la fixation d'étagères,...

## **Article 16 – Sécurité et incendie**

Afin de ne pas de mettre soi-même et les autres en danger, il faut que le résident fasse un effort particulier pour éviter tout ce qui peut causer un incendie. Les appareils électriques, tels que radio, ordinateur, frigo, appareils d'éclairage, cordons, ... ne peuvent être utilisés, que lorsqu'ils se trouvent en bon état.

La direction se réserve le droit de refuser l'usage en chambre d'appareils électriques représentant pour la personne âgée ou d'autres résidents un danger pour son ou leur intégrité physique.

- les appareils chauffants à combustible solide, liquide ou gazeux sont interdits
- les couvertures et coussins chauffants.

Il est fortement recommandé d'utiliser un téléviseur à écran plat. Les téléviseurs à tubes cathodiques sont interdits.

Il est strictement interdit de brûler des bougies et d'utiliser des appareils non autorisés ( fer à repasser,... ) ou des objets dangereux, dans les chambres.

Il est interdit de fumer dans l'établissement, y compris dans les chambres, si ce n'est dans les locaux spécifiques, qui DOIVENT rester fermés, et qui sont mis à la disposition des fumeurs.

Afin d'éviter tout accident ou tout incendie, sont interdits :

Il est autorisé de fumer dans le local destiné aux fumeurs, mais il est strictement interdit de fumer dans les chambres.

Les résidents doivent se familiariser avec les voies ( d'évacuation) par où ils peuvent s'échapper en cas d'urgence.

Les instructions à suivre en cas d'incendie, sont clairement affichées en différents endroits dans la maison de repos.

## **Article 17 – Sanction**

L'entrée dans l'établissement entraîne l'adhésion aux présentes dispositions.

Tout dommage causé par un résident impliquera une réparation à charge de ce résident.

En cas de non-respect du règlement ou de troubles graves provoqués par le résident, la Direction a la faculté de prendre les mesures qui s'imposent, en ce compris la rupture du contrat.

Article 18 : Dispositions diverses.

Décès et obsèques :

En cas de décès d'un résidant, ce sont les membres de la famille qui règlent toutes les questions relatives aux obsèques. A défaut, l'institution est autorisée à prendre toutes les mesures nécessaires aux frais de ces derniers.

Si la procuration écrite est donnée à l'institution pour s'occuper des démarches auprès de la mutuelle, le carnet de mutuelle et la carte SIS seront remis à la direction.

Seul un mandat écrit, distinct de la convention d'hébergement et du règlement d'ordre intérieur permet au gestionnaire d'effectuer des dépenses ou achats pour le compte personnel du résidant ou encore la détention de documents personnels.

Article 19 : Dispositions finales.

Un exemplaire du projet du règlement d'ordre intérieur ou tout projet de modification ultérieure est transmis par pli recommandé à la poste à la Commission communautaire commune qui dispose d'un délai de 90 jours, à compter de la date de réception des documents, pour approuver ou refuser le projet de règlement ou les modifications projetées. Le directeur notifie au résidant, et le cas échéant à son mandataire, les modifications approuvées. Celles-ci sont applicables le 30<sup>e</sup> jour suivant la date de leur notification.

Les modifications au présent règlement d'ordre intérieur entreront en vigueur 30 jours après sa communication aux résidants et/ou à leurs représentants.

Un exemplaire du présent règlement, daté et signé par le gestionnaire, est délivré contre récépissé signé valant prise de connaissance par le résidant et/ou par son représentant avant la date prévue pour l'admission.

Fait à ....., le .....

Signature du résidant  
ou de son mandataire  
(nom + prénom)

Signature  
du directeur-coordonnateur  
(nom + prénom)

