



**SILVA**  
medical

Groupe hospitalier  
et de soins

Ziekenhuis en  
zorggroep

## Résidence de soins Scheutbos

Rue de la Vieillesse Heureuse 1  
1080 Bruxelles

☎ (02)854 10 10

📠 (02)854 10 92

Numéro d'agrégation : PE 3120

Numéro d'agrégation MRS : VS/BRU/188

# Règlement d'Ordre Intérieur

---

---

Arrêtée par le Conseil d'administration le 15.12.2015

Approuvée par les Membres du Collège réuni de la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale, compétents pour la politique de l'Aide aux personnes, le 27/10/2011, et ce, conformément à l'article 41, § 1, de l'arrêté du 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 : Services

a. L'institution accueille les personnes âgées dont l'état de santé ou la situation ne permet plus la vie à domicile dans des conditions satisfaisantes.

b. L'institution 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 une 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.

c. La santé est un état général de bien-être. L'institution offre un service d'hôtellerie et met 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,...

d. L'institution a défini un projet de vie. Il est remis lors de la signature des documents d'admission et peut être demandé sur simple demande auprès de la direction.

e. L'institution dispose d'une brochure d'accueil avec des informations pratiques.

## Article 2 : Lieu de vie sociale

L'institution est un lieu de vie sociale.

a. Les opinions philosophiques, politiques, religieuses et culturelles de chaque résident seront respectées. Aucune obligation de caractère commercial, culturel, politique, religieux ou linguistique ne peut être imposée au résident. L'accueil et le traitement du résident sont assurés en français ou en néerlandais, selon le choix linguistique du résident concerné.

b. L'institution 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. Elle 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.

c. Afin de créer un climat paisible et harmonieux, les résidents sont invités à se comporter entre eux avec courtoisie et à s'aider mutuellement.

d. 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. Le personnel doit veiller à respecter la vie privée du résident, le traiter avec respect, notamment en s'annonçant avant d'entrer dans la chambre.

### **Article 3 : Statut juridique**

a. L'institution est gérée par la SILVA medical asbl, dont le siège social et le siège d'exploitation sont établis à 1170 Bruxelles, avenue A. Solvay 5, et

représenté(e) par

Monsieur Stéphane Roberti, Directeur

b. L'institution est agréée par la Commission communautaire commune Bruxelles-Capitale, sous le n° PE3120

Numéro d'agrément : VS/BRU/188

L'établissement répond aux normes de l'INAMI en matière de personnel et de soins ainsi qu'aux normes du Ministère de la Santé publique en matière d'hygiène de denrées alimentaires.

### **Article 4 : Principaux cadres du personnel de l'institution**

La gestion journalière est confiée au directeur de l'institution. Il s'agit actuellement de Mr Stéphane Roberti.

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

La coordinateur de soins : Mr Raoul Mbongo

Le service social : Mme Ilse Rooms

La direction présentera au résident les personnes à qui elle confie une mission au sein de l'institution.

### **Article 5 : Demande d'admission**

a. Le candidat résident doit introduire sa demande d'admission auprès de la direction de l'institution.

b. Un bilan médical, psychosocial et financier sera établi par la direction. A cette fin, le candidat ou son mandataire veillera à fournir en toute sincérité tous les renseignements utiles. En particulier, une attestation médicale certifiant qu'il n'est pas atteint d'une maladie contagieuse sera demandée. La confidentialité de ces informations est garantie.

c. L'institution consulte le mandataire de la personne âgée et respecte les dispositions légales applicables en la matière si celle-ci n'est pas en mesure de conclure une convention écrite.

d. Après instruction de la demande, la décision sera notifiée au demandeur.

## 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.

## Article 7 : Formalités administratives lors de l'admission

- a. Le résident ou son mandataire veillera à opérer le changement de domicile dans les délais légaux et à le signaler aux autorités et organismes qui doivent en être informés.
- b. Une fiche individuelle et un dossier confidentiel sont établis lors de l'admission de chaque résident selon les prescriptions légales et réglementaires en vigueur.

A cette fin, le résident communiquera notamment les renseignements de mutuelle, l'identité du médecin traitant, l'hôpital souhaité, les noms, adresses et numéros de téléphone du mandataire/responsable et des personnes qui doivent être averties en cas de besoin ainsi que, si le résident le souhaite, sa religion ou son opinion philosophique.

- c. Le nom du résident figure à l'extérieur de la chambre sauf si le résident ou son mandataire s'y oppose.

## 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 : "Vlaamse Zorgverzekering".

L'institution est reconnue par le « Vlaamse Zorgverzekering ». Pour les résidents qui sont affilié(e)s à une "Zorgkas" ("Caisse de Soins") de la "Vlaamse Zorgverzekering", il est recommandé de le signaler à la Direction.

## **Article 10 : Frais de séjour.**

- a. Les éléments couverts par le prix de la journée d'hébergement et la liste des suppléments figurant dans la convention individuelle conclue entre le résident et l'institution.
- b. Les différents tarifs applicables dans l'établissement sont fixés dans le respect des prescriptions légales.
- c. Il est tenu un compte individuel qui comporte un relevé détaillé de toutes les charges (nature, nombre et montant) ainsi que le montant acquitté par le résident. Le résident ou son mandataire peut en prendre connaissance quand il le souhaite.

Une facture mensuelle détaillée établit la balance des sommes dues et des recettes. Elle est remise, accompagnée de toutes les pièces justificatives, au résident ou à son mandataire/représentant.

## **Article 11 : Sorties/Absences**

- a. Sauf en cas d'interdiction médicale, reprise dans le dossier médical du résident, celui-ci a la faculté de sortir de l'institution, à condition de prévenir l'infirmière en chef. Il lui est également demandé de prévenir la direction lorsqu'il a l'intention de passer au moins une nuit hors de l'institution, lorsqu'il ne prend pas ses repas au sein de la maison de repos ou lorsqu'il s'absente durant plusieurs jours.
- b. Le gestionnaire décline toute responsabilité lorsque le résident a quitté l'établissement et se trouve sur la voie publique.
- c. Le résident n'est pas dispensé du paiement de la journée d'hébergement durant ses absences. Il sera tenu compte des réductions prévues par la convention individuelle.
- d. Sauf avis médical contraire, un changement de chambre ne peut être effectué sans le consentement du résident ou de celui de son mandataire.

## **Article 12 : Visites**

- a. Le résident peut recevoir les visites de son choix entre 11h et 20h, y compris les dimanches et jours fériés.

Les visiteurs sont tenus au respect des règles de vie prévues par le présent règlement et s'abstiendront de causer des désagréments aux pensionnaires et au personnel. A défaut, l'accès à l'établissement pourra leur être refusé.

- b. Les visites pourront être limitées sur avis médical, notifié au dossier médical.
- c. Les proches parents ou amis, et, le cas échéant, les conseillers laïques et les ministres du culte, peuvent rendre visite au résident gravement malade, avec l'accord du médecin, à toute heure du jour et passer la nuit à ses côtés en cas de nécessité.

### **Article 13 : Vêtements, literie et hygiène**

- a. Le résident doit disposer du linge de corps nécessaire, en quantité suffisante, et veiller à ce que le linge sale soit enlevé régulièrement. A défaut, l'institution se chargera de la lessive, et ce, aux frais du résident.  
Ce linge doit être en bon état et marqué des nom et prénom du résident, afin qu'il soit, par respect pour son entourage, dans une tenue vestimentaire propre et décente.
- b. 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.
- c. 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, tout en respectant la vie privée du résident (comme mentionné à l'article 2 d.).

### **Article 14 : Repas, collation**

- a. Les repas sont servis entre 8 et 9h, à 12h et à 17h30. Les menus sont communiqués au moins 3 jours à l'avance. Les repas du midi et du soir laissent le choix entre 2 menus. L'établissement assure au résident au moins un repas chaud par jour, le midi ou le soir. Pour assurer la convivialité, les repas sont pris, sauf avis médical contraire, dans la salle commune du lieu de vie.

Le résident est assuré de recevoir une nourriture saine, variée et suffisante. Celle-ci est adaptée à son état de santé; les régimes prescrits par le médecin sont observés.

- b. Une collation est disponible en tout temps (fruits, biscuits, café,...), ainsi que de l'eau. Le résident s'abstiendra de conserver des denrées périssables dans sa chambre.

### **Article 15 : Alcool, pourboire**

- a. Le résident ne peut abuser de boissons alcoolisées.
- b. Le personnel de l'institution ne peut accepter aucun pourboire ou cadeau.

### **Article 16 : Soins de santé**

- a. Tous les soins infirmiers et paramédicaux nécessaires sont assurés par le personnel infirmier et paramédical désigné par l'institution. Si le résident exige la présence d'un prestataire extérieur à l'établissement, celui-ci est payé par le résident et est tenu de respecter les prescriptions du présent règlement. Il est à noter que le libre choix du kinésithérapeute est toujours assuré.
- b. Le résident consultera le médecin de son choix. Il préviendra de son choix la direction de l'établissement lors de son admission, ainsi que lorsqu'il change de médecin. Le libre choix du patient et la liberté thérapeutique du médecin sont garantis.

c. Il est tenu, pour chaque personne âgée, un dossier médical mentionnant notamment la date de la visite du médecin traitant, ses directives, les médicaments ainsi que les soins à administrer, 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.

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

d. Les médicaments sont obtenus suivant les modalités reprises à l'art.5 de la convention entre le résident et l'institution.

#### **Article 17 : Mesures en matière de contention, surveillance ou 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 seront communiquées à la personne âgée, 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 18 : Participation**

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

b. Le résident peut, s'il le souhaite, être autorisé par la direction à participer à certains travaux de l'établissement suivant ses aptitudes.

c. Conseil participatif : Le conseil des résidents peut émettre des avis sur toutes les questions relatives au fonctionnement général de l'établissement (animation, accueil des résidents, composition des menus,...). Il va de soi que les modifications importantes souhaitées devront être soumises à l'accord du directeur, en tant que représentant du gestionnaire.

Le conseil participatif se réunit au moins une fois par trimestre et est composé de résidents et/ou de mandataires de ces résidents. Une personne désignée par la direction en assure le suivi. Le conseil participatif adopte son propre règlement d'ordre intérieur. La liste nominative de ses membres et le calendrier de ses réunions sont affichés au tableau d'affichage.

De ces réunions, est rédigé un rapport; lequel se trouve à la disposition des résidents et/ou de leurs mandataires à l'accueil, et est transmis au directeur.

#### d. Registre pour suggestions ou observations

Des suggestions ou observations peuvent être consignées par les personnes âgées ou leurs représentants et le conseil des résidents dans un registre tenu à cet effet auprès du directeur ou d'un responsable désigné par le directeur, disponible sur rendez-vous, quatre heures par semaine au moins.

Ce registre est tenu à la disposition du conseil des résidents et des fonctionnaires, sur simple demande.

Une boîte à « suggestions » est disponible à tout moment permettant à toutes personnes de transmettre toutes suggestions ou observations. Elles sont intégrées dans le registre prévu à cet effet.

Le nom de la personne responsable désignée par la Direction à qui toutes les observations et suggestions pourront être communiquées est apposé au tableau d'affichage.

Cette personne est disponible sur rendez-vous aux lieux et heures de visite affichés au même tableau d'affichage. Les observations et suggestions pourront être consignées dans un registre tenu auprès de ce responsable.

### **Article 19 : Introduction et traitement des plaintes**

La personne âgée et toute personne intéressée peuvent introduire une plainte auprès du gestionnaire ou du directeur et auprès des Ministres ou de l'administration.

Si la plainte est adressée au **gestionnaire** ou au **directeur**, il en examine le bien-fondé de la plainte introduite et il informe, par écrit, le plaignant des suites qu'il y a réservées.

Lorsque la plainte est déposée auprès des **Ministres** ou de l'**administration**, les fonctionnaires procèdent au contrôle, sans délai, du bien-fondé de la plainte, le gestionnaire ou le directeur entendu. Ils prennent toutes les précautions nécessaires afin de garantir l'anonymat de la plainte et la confidentialité des éléments la motivant.

#### Adresse de l'Administration

##### **IRISCARE**

##### **Service Médiation**

Rue Belliard 71 boîte 2 - 1040 Bruxelles

E-mail: [plaintes@iriscare.brussels](mailto:plaintes@iriscare.brussels)

#### Adresses des Ministres

##### **Monsieur Alain Maron**

Membre du Collège réuni de la Commission communautaire commune, en charge de l'Action sociale et de la Santé et la Politique de l'Aide aux personnes

Botanic Building

Boulevard Saint-Lazare 10 (11ième étage)

1210 Bruxelles



**Mevrouw Elke Van den Brandt**

Lid van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke  
Gemeenschapscommissie, bevoegd voor Welzijn en Gezondheid en het Beleid  
inzake Bijstand aan Personen  
Sint-Lazaruslaan 10 (13e verdieping)  
1210 Brussel

Adresse du service de prévention de la maltraitance des personnes âgées de  
la Région de Bruxelles-Capitale

**Vzw Home-Info - Brussels meldpunt Ouderenmis(be)handeling**

(Point de contact néerlandophone contre la maltraitance des personnes  
âgées: intervention, conseil, écoute, enregistrement, suivi, prévention)

Lakenstraat 76 bus 1  
1000 Brussel  
Tel.: 02 511 91 20  
E-mail : [info@home-info.be](mailto:info@home-info.be)  
[www.home-info.be](http://www.home-info.be)

**Infor-Homes asbl - Ecoute Seniors** (Point de contact francophone contre la  
maltraitance des personnes âgées: intervention, conseil, écoute,  
enregistrement, suivi, prévention)

Boulevard Anspach 59  
1000 Bruxelles  
E-mail: [inforhomes@misc.irisnet.be](mailto:inforhomes@misc.irisnet.be)  
[www.inforhomesasbl.be/fr/](http://www.inforhomesasbl.be/fr/)  
Tél.: 02 2019 56 88

Plainte dans le cadre de la réglementation sur le droit des patients

SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement  
DG Soins de santé  
**Service de médiation fédérale « Droits du patient »**  
Place Victor Horta, 40 boîte 10 - 1060 Bruxelles  
Tél. : 02/524.85.21  
E-mail : [mediation-droitsdupatient@sante.belgique.be](mailto:mediation-droitsdupatient@sante.belgique.be)

**Article 20 : Mesures d'intérêt général**

*1. Radio, télévision, téléphone*

- a. L'usage d'un récepteur de radio privé et/ou d'une télévision privée 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. Le résident a la possibilité de téléphoner à ses frais.

## 2. Cigarettes, bougies, appareils électriques

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

## 3. Animaux

Pour des raisons d'hygiène, les animaux de compagnie ne sont pas autorisés dans notre institution.

## 4. Respect de l'environnement

Le résident veillera à ne pas dégrader l'état de la chambre, de l'établissement et des abords. En particulier, il s'abstiendra de jeter quoi que ce soit par les fenêtres.

## 5. Mobilier et travaux d'aménagement

a. L'équipement de la chambre est fourni par l'institution ; 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 pas l'hygiène des lieux.

b. Seul le service technique est habilité à réaliser des menus travaux d'aménagement, tels que la pose de cadres, la fixation d'étagères, etc...

## 6. Activités lucratives

L'exercice d'une activité lucrative au sein de l'institution est soumis à l'autorisation expresse du gestionnaire.

### **Article 21 : Tableau d'affichage, adresses**

a. Le tableau d'affichage de l'institution est situé à l'entrée/accueil de la résidence de soins.

b. Inspection de l'Hygiène et Administration chargée de l'Inspection de l'institution :

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

### **Article 22 : Sécurité et incendie**

Afin de ne pas se 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

Il est fortement recommandé d'utiliser un téléviseur à écran plat. Il y a lieu d'éviter des appareils de télévision plus vieux. Les résidents ne peuvent jamais mettre de nappes décoratives sur la télévision. En cas de défaut ou de dégâts, le résident devra mettre le personnel immédiatement au courant.

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.  
L'établissement doit disposer d'un local destiné aux fumeurs, muni d'un dispositif d'extraction des fumées.

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 23 : 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 24 : Départ**

Lorsque le résident quitte définitivement l'institution, il devra donner le préavis conformément aux termes de la convention individuelle conclue avec lui.

### **Article 25 : Règlement**

Sauf en cas d'admission urgente, le présent règlement est remis lors de la demande d'admission. Au moment de l'entrée du résident, celui-ci ou son mandataire délivrera à la direction un récépissé valant notification et accord.

Toute modification approuvée de ce règlement est remise à la personne âgée ou, le cas échéant, à son représentant, contre récépissé. Les modifications prennent effet au plus tôt trente jours après leur approbation par les Ministres ou leur délégué.

Date et signature du habitant (mandataire) précédé de la mention « pour réception et accord »

\_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_



**SILVA**  
medical

Groupe hospitalier  
et de soins

Ziekenhuis en  
zorggroep

## Résidence de soins Scheutbos

Rue de la Vieillesse Heureuse 1  
1080 Bruxelles

☎ (02)854 10 10

📠 (02)854 10 92

Numéro d'agrégation : PE 3120

Numéro d'agrégation MRS : VS/BRU/188

# Règlement d'Ordre Intérieur

---

---

Arrêtée par le Conseil d'administration le 15.12.2015

Approuvée par les Membres du Collège réuni de la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale, compétents pour la politique de l'Aide aux personnes, le 27/10/2011, et ce, conformément à l'article 41, § 1, de l'arrêté du 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 : Services

a. L'institution accueille les personnes âgées dont l'état de santé ou la situation ne permet plus la vie à domicile dans des conditions satisfaisantes.

b. L'institution 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 une 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.

c. La santé est un état général de bien-être. L'institution offre un service d'hôtellerie et met 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,...

d. L'institution a défini un projet de vie. Il est remis lors de la signature des documents d'admission et peut être demandé sur simple demande auprès de la direction.

e. L'institution dispose d'une brochure d'accueil avec des informations pratiques.

## Article 2 : Lieu de vie sociale

L'institution est un lieu de vie sociale.

a. Les opinions philosophiques, politiques, religieuses et culturelles de chaque résident seront respectées. Aucune obligation de caractère commercial, culturel, politique, religieux ou linguistique ne peut être imposée au résident. L'accueil et le traitement du résident sont assurés en français ou en néerlandais, selon le choix linguistique du résident concerné.

b. L'institution 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. Elle 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.

c. Afin de créer un climat paisible et harmonieux, les résidents sont invités à se comporter entre eux avec courtoisie et à s'aider mutuellement.

d. 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. Le personnel doit veiller à respecter la vie privée du résident, le traiter avec respect, notamment en s'annonçant avant d'entrer dans la chambre.

### **Article 3 : Statut juridique**

a. L'institution est gérée par la SILVA medical asbl, dont le siège social et le siège d'exploitation sont établis à 1170 Bruxelles, avenue A. Solvay 5, et

représenté(e) par

Monsieur Stéphane Roberti, Directeur

b. L'institution est agréée par la Commission communautaire commune Bruxelles-Capitale, sous le n° PE3120

Numéro d'agrément : VS/BRU/188

L'établissement répond aux normes de l'INAMI en matière de personnel et de soins ainsi qu'aux normes du Ministère de la Santé publique en matière d'hygiène de denrées alimentaires.

### **Article 4 : Principaux cadres du personnel de l'institution**

La gestion journalière est confiée au directeur de l'institution. Il s'agit actuellement de Mr Stéphane Roberti.

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

La coordinateur de soins : Mr Raoul Mbongo

Le service social : Mme Ilse Rooms

La direction présentera au résident les personnes à qui elle confie une mission au sein de l'institution.

### **Article 5 : Demande d'admission**

a. Le candidat résident doit introduire sa demande d'admission auprès de la direction de l'institution.

b. Un bilan médical, psychosocial et financier sera établi par la direction. A cette fin, le candidat ou son mandataire veillera à fournir en toute sincérité tous les renseignements utiles. En particulier, une attestation médicale certifiant qu'il n'est pas atteint d'une maladie contagieuse sera demandée. La confidentialité de ces informations est garantie.

c. L'institution consulte le mandataire de la personne âgée et respecte les dispositions légales applicables en la matière si celle-ci n'est pas en mesure de conclure une convention écrite.

d. Après instruction de la demande, la décision sera notifiée au demandeur.

## 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.

## Article 7 : Formalités administratives lors de l'admission

- a. Le résident ou son mandataire veillera à opérer le changement de domicile dans les délais légaux et à le signaler aux autorités et organismes qui doivent en être informés.
- b. Une fiche individuelle et un dossier confidentiel sont établis lors de l'admission de chaque résident selon les prescriptions légales et réglementaires en vigueur.

A cette fin, le résident communiquera notamment les renseignements de mutuelle, l'identité du médecin traitant, l'hôpital souhaité, les noms, adresses et numéros de téléphone du mandataire/responsable et des personnes qui doivent être averties en cas de besoin ainsi que, si le résident le souhaite, sa religion ou son opinion philosophique.

- c. Le nom du résident figure à l'extérieur de la chambre sauf si le résident ou son mandataire s'y oppose.

## 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 : "Vlaamse Zorgverzekering".

L'institution est reconnue par le « Vlaamse Zorgverzekering ». Pour les résidents qui sont affilié(e)s à une "Zorgkas" ("Caisse de Soins") de la "Vlaamse Zorgverzekering", il est recommandé de le signaler à la Direction.



## **Article 10 : Frais de séjour.**

- a. Les éléments couverts par le prix de la journée d'hébergement et la liste des suppléments figurant dans la convention individuelle conclue entre le résident et l'institution.
- b. Les différents tarifs applicables dans l'établissement sont fixés dans le respect des prescriptions légales.
- c. Il est tenu un compte individuel qui comporte un relevé détaillé de toutes les charges (nature, nombre et montant) ainsi que le montant acquitté par le résident. Le résident ou son mandataire peut en prendre connaissance quand il le souhaite.

Une facture mensuelle détaillée établit la balance des sommes dues et des recettes. Elle est remise, accompagnée de toutes les pièces justificatives, au résident ou à son mandataire/représentant.

## **Article 11 : Sorties/Absences**

- a. Sauf en cas d'interdiction médicale, reprise dans le dossier médical du résident, celui-ci a la faculté de sortir de l'institution, à condition de prévenir l'infirmière en chef. Il lui est également demandé de prévenir la direction lorsqu'il a l'intention de passer au moins une nuit hors de l'institution, lorsqu'il ne prend pas ses repas au sein de la maison de repos ou lorsqu'il s'absente durant plusieurs jours.
- b. Le gestionnaire décline toute responsabilité lorsque le résident a quitté l'établissement et se trouve sur la voie publique.
- c. Le résident n'est pas dispensé du paiement de la journée d'hébergement durant ses absences. Il sera tenu compte des réductions prévues par la convention individuelle.
- d. Sauf avis médical contraire, un changement de chambre ne peut être effectué sans le consentement du résident ou de celui de son mandataire.

## **Article 12 : Visites**

- a. Le résident peut recevoir les visites de son choix entre 11h et 20h, y compris les dimanches et jours fériés.

Les visiteurs sont tenus au respect des règles de vie prévues par le présent règlement et s'abstiendront de causer des désagréments aux pensionnaires et au personnel. A défaut, l'accès à l'établissement pourra leur être refusé.

- b. Les visites pourront être limitées sur avis médical, notifié au dossier médical.
- c. Les proches parents ou amis, et, le cas échéant, les conseillers laïques et les ministres du culte, peuvent rendre visite au résident gravement malade, avec l'accord du médecin, à toute heure du jour et passer la nuit à ses côtés en cas de nécessité.

### **Article 13 : Vêtements, literie et hygiène**

- a. Le résident doit disposer du linge de corps nécessaire, en quantité suffisante, et veiller à ce que le linge sale soit enlevé régulièrement. A défaut, l'institution se chargera de la lessive, et ce, aux frais du résident.  
Ce linge doit être en bon état et marqué des nom et prénom du résident, afin qu'il soit, par respect pour son entourage, dans une tenue vestimentaire propre et décente.
- b. 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.
- c. 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, tout en respectant la vie privée du résident (comme mentionné à l'article 2 d.).

### **Article 14 : Repas, collation**

- a. Les repas sont servis entre 8 et 9h, à 12h et à 17h30. Les menus sont communiqués au moins 3 jours à l'avance. Les repas du midi et du soir laissent le choix entre 2 menus. L'établissement assure au résident au moins un repas chaud par jour, le midi ou le soir. Pour assurer la convivialité, les repas sont pris, sauf avis médical contraire, dans la salle commune du lieu de vie.

Le résident est assuré de recevoir une nourriture saine, variée et suffisante. Celle-ci est adaptée à son état de santé; les régimes prescrits par le médecin sont observés.

- b. Une collation est disponible en tout temps (fruits, biscuits, café,...), ainsi que de l'eau. Le résident s'abstiendra de conserver des denrées périssables dans sa chambre.

### **Article 15 : Alcool, pourboire**

- a. Le résident ne peut abuser de boissons alcoolisées.
- b. Le personnel de l'institution ne peut accepter aucun pourboire ou cadeau.

### **Article 16 : Soins de santé**

- a. Tous les soins infirmiers et paramédicaux nécessaires sont assurés par le personnel infirmier et paramédical désigné par l'institution. Si le résident exige la présence d'un prestataire extérieur à l'établissement, celui-ci est payé par le résident et est tenu de respecter les prescriptions du présent règlement. Il est à noter que le libre choix du kinésithérapeute est toujours assuré.
- b. Le résident consultera le médecin de son choix. Il préviendra de son choix la direction de l'établissement lors de son admission, ainsi que lorsqu'il change de médecin. Le libre choix du patient et la liberté thérapeutique du médecin sont garantis.

c. Il est tenu, pour chaque personne âgée, un dossier médical mentionnant notamment la date de la visite du médecin traitant, ses directives, les médicaments ainsi que les soins à administrer, 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.

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

d. Les médicaments sont obtenus suivant les modalités reprises à l'art.5 de la convention entre le résident et l'institution.

#### **Article 17 : Mesures en matière de contention, surveillance ou 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 seront communiquées à la personne âgée, 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 18 : Participation**

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

b. Le résident peut, s'il le souhaite, être autorisé par la direction à participer à certains travaux de l'établissement suivant ses aptitudes.

c. Conseil participatif : Le conseil des résidents peut émettre des avis sur toutes les questions relatives au fonctionnement général de l'établissement (animation, accueil des résidents, composition des menus,...). Il va de soi que les modifications importantes souhaitées devront être soumises à l'accord du directeur, en tant que représentant du gestionnaire.

Le conseil participatif se réunit au moins une fois par trimestre et est composé de résidents et/ou de mandataires de ces résidents. Une personne désignée par la direction en assure le suivi. Le conseil participatif adopte son propre règlement d'ordre intérieur. La liste nominative de ses membres et le calendrier de ses réunions sont affichés au tableau d'affichage.

De ces réunions, est rédigé un rapport; lequel se trouve à la disposition des résidents et/ou de leurs mandataires à l'accueil, et est transmis au directeur.

#### d. Registre pour suggestions ou observations

Des suggestions ou observations peuvent être consignées par les personnes âgées ou leurs représentants et le conseil des résidents dans un registre tenu à cet effet auprès du directeur ou d'un responsable désigné par le directeur, disponible sur rendez-vous, quatre heures par semaine au moins.

Ce registre est tenu à la disposition du conseil des résidents et des fonctionnaires, sur simple demande.

Une boîte à « suggestions » est disponible à tout moment permettant à toutes personnes de transmettre toutes suggestions ou observations. Elles sont intégrées dans le registre prévu à cet effet.

Le nom de la personne responsable désignée par la Direction à qui toutes les observations et suggestions pourront être communiquées est apposé au tableau d'affichage.

Cette personne est disponible sur rendez-vous aux lieux et heures de visite affichés au même tableau d'affichage. Les observations et suggestions pourront être consignées dans un registre tenu auprès de ce responsable.

### **Article 19 : Introduction et traitement des plaintes**

La personne âgée et toute personne intéressée peuvent introduire une plainte auprès du gestionnaire ou du directeur et auprès des Ministres ou de l'administration.

Si la plainte est adressée au **gestionnaire** ou au **directeur**, il en examine le bien-fondé de la plainte introduite et il informe, par écrit, le plaignant des suites qu'il y a réservées.

Lorsque la plainte est déposée auprès des **Ministres** ou de l'**administration**, les fonctionnaires procèdent au contrôle, sans délai, du bien-fondé de la plainte, le gestionnaire ou le directeur entendu. Ils prennent toutes les précautions nécessaires afin de garantir l'anonymat de la plainte et la confidentialité des éléments la motivant.

#### Adresse de l'Administration

##### **IRISCARE**

##### **Service Médiation**

Rue Belliard 71 boîte 2 - 1040 Bruxelles

E-mail: [plaintes@iriscare.brussels](mailto:plaintes@iriscare.brussels)

#### Adresses des Ministres

##### **Monsieur Alain Maron**

Membre du Collège réuni de la Commission communautaire commune, en charge de l'Action sociale et de la Santé et la Politique de l'Aide aux personnes

Botanic Building

Boulevard Saint-Lazare 10 (11ième étage)

1210 Bruxelles

**Mevrouw Elke Van den Brandt**

Lid van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke  
Gemeenschapscommissie, bevoegd voor Welzijn en Gezondheid en het Beleid  
inzake Bijstand aan Personen  
Sint-Lazaruslaan 10 (13e verdieping)  
1210 Brussel

Adresse du service de prévention de la maltraitance des personnes âgées de  
la Région de Bruxelles-Capitale

**Vzw Home-Info - Brussels meldpunt Ouderenmis(be)handeling**

(Point de contact néerlandophone contre la maltraitance des personnes  
âgées: intervention, conseil, écoute, enregistrement, suivi, prévention)

Lakenstraat 76 bus 1  
1000 Brussel  
Tel.: 02 511 91 20  
E-mail : [info@home-info.be](mailto:info@home-info.be)  
[www.home-info.be](http://www.home-info.be)

**Infor-Homes asbl - Ecoute Seniors** (Point de contact francophone contre la  
maltraitance des personnes âgées: intervention, conseil, écoute,  
enregistrement, suivi, prévention)

Boulevard Anspach 59  
1000 Bruxelles  
E-mail: [inforhomes@misc.irisnet.be](mailto:inforhomes@misc.irisnet.be)  
[www.inforhomesasbl.be/fr/](http://www.inforhomesasbl.be/fr/)  
Tél.: 02 2019 56 88

Plainte dans le cadre de la réglementation sur le droit des patients

SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement  
DG Soins de santé  
**Service de médiation fédérale « Droits du patient »**  
Place Victor Horta, 40 boîte 10 - 1060 Bruxelles  
Tél. : 02/524.85.21  
E-mail : [mediation-droitsdupatient@sante.belgique.be](mailto:mediation-droitsdupatient@sante.belgique.be)

**Article 20 : Mesures d'intérêt général**

*1. Radio, télévision, téléphone*

a. L'usage d'un récepteur de radio privé et/ou d'une télévision privée 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. Le résident a la possibilité de téléphoner à ses frais.

## 2. Cigarettes, bougies, appareils électriques

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

## 3. Animaux

Pour des raisons d'hygiène, les animaux de compagnie ne sont pas autorisés dans notre institution.

## 4. Respect de l'environnement

Le résident veillera à ne pas dégrader l'état de la chambre, de l'établissement et des abords. En particulier, il s'abstiendra de jeter quoi que ce soit par les fenêtres.

## 5. Mobilier et travaux d'aménagement

a. L'équipement de la chambre est fourni par l'institution ; 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 pas l'hygiène des lieux.

b. Seul le service technique est habilité à réaliser des menus travaux d'aménagement, tels que la pose de cadres, la fixation d'étagères, etc...

## 6. Activités lucratives

L'exercice d'une activité lucrative au sein de l'institution est soumis à l'autorisation expresse du gestionnaire.

### **Article 21 : Tableau d'affichage, adresses**

a. Le tableau d'affichage de l'institution est situé à l'entrée/accueil de la résidence de soins.

b. Inspection de l'Hygiène et Administration chargée de l'Inspection de l'institution :

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

### **Article 22 : Sécurité et incendie**

Afin de ne pas se 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

Il est fortement recommandé d'utiliser un téléviseur à écran plat. Il y a lieu d'éviter des appareils de télévision plus vieux. Les résidents ne peuvent jamais mettre de nappes décoratives sur la télévision. En cas de défaut ou de dégâts, le résident devra mettre le personnel immédiatement au courant.

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.  
L'établissement doit disposer d'un local destiné aux fumeurs, muni d'un dispositif d'extraction des fumées.

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 23 : 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 24 : Départ**

Lorsque le résident quitte définitivement l'institution, il devra donner le préavis conformément aux termes de la convention individuelle conclue avec lui.

### **Article 25 : Règlement**

Sauf en cas d'admission urgente, le présent règlement est remis lors de la demande d'admission. Au moment de l'entrée du résident, celui-ci ou son mandataire délivrera à la direction un récépissé valant notification et accord.

Toute modification approuvée de ce règlement est remise à la personne âgée ou, le cas échéant, à son représentant, contre récépissé. Les modifications prennent effet au plus tôt trente jours après leur approbation par les Ministres ou leur délégué.

Date et signature du habitant (mandataire) précédé de la mention « pour réception et accord »

\_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_