

# RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR DE LA STRUCTURE D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES ÂGÉES DE L'HIS

## 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 résidents, visiteurs ainsi qu'aux salariés dans le cadre de leur relation avec la Structure d'Hébergement pour Personnes Âgées de l'HIS (ci-après « SHPA de l'HIS » ou « HIS »).

## 2. RÉSIDENTS

La présente partie définit les règles applicables au résident dans le cadre de son séjour au sein de la SHPA de l'HIS.

### 2.1. Admission

Le résident est admis à la SHPA sous condition de remplir les critères définis par le Bureau du Syndicat Intercommunal de l'HIS, selon les disponibilités en chambres 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 résident des locaux équipés de mobilier et de matériel de qualité.

Le résident en prend le plus grand soin. Il signale tout dommage ou détérioration au responsable de la SHPA de l'HIS.

#### 2.2.2. Les chambres

Le résident respecte la disposition des meubles et n'y apporte aucune modification sans l'accord préalable de la SHPA de l'HIS. Sous condition d'avoir obtenu l'accord préalable, les modifications envisagées sont effectuées par le service technique de l'HIS.

## RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR DE LA STRUCTURE D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES ÂGÉES DE L'HIS

Seul le service technique de l'HIS est habilité à accrocher de la décoration murale. Il se charge des installations et des adaptations de la chambre que le sénior désire réaliser (ajout d'un petit meuble, d'un fauteuil, ... ; il est à noter que le lit et la table de nuit ne peuvent pas être remplacés). Cette transformation ne devra pas entraver l'occupation normale des lieux. L'établissement est, dans tous les cas, déchargé de toute responsabilité quant à la perte éventuelle desdits accessoires ou des dommages qu'ils pourraient subir.

Au départ du sénior, la famille se charge de récupérer les effets personnels dans les délais fixés dans le contrat d'hébergement.

### **2.2.3. Hygiène**

Le résident et ses visiteurs s'engagent à respecter les règles d'hygiène des locaux établies au sein de la SHPA en tout temps.

### **2.2.4. Utilisation d'appareils électriques**

Toutes les chambres sont dotées d'une prise reliée à l'antenne collective afin de pouvoir regarder un poste de télévision (voir annexe « Grille des prix »). Des écouteurs personnels peuvent être fournis par le personnel soignant (voir annexe : Grille des prix).

En outre, chaque chambre dispose d'une prise individuelle de téléphone (tarif de location du téléphone voir annexe « Grille des prix »).

Afin de garantir la sécurité de tous, voici quelques consignes concernant l'usage d'appareils électriques. Ainsi, sont autorisés : tous les appareils électriques de faible puissance (par ex. : chargeur pour Smartphone – GSM, chargeur pour Laptop, notebook, radio). Par contre, sont défendus : tous les appareils électriques de forte puissance (par ex. : chauffe-eau, thermoplongeur, machine à café, sèche-cheveux). Le personnel soignant reste à disposition pour de plus amples informations.

Chaque appareil électrique doit être conforme à la loi et porter la signalisation "CE".

### **2.2.5. Linge personnel du résident**

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

La SHPA de l'HIS se charge de l'entretien du linge personnel du résident. A cet effet, le résident prévoit uniquement des vêtements pouvant être lavés et essorés en machine. Pour le linge délicat, l'HIS recommande l'entretien par les proches. Dans tous les cas, l'HIS décline toute responsabilité quant à la perte, l'usage ou les dommages pouvant être causés au linge du résident.

Toutes les pièces de linge ainsi que les vêtements, y compris le linge entretenu par la famille, doivent être marqués d'une nominette tissée et indélébile portant le nom et le prénom du résident, que l'HIS se charge de commander et de coller. Le coût des nominettes est à charge du résident et sera comptabilisé lors de la 1<sup>ère</sup> facturation conformément aux modalités de facturation retenues. L'entretien du linge par les proches ne donnera lieu à aucune réduction du prix d'hébergement.

## RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR DE LA STRUCTURE D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES ÂGÉES DE L'HIS

### **2.3. Les repas**

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

Trois repas ainsi qu'une collation dans l'après-midi sont servis par jour. Des collations supplémentaires sont proposées au besoin.

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

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

### **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 résident est libre de s'y rendre seul ou avec le(s) visiteur(s) de son choix.

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. Sorties et absences**

Le résident organise ses sorties à sa propre convenance en informant l'équipe soignante et en donnant une indication quant à l'heure approximative de son retour.

### **2.6. Accès non-autorisés**

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

### **2.7. Boîte aux lettres**

Une boîte aux lettres personnelle, se trouvant à l'entrée de chaque unité, est attribuée à chaque résident lors de son admission. Le résident ou sa famille s'engagent à vider régulièrement son contenu.

### **2.8. Règles de sécurité**

#### **2.8.1. Incendie**

La sécurité de tous passe par un effort de chacun pour éviter tout comportement qui pourrait provoquer un incendie. Le résident 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.

## RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR DE LA STRUCTURE D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES ÂGÉES DE L'HIS

### **2.8.2. 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 de la SHPA de l'HIS n'est pas autorisée. Toutefois, sur demande auprès du responsable de la SHPA de l'HIS, il est possible d'organiser une rencontre avec son animal de compagnie.

### **2.8.3. Pertes et vols**

L'HIS décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol. Un coffre-fort est à disposition du résident à la réception de l'HIS.

### **2.8.4. Assurance**

L'HIS couvre le résident par une assurance responsabilité civile pour tout dommage qu'il pourrait occasionner à un tiers. Néanmoins, cette garantie n'est accordée qu'au cas où le risque n'est pas déjà assuré par un contrat souscrit par le résident.

## **2.9. Prestations médicales**

### **2.9.1. Suivi médical**

Chaque résident est pris en charge, selon son libre choix, par un des médecins agréés à l'HIS, qui assure sa surveillance clinique ainsi que son suivi thérapeutique.

L'application du suivi médical et de la surveillance de l'état de santé du résident sont assurés par le personnel infirmier de la SHPA de l'HIS.

Une permanence médicale est assurée 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

### **2.9.2. Médicaments**

Les médicaments sont prescrits par les médecins agréés de la SHPA de l'HIS. Ils sont délivrés par un pharmacien établi, sur ordonnance médicale individuelle. La part non prise en charge par la Caisse Nationale de Santé reste à charge du résident et sera facturée à la fin du mois conformément aux modalités de facturation retenues. Les infirmiers de la SHPA préparent, selon la prescription médicale, les médicaments et veillent à la bonne prise de ceux-ci.

Les médicaments sont conservés par le personnel infirmier de l'HIS. Aucun médicament ne peut être gardé dans la chambre du résident.

La famille/les proches n'interviennent pas dans les traitements en apportant des médicaments au résident. En cas de problème de médication, la famille/les proches sont invités à en parler directement au médecin responsable du résident ou à s'adresser au personnel infirmier de la SHPA de l'HIS.

### **2.10. Prestations d'aides et de soins**

#### **2.10.1. Personnel soignant et d'entretien**

Du personnel soignant qualifié est au service du résident 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Celui-ci a des tâches bien précises à remplir et se doit de respecter les consignes rigoureuses reçues en matière d'amabilité et de serviabilité envers le résident 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 résident, 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.

#### **2.10.2. Activités et espaces conviviaux et sorties en groupe**

De nombreuses activités sont organisées tout au long de la semaine dans différents endroits de la SHPA de l'HIS. De plus, des sorties sont régulièrement organisées. Le coût de ces visites ainsi que les consommations sont à charge du résident et seront facturés conformément aux modalités de facturation retenues. Si le repas est pris à l'extérieur, le coût de celui-ci sera facturé au résident après une déduction de la valeur du « forfait remboursement repas » tel que prévu et inclus dans le prix de séjour.

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

#### **2.10.3. Soins palliatifs**

Le personnel soignant de la SHPA de l'HIS est formé aux soins palliatifs et par conséquent est compétent en matière d'accompagnement des personnes âgées jusqu'à la fin de leur vie.

### **2.11. Informations administratives**

#### **2.11.1. Accès au dossier patient**

Chaque résident a un droit d'accès à son dossier patient selon les modalités légales. La copie du dossier patient est remise au résident par le responsable de la SHPA 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](http://www.his.lu) ou auprès du personnel soignant de la SHPA de l'HIS.

#### **2.11.2. 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 de la législation en la matière et en adéquation avec le consentement du résident.

## RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR DE LA STRUCTURE D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES ÂGÉES DE L'HIS

### **2.11.3. Traitement des données à caractère personnel**

Dans le cadre de la prise en charge du résident, 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 résident pendant une durée de dix ans, suivant la fin de sa prise en charge.

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

### **2.12. Services disponibles à l'HIS**

#### **2.12.1. Coiffeur**

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

#### **2.12.2. Pédicure médicale**

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

#### **2.12.3. Esthéticienne**

Une esthéticienne est présente quelques heures par semaine. Si le résident désire profiter de ce service, il lui suffit d'en informer le personnel soignant de la SHPA de l'HIS qui prendra rendez-vous pour son compte. Les tarifs sont à disposition sur simple demande auprès des soignants.

#### **2.12.4. Service religieux**

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

Un service religieux catholique est célébré à l'HIS une fois par semaine.

### **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.

## RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR DE LA STRUCTURE D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES ÂGÉES DE L'HIS

### **2.13.2. Fonds National de Solidarité**

Le résident qui n'est pas en mesure de payer les frais de séjour doit obligatoirement faire une demande auprès du Fonds National de Solidarité et fournir à ce dernier tous les documents et toutes les pièces que celui-ci requiert. Le service social de la SHPA reste à disposition du résident pour le conseiller dans ces démarches.

### **2.13.3. Gestion des plaintes**

Le résident et son entourage sont invités à notifier toute insatisfaction au responsable de la SHPA 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](http://www.his.lu) ou sur demande auprès du personnel soignant de l'HIS.

### **2.13.4. 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 résident ou ses proches.

La saisine se fait soit par un courrier adressé au Comité d'Éthique ([comite.ethique@his.lu](mailto:comite.ethique@his.lu)) en utilisant le formulaire qui se trouve sur notre site ([www.his.lu/comite-dethique](http://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 du Comité d'Éthique de l'HIS vont collecter des informations pouvant les aider à l'analyser. Après récolte d'informations et analyse de la saisine, les membres internes du HIS du Comité d'Éthique tranchent d'abord sur la recevabilité de la question et ensuite émettent 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 la SHPA de l'HIS.

#### **3.1. Visites**

Sous réserve de l'accord du résident, du respect de son intimité, du repos des autres résidents ainsi que du fonctionnement du service, la SHPA de l'HIS encourage l'entourage du résident à lui rendre visite le plus souvent possible.

Toutefois, afin de profiter au mieux de la visite, l'HIS demande aux visiteurs de tenir compte des points suivants :

En chambre double, il est demandé de respecter l'intimité du voisin et, s'il le faut, de quitter la chambre pour se rendre dans un espace commun pour ne pas le déranger ;

- Éviter, si possible, les visites tôt dans la matinée (notamment en chambre double). Il s'agit généralement le moment de la journée où sont dispensés les soins, dont les toilettes.
- Éviter les horaires des repas, puisque le visiteur risquerait de perturber le service. Hormis si le visiteur vient partager un repas avec un résident et sur réservation préalable.
- Afin de respecter le repos de chacun, de quitter l'HIS à 23h au plus tard.

A l'exception de ces instants de la journée qu'il est préférable d'éviter, les visites sont totalement libres, sans avoir à prévenir le personnel de l'HIS. Le temps de visite étant un moment privilégié et intime, l'équipe n'interrompt donc pas cet instant sauf en cas de demande de la part du résident ou en cas d'urgence.

Pour les résidents en fin de vie, les proches peuvent être présents à chaque moment et, s'ils le souhaitent et avec l'accord du résident, également participer aux soins.

#### **3.2. Repas**

La famille et les proches du résident peuvent, moyennant participation financière, prendre part aux repas dans notre restaurant « Stammdösch ». 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 dimanche, ainsi que les jours fériés. 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 déjeuner le week-end ou un jour férié tombant un lundi. Le nombre de tables étant limité, nous ne pouvons pas accepter de réservations permanentes.

## RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR DE LA STRUCTURE D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES ÂGÉES DE L'HIS

Les réservations peuvent se faire :

- *En direct auprès du personnel du restaurant* par le résident 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 aux résidents**

Les résidents et leur entourage s'engagent à respecter les consignes de sécurité émises par le personnel soignant de la SHPA de l'HIS concernant les repas chez les seniors à risques de « fausses déglutitions ». Le personnel soignant de l'HIS reste à disposition pour de plus amples informations.

La conservation des aliments frais (fruits, fromages, yaourts, ...) doit se faire au frigo. De plus, pour des raisons de sécurité alimentaire, le personnel soignant jette les aliments dès dépassement de la date de péremption.

## **4. SALARIÉS**

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

### **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 de la SHPA de l'HIS 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 résidents 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.

## RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR DE LA STRUCTURE D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES ÂGÉES DE L'HIS

### **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. Argent, valeurs ou objets confiés par le résident**

Lorsqu'il n'est pas possible pour le résident de laisser ses objets de valeur à son domicile, le personnel soignant déposera lesdits objets de valeur sans délai dans le coffre qui se trouve à la réception de l'HIS.

### **4.8. 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**

Code de déontologie

Notice d'information GDPR