

**ASBL Congrégation des Pauvres Sœurs de Mons**



**MAISON DE REPOS DES PAUVRES SOEURS**

Rue de Bertaimont n°22 7000 Mons - Belgique  
N°agr. MRPA : 153-053-614 - RS 153-053-591  
INAMI : 7-32850-82110

Convention entre le gestionnaire et le résident

**Entre :**

**L'établissement : Résidence-services des Pauvres Soeurs**

**Adresse :** Rue de Bertaimont n°22 à 7000 Mons

Téléphone : 065/221601 – 065/221602

Adresse mail : [jeanlahousse@pauvres-soeurs.be](mailto:jeanlahousse@pauvres-soeurs.be)

Représenté par : Lahoussé Jean, Directeur

Numéro du titre de fonctionnement délivré par le Service public de Wallonie : **153 053 591**

**Et**

**Le résident** .....

représenté par Monsieur/Madame .....

Adresse: .....

Il a été convenu ce qui suit:

**Article 1. Cadre légal**

La présente convention est établie en double exemplaire en vertu du décret wallon du 30 avril 2009 (M.B. du 16 juillet 2009) relatif à l'hébergement et à l'accueil des personnes âgées et de l'arrêté du Gouvernement wallon du 15 octobre 2009 (M.B. du 12 novembre 2009) portant exécution de ce décret.

Toute modification fait l'objet d'un avenant en double exemplaire daté, signé et joint à la convention.

Une majoration de prix autorisée par le Service public fédéral Economie n'est pas considérée comme une modification de la convention.

**Article 2. Le séjour**

Date d'entrée: ...../...../.....

La présente convention est relative à un séjour de durée indéterminée.

**Article 3. Le logement**

L'établissement attribue au résident, avec son accord ou celui de son représentant, le logement n°....., d'une capacité de ..... personnes, de type ..... tel que défini dans le tableau ci-dessous.

Un changement de logement ne peut être effectué sans le consentement du résident ou de son représentant.

L'état des lieux du logement occupé par le résident, signé et daté par les parties, est joint à la présente convention.

Il servira à établir les responsabilités en cas de dégâts éventuels.

A défaut d'état des lieux établi avant l'admission, le résident est présumé avoir reçu la chambre dans l'état où elle se trouve au moment de son départ et ne peut être tenu pour responsable des dégâts éventuels.

L'inventaire du mobilier apporté par le résident à l'établissement fait l'objet d'un document signé par le résident ou son représentant et le directeur de l'établissement.

**Article 4. Le prix d'hébergement et des services**

**§ 1er. Le prix d'hébergement**

Au jour de la signature de la présente convention, les prix suivants sont appliqués au sein de la résidence-services, en fonction de l'autorisation du SPF Economie du 14 juin 2011.

Type de logement	Caractéristiques	Tarif journalier
Appartement 1 et 2	54m2 (2 personnes)	25.38€
Appartement 3,6,7,10	55 m2 (2 personnes)	25.87€
Appartement 4,5,8,9,12 et 13	59 m2 (2 personnes)	27.91€
Appartement 11 et 14	55 m2 (1 personne)	23.86€

En fonction du logement choisi, le prix d'hébergement s'élève à ..... euros par jour.

Ce montant pourra être modifié sous le contrôle du Service public fédéral Economie; toutefois, la majoration du prix d'hébergement ne peut pas, sur une année civile, dépasser 5% au delà de l'indexation des prix à la consommation survenue depuis la dernière augmentation de prix.

La majoration de prix est notifiée aux résidents ou à leurs familles et à l'administration, et entre en vigueur le 30e jour qui suit celui de sa notification.

Sans préjudice d'une augmentation de prix ainsi autorisée, en cas de nouvelle construction ou de travaux de transformation de l'établissement, les résidents présents avant le début des travaux conservent un droit au maintien du prix d'hébergement.

Lorsque le logement est mis à la disposition du résident dans le courant du mois, il est redevable alors, et pour la première fois, d'un montant correspondant à la partie de ce mois restant à courir.

**Le prix d'hébergement inclut les éléments suivants :**

- l'occupation du logement;
- l'usage des parties communes, ascenseurs compris, conformément au règlement d'ordre intérieur;
- le gros entretien du patrimoine, l'entretien courant et le nettoyage des parties communes intérieures et extérieures, en ce compris le matériel et les produits; les réparations des logements consécutives à un usage locatif normal;
- l'usage du mobilier de la salle polyvalente;
- l'évacuation des déchets;
- le chauffage des communs, l'entretien et toutes les modifications apportées aux installations de chauffage des parties communes ou privatives;
- l'utilisation de tout équipement sanitaire collectif;
- les installations électriques des parties communes et privatives, leur entretien et toute modification de celles-ci et les consommations électriques des parties communes;
- les installations de surveillance, de protection-incendie et d'interphonie;
- la mise à disposition, dans la salle polyvalente, d'un ordinateur permettant l'envoi et la réception de messages par voie électronique et l'accès à internet ;
- la mise à disposition, dans la salle polyvalente, d'une télévision et d'une radio;
- l'utilisation de la lessiveuse et du séchoir, à l'exception des produits de lavage ;
- les frais administratifs de quelque nature qu'ils soient, liés à l'hébergement ou l'accueil du résident ou inhérent au fonctionnement de l'établissement;
- les assurances en responsabilité civile, l'assurance incendie ainsi que toutes les assurances souscrites par le gestionnaire conformément à la législation, à l'exception de toute assurance personnelle souscrite par le résident;
- les taxes et impôts relatifs à l'établissement ;
- les charges liées à l'organisation de la permanence;
- l'entretien des locaux communs, des aménagements extérieurs et du matériel mis à disposition des résidents ;
- l'entretien des vitres à l'intérieur et à l'extérieur ;
- une information sur les prestataires de soins ainsi que sur le(s) centre(s) de coordination de l'aide et des soins à domicile actifs sur le territoire de la commune ;
- une information sur les loisirs organisés dans la commune ;

- A moins que des compteurs individuels ne mesurent les consommations correspondant aux logements individuels, le prix comporte en outre :
  - le chauffage;
  - l'eau courante, chaude et froide;
  - les consommations électriques.

## § 2. Le prix des suppléments :

Le prix mensuel d'hébergement ne peut être augmenté que des suppléments qui correspondent à des services auxquels le résident a fait librement appel.

Tout service facultatif organisé par la résidence-services doit être accessible à tous les résidents.

Tout service facultatif non visé dans la convention doit faire l'objet d'une information écrite préalable avant d'être proposée au résident.

### ● **Services obligatoirement mis à disposition par l'établissement, aux montants suivants:** (selon autorisation du Service public fédéral Economie)

- la possibilité de prendre trois repas par jour, dont obligatoirement un repas chaud complet : (*tarifé par l'établissement: oui*)
  - petit déjeuner : ..... **2,48 euros / par repas ;**
  - dîner : ..... **6,20 euros / par repas ;**
  - dîner de fête : ..... **8,68 euros / par repas ;**
  - souper : ..... **3,72 euros / par repas .**

*-Les repas sont affichés aux valves*

*-Les prix s'entendent boissons comprises*

*-Le service repas n'est destiné qu'aux résidents*

*-Sauf pour cause de maladie, **la commande des repas sera introduite au maximum le lundi de la semaine précédente.***

*-Toute commande est tarifée.*

*- Les repas servis dans l'espace de vie commune donne lieu à un supplément de **2,48 euros.***

*- Les repas servis dans le logement donne lieu à un supplément de **3,72 euros***

*- Les repas servis à la salle à manger de la maison de repos ne donne lieu à **AUCUN supplément.***

- la possibilité de prendre trois repas par jour, dont obligatoirement un repas chaud

- la possibilité de nettoyage des logements privés au moins une fois par semaine:  
(*tarifé par l'établissement: **non***).

- la possibilité d'entretien du linge personnel du(des) résident(s):  
(*tarifé par l'établissement: **non***).

### ● **Services facultatifs tarifés par l'établissement aux montants suivants :**

\* *Installation d'un électroménager supplémentaire : 12,39 euros / mois /appareil (voir clauses particulières)*

\* *Garage : **1.45 €/jour***

\* *Cave : **0.48 €/jour***

\* *Buanderie maison (à titre exceptionnel) : **2,73 € le kg***

§ 3. Ne sont pas considérés comme suppléments les avances en faveur des résidents, à savoir toute dépense effectuée par l'établissement au nom du résident et remboursé pour son montant exact . Cette dépense doit être certifiée par un document justificatif ou par une facture établie au nom du résident.

#### **Article 5. Les absences**

Sauf pour raisons médicales, les absences doivent être préalablement notifiées à la direction de l'établissement.

#### **Article 6. Paiement du prix d'hébergement et des suppléments**

La résidence-services tient pour chaque résident un compte individuel indiquant tout le détail des recettes et dépenses ainsi que des fournitures et services prestés en sa faveur. Ce compte individuel peut être consulté à tout moment par le résident ou son représentant.

Par logement, une facture mensuelle détaillée est établie et remise accompagnée de toutes les pièces justificatives au résident ou à son représentant.

Le prix d'hébergement est payé : anticipativement

Le montant des suppléments est payé à terme échu.

Le délai de paiement est le suivant : **8 jours** après la remise de la facture.

Le délai dont dispose le résident ou son représentant pour contester les factures, à dater de leur réception, est de **1 mois**.

Toute somme non payée à l'échéance produira de plein droit et sans mise en demeure un intérêt moratoire égal au taux d'intérêt légal, visé par l'art. 1153 du Code civil<sup>1</sup>.

#### **Article 7. L'acompte**

Aucun acompte n'est exigé du(des) résident(s).

#### **Article 8. La garantie**

Aucune garantie n'est exigée du(des) résident(s).

#### **Article 9. La gestion des biens et valeurs**

L'établissement se refuse à prendre en dépôt ou à gérer des biens et valeurs appartenant au résident.

#### **Article 10. Préavis**

La convention est conclue pour une durée indéterminée.

La convention peut être résiliée par chacune des parties moyennant un préavis de trois mois.

Tout préavis donné par le gestionnaire est dûment motivé. A défaut, le congé est censé ne pas avoir été donné.

Si le résident quitte l'établissement pendant la période de préavis donné par le gestionnaire, il n'est tenu à aucun préavis.

---

<sup>1</sup> Ce taux est revu chaque année calendrier et publié par le SPF Finances au Moniteur belge dans le courant du mois de janvier. Il est consultable à l'adresse suivante : [www.treasury.fgov.be](http://www.treasury.fgov.be).

Le résident ou son représentant qui résilie la convention sans observation du délai de préavis est tenu de payer à l'établissement une indemnité correspondant au prix de la pension couvrant la durée du préavis, à l'exclusion des suppléments éventuels.

La résiliation se fait par écrit, soit par envoi recommandé, soit par notification écrite avec accusé de réception des parties deux jours avant la prise de cours des délais prévus ci-dessus.

En cas de décès ou de départ pour des raisons médicales, l'obligation de payer le prix d'hébergement subsiste tant que le logement n'est pas libéré, tout mois commencé restant dû, sans fractionnement.

**Article 11    Litige**

Tout litige concernant l'exécution de la présente convention relève de la compétence du tribunal civil suivant :

Tribunal de première instance de Mons  
Adresse : Rue de Nimy 35 à 7000 Mons

**Article 12.    Clauses particulières**

1. ***L'installation complémentaire d'électroménagers*** (exemple : lave-vaisselle, frigo, congélateur) doit obligatoirement faire l'objet d'une demande écrite préalable à la direction de l'établissement.  
L'installation ainsi que le dépannage éventuel de ces appareils sont à la charge du résident.  
La détention d'un poste de télévision, d'une chaîne stéréo, d'un grille pain, d'un micro onde, n'entraîne aucun supplément.  
Les radiateurs électriques, les laveuses et sècheurs sont interdits.  
Les ventilateurs répondent aux normes de sécurité européenne.
2. La perte de la télécommande du garage est à charge du résident.
3. Le résident s'abstiendra de donner des ordres au personnel qu'il traitera avec toute la délicatesse possible.
4. Les pourboires et gratifications sont strictement interdits.
5. Les résidents éviteront d'être bruyant entre 22h et 8h.
6. A l'admission le nouveau résident reçoit : 1 clef de l'appartement, de la rotonde et de la boîte aux lettres.

Ainsi fait en deux exemplaires destinés à chacun des signataires, après prise de connaissance du règlement d'ordre intérieur par le(s) résident(s) et/ou son(leur) représentant.

....., le.....

Signature du résident  
et/ou de son représentant

Signature du gestionnaire  
ou de son délégué

.....

.....  
(Fonction, nom et prénom)



**MAISON DE REPOS DES PAUVRES SOEURS**

Rue de Bertaimont n°22 7000 Mons - Belgique  
N°agr. MRPA : 153-053-614 - RS 153-053-591  
INAMI : 7-32850-82110

Résidence-services  
Règlement d'ordre intérieur

**Identification de l'établissement**

Dénomination : .....

Adresse : .....

Numéro du titre de fonctionnement délivré par le Service public de Wallonie: **153 053 591**

**Identification du gestionnaire**

Dénomination (Personne morale **ou**<sup>2</sup> Personne physique) : .....

Adresse: .....

**Identification du directeur**

Nom et prénom:.....

---

<sup>2</sup> Biffer la mention inutile; si une société gère l'établissement, il s'agit de mentionner son nom et le type de société.

## **Article 1. Cadre légal**

Le présent règlement d'ordre intérieur est établi en vertu du décret wallon du 30 avril 2009 (M.B. du 16 juillet 2009) relatif à l'hébergement et à l'accueil des personnes âgées et de l'arrêté du Gouvernement wallon du 15 octobre 2009 (M.B. du 12 novembre 2009) portant exécution de ce décret.

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

Il vise à organiser la vie de l'établissement, quelle qu'en soit la dénomination, destiné à l'hébergement de résidents tels que définis à l'art. 2, 1° du décret du 30 avril 2009 précité.

## **Article 2. Respect de la vie privée**

Le gestionnaire s'engage à respecter la vie privée des résidents et à n'imposer à ceux-ci aucun choix à caractère commercial, culturel, philosophique, religieux, politique ou linguistique.

Le logement est le domaine intime du résident et tout membre du personnel ou de la direction est tenu de s'annoncer avant d'entrer.

Un bouton d'appel individuel est prévu à l'entrée de chaque logement ainsi qu'à l'extérieur de la résidence-services. Les noms des occupants y sont inscrits, à moins que ceux-ci s'y opposent.

Un système d'ouvre-porte et d'interphonie permettant d'identifier les visiteurs et d'ouvrir à distance la porte de l'établissement est prévu dans chaque logement.

Chaque logement dispose d'une boîte aux lettres numérotée placée au rez-de-chaussée dans un endroit facilement accessible.

Chaque logement dispose du raccordement au téléphone et à la télédistribution.

Les résidents ont le droit de téléphoner en dehors de la présence d'une tierce personne.

Les résidents ont le droit de recevoir les visiteurs de leur choix à tout moment.

### Modalités d'accès des visiteurs en cas de fermeture des portes de l'établissement:

Téléphoner au 065/221600

ou s'adresser à la maison de repos au 22 rue de Bertaimont à Mons.

Les résidents ont le droit d'entrer et de sortir de l'établissement à toute heure du jour et de la nuit.

Pour autant que le résident ou son représentant en fasse la demande, la visite et l'assistance des ministres ou représentants de son culte ainsi que de conseillers laïques est organisée librement et dans la plus stricte intimité.

Le libre accès pour assistance à une personne mourante est autorisé en permanence à la famille, aux amis ainsi qu'aux ministres du culte et conseillers laïques.

## **Article 3 La permanence**

Une permanence 24 heures sur 24 est assurée et une réponse est apportée dans les plus brefs délais à tout appel du résident. Cette permanence se réalise sur place dans la maison de repos ou la maison de repos et de soins sur le site de laquelle la résidence-services est établie.

Un système doit être prévu permettant au résident d'appeler à l'aide, à partir de son logement et d'entrer en contact avec le personnel de garde.

Modalités selon lesquelles une permanence est assurée et une réponse apportée à tout appel du résident:

Chaque appartement dispose d'appels personnes directement relié au système d'appel personne de la maison de repos. Les membres du personnel répondent de prioritairement aux appels de la résidence-service.

#### **Article 4 La participation à la vie de la résidence-services**

Le résident peut participer à la vie de la résidence-services, notamment dans le cadre du Conseil des résidents qui doit être créé.

Fréquence des réunions : une fois par trimestre.

Le Conseil des résidents reçoit le soutien du personnel de l'établissement.

Il est composé de résidents ou de leurs représentants et/ou de membres de leur famille. Le directeur ou son représentant peut assister aux réunions du conseil.

Le service social de la commune où est installé l'établissement est informé de la tenue des réunions du Conseil des résidents et invité à y participer au moins une fois par an.

Le Conseil des résidents donne des avis et fait des suggestions, notamment au sujet du fonctionnement de l'établissement, de l'organisation des services, du projet de vie institutionnel et des activités d'animation.

Il est établi un rapport de chaque réunion du Conseil des résidents. Ce rapport sera affiché au tableau d'affichage et pourra être consulté par les résidents, les membres de leur famille ou leur représentant et par les fonctionnaires chargés de l'inspection.

Lorsqu'au sein d'un même établissement pour personnes âgées se trouvent une maison de repos et/ou une maison de repos et de soins et/ou une résidence-services, un seul Conseil des résidents peut être mis sur pied.

#### **Article 5. Les liaisons fonctionnelles**

La résidence-services doit être conventionnée avec une maison de repos ou maison de repos et de soins située à moins de 10 kilomètres par voie routière, si elle n'est pas située sur le site d'une maison de repos ou d'une maison de repos et de soins, ainsi qu'avec un ou plusieurs centres de coordination de l'aide et des soins à domicile qui couvre(nt) le territoire où elle est située.

La maison de repos ou maison de repos et de soins avec laquelle l'établissement est ainsi en liaison fonctionnelle a l'obligation d'héberger prioritairement les résidents de la résidence-services qui le souhaitent et de proposer des activités conjointes.

L'établissement peut prévoir la possibilité pour le résident de prendre ses repas au restaurant de la maison de repos ou maison de repos et de soins avec laquelle il est en liaison fonctionnelle.

#### **Maison de repos ou maison de repos et de soins conventionnée avec la résidence-services :**

Dénomination : Maison de Repos des Pauvres Soeurs

Adresse: 22 rue de Bertaimont à Mons.

Centre(s) de coordination de l'aide et des soins à domicile conventionné(s) avec la résidence-services :

Dénomination : ACASA

1 rue de Bouzanton à 7000Mons

Dénomination : Croix Jaune et Blanche

Adresse: 1 rue des Canoniers à 7000 Mons

**Article 6. Locaux, équipements et services collectifs mis à disposition des résidents**

Modalités d'utilisation et de jouissance:

sur simple demande pendant les heures d'ouverture de bureau (de 8h30 à 16h30)

Modalités d'accès à d'autres personnes âgées de 60 ans au moins:

Accord préalable de la direction ou de son suppléant pendant les heures d'ouverture de bureau (de 8h30 à 16h30)

**Article 7. La sécurité**

Les résidents doivent se conformer aux dispositions relatives à la sécurité.

Il est interdit de fumer dans les locaux communs de l'établissement.

L'utilisation d'appareils électriques doit respecter les règles de sécurité en vigueur en la matière.

**Article 8. Les assurance R.C. et incendie**

Dans l'intérêt du résident, la souscription par celui-ci à une assurance en responsabilité civile ainsi qu'à une assurance couvrant les risques d'incendie et de dégât des eaux est conseillée.

**Article 9 Les animaux domestiques**

Ceux-ci ne sont pas autorisés dans l'établissement à l'exception d'un oiseau de compagnie

Toutefois, ils ne peuvent en aucun cas avoir accès aux cuisines, aux locaux où sont conservés les aliments, ou à la salle à manger.

**Article 10. L'évacuation des déchets**

L'évacuation des déchets est assurée par la résidence-services, en ce compris les poubelles des résidents qui sont prises en charge au logement. Les déchets solides sont évacués dans des sacs-poubelles hermétiques, dans le respect de la réglementation sur les déchets.

Périodicité de l'évacuation : 2 fois /semaine

Modalités d'évacuation : par le personnel d'entretien, lors de l'entretien du bâtiment

## **Article 11. Observations - Réclamations - Plaintes**

Toutes les observations, réclamations ou plaintes des résidents ou de leur représentant peuvent être communiquées au directeur. Celui-ci est disponible à cet effet sur rendez-vous.

Des suggestions, remarques ou des plaintes peuvent être consignées par le résident, son représentant ou sa famille dans un registre mis à la disposition par l'établissement.

Le plaignant doit être informé de la suite qui a été donnée à sa plainte.

Les plaintes peuvent également être adressées à:

## **Service public de Wallonie**

Direction générale opérationnelle des Pouvoirs locaux, de l'Action sociale et de la Santé  
Direction des Aînés  
Avenue Gouverneur Bovesse, 100  
5100 JAMBES  
Tél.: 081 / 327.312

et/ou

**Monsieur le Bourgmestre de MONS**  
Adresse : Hotel de Ville, Place de Mons à 7000 MONS  
Tél. : 065/40 51 11

La Région wallonne a mis sur pied l'Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des personnes âgées, RESPECT SENIORS – Tél. : 0800 30 330.

## **Article 12. Dispositions diverses**

12.1 : Une permanence est assurée 24 H sur 24H.

- Nous attirons votre attention pour que les appels accidentels soient au maximum évités. (Exemple : visite d'enfants).
- Il est conseillé de laisser à la disposition du personnel, si possible de manière visible, tous renseignements utiles pouvant servir lors d'appels :
- coordonnées du médecin traitant;
- autres personnes à prévenir;
- éventuellement la nature d'une pathologie particulière et le traitement en cours;
- l'institution hospitalière choisie en cas de nécessité de transfert.
- Il est conseillé de ne pas laisser les clefs sur la serrure de la porte d'entrée à l'intérieur de l'appartement afin de pouvoir y pénétrer sans effraction.

*Remarque : Si ces renseignements restent facultatifs, ils peuvent vous être d'un grand secours.*

12.2 : Les repas

Les résidents ont la possibilité de prendre trois repas par jour, dont un repas chaud complet (à midi) soit :

- en commun dans l'espace prévu à cet effet,
- dans le logement privé de la résidence-services,
- dans les réfectoires de la maison de repos.

*Remarque :*

- Il n'y a aucune obligation de commander les repas servis par la maison de repos. vous pouvez bénéficier d'un service repas extérieur.*
- Le service de repas d'urgence n'est accepté qu'en cas de problèmes de santé. les régimes particuliers seront renseignés.*
- Un bon de récépissé vous sera délivré lors de votre commande au secrétariat.*
- La distinction entre un "dîner" et "dîner de fête" sera clairement renseignée.*

12.3 : L'établissement peut, pour un rassemblement familial (exemple : anniversaire, goûter) mettre gratuitement un local à la disposition des résidents. En fonction des disponibilités l'institution donnera satisfaction aux demandes. Ils doivent en faire préalablement la demande à la direction de l'établissement. La remise en ordre de la salle est assurée par le résident.

Date et signature du (de la) directeur (trice)



**MAISON DE REPOS DES PAUVRES SOEURS**

Rue de Bertaimont n°22 7000 Mons - Belgique  
N°agr. MRPA : 153-053-614 - RS 153-053-591  
INAMI : 7-32850-82110

# PROJET DE VIE

**Un constat sur ce qui nous fonde  
Une charte sur ce qui nous anime**

*“Pour mieux vivre ensemble”*

***Bienvenue,***

A vous qui devenez notre hôte, à vos parents et amis qui viendront vous rendre visite, nous souhaitons cordialement la bienvenue.

Vous êtes dans un établissement d'hébergement privé, qui vous offre différents types de logements et de services adaptés selon votre situation : résidence-services, maison de repos et maison de repos et de soins.

Croyez bien que la direction et l'ensemble du personnel mettront tout en œuvre pour rendre votre séjour aussi agréable que possible. Dans cette perspective une attention toute particulière sera toujours réservée aux initiatives et suggestions susceptibles de contribuer à la réalisation de cet objectif.

Nous vous prions de bien vouloir prendre connaissance du règlement d'ordre intérieur et du projet de vie qui sont établis dans le but de vous assurer le bien-être que vous attendez. Ils contiennent une série d'informations et de conseils qui nous permettront, en nous y conformant tous, de créer une ambiance agréable et confortable.

## 1. Projet de vie.

Notre but premier est d'*offrir à la population un établissement à caractère social* où la personne âgée est accueillie dans toute sa dignité et son histoire, mais aussi dans toute sa faiblesse morale psychique ou physique qui motive son admission en institution.

Le projet de vie existe dans notre établissement et est évalué régulièrement en fonction des résidents présents dans l'institution ainsi que de l'évolution structurelle institutionnelle.

L'institution prend conscience que les démarches qui précèdent l'admission de la personne âgée sont capitales quant à la qualité d'accueil. Ce sont des moments importants qui établissent toutes les parties dans une liaison de confiance réciproque.

La priorité à laquelle nous travaillons sans cesse est de *gérer la maison de repos en bon père de famille*. De cette priorité va dépendre toutes les autres et notamment celle de garder *un esprit familial*. Pour nous aider à y parvenir nous nous référons régulièrement au projet d'institution remis à chaque membre du personnel lors de l'embauche.

Nous offrons un hébergement à des *prix raisonnables*.

Une *grande liberté* est laissée à nos résidents et à leur famille.

Nous sommes conscients que la *personne âgée et sa famille sont des partenaires indispensables pour un hébergement de qualité*.

Une dynamique d'écoute et de compréhension réciproque aidera à déceler les éléments qui permettront au cours du séjour de mettre en valeur les aptitudes et aspirations de chaque résident.

La vie de l'institution est organisée sous la direction et le contrôle de Lahoussé Jean, directeur ; Laude Nathalie, responsable de nursing ; Moulart Anne, responsable logistique et Leclercq Didier responsable comptable.

Pour mener à bien cet objectif :

- les soins sont organisés et dispensés de manière personnalisée ;
- les menus et régimes sont conçus en fonction des goûts des résidents ;
- les résidents sont encouragés à participer aux activités organisées sans être pour autant obligatoires ;
- les situations conflictuelles sont résolues dans un dialogue franc ;
- le résident et/ou son entourage peuvent participer au conseil des résidents après en avoir exprimé le désir à la direction. L'institution encourage cette démarche.**

La responsable de nursing coordonne le travail en équipe et en réunions interdisciplinaires avec les autres acteurs de la santé : le personnel soignant, éducateurs et infirmiers, les kinésithérapeutes, ergothérapeutes, logopèdes, diététicienne, médecins traitants et médecin coordinateur. Chaque fois qu'une situation le nécessite, une réunion est organisée avec les différents acteurs intéressés.

Nous offrons tout ce qui est en notre pouvoir pour que le *projet de vie émane de nos résidents*. A cette fin nous les rencontrons régulièrement, au minimum une fois par trimestre, lors des comités de participation où :

- toute activité nouvelle leur est soumise ;
- la qualité de la vie de la maison est appréciée ;
- les résidents sont invités à exprimer librement leurs doléances et satisfactions.

Une réponse est donnée pour chaque intervention ou demande.

Une fois l'an, à la première réunion de l'année civile du conseil des résidents, le projet de vie est évalué et les amendements nécessaires sont apportés.

Nous proposons comme activités spécifiques pour nos pensionnaires :

- une animation "Croix-Rouge" une fois par semaine ;
  - un service bibliothèque "Croix-Rouge" une fois par semaine ;
  - organisation de fêtes à tous les moments forts de l'année ;
  - une fête des familles une fois / an où les résidents ont la possibilité de convier leurs invités à un repas ;
  - organisation d'un marché de Noël ;
  - organisation d'une excursion une fois l'an selon le souhait des résidents ;
  - la possibilité de participer à un voyage d'une semaine ;
  - la visite de plusieurs bénévoles et la possibilité de promenades dans le parc pour les résidents plus dépendants ;
  - rédaction d'un journal écrit par les résidents ;
  - groupe de discussion et d'échange ;
  - activités aidant au maintien de l'autonomie des résidents ;
  - les résidents ont la liberté de participer aux offices religieux célébrés par la communauté des Pauvres Sœurs de Mons ;
  - récitation du chapelet une fois par semaine avec les résidents ;
- La liste de ces activités n'est pas exhaustive.

Les personnes âgées hébergées dans les résidences services ont *accès aux différentes activités de la maison*. En cas de nécessité ou de désir personnel accordé par le responsable de l'institution, tous les résidents, MR MRs ou RS, sont prioritaires par rapport aux demandes extérieures. (Exemple : transfert d'une structure).

La présence de l'institution *au coeur de la ville* permet, sans aucun doute, aux personnes âgées hébergées de subvenir facilement et rapidement à leurs besoins quotidiens. Cette situation *favorise une autonomie accrue de nos hôtes*.

L'*agrément MRS* permet de développer de manière significative l'accueil de résidents en fin de vie dans le cadre des soins de type palliatifs. L'*agrément MRS* permet aussi de développer de manière significative l'*animation occupationnelle destinée aux résidents plus dépendants*.

**Les résidents atteints d'une pathologie de type « Alzheimer valide » sont accueillis dans une structure adaptée pouvant accueillir une quinzaine de personnes.** Le projet de vie institutionnel du service est évidemment adapté aux résidents. Pour les visiteurs des résidents hébergés dans ce service, nous vous invitons à prendre connaissance des informations suivantes la note suivante :

Cela fait maintenant plusieurs années que le service « Cantou » a ouvert ses portes. Que d'expériences vécues, que de liens tissés pendant tout ce temps pendant lequel familles, amis et institution ont mis tout en œuvre pour apporter une qualité de vie acceptable au cœur d'une infrastructure qui a vraiment montré sa raison d'être.

Depuis son ouverture, nous avons toujours redit **notre volonté d'ouvrir aux familles le service** le plus largement possible. Aujourd'hui, après avoir mûrement réfléchi **avec tous les acteurs du service**, nous souhaitons vous faire part de quelques remarques et souhaits. Nous vous invitons à les accueillir pour le plus grand bien de tous.

1. Nous avons observé chez les résidents le **besoin d'espace plus important de tranquillité**. Nous avons pu aussi observer que les visites trop longues et trop nombreuses peuvent être cause d'agitation.

2. L'équipe d'animation s'est sérieusement agrandie. Grâce à elle, **nous avons créé spécialement pour nos résidents un espace « Snoezelen »**. Il s'agit d'un lieu où les résidents peuvent de manière individuelle trouver un espace de paix et de repos. Cette prise en charge personnalisée, nécessite d'évaluer régulièrement l'organisation des animations.

3. Parfois vous émettez le souhait de **participer à la vie du service**. Et nous ne pouvons qu'accueillir vos initiatives avec joie. Dorénavant, la planification de ces activités fera l'objet d'une demande et d'un accord préalable auprès de la responsable du service

4. Tenant compte des points énumérés précédemment, nous vous demandons donc votre collaboration en acceptant de **limiter les visites dans le service à l'horaire suivant : de 14h à 17h30**. En dehors des heures indiquées, les visites feront l'objet d'une prise de contact préalable. Pour les familles nombreuses, nous vous demandons d'organiser les visites afin de ne pas être trop nombreux.

## **2. MOYENS MIS EN OEUVRE**

### **Savoir faire**

- *Nous gardons un souci constant de la qualité de l'hébergement de la personne âgée.*
- *Nous accueillons la famille et l'entourage parfois éprouvés par la démarche vécue.*
- *Nous suscitons, favorisons et soutenons le projet de vie des résidents. Nous les encourageons à prendre des initiatives et à maintenir leur autonomie.*
- *Nous participons à la vie et à l'animation de notre maison de repos. Chacun y collabore par sa cordialité, son travail de qualité et sa créativité.*
- *Nous développons le sens du travail bien fait, avec exactitude et persévérance.*
- *Nous encourageons les démarches favorisant les relations intergénérationnelles.*
- *Nous mettons tout en oeuvre pour que chaque membre du personnel atteigne la plus grande compétence possible.*
- *Nous veillons aux adaptations nécessaires liées aux différents changements , en assurant une formation permanente dans tous les domaines.*
- *Nous sommes chacun à notre niveau le maillon indispensable d'un travail d'équipe, dynamique et solidaire.*
- *Nous nous engageons à assurer aux étudiants stagiaires que nous accueillons, un suivi responsable et de qualité.*

### **Savoir être**

- *Nous sommes pour ceux qui entrent dans notre maison, un signe d'amour et de tendresse pour les plus pauvres et les plus démunis. Tout acte posé avec amour, en référence à l'Évangile, a valeur d'éternité.*
- *Nous optons pour une éthique chrétienne.*
- *Nous travaillons dans le respect et la reconnaissance de l'identité catholique de notre institution.*
- *Nous prenons conscience et tenons compte de la souffrance particulière de la personne âgée lors de son admission.*
- *Nous respectons chaque personne âgée dans son histoire et sa liberté. Elles font partie intégrante de sa personnalité.*
- *Nous soutenons la personne âgée dans ses moments difficiles, l'aidant par notre gentillesse, notre écoute, notre patience et nos encouragements. Nous évitons les discours moralisateurs.*
- *Nous voulons promouvoir des valeurs telles que l'écoute de l'autre, l'honnêteté, la solidarité, l'humilité, la générosité, la disponibilité, la responsabilité.*
- *Nous reconnaissons et apprécions les qualités de chacun.*

### **Savoir devenir**

- *Nous nous impliquons dans un dynamisme créatif. Nous suscitons et encourageons la recherche individuelle et en équipe, du bon, du vrai, du beau pour la personne âgée, les familles et le personnel.*
- *La personne âgée prend conscience qu'au cœur de sa vieillesse, de sa maladie et de ses infirmités, elle est aimée et soutenue par un personnel qui lui est particulièrement dévoué. Nous l'aidons ainsi à donner ou retrouver un sens à sa vie.*
- *Nous sommes toujours soucieux de répondre aux besoins spirituels, moraux et éthiques s'inscrivant sur le fondement suivant : la vie est un don que Dieu fait aux hommes.*
- *Ainsi, notre institution se veut être aussi le terrain de prédilection où la vie prend tout son sens.*
- *Nous reconnaissons que les dernières années vécues par nos résidents dans notre maison de repos sont une chance, un don précieux pour vivre dans la paix le premier pas de l'éternité.*

## **CHARTRE**

***En référence au projet de vie et institutionnel, nous souhaitons :***

- *Placer la personne âgée au centre de nos démarches.*
- *Garder la priorité aux plus faibles et aux plus démunis.*
- *Tendre, chacun dans son secteur, à la plus grande compétence possible pour améliorer le bien-être de tous ceux avec qui nous sommes en contact.*
- *Développer le sens du travail fait convenablement, avec exactitude et persévérance.*
  - *Créer un climat où la cordialité préside nos relations.*
  - *Promouvoir dans notre travail la conscience professionnelle, l'honnêteté, la générosité, la disponibilité.*
  - *Favoriser l'esprit d'équipe, qui implique justice, solidarité, responsabilité, complémentarité et humilité.*
- *Etre conscient de la valeur de tout homme et de tout l'homme, et reconnaître les qualités de chacun.*
  - *respecter la personne âgée dans toute sa dignité humaine.*
- *Veiller à ce que pour les chrétiens, tous leurs actes soient vécus en référence au Christ, à l'Évangile et à l'Église.*
- *Etre une institution humainement crédible et chrétiennement significative.*

**ANNEE (1996)**

**BEATITUDES**  
**des personnes âgées**  
**pour notre maison de repos**

*Heureux ceux qui respectent mes mains  
décharnées et mes pieds déformés.*

*Heureux ceux qui conversent  
avec moi bien que j'aie désormais  
quelque peine à bien les entendre.*

*Heureux ceux qui comprennent que  
mes yeux commencent à s'embrumer  
et mes idées à s'embrouiller.*

*Heureux ceux qui, en perdant du temps  
à bavarder avec moi, gardent le sourire.*

*Heureux ceux qui jamais ne me font  
observer "c'est la troisième fois  
que vous racontez cette histoire".*

*Heureux ceux qui m'aident à raviver  
la mémoire des choses du passé.*

*Heureux ceux qui m'assurent qu'ils m'aiment  
et que je suis encore bonne à quelque chose.*

*Heureux ceux qui m'aident à bien vivre  
l'automne de ma vie.*

**Caritas Portugal**