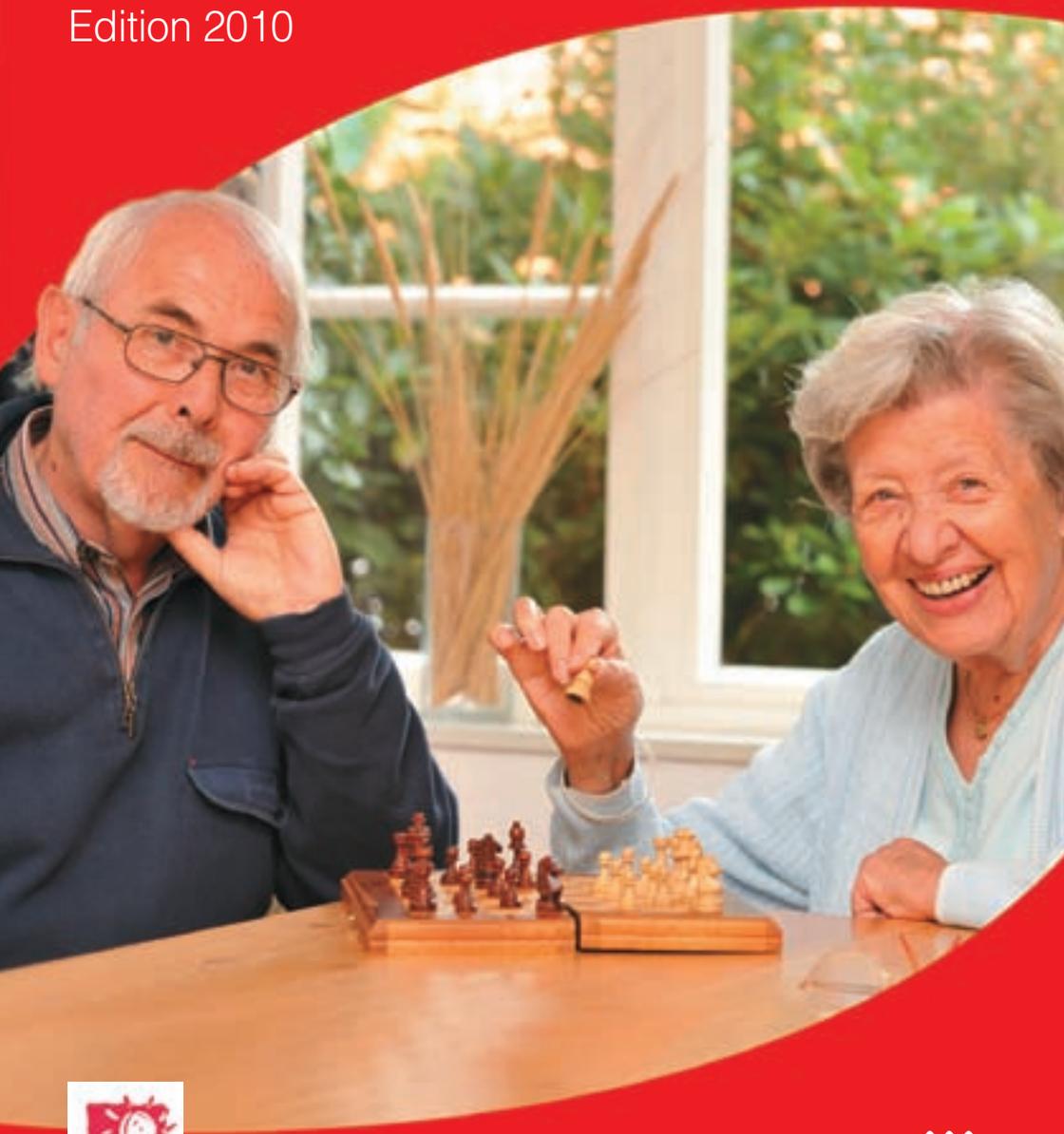


# Chez soi autrement

Guide des lieux de vie pour seniors

Edition 2010



La Mutualité Socialiste



LA FORCE DE LA SOLIDARITÉ

La présente édition, revue et mise à jour en fonction de la nouvelle législation, est réalisée par Espace Seniors, en collaboration avec la Coordination des Centres de service social, la Fédération des Centrales de Services à Domicile et avec le soutien du département Communication de l'Union Nationale des Mutualités Socialistes.

Première édition, mars 1999.

**Editeur responsable** : Jean-Pascal Labille - Rue Saint-Jean, 32-38 – 1000 Bruxelles

Cette brochure peut être obtenue gratuitement :

- Dans un point de contact de la Mutualité Socialiste
- Auprès du département Communication de l'Union Nationale des Mutualités Socialistes  
Rue Saint-Jean, 32-38 - 1000 Bruxelles - Tél : 02 515 05 59
- Sur le site internet [www.mutsoc.be](http://www.mutsoc.be)

Coordination et rédaction (sur base de la précédente version) : Dominique Blondeel et Maïté Frérotte

5<sup>ème</sup> édition 07/2010

Dépôt légal : D/2010/1222/03

# Avant-propos

« *Chez soi, autrement* »... mais avant tout « *chez soi* », pour une nouvelle vie choisie en connaissance de cause ! Voilà le sens de cette brochure, réalisée par **La Mutualité Socialiste** et **Espace Seniors**.

Son objectif est d'informer sur les lieux de vie ; tous les types de lieux de vie, pour les personnes âgées. Trop souvent encore, l'alternative « domicile-institution » s'impose comme seul choix possible et est, la plupart du temps, subi par les personnes âgées !

Nous voulons mettre en avant, d'une part, qu'il existe un large éventail de possibilités et, d'autre part, que le choix appartient à la personne âgée elle-même. En effet, celle-ci est avant tout une personne, un adulte, avec son expérience, sa richesse, sa sagesse, son vécu et ses attentes par rapport à un nouveau cadre de vie harmonieux.

Nous estimons que la personne âgée, avec son entourage le cas échéant, doit disposer d'informations sur toutes les alternatives, doit pouvoir examiner les implications financières de chaque possibilité et réfléchir à l'option la plus adaptée à sa situation.

Il arrive toutefois que certaines personnes en perte de facultés cognitives ne soient plus capables de formuler une décision autonome. Cela ne doit pas empêcher l'entourage de les associer au maximum à la réflexion.

**La Mutualité Socialiste et Espace Seniors s'entendent à promouvoir le respect de la dignité humaine de la naissance à la fin de vie. Chaque personne âgée doit pouvoir s'affirmer comme un individu à part entière avec sa propre histoire de vie et rester un acteur au sein de la société.**

**Dans ce cadre, nous intervenons auprès des pouvoirs publics et surtout où cela est opportun pour que les lieux de vie pour personnes âgées évoluent vers plus d'humanité, pour diversifier et intensifier au maximum l'offre de services et d'hébergement et la rendre accessible à tous.**

A côté de cela, nous vous informons pour vous aider dans vos choix. A cet effet, nous vous souhaitons une bonne lecture !

*Dominique Blondeel*  
*Secrétaire Nationale Espace Seniors*

Vous souhaitez plus d'informations ?  
Contactez-nous :

**Union Nationale des Mutualités Socialistes**  
Rue Saint-Jean, 32-38 1000 Bruxelles  
Site : [www.mutsoc.be](http://www.mutsoc.be)

**Espace Seniors**  
Tél. : 02.515.02.73  
Mail : [espace.seniors@mutsoc.be](mailto:espace.seniors@mutsoc.be)  
Site : [www.espace-seniors.be](http://www.espace-seniors.be)

*Les termes en couleur orange sont repris dans le lexique « mot à mot » en fin de brochure.*



## **Espace Seniors, l'association des seniors de La Mutualité Socialiste : un espace d'information et de formation, d'aide et de défense mais aussi d'écoute et d'accompagnement**

### **Ses objectifs :**

- Contribuer au développement d'une citoyenneté active des seniors ;
- Stimuler les initiatives collectives et démocratiques ;
- Favoriser le bien-être, l'épanouissement et la santé des seniors ;
- Promouvoir la participation active et l'intégration sociale des seniors par l'éducation permanente ;
- Contribuer à une société plus juste et plus solidaire.

### **Espace Seniors développe, organise et encadre :**

#### **Des activités et des initiations aux NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication)**

- « *Seniors@ vos claviers !* » : des modules d'initiations à l'informatique (Word, Outlook, Internet,...) et aux NTIC adaptés aux seniors : E-Mut, Tax-on-Web, PC-Banking, photo numérique,...
- Le *Seniors Cyberbus* : un cyber centre mobile équipé d'ordinateurs performants et muni d'un accès à Internet. Ce cyberbus se déplace dans des endroits moins accessibles mais aussi à la demande, avec aide et encadrement possibles.

#### **Des formations de volontaires**

- Les *Papys et Mamys Conteurs de Rêves* sont formés aux contes, à la psychologie de l'enfant, à l'écoute et à la lecture. Chaque semaine, ils rencontrent des enfants hospitalisés ou hébergés dans des Services d'Accueil et d'Aide Educative et partagent un agréable moment autour d'un livre.
- Les *Troubadours* sont formés, entre autres, à la psychologie de la personne âgée et à la lecture à haute voix. Ils se rendent chaque semaine en maison de repos pour faire la lecture à leurs aînés, en particulier à ceux qui ne savent plus lire ou qui ne reçoivent pas ou peu de visite. Lien privilégié avec le monde extérieur, le Troubadour permet de briser l'isolement des résidents, en les emmenant en voyage littéraire...
- Les *accompagnateurs de voyage* sont formés à l'approche de la personne âgée, à la dynamique et à la communication de groupe, aux premiers soins etc. pour accompagner des groupes de seniors dans les voyages organisés par **La Mutualité Socialiste**.

### **Des tea-time conférences, séminaires et colloques**

- « *Cap Retraite* » : modules interactifs pour préparer sa retraite : les aspects financiers, juridiques et notariaux ; les changements pour la santé ; une nouvelle vie et de nouvelles relations ; le temps libéré,...
- *Tea-Time Conférences* : présentation et débats sur des thèmes d'actualités liés aux seniors (prévention des chutes, nouvelles technologies, bonnes pratiques sportives, médicaments génériques, aidants proches etc.)
- *Code Plus* : session de remise à niveau des connaissances théoriques du code de la route, pour informer, responsabiliser et rassurer le senior en matière de sécurité routière.

### **Des groupes de paroles et des groupes de défense**

Mise en place et encadrement de groupes de paroles et d'échange sur des thématiques liées aux seniors (aidants proches,...). Structuration avec certains groupes de revendications par rapport à certaines réalités constatées.

### **L'édition et l'actualisation de brochures**

- Soutenir nos Aînés - Guide de l'aidant proche ;
- Seniors : le sexe, c'est bon pour la santé ! ;
- Chez Soi autrement - Guide des lieux de vie pour seniors en Région wallonne ;
- Mieux communiquer avec les personnes âgées désorientées ;
- ...

### **Des activités sportives**

Développement d'activités sportives multiples, adaptées aux seniors dont la formation et l'encadrement à la marche nordique : avec l'aide de bâtons spécifiques, cette marche particulière permet de faire travailler, tout en douceur, 90% des muscles du corps.

### **Des activités de loisirs, des excursions et des voyages**

- Journée de détente ;
- Excursions et voyages encadrés par des bénévoles formés par Espace Seniors.

**Grâce à un réseau de relais régionaux et locaux, l'association est présente dans toute la Communauté Française.**

## **Espace Seniors asbl**

1 Place Saint Jean • 1000 Bruxelles  
tél. : 02 515 02 73 • fax : 02 515 06 11  
e-mail : [espace.seniors@mutsoc.be](mailto:espace.seniors@mutsoc.be)  
Site : [www.espace-seniors.be](http://www.espace-seniors.be)

# Table des matières

<b>S’informer pour bien choisir .....</b>	<b>6</b>
<b>Le choix entre plusieurs formules .....</b>	<b>8</b>
L’aide chez soi .....	8
• Les centres de coordination de soins et de l’aide à domicile	
• Les services d’aide aux familles	
• Les prestataires indépendants	
Vers de nouvelles expériences communautaires .....	12
Les dispositifs d’aide pour vivre chez soi .....	13
• Les centres d’accueil	
Les centres d’accueil de jour	
Les centres d’accueil de soirée et/ou de nuit	
• Les centres de soins de jour	
• Les maisons d’accueil communautaire	
• Le court séjour	
• Les centres de convalescence et de révalidation	
L’accueil en maison de repos .....	17
L’accueil en résidence-services .....	19
L’accueil familial .....	21
<b>Les droits et les devoirs de chacun .....</b>	<b>22</b>
Le règlement d’ordre intérieur .....	22
La convention .....	27
La résiliation de la convention .....	30
Le dossier individuel .....	32
Le tableau d’affichage .....	36
Le conseil des résidents .....	36
Le projet de vie de l’établissement .....	37

<b>La vie quotidienne en établissement et en accueil familial .....</b>	<b>40</b>
Les repas .....	40
L'hygiène de vie .....	42
Les soins de santé .....	44
La sécurité .....	45
<b>Le coût à domicile et en établissement .....</b>	<b>46</b>
Votre intervention financière .....	46
L'intervention de l'INAMI .....	52
L'intervention d'un tiers .....	52
L'information sur les prix .....	53
<b>Les implications administratives et juridiques du choix du lieu de vie ...</b>	<b>54</b>
Le choix de vivre chez soi .....	54
Le choix d'un milieu de vie collectif .....	55
• Où se faire domicilier ?	
• Quelles démarches administratives accomplir ?	
<b>La gestion des biens .....</b>	<b>62</b>
Vous êtes apte à gérer vos biens .....	62
Vous n'êtes pas apte à gérer vos biens .....	64
<b>Les plaintes .....</b>	<b>66</b>
A domicile .....	66
En établissement .....	67
Mot à mot .....	70
Carnet d'adresses .....	74

# S'informer pour bien choisir

---

Vous voulez vivre chez vous le plus longtemps possible, dans les meilleures conditions ?

Vos enfants ont déménagé et vous ne voulez pas rester seul(e) ?

Vous avez besoin d'un encadrement et de soins quotidiens ?

Plusieurs possibilités s'offrent à vous : vous pouvez faire appel à des services d'aide ou de soins à domicile, emménager avec d'autres personnes tout en conservant un espace bien à vous, sous-louer une partie de votre logement à un(e) étudiant(e) qui vous rendra quelques services en retour ou encore vous installer en maison de repos ou en résidence-services.

Aujourd'hui, il existe de multiples possibilités qui vont de la vie à domicile avec soutien extérieur, plus ou moins important, à l'hébergement en institution.

Prenez le temps d'examiner ces différentes solutions et choisissez celle qui répond le mieux à votre situation.

Ce guide peut vous aider dans votre réflexion, dans un premier temps, en tout cas. N'hésitez pas, ensuite, à contacter les Centres de service social des Mutualités Socialistes, Espace Seniors ou Infor Homes Wallonie pour vous accompagner dans une réflexion plus approfondie (*voir carnet d'adresses p. 74*).

Lorsque vous aurez choisi le type et le mode de vie qui vous conviennent le mieux, renseignez-vous de manière précise sur les possibilités dans votre région.

Si vous choisissez de vivre en maison de repos ou en résidence-services, contactez plusieurs établissements et, si possible, visitez-les.

Si vous percevez des réticences à vous renseigner ou à vous permettre de visiter l'établissement, méfiez-vous !

Si vous choisissez de rester chez vous avec un soutien extérieur, votre mutualité peut vous renseigner sur les services à domicile, les centres de convalescence, le court séjour...

Si vous souhaitez, avant de prendre toute décision, faire un bilan de votre état de santé général, vous pouvez vous rendre (avec une prescription de votre médecin traitant) dans un hôpital de jour gériatrique. Vous pourrez y effectuer, en une seule journée, plusieurs types de bilans tels que diabète, autonomie, nutrition, ostéoporose, mémoire, Parkinson, examen médical par un gériatre, évaluation du risque de chutes, évaluation neuropsychologique... Ces examens mettront notamment en évidence la présence ou l'absence de **troubles cognitifs** et permettront d'objectiver au mieux votre état de santé.

Pour savoir où se situent les hôpitaux de jour gériatriques de votre région, vous pouvez vous renseigner auprès de votre médecin traitant, du service social de votre mutualité, Infor Homes Wallonie ou directement auprès de l'**INAMI** (voir carnet d'adresses p. 77).



# Le choix entre plusieurs formules

---



## L'aide chez soi

Vous sortez de l'hôpital ? Vous êtes victime d'un accident ou d'une maladie ?  
Vous souhaitez rester à domicile mais vous n'avez plus les ressources nécessaires pour assumer tous les actes de la vie quotidienne ?

Différentes organisations proposent une série de services qui vous permettront de rester chez vous en toute sécurité.

- **Aide ménagère**

L'aide ménagère vous aide dans l'entretien de votre logement.

- **Aide familiale**

L'aide familiale vous aide à accomplir les tâches de la vie quotidienne : préparation des repas, courses, lessive, repassage, démarches administratives, toilette de confort,...

Grâce à sa formation et son expertise dans l'accompagnement de personnes en perte d'autonomie que celle-ci soit ponctuelle ou non, l'aide familiale vous offre une écoute et un soutien adapté à votre situation.

Elle peut également informer vos **aidants proches** afin de les guider dans l'aide qu'ils vous apportent.

Ce service est agréé et subventionné par la Région wallonne.

#### • Soins infirmiers

L'infirmier(ère) ou l'aide soignant(e) prodigue tous les soins prescrits par votre médecin (piqûres, pansements, toilettes...).

Certains travailleurs sont spécialisés dans diverses disciplines afin de vous offrir un service de qualité (soins palliatifs, diabétologie, soins de plaies,...).

#### • L'aménagement du domicile

L'ergothérapeute vous suggère des solutions d'adaptation de votre lieu de vie en fonction de vos besoins et de vos difficultés (aménagement de votre salle de bain pour faciliter vos toilettes, placement d'une rampe d'accès, de monte escalier pour faciliter vos déplacements...).

L'équipe de brico-dépanneurs peut également vous aider à réaliser des tâches de réparation ou d'entretien que vous ne parvenez plus à effectuer vous-même (nettoyer les corniches, tapisser, peindre, remplacer une ampoule, soigner votre jardin, installer de barres de soutien,...).

#### • La biotélévigilance

En cas de malaise ou d'accident, ce système vous permet de joindre une centrale de secours 24h sur 24. Cette centrale se charge alors de vous envoyer l'aide dont vous avez besoin le plus rapidement possible.

#### • Garde à domicile

Professionnelle de l'accompagnement, la garde à domicile reste à vos côtés lorsque votre **aidant proche** est absent ou tout simplement quand vous en ressentez le besoin. Travaillant de jour et de nuit, elle vous assure un confort physique et moral au travers d'échanges relationnels de qualité.

• Il existe aussi d'**autres services** qui vous permettent d'améliorer votre qualité de vie chez vous (prêt et vente de matériel médical, transport de personnes malades, soins palliatifs, logopédie, pédicure, service **répit**, coiffure, distribution de repas...).



**Un accident ? Une maladie ? Un handicap ?  
Une autonomie réduite ? Un âge grandissant ?**

**A tout âge, nous pouvons avoir besoin  
d'un soutien à domicile.**

**Les Centrales de Services à Domicile coordonnent  
un ensemble de services qui vous apportent l'aide  
dont vous avez besoin 24 heures sur 24,  
7 jours sur 7 !**

**Les CSD vous proposent une série de services  
qui vous permettront de rester chez vous en toute  
sécurité (l'offre varie d'une CSD à l'autre).**

### **SOINS A DOMICILE**

- Soins infirmiers à domicile
- Prêt et vente de matériel médical
- Kinésithérapie
- Ergothérapie
- Logopédie
- Soins palliatifs
- Pédicure

### **AIDE AUX FAMILLES ET AUX PERSONNES AGEES**

- Aide familiale
- Aide ménagère (titre-service)
- Garde à domicile
- Aménagement du lieu de vie
- Transport de personnes malades
- Biotélévigilance
- Service répit
- Livraison de repas
- Coiffure
- Garde d'enfants malades

### **CENTRE DE COORDINATION**

Les CSD proposent également un service de coordination pour vous assister dans l'organisation pratique des interventions des différents prestataires s'occupants de vous. La coordinatrice collabore avec vous, votre médecin, votre entourage pour définir un plan d'intervention adapté à vos besoins.

**Un seul coup de téléphone et la CSD est là pour faire le point avec vous sur les interventions nécessaires.**

**Contactez la CSD la plus proche de chez vous pour plus d'informations** (voir carnet d'adresses p. 75).

## Les centres de coordination de soins et de l'aide à domicile

Ces centres peuvent vous apporter l'aide nécessaire à la mise en place des différents services et interventions de prestataires d'aides et de soins. La coordinatrice du centre évalue vos besoins avec vous, votre médecin traitant, votre famille ou votre entourage pour proposer l'aide la mieux adaptée à votre situation.

Avec votre accord, elle organise pratiquement l'accompagnement requis avec l'ensemble des professionnels des soins et de l'aide à domicile. Cet accompagnement est évalué régulièrement.

La coordinatrice met tout en œuvre pour que la vie à domicile se déroule dans les meilleures conditions, en toute sérénité, le plus longtemps possible.

Ce service est entièrement gratuit. Il est agréé et subventionné par la Région wallonne.

## Les services d'aide aux familles

Outre les centres de coordination, il faut citer les services d'aide aux familles qui proposent des aides ménager(e)s, familiaux(les) et des gardes à domicile mais ne proposent pas de soins.

En général, ces services travaillent avec des infirmier(e)s indépendant(e)s et la coordination entre les différents intervenants à votre domicile est organisée par un centre affecté spécifiquement à cette mission.

Pour obtenir les coordonnées des services (centres de coordination, services d'aide, de soins infirmiers) proposés par [La Mutualité Socialiste](#), consultez le carnet d'adresses (p. 75).

## Les prestataires indépendants

Ni les aides familiales, ni les aides ménagères ne travaillent sous statut indépendant. Par contre, vous pouvez faire appel à des infirmier(e)s, des kinésithérapeutes, des logopèdes... indépendants. Votre médecin traitant pourra certainement vous communiquer les coordonnées de prestataires dans votre région.

*Vous vous trouvez en situation de handicap et vous avez besoin d'un conseil pour aménager votre domicile ?*



*Handyinfoaménagement est un service d'étude et de conseil en aménagement du domicile et en aide technique conventionné avec l'AWIPH, l'Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées.*

*Des renseignements téléphoniques à la visite d'un ergothérapeute, de la constitution d'un dossier au test de matériel, Handyinfoaménagement est là pour vous aider à garder ou recouvrer un maximum d'autonomie.*

*Présent dans toute la Région wallonne, Handyinfoaménagement est un service entièrement gratuit de l'Association Socialiste de la Personne Handicapée.*

*Pour obtenir les coordonnées d'Handyinfoaménagement, consultez le carnet d'adresses p. 75.*

## Vers de nouvelles expériences communautaires

Peut-être aurez-vous envie de partager un logement avec d'autres personnes (âgées ou non). Aujourd'hui, les expériences de ce type se multiplient.

Vous pouvez louer ou acheter une grande maison à plusieurs et vous organiser entre vous, chacun ayant un espace privé (chambre et éventuellement salle de bain), les espaces collectifs étant la cuisine et le living et, éventuellement, le jardin.

On peut y vivre ensemble de manière indépendante ou avec l'aide d'une personne qui organisera la vie communautaire (genre **Abbeyfield**) ou encore avec l'aide des services à domicile pour ceux qui en auraient besoin.

Vous pouvez aussi louer une partie de votre maison à une famille, une personne plus jeune ou encore un étudiant qui, moyennant un loyer modique, s'engage à vous entourer et à vous rendre différents services (genre **Kangourou**) (*A ne pas confondre avec l'accueil familial, dont vous trouverez les renseignements page 21*).

**Attention !** Ces alternatives ne font pas, à l'heure actuelle, l'objet de dispositions légales ou décrétales. Aucun contrôle ni aucune protection ne sont exercés.

Pour plus d'informations sur ces différentes formules d'«habitat groupé», consultez le carnet d'adresses page 77. Espace Seniors ou Infor Homes Wallonie peuvent également vous renseigner (*voir carnet d'adresses p. 74*).

# Les dispositifs d'aide pour vivre chez soi

## Les centres d'accueil

Ce sont des bâtiments situés, dans des locaux distincts, au sein d'une maison de repos ou d'une maison de repos et de soins - ou en **liaison fonctionnelle** avec elle. Ils accueillent une quinzaine de personnes âgées de plus de 60 ans. En fonction de leurs heures d'ouverture, ils prennent comme dénomination :

### • Centres d'accueil de jour

Vous pouvez les fréquenter au rythme qui vous convient (même toute la journée), y prendre les repas ou encore y avoir des activités. Offrant de nombreuses occasions de faire des rencontres, ces centres sont ouverts au minimum cinq jours par semaine de 8 à 18 heures.

### • Centres d'accueil de soirée et/ou de nuit

Les centres peuvent ouvrir leurs portes à d'autres personnes que celles qui ont bénéficié de l'accueil de jour :

- de 18h à 24h : ils deviennent des centres d'accueil de soirée
- de 22h à 8h : ils sont alors des centres d'accueil de nuit.

Dans les deux cas, vous pouvez y bénéficier de soins familiaux et ménagers et, au besoin, d'une prise en charge thérapeutique.

Ces types d'accueil ponctuel peuvent être une aide précieuse, notamment lorsque votre **aidant proche** doit s'absenter et que cela vous insécurise ou si vous préférez être entouré par des professionnels le temps d'une soirée ou d'une nuit.

Chaque centre d'accueil doit avoir un règlement d'ordre intérieur qui prévoit notamment la continuité des soins et si nécessaire, la collaboration avec les services d'aide aux familles, l'organisation et le coût du transport. Une convention avec la personne accueillie doit être signée et un dossier individualisé doit être établi (voir «*Les droits et les devoirs de chacun*» p. 22).

Vous obtiendrez les coordonnées de ces centres chez Infor Homes Wallonie ou au Service Public de Wallonie – Direction générale opérationnelle des Pouvoirs locaux, de l'Action sociale et de la Santé - Division des Aînés (voir *carnet d'adresses* p. 74).

## Les maisons d'accueil communautaire

Lieu collectif où il fait bon vivre, **les maisons d'accueil communautaire** vous ouvrent leurs portes quelques heures ou quelques jours par semaine.

Au programme, des activités sociales et culturelles sont proposées afin de briser la solitude des personnes âgées vivant à domicile.

On privilégie dans ce type d'accueil les échanges sociaux, plutôt qu'une prise en charge thérapeutique et médicale telle que proposée dans les centres d'accueil.

Renseignez-vous auprès de votre commune pour savoir s'il y a une maison d'accueil communautaire proche de chez vous.

**Attention !** Ce type d'accueil n'est pas reconnu par la Région wallonne actuellement. Aucun contrôle n'y est donc exercé.

## Les centres de soins de jour

Ouverts en journée et situés, comme les centres d'accueil de jour, au sein de maisons de repos, dans des locaux distincts, ces centres sont réservés aux personnes nécessitant des soins, à savoir :

- les personnes dont l'état de santé demande des soins du médecin généraliste et de l'infirmier(e), des soins paramédicaux et/ou de kinésithérapie ainsi qu'une aide à la vie journalière ;
- les personnes fortement tributaires de l'aide d'un tiers pour accomplir les actes de la vie journalière ;
- les personnes dépendantes au niveau physique (pour se laver et s'habiller, pour se déplacer, pour manger ou pour aller aux toilettes) ;
- les personnes désorientées dans le temps et dans l'espace (dépendance psychique) et qui sont dépendantes pour se laver ou s'habiller.

Les centres de soins de jour sont ouverts au minimum 6 heures par jour. L'arrivée doit avoir lieu au plus tard à 12h.

## Le court séjour

Si vous vivez chez vous avec un soutien extérieur, par exemple celui de vos enfants, ou, si à l'inverse, vous vivez chez eux, vous avez la possibilité d'être accueilli quelques semaines en maison de repos ou en maison de repos et de soins. La durée est fixée préalablement de commun accord avec la direction de l'établissement. Dans ce cas, votre séjour ne peut excéder 3 mois cumulés par année civile, que ce soit ou non dans le même établissement.

Cette formule vous permet d'être hébergé de manière temporaire dans une maison de repos, soit en raison d'une dégradation provisoire de votre état de santé qui ne nécessite toutefois pas une hospitalisation, soit parce que les proches qui vous entourent souhaitent s'absenter quelque temps. La formule est intéressante parce qu'elle vous permet de vous familiariser avec la vie en maison de repos (pour le cas où la vie à domicile deviendrait impossible) tout en étant assuré de rentrer chez vous. Les obligations qui doivent être rencontrées en maison de repos (convention, dossier...) doivent l'être également pour le court séjour (voir «*Les droits et les devoirs de chacun*» p. 22).

## Les centres de convalescence et de révalidation

Vous venez de subir une intervention chirurgicale ? Vous traversez une période difficile ? Vous récupérez après une maladie ? Bref, votre état de santé général nécessite du repos ?

Un passage dans un centre de convalescence ou de révalidation vous permettra de vous remettre sur pied, le plus vite possible et ce, dans un environnement agréable et sécurisant.

Vous pourrez y recevoir la visite de vos proches, qui pourront même parfois loger sur place. Ces centres se situent généralement dans un cadre verdoyant et des loisirs y sont proposés. Il peut y avoir : piscine, bibliothèque, sauna, pétanque, mini-golf, etc...

Un centre de convalescence est une structure d'accueil temporaire destinée à assurer la transition entre l'hôpital et le domicile avec une réadaptation et/ou des soins infirmiers et médicaux adaptés à ce retour progressif.

Un centre de révalidation est une structure d'accueil temporaire où les patients reçoivent un traitement intensif de physiothérapie ou de kinésithérapie pour aider à remédier aux séquelles d'un accident ou d'une lourde intervention, pour réapprendre parfois à parler ou à marcher...

Le service social de l'hôpital peut vous aider à trouver un centre de révalidation. Certains hôpitaux en organisent eux-mêmes.

**La Mutualité Socialiste** vous accueille dans ses centres de convalescence, pour une durée minimum de 7 jours et un maximum de 60 jours par an.

Afin de pouvoir bénéficier du remboursement de 25 € par jour, votre convalescence doit :

- suivre directement la sortie de l'hôpital (pour cause de pathologie aiguë ou d'une poussée aiguë d'une affection chronique),
- ou si vous êtes à domicile, nécessiter un accompagnement de soins urgents, une rééducation urgente ou encore un retrait temporaire du milieu de vie.

Pour y être admis, introduisez une demande de cure (formulaire à compléter) ou adressez-vous au service social de l'hôpital qui se chargera des démarches pour votre sortie.

Il est indispensable d'être en ordre de cotisation complémentaire et d'obtenir l'accord préalable de la direction médicale de l'Union Nationale des Mutualités Socialistes.

Vous trouverez la liste des centres de convalescence de **La Mutualité Socialiste** dans le carnet d'adresses (p. 76).

*Etant donné que la réglementation varie d'un type de centre à un autre, nous vous renvoyons vers votre mutualité pour obtenir des renseignements précis et détaillés.*

## L'accueil en maison de repos

Les maisons de repos sont des établissements, publics ou privés, qui doivent être agréés par la Région wallonne. Les établissements privés peuvent être de type associatif (non lucratif) ou commercial.

Ils sont destinés à l'hébergement des personnes âgées de minimum 60 ans, qui y ont leur résidence habituelle et y bénéficient, en fonction de leur dépendance, de services collectifs familiaux, ménagers, d'aide à la vie journalière et de soins infirmiers ou paramédicaux.

Comment choisir la maison de repos qui vous accueillera ? Allez en visiter quelques-unes. Sur place, informez-vous sur :

- le prix de base mais aussi le prix des suppléments ;
- le personnel, les gardes de nuit ;
- les sonnettes d'appel ;
- les menus, les régimes, l'endroit où les repas sont servis ;
- les sanitaires ;
- les visites, les sorties, les activités et les services organisés ;
- les possibilités de vie de couple et de vie privée ;
- la situation géographique et les possibilités d'accès ;
- la possibilité de rester dans l'établissement si vous devenez invalide ;
- la possibilité d'apporter votre mobilier ;
- la possibilité d'emmener votre animal de compagnie ;
- ...

Tout établissement doit établir un règlement d'ordre intérieur, une convention et un projet de vie (voir «*Les droits et les devoirs de chacun*» p. 22). Demandez à les emporter et prenez le temps de les examiner.

Durant le premier mois de résidence, vous êtes en période d'essai. Profitez de ce temps pour mieux vous informer : Que disent les résidents ? Quelle est l'attitude des responsables vis-à-vis d'eux ou à votre égard ? Demandez-vous si ce lieu de vie vous convient.

Si vous en avez la possibilité, conservez pendant les premiers temps votre logement et votre mobilier, c'est une sage précaution.

## L'accueil des personnes fortement dépendantes nécessitant des soins

***Certaines maisons sont reconnues comme maison de repos et de soins (MRS).***

Les MRS sont destinées à des personnes fortement dépendantes et nécessitant des soins. Pour y être accueilli, il faut obligatoirement avoir passé un examen médical qui conclut à la nécessité de soins.

## L'accueil des personnes désorientées

Certaines maisons de repos ou maison de repos et de soins organisent une unité adaptée aux personnes désorientées. Cette unité est soumise à des règles spécifiques. Cette organisation porte parfois le nom de « **Cantou** ».

Vous aimez créer des liens et développer des amitiés, partager un repas, vous retrouver avec d'autres autour d'une tasse de café, échanger des livres ?

Peut-être aussi avez-vous le désir de participer ou de proposer des activités au cours desquelles vous pouvez rencontrer d'autres personnes ?

Dans ce cas, la maison de repos peut vous convenir. En effet, elle offre un cadre de vie qui brise l'isolement par une présence permanente, des services assurés et de la convivialité.

Et si vous éprouvez des difficultés pour lire, pourquoi ne pas profiter du service « **Troubadour** » organisé par Espace Seniors ? Demandez à la direction de l'établissement s'ils travaillent avec les **Troubadours**. Si c'est le cas, ceux-ci se feront un plaisir de vous faire la lecture régulièrement.

# L'accueil en résidence-services

Les résidences-services sont des bâtiments comprenant des logements particuliers à destination des personnes de plus de 60 ans. Ces résidences doivent être agréées par la Région wallonne.

Les logements sont conçus pour une ou deux personnes. Ils comportent chacun au moins une salle de séjour, un espace cuisine (avec frigo et cuisinière), une chambre à coucher, une salle de bain et une toilette. Le raccordement au téléphone et à la télédistribution ainsi qu'une boîte aux lettres (placée au rez-de-chaussée) sont également prévus.

Cette formule permet de mener une vie indépendante et de bénéficier de différents services.

On distingue trois types de services :

- obligatoirement rendus : entretien des locaux communs, des aménagements extérieurs, du matériel et des vitres ; évacuation des déchets ; information sur les loisirs ; mise à disposition- dans une salle polyvalente- d'une télévision, d'une radio et d'un PC avec une connexion internet ; les installations de surveillance, de protection incendie et interphonie ;
- obligatoirement mis à disposition : 3 repas – dont un chaud - par jour, nettoyage des logements privés, entretien du linge ;
- facultatifs : varient d'une résidence à l'autre.

Chaque résidence-services doit avoir un accord de collaboration avec une maison de repos ainsi qu'avec un ou plusieurs centres de coordination de soins et de l'aide à domicile qui couvrent le territoire où elle est située.

Il n'y a pas de période d'essai. Si vous souhaitez vous installer dans une résidence-services, il suffit de signer une convention à durée indéterminée et quand vous voulez quitter le logement que vous occupez, un préavis de trois mois doit être signifié.

Il est donc primordial d'aller visiter plusieurs résidences avant de vous décider. Sur place, informez-vous sur :

- le prix mensuel d'hébergement et ce qu'il couvre précisément

- les différents types de services (voir ci-dessus) et, pour les services facultatifs, leur coût ;
- l'organisation de la permanence ;
- les menus, les régimes et l'endroit où les repas sont servis ;
- les animations prévues ;
- la situation géographique et les possibilités d'accès ;
- la possibilité de rester dans la résidence si vous devenez invalide.

Toute résidence-services doit établir un règlement d'ordre intérieur, une convention et un projet de vie (voir «*Les droits et les devoirs de chacun*» p. 22). Demandez à emporter ces documents et prenez le temps de les examiner.

*Dans certaines communes, il existe des «habitations pour vieux ménages» - appellation officielle -. Il s'agit d'appartements au sein d'immeubles conçus à cet effet ou de petites maisons. Généralement organisées par les Pouvoirs Publics, ces habitations, au loyer modéré, ne relèvent pas de la réglementation «résidences-services». Il n'y a ni agrément, ni contrôle par la Région wallonne. Si cela vous intéresse, renseignez-vous auprès du CPAS de votre commune.*

«Entrer en résidence-services m'a permis de bénéficier de beaucoup d'avantages tels que l'encadrement, une présence et une sécurité 24h sur 24, tout en gardant mon indépendance à laquelle je tenais tant. Je reçois, comme avant, mes amies tous les jeudis pour notre séance de whist et je découvre toute une série d'activités grâce à l'équipe d'animation : je pratique maintenant le tai-chi et le **Nordic Walking**... Vous connaissez, cette marche ? »

*Il existe également des sortes de villages pour personnes âgées, constitués d'appartements ou de maisonnettes. Organisés généralement par des sociétés immobilières, ces structures prennent parfois le terme de résidence-services mais ne sont pas agréées par la Région wallonne. Aucun contrôle n'y est donc exercé.*

# L'accueil familial

A l'heure de la mise à jour de cette brochure, ce type d'hébergement fait l'objet d'une disposition décrétales, dont la mise en œuvre débiterait en janvier 2013. Quelques expériences pilotes sont toutefois prévues avant de développer plus largement ce type d'accueil. Il est à noter que la législation en la matière pourrait encore évoluer.

Cette nouvelle formule vous permettrait d'habiter chez une personne qui mettrait à votre disposition une chambre individuelle, des sanitaires adaptés à vos besoins et des espaces communs (cuisine, salle à manger, salon et le cas échéant, terrasse et jardin).

Les accueillants ne pourraient être des membres de la famille de la personne âgée, jusqu'au 4<sup>ème</sup> degré inclus (arrière petits-enfants).

Vous pourriez ainsi être hébergé avec deux autres personnes âgées maximum qui auraient, elles aussi, leur espace individuel.

Ce mode d'hébergement devrait permettre de bénéficier d'une ambiance familiale, chaleureuse, en ayant l'assurance d'avoir une présence quasi-permanente.

Dotées d'une expérience dans la relation avec la personne âgée, les familles seraient sélectionnées en fonction de leur disponibilité réelle mais aussi de leur motivation et de leur capacité psychosociale.

Elles seraient formées à la connaissance et à la psychologie de la personne âgée, à la prévention de la maltraitance, à la connaissance du circuit d'aide et de soins et à l'assistance dans la vie quotidienne.

La personne accueillante devrait créer un climat favorable à votre qualité de vie, en visant à préserver votre autonomie et à ce que vous conserviez une vie sociale dynamique.

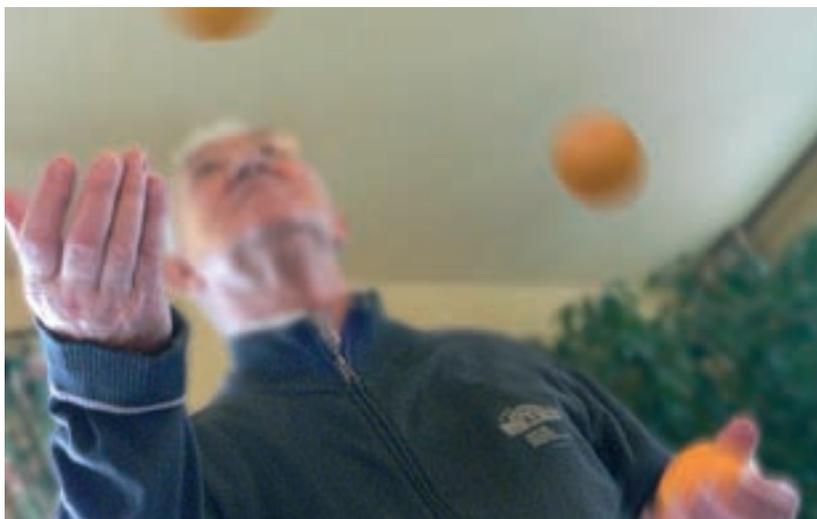
Ce type d'accueil exigerait un encadrement strict par un service social, un CPAS ou un organisme sans but lucratif agréé par le Ministère.

Un travailleur social effectuerait des visites régulières au début, trimestrielles ensuite, afin de contrôler si les engagements sont respectés.

Pour plus d'informations, contactez Espace Seniors (*voir carnet d'adresses p. 74*).

# Les droits et les devoirs de chacun

---



## Le règlement d'ordre intérieur (R.O.I.)

### • A domicile

Certaines organisations de soins et services à domicile, comme les CSD, proposent un R.O.I. pour le service d'aide aux familles. Il reprend une description des tâches qui peuvent ou non être effectuées par les prestataires, l'organisation du service ainsi que vos droits et obligations vis-à-vis de celui-ci afin de pouvoir organiser au mieux l'aide à domicile.

Le centre de coordination des soins et de l'aide à domicile est tenu légalement de vous remettre un document d'information reprenant la méthodologie et les

étapes prévues dans le soutien qui vous sera apporté, les droits et devoirs des prestataires à votre égard ainsi que les dispositions en matière de plaintes.

### • En établissement

Que ce soit en maison de repos (y compris en court séjour et en MRS), en centre d'accueil (de jour, de soirée et/ou de nuit), en centre de soins de jour ou en résidence-services, un R.O.I. doit obligatoirement être élaboré.

Il définit vos droits et vos devoirs ainsi que ceux de la direction de l'établissement. Il prévoit l'obligation de se conformer aux dispositions relatives à la sécurité.

Daté et signé par la direction, le R.O.I. vous est remis (ou à votre représentant) avant la signature de la convention et autant que possible avant la date prévue de votre arrivée. Vous serez invité à signer un reçu valant prise de connaissance.

### *Que mentionne le R.O.I. ?*

- Le nom de la direction et le **titre de fonctionnement** de l'établissement ;
- les modalités d'accès aux soins infirmiers, paramédicaux et/ou de kinésithérapie ;
- le libre choix du médecin ;
- le respect de votre vie privée et de vos convictions idéologiques, philosophiques et religieuses ;
- l'obligation pour la direction de n'imposer aucun choix à caractère commercial, culturel, idéologique, philosophique ou religieux ;
- le droit de recevoir les visiteurs de votre choix ;
- le nom du directeur auquel peuvent être communiquées toutes les observations, réclamations ou plaintes (*voir «Les plaintes» p. 66*) ainsi que sa disponibilité ;
- les adresses et numéros de téléphone où les plaintes peuvent être adressées : soit le Service Public de Wallonie, Direction générale opérationnelle des Pouvoirs locaux, de l'Action sociale et de la Santé (*voir carnet d'adresses p. 76*), soit le Bourgmestre de la commune où se situe l'établissement.

*En outre, le R.O.I. précise :*

## **en centre d'accueil en centre de soins de jour**

- les modalités de participation à la vie du centre ;
- les jours et heures d'ouverture du centre ;
- les heures prévues pour les visites ;
- les modalités selon lesquelles vous pouvez faire appel au personnel soignant ou paramédical ;
- les modalités relatives à la continuité de l'administration des médicaments ;
- les modalités de collaboration avec le service d'aide aux familles qui s'occupe de vous à domicile ;
- l'organisation d'un service de transport éventuel et son coût ;
- l'obligation de distribution d'un repas chaud à midi et la possibilité de prendre un repas le matin et le soir ;
- la procédure relative à la mise en place d'éventuelles mesures de contention et/ou d'isolement. Sauf cas de force majeure, ces mesures doivent être précédées d'une information à la famille et/ou au **représentant** et ne peuvent dépasser une semaine, éventuellement renouvelable après une nouvelle évaluation pluridisciplinaire.

## **en maison de repos (y compris en court séjour et en MRS)**

- la garantie d'une liberté la plus grande possible tout en tenant compte des impératifs de la vie communautaire ;
- les jours et heures de visite établis : trois heures au moins l'après-midi et une heure après 18 heures (y compris dimanche et jours fériés) ;
- les modalités d'organisation de l'activité médicale ;
- les modalités de participation au Conseil des résidents ;
- la garantie, pour la famille, les amis, les membres du culte, les conseillers laïques, d'un libre accès pour assister une personne mourante ;
- la procédure relative à la mise en place d'éventuelles mesures de contention et/ou d'isolement. Sauf cas de force majeure, ces mesures doivent être précédées d'une information à la famille et/ou au représentant et ne peuvent dépasser une semaine, éventuellement renouvelable après une nouvelle évaluation pluridisciplinaire.

## en résidence-services

- le droit d'entrer et de sortir de la résidence-services à toute heure du jour et de la nuit ;
- les modalités selon lesquelles les locaux, équipements et services collectifs peuvent être accessibles à des personnes de plus de 60 ans extérieures à la résidence-services ;
- les modalités d'utilisation des locaux, équipements et services collectifs mis à votre disposition ;
- la liberté d'accès de tous les prestataires de soins que vous choisissez librement ;
- les modalités selon lesquelles une permanence est assurée et une réponse apportée par le personnel à tout appel des résidents ;
- les conditions selon lesquelles certains animaux domestiques sont acceptés dans la résidence-services.



*« La direction de la MR a décidé de changer les heures de visite. Ma fille ne pourrait plus venir me voir à 13h comme à son habitude mais à 14h ! Est-ce légal ? »*



Dans le règlement d'ordre intérieur, les heures de visite sont mentionnées. Doit-être prévu : au moins trois heures l'après-midi et 1 heure après 18h, y compris le dimanche et les jours fériés. Tant que cela est respecté, la direction est dans son droit, pour autant qu'elle applique les règles en cas de changement du R.O.I. (voir ci-dessous).

### **Et si le règlement change ?**

*Si le règlement devait changer, que ce soit en maison de repos (y compris en court séjour et en MRS), en centre d'accueil, en centre de soins de jour ou en résidence-services, cela doit vous être communiqué par écrit. Un exemplaire du nouveau R.O.I. doit vous être soumis pour signature avant d'être joint à votre dossier individuel. Tous les changements entrent en vigueur 30 jours après vous avoir été communiqués.*

## Une Charte relative à la qualité ou quand les établissements s'engagent à ...

... reconnaître l'identité de chaque résident (le vouvoiement est la règle), respecter votre histoire individuelle, votre orientation spirituelle, votre intimité et votre espace personnel. Cela implique le droit à une vie privée, affective et sexuelle ;

... vous accueillir de manière personnalisée, en tenant compte de vos désidératas et de vos craintes; favoriser votre intégration dans un climat de confiance (en étant parrainé par un autre résident, par exemple) et vous accompagner quotidiennement, que ce soit pour une activité extérieure, une visite médicale ou une hospitalisation. De même, une prise en charge de la famille est organisée en cas de deuil ;

... vous garantir des soins de santé adaptés, en respectant votre choix ;

...faire du repas un moment convivial, à la table et avec les résidents de votre choix, dans une salle à manger comparable à celle d'un restaurant, en vous offrant une alimentation saine, équilibrée et goûteuse. Vous serez d'ailleurs invité à donner votre avis sur la qualité des repas et des menus;

... assurer votre bien-être, notamment par des techniques de soins relationnels (*snoezelen, réflexologie*,...), un confort matériel et le respect physique de la personne . Cela passe notamment par l'habillement correct et une attention portée à l'esthétique (en offrant par exemple des services de coiffure, de maquillage, de manucure et pédicure) ;

... favoriser l'accès à une vie culturelle, sociale et artistique en organisant des activités citoyennes, sportives, festives, intergénérationnelles, culturelles, sociales, créatives, ludiques et d'expression personnelle à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement.

*A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2011, les établissements pourront adhérer à la Charte relative à la qualité. Ils devront dès lors respecter les obligations prévues dans la Charte afin de recevoir un label de qualité. La liste des établissements ayant obtenu le label sera publiée par la Région wallonne.*

*En cas de non-respect de la charte, le label peut être retiré à tout moment par le Ministre.*

# La convention

Que ce soit en maison de repos (y compris en court séjour et en MRS), en centre d'accueil, en centre de soins de jour ou en résidence-services, une convention doit obligatoirement être écrite et signée par la direction de l'établissement et par vous-même. Un exemplaire signé doit vous être remis au plus tard le jour de votre entrée. A domicile, il n'y a pas d'obligation de convention ; par souci de clarté et de qualité de service, certains services d'aide et/ou de soins à domicile ont élaboré un document (appelé parfois charte ou contrat) qui détermine les obligations de chacun, les limites de l'aide pouvant être apportée par le service... Comme il n'y a aucune obligation, chaque service y inscrit ce qui lui semble important. En accueil familial, la convention est obligatoire et doit être signée par les trois parties : l'accueillant, le service d'accompagnement et vous.

La convention détermine les conditions de votre hébergement et les frais qui vous incombent. **En aucun cas, on ne peut vous réclamer des frais dont il ne serait pas fait mention dans la convention.**



## Acompte et garantie



Un **acompte** pour l'entrée en maison de repos (ou en MRS) ou en résidence-services ne peut être exigé qu'après la signature de la convention établie entre le gestionnaire et le résident et pour autant que l'entrée du résident ne soit pas postérieure à un mois. Celle-ci indique la date d'entrée dans l'établissement. L'acompte est déduit de la première facture ou vous est restitué sans délai si, pour des raisons indépendantes de votre volonté, vous êtes dans l'impossibilité d'entrer dans l'établissement ou si le gestionnaire ne peut vous accueillir à la date prévue.

Une **garantie** pour l'entrée en maison de repos (ou en MRS) ou en résidence-services peut être exigée. Placée sur un compte individualisé, elle vous sera restituée -ou à vos ayants-droits-, avec les intérêts, au terme de la convention, déduction faite de tous les frais et indemnités éventuellement dus.

**Le montant, tant de l'acompte que de la garantie, ne peut dépasser le prix mensuel d'hébergement hors supplément.**

Il ne peut être demandé d'acompte ni de garantie dans les centres d'accueil de jour, de soirée et/ou de nuit et dans les centres de soins de jour.

### Que mentionne la convention ?

- le prix (journalier ou mensuel) et les services qu'il couvre ;
- si une garantie est exigée ou non (montant précisé et déposé sur un compte bancaire ouvert à votre nom) ;
- les conditions de **résiliation** de la convention.

### En outre, la convention précise :

#### en centre d'accueil en centre de soins de jour

- les jours de présence et les horaires de chaque personne accueillie ;
- les modalités de collaboration avec le service d'aide aux familles qui s'occupe de vous à domicile ;

- l'énumération exhaustive et détaillée de tous les suppléments susceptibles de vous être portés en compte ainsi que leur prix.

## en maison de repos (y compris en court séjour et en MRS)

- le numéro de la chambre attribuée ;
- l'état des lieux détaillé de la chambre (en annexe) ;
- l'énumération exhaustive et détaillée de tous les suppléments susceptibles de vous être portés en compte ainsi que leur prix ;
- si une garantie est exigée ou pas et, lorsqu'elle est exigée, son montant et son affectation ;
- les conditions de mise en dépôt des biens et des valeurs que vous confiez à l'établissement ainsi que les modalités de leur gestion éventuelle ;
- les conditions de l'intervention financière en cas d'absence de votre part pour hospitalisation, départ en week-end ... ;
- le fait que la ristourne éventuellement accordée par le pharmacien doit vous être rétrocédée ;
- si vous n'avez pas de couverture suffisante par une mutualité, les conditions auxquelles vous devez prendre en charge le petit matériel de soins, les prestations infirmières, soignantes et paramédicales ;
- la mention que tout litige concernant l'exécution de la convention est de la compétence des tribunaux civils ainsi que l'adresse de la Justice de paix et du Tribunal de première instance.



*« Je suis hospitalisée depuis un mois, et le gestionnaire de la MR dans laquelle je réside voudrait sous-louer ma chambre le temps de mon hospitalisation. Est-ce autorisé ? Si oui, qu'en est-il de mes biens personnels ? »*



Lors de votre entrée en MR, vous avez signé une convention pour la location de la chambre. Tant que cette convention est en cours, il est interdit de louer la chambre à quelqu'un d'autre.

## en résidence-services

- le logement attribué ;
- l'état des lieux détaillé du logement (en annexe) ;
- le nombre maximal de personnes pouvant occuper le logement ;
- le prix (ou le moyen de le calculer) des services facultatifs mis à disposition ;
- si une garantie est exigée ou pas et, le cas échéant, son montant et son affectation ;
- la mention que tout litige concernant l'exécution de la convention est de la compétence des tribunaux civils ainsi que l'adresse de la Justice de paix et du Tribunal de première instance.

## en accueil familial

- le respect du libre choix par le résident du médecin traitant, des services infirmiers, paramédicaux, de kiné et de tout autre service qui n'incombe pas à la personne accueillante ;
- les modalités selon lesquelles une permanence est assurée au sein de l'accueil familial ;
- les modalités de suivi de l'accueil par le service d'accompagnement ;
- les coordonnées du service chargé de l'encadrement de l'accueil familial ;
- les coordonnées du bourgmestre pour recevoir les plaintes ;
- le libre accès à la salle à manger, le salon, la cuisine et, le cas échéant, la terrasse ou le jardin ;
- l'état des lieux détaillé de la chambre (en annexe) ;
- le fait qu'aucune garantie ne peut être exigée ;
- les conditions selon lesquelles des animaux domestiques sont acceptés dans la famille.

# La résiliation de la convention

## en centre d'accueil en centre de soins de jour

Les 30 premiers jours servent de période d'essai. Pendant ce temps, les deux parties peuvent mettre fin à la convention (conclue à durée indéterminée)

moyennant un préavis de 7 jours. Par la suite, la convention peut être résiliée en observant un délai de préavis ; il est de 15 jours lorsque c'est vous qui le donnez et d'au moins 30 jours s'il émane de la direction. Mais si vous fréquentez le centre de manière irrégulière (moins de 5 jours par mois), la convention peut être résiliée par la direction sans préavis. Tout préavis donné par la direction est dûment motivé. A défaut, la **résiliation** est censée ne pas avoir été donnée. Si vous souhaitez quitter le centre pendant la période de préavis donné par la direction, vous pouvez le faire n'importe quand.

La **résiliation** écrite se fait, soit par envoi recommandé à la poste, soit par remise en mains propres contre **accusé de réception**, 2 jours ouvrables (tous les jours sauf le dimanche) avant la date de prise de cours.

## en maison de repos (y compris en MRS)

Le premier mois sert de période d'essai. Pendant ce temps, les deux parties peuvent mettre fin à la convention (conclue à durée indéterminée) moyennant un préavis de 7 jours. Par la suite, la convention peut être résiliée en observant un délai de préavis ; il est de 15 jours lorsque c'est vous qui le donnez et d'au moins 3 mois s'il émane de la direction (ramené à 1 mois lorsque les normes de sécurité ou les impératifs de la vie communautaire n'ont pas été respectés).

La **résiliation** écrite se fait, soit par envoi recommandé à la poste, soit par remise en mains propres contre **accusé de réception**, 2 jours ouvrables (tous les jours sauf le dimanche) avant la date de prise de cours.

Si vous ne respectez pas ces modalités, la maison de repos peut vous réclamer une indemnité égale au prix de la pension couvrant la durée du préavis légal, à l'exclusion des suppléments éventuels. Si vous quittez la maison de repos pour raisons médicales (ou en cas de décès), l'obligation de payer le prix d'hébergement mensuel subsiste tant que le logement n'est pas libéré.

## en court séjour

La convention est conclue pour une durée déterminée, au maximum 3 mois. Il n'y a pas de période d'essai. La direction, comme vous-même, pouvez la résilier moyennant un préavis de 7 jours.

## en résidence-services en accueil familial

La convention est signée à durée indéterminée.

La **résiliation** se fait par écrit, soit par envoi recommandé, soit contre **accusé de réception**, moyennant un préavis de 3 mois. Si vous quittez la résidence-services ou la famille accueillante pour raisons médicales (ou en cas de décès), l'obligation de payer le prix d'hébergement mensuel subsiste tant que le logement n'est pas libéré. En résidence-services, tout mois commencé reste dû.

Dans le cas de l'accueil familial, le service d'accompagnement est directement informé de la situation. Tout préavis donné par l'accueillant doit être dûment motivé. A défaut, la **résiliation** est censée ne pas avoir été donnée.

# Le dossier individuel

Dans tous les types d'hébergement ainsi qu'à domicile, un dossier individuel doit être élaboré.

Dans les maisons de repos (y compris en court séjour et en MRS), les centres d'accueil et de soins ainsi qu'en résidences-services, le **dossier individuel** est établi au moment de votre admission et conservé au moins deux ans après votre départ. Il doit être mis à jour en permanence et être accessible aux membres du personnel autorisés ainsi qu'aux agents de la Région wallonne chargés du contrôle.

Il est couvert par les dispositions relatives à la protection de la vie privée.

## à domicile

Dans les organisations d'aide et de soins à domicile, on parlera plutôt de dossier social, de dossier infirmier, de dossier de coordination et d'enquête sociale.

Préalablement à toute intervention d'un service d'aide aux familles, une enquête sociale doit être réalisée par l'assistante sociale du service à votre domicile. Celle-ci devra être mise à jour chaque année. Il vous sera demandé de la signer. Cette enquête doit établir :

- le motif de l'intervention (ou du maintien de l'aide) ;
- votre profil (état de santé, situation sociale...) ;
- les tâches qui sont demandées et celles qui seront effectuées (les services ne peuvent pas nécessairement répondre à chaque demande) ;
- la fréquence et les modalités d'intervention ;
- la collaboration éventuelle avec d'autres services ou intervenants ;
- la situation financière afin de calculer la contribution des personnes à aider.

Quant au **dossier social**, établi et tenu à jour par le service d'aide aux familles, il doit reprendre toutes les informations relatives au bon suivi de votre prise en charge :

- modalités de l'aide (par exemple : modification du nombre d'heures attribuées) ;
- documents ou informations utiles (par exemple : rapports de réunions de concertation ou d'évaluation).

Un **dossier infirmier** doit également être tenu, si vous bénéficiez de soins infirmiers. Il concernera les informations relatives aux soins et à l'évolution de votre état de santé.

Les centres de coordination de soins et de l'aide à domicile tiennent à jour un **dossier de coordination** reprenant l'ensemble des informations liées au soutien qui vous sera apporté. Ce dossier reprend :

- un état des lieux de vos besoins et de votre situation personnelle (votre logement, votre entourage, vos problèmes de santé, financiers...). Ce dossier ne comporte aucune donnée couverte par le secret médical ;
- un plan d'intervention adapté à votre situation (tâches à effectuer par les différents prestataires) ;
- les évaluations régulières du plan d'intervention ;
- la liste des contacts utiles ;
- un compte rendu des réunions de concertation regroupant les différents acteurs qui vous entourent.

## en centre d'accueil en centre de soins de jour

Le dossier individuel contient les mêmes données qu'en maison de repos (voir point suivant). En outre, il reprend :

- les coordonnées des prestataires infirmiers et paramédicaux de la maison de repos ou des prestataires extérieurs que vous aurez désignés pour effectuer

des soins, si nécessaire ;

- les coordonnées du service d'aide aux familles qui s'occupe de vous à domicile.

## en maison de repos (y compris en court séjour et en MRS)

Le dossier individuel du résident contient notamment :

- votre identité complète ;
- les noms, adresses et numéros de téléphone de la personne qui a pris l'initiative de l'entrée en maison de repos, du médecin traitant, de la personne qu'il convient de prévenir en cas de nécessité et de votre représentant éventuel ;
- les renseignements relatifs au paiement de l'hébergement ;
- les renseignements relatifs à votre mutualité ;
- le relevé de tous vos objets de valeur, le montant des sommes mises en dépôt à la maison de repos et l'inventaire du mobilier que vous avez apporté ;
- l'exemplaire signé du R.O.I. et de ses modifications éventuelles, le récépissé de la convention et de ses avenants ainsi que l'état des lieux ;
- si vous marquez votre accord, les renseignements relatifs à vos pensions ;
- si vous souhaitez le préciser, l'établissement choisi en cas d'hospitalisation ainsi que la religion et/ou l'opinion philosophique à laquelle vous adhérez.

Dans les maisons de repos (et les MRS) ainsi que dans les centres d'accueil et de soins, un **dossier individualisé de soins** doit également être établi. Ceci ne concerne donc ni les résidences-services ni l'accueil familial.

Ce dossier contient :

- les directives médicales, infirmières, paramédicales et de kinésithérapie ainsi que la mention de leur exécution ;
- les remarques et observations du personnel qui a exécuté ces directives ainsi que tous les autres soins prestés ;
- les dates de visite du médecin ;
- les médicaments, leur posologie et les soins prescrits ;
- les examens demandés ;
- le régime éventuel.

Il doit, comme le dossier individuel, être conservé dans l'établissement pendant au moins deux ans après le départ du résident.

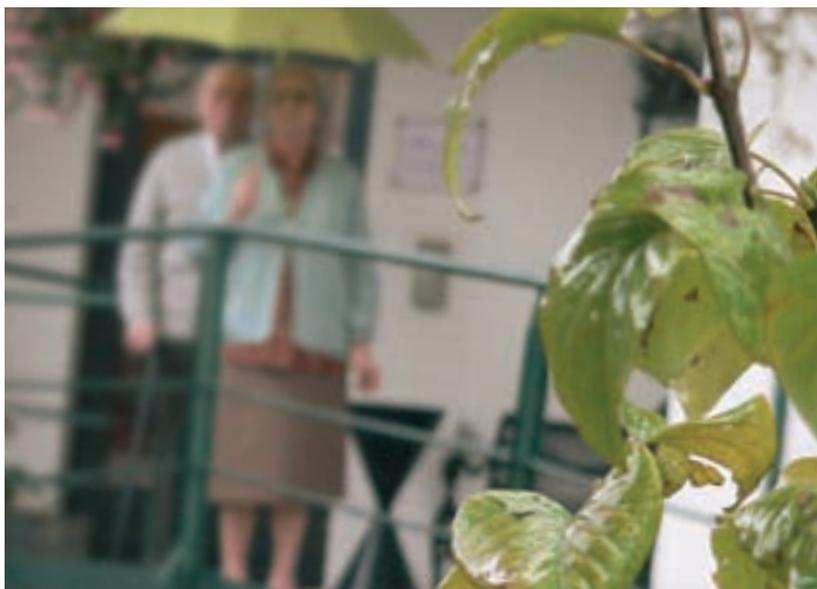
## en résidence-services

Le dossier individuel contient notamment :

- votre identité complète ;
- les noms, adresses et numéros de téléphone du médecin traitant, de la personne qu'il convient de prévenir en cas de nécessité et de votre représentant éventuel ;
- le récépissé du R.O.I., un exemplaire de la convention, l'état des lieux et le document bancaire relatif à la garantie ;
- si vous souhaitez le préciser, l'établissement que vous désignez en cas d'hospitalisation ou en cas de souhait de quitter la résidence pour une maison de repos.

## en accueil familial

Un dossier est établi par le service d'encadrement lors de l'accueil de chaque résident et il doit être mis à jour en permanence. Le contenu est couvert par le secret professionnel.



# Le tableau d'affichage

Que ce soit en maison de repos (y compris en court séjour et en MRS), en centre d'accueil, en centre de soins de jour ou en résidence-services, il doit y avoir un tableau d'affichage lisible et accessible à tous. A domicile et en accueil familial, il n'y a évidemment pas de tableau d'affichage !

## **Ce tableau mentionne :**

- les menus de la semaine en cours et de la semaine suivante ;
- les activités et animations (et en résidence-services, les informations relatives aux activités culturelles qui se déroulent dans la commune) ;
- les heures de visites (sauf en résidence-services) ;
- le nom du gestionnaire ;
- le nom du directeur et ses heures habituelles de présence ainsi que le nom de son remplaçant en cas d'absence ;
- tout renseignement relatif au **titre de fonctionnement** de l'établissement ;
- les rapports et convocations de chaque réunion du Conseil des résidents ;
- l'adhésion éventuelle à la Charte relative à la qualité (*voir p. 26*),
- les adresses et numéros de téléphone où les plaintes peuvent être adressées : soit le Service Public de Wallonie, Direction générale opérationnelle des Pouvoirs locaux, de l'Action sociale et de la Santé (*voir carnet d'adresses p. 76*), soit le Bourgmestre de la commune où se situe l'établissement.

# Le conseil des résidents

En maison de repos (y compris en court séjour et en MRS), en résidence-services, dans les centres d'accueil et les centres de soins situés sur le site d'une maison de repos, un Conseil des résidents doit obligatoirement exister.

Le Conseil des résidents se réunit au moins une fois par trimestre. 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 doit être informé de la tenue des réunions et invité à y assister 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, qui doit être affiché au tableau d'affichage et ainsi consultable par tous.

Chaque résident (ou son représentant) a le droit d'y participer ou de s'y faire représenter. Les modalités de participation doivent être inscrites dans le R.O.I. L'organisation et le fonctionnement sont très variables d'un établissement à l'autre.

## Le projet de vie de l'établissement

Dans tous les types d'hébergement, sauf en accueil familial et à domicile, un projet de vie doit obligatoirement être élaboré.

Chaque établissement doit établir un projet de vie répondant aux besoins et aux souhaits des résidents.

Défini comme l'ensemble des actions et des mesures destinées à assurer l'intégration sociale et la qualité de vie des résidents, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'établissement, il concerne tous les aspects de l'organisation : l'accueil, le séjour, les soins, le personnel ...

Le but est d'assurer aux résidents le bien-être physique, psychologique et social le plus adéquat, en tenant compte de leurs potentialités et en respectant leurs libertés. Vous devriez donc pouvoir accomplir les actes de la vie quotidienne dans le respect de vos valeurs et de votre autonomie en toute liberté et sans nuire à celle des autres.

Le projet de vie est établi après une concertation avec le personnel et dans la mesure du possible avec les résidents. Il doit, en tout cas, faire l'objet d'une évaluation annuelle en collaboration avec le personnel, le directeur et le Conseil des résidents.

Vous avez comme passion le jardinage et vous désirez continuer à le pratiquer en entrant en maison de repos ? Vous dessinez depuis votre plus tendre enfance ?

Faites-le savoir ! Un entretien concernant votre profil et vos projets est généralement effectué lors de votre arrivée dans une maison de repos. N'hésitez pas à mentionner, lors de cet entretien, vos passe-temps favoris et vos envies. Ceux-ci seront pris en compte, dans la mesure du possible.

Grâce à une équipe d'animation, un atelier de jardinage ou une exposition de vos dessins pourraient s'organiser.



## ***Le Domaine des Rièzes et Sarts, un lieu d'hébergement où le mot Vie prend tout son sens...***

- Prendre en considération vos habitudes de vie ;
- Maintenir vos capacités, le plus et le mieux possible, en collaboration avec vous ;
- Vous offrir un réel espace de liberté ;
- Respecter l'expression de vos volontés sur les sujets qui vous concernent ;
- Vous donner l'occasion de bénéficier d'une vie sociale, culturelle, spirituelle,...agréable ;
- Vous donner l'occasion de partager vos compétences, expertises, centres d'intérêt,...

Tels sont les objectifs que se sont donnés les professionnels des Rièzes et Sarts. Afin de les atteindre, ils s'engagent à respecter votre autonomie, votre liberté et votre vie en **humanité**, en étant en constante recherche de sens, dans les actes quotidiens comme dans les prises de décisions importantes. Considéré comme co-créateur de ce milieu de vie, vous vous engagez également à vous inscrire dans le respect d'une vie communautaire harmonieuse. Le Domaine des Rièzes et Sarts est une asbl de l'environnement de **La Mutualité Socialiste**.

Pour obtenir ses coordonnées, consultez le carnet d'adresses p. 76.



# La vie quotidienne en établissement et en accueil familial

---



Dans les informations qui suivent, nous ne détaillons pas les éléments de la vie quotidienne dans les centres d'accueil de jour, de soirée et/ou de nuit, ni dans les centres de soins de jour. Retenez que la vie quotidienne dans ces établissements s'apparente à celles des maisons de repos.

## Les repas

### en maison de repos (y compris en court séjour et en MRS)

Pour assurer la convivialité, les repas sont servis à la salle à manger. Toutefois, pour raisons médicales, vous pouvez les prendre dans votre chambre. Dans ce cas, aucun supplément ne peut vous être réclamé. Le menu des repas doit vous être communiqué au moins une semaine à l'avance, notamment via le tableau d'affichage (voir «Le tableau d'affichage» p. 36).

La nourriture doit être saine, variée et adaptée à votre état de santé ; les régimes diététiques prescrits par un médecin traitant doivent être observés.

De l'eau potable doit être disponible à volonté dans tout l'établissement.

Au moins trois repas par jour doivent vous être servis ; ils comprendront au minimum un repas chaud complet. Le repas du matin ne peut être servi avant 7h, celui du midi avant 12h ; quant au repas du soir, il ne peut être présenté avant 17h30 et doit comprendre deux menus au choix.

## **en centre d'accueil en centre de soins de jour**

La distribution d'un repas chaud, à midi, est assurée. La possibilité est laissée au résident de prendre le repas du matin et du soir.

***Vous éprouvez des difficultés  
pour manger ou boire seul ?***

*Sachez qu'une aide doit vous être fournie.*

## **en résidence-services**

Bien que vous puissiez décider de vous préparer à manger vous-même, la résidence-service doit vous permettre, si vous le souhaitez, de prendre trois repas par jour -dont obligatoirement un repas chaud complet- soit à la salle de la résidence-services prévue pour la restauration, soit au restaurant de la maison de repos liée à la résidence-services, soit dans votre logement.

## **en accueil familial**

Vous prendrez votre petit-déjeuner, déjeuner et dîner à la table de la famille accueillante (sauf décision explicite de votre part).

Les repas seront confectionnés dans le respect de vos goûts et de vos coutumes. Les régimes diététiques prescrits par votre médecin devront également être respectés.

# L'hygiène de vie

## en maison de repos (y compris en court séjour et en MRS)

## en centre d'accueil en centre de soins de jour

- Par n'importe quel temps, la température doit être, en maison de repos, de 22° dans les chambres, salles de bain et lieux de séjour et de 18° dans les autres locaux ;
- la cuisine et la buanderie sont organisées de façon à ne pas vous incommoder par leurs odeurs, leurs vapeurs et leurs bruits ;
- vous devez pouvoir utiliser les bains ou les douches tous les jours ; les toilettes et les soins ne peuvent être réalisés pendant la nuit ou avant 7 heures du matin (sauf en cas d'incontinence ou de raisons médicales). Les personnes incapables de faire seules leur toilette doivent bénéficier de l'aide nécessaire ;
- la direction de l'établissement doit veiller à ce que vous ne soyez pas incommodé par des résidents qui manqueraient de soins et de propreté ; elle fait en sorte que chacun bénéficie au moins d'une toilette complète par semaine ;
- les chaises percées ne peuvent être utilisées que si votre état de santé le justifie et ne peuvent en aucun cas remplacer un siège normal ; elles sont strictement personnelles ;
- l'établissement doit veiller à ce que votre literie reste en parfait état de propreté et soit changée au moins une fois par semaine, et chaque fois que cela est nécessaire.



*« J'ai lu la convention de la MR dans laquelle j'ai le projet d'habiter, et, dans ce qu'inclut le prix d'hébergement, je n'y retrouve pas les produits d'hygiène de base tel le savon. Sont-ils fournis d'office ? »*



Non, la MR n'a pas l'obligation de le faire. Si elle ne le fait pas, c'est à vous de vous les procurer, ou demander au personnel soignant de vous en fournir. Dans ce cas, ils vous seront portés en compte le mois suivant.

## **La présence des animaux**

*Si des animaux sont présents, ils ne peuvent en aucun cas se trouver dans les cuisines, ni dans les endroits où sont conservés des aliments, ni dans la salle à manger, ni dans les locaux de soins et de préparation de médicaments.*

## **en résidence-services**

- Si vous avez demandé que la résidence-services assure l'entretien de votre linge, elle doit le prendre en charge au départ de votre logement ;
- la résidence-services se charge de vider vos poubelles.

## **en accueil familial**

Une température minimum de 22° doit être atteinte dans la chambre et les locaux accessibles au résident.

L'entretien des locaux et de la literie doivent se faire une fois toutes les deux semaines et aussi souvent que nécessaire. L'entretien du linge personnel et de maison est également pris en charge par la famille d'accueil.

Vous avez choisi de vivre en résidence-services ou en accueil familial mais vous ne voulez pas vous séparer de votre petit chien ou de votre chat ? Si les bienfaits d'un animal de compagnie ne sont plus à démontrer, les questions d'hygiène restent, quant à elles, au centre du débat.

Renseignez-vous, certains lieux d'hébergement acceptent que vous emménagiez avec votre compagnon, à condition évidemment que vous puissiez vous en occuper, sans devoir déléguer promenades, soins et nutrition à quelqu'un d'autre.

# Les soins de santé

**en maison de repos  
(y compris en court séjour et en MRS)**

**en centre d'accueil  
en centre de soins de jour**

- Lors du changement d'équipe, le responsable des soins communique par écrit les renseignements relatifs aux événements significatifs qui ont eu lieu durant sa présence ;
- chaque fois que votre état de santé le requiert, il devra être fait appel au médecin de votre choix ;
- toutes les précautions sont prises pour prévenir les maladies contagieuses ; toutes les dispositions indispensables doivent être prises pour les soins stériles, de préférence par l'utilisation de sets à usage unique ;
- le dossier individualisé de soins est tenu à jour ;
- quel que soit le nombre de résidents, la permanence de jour comme de nuit sera assurée par au moins un membre du personnel de soins. Cette personne doit effectuer des rondes et être disponible à tout moment pour répondre à un appel.



*« D'un âge avancé, je songe à ma fin de vie, bien que je sois encore en bonne santé. Les soins palliatifs sont-ils assurés par les maisons de repos ? »*



Les MR, contrairement aux MRS, ne sont pas tenues légalement d'assurer une fonction palliative.

Elles doivent cependant établir des conventions avec un ou plusieurs centres de coordination de soins et de l'aide à domicile et, le cas échéant, avec une MRS et avec l'association en matière de soins palliatifs.

## en résidence-services

Pour tout problème de santé, vous avez le droit de faire appel à la garde permanente de la résidence-services (garde de la maison de repos, de la MRS ou de l'établissement lié avec la résidence-services).

## en accueil familial

Chaque fois que votre état de santé le requiert, la personne qui vous accueille devra faire appel au médecin, à l'infirmier, au kinésithérapeute,... de votre choix.

# La sécurité

Que ce soit en maison de repos (y compris en court séjour et en MRS), en centre d'accueil, en centre de soins de jour ou en résidence-services : le système de chauffage ne peut provoquer aucun dégagement de gaz, de flammes et de poussières dans les locaux accessibles sans surveillance aux personnes âgées. Les couloirs et les escaliers sont pourvus de rampes ou de barres d'appui des deux côtés (sauf en résidence-services).

## en maison de repos (y compris en court séjour et en MRS)

- Les locaux de séjour, les WC, les salles de bain et les chambres sont munis d'un système d'appel susceptible d'être actionné à tout moment ; il est accessible depuis les lits et depuis les fauteuils (en cas de dépendance).

## en résidence-services

- Le système d'appel doit vous permettre de demander de l'aide à partir de votre logement et d'entrer en contact avec le personnel de garde.

## en accueil familial

- L'accueillant doit assurer une présence quasi permanente à son domicile, avec une absence de 4 heures maximum par jour, pour autant qu'il puisse rester joignable.
- Un système doit être prévu pour que vous puissiez appeler à l'aide à partir de votre chambre.
- L'installation de la biotélégilance, de l'interphonie et une protection contre l'incendie doivent également être assurées.

# Le coût à domicile et en établissement

---



## Votre intervention financière

### *Des aides financières*

***Pour vous aider à assumer les différentes charges, il est utile de faire vérifier si vous n'avez pas droit à certaines aides financières telles que garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA), allocation pour l'aide aux personnes âgées (AAPA), maladies professionnelles...***

*N'hésitez pas à contacter le centre de service social de votre mutualité pour faire cette vérification (voir carnet d'adresses p. 74).*

## à domicile

Le coût de l'aide et des services à domicile dépend de votre situation et de la réglementation en vigueur. Votre participation financière aux différents services sera donc déterminée lors de l'enquête de l'assistante sociale et/ou de la coordinatrice.

Si vous bénéficiez du soutien d'un(e) aide familial(e), le coût sera calculé par heure prestée en fonction de votre situation familiale, du nombre de personnes à votre charge et des revenus nets mensuels de votre ménage (tarif fixé par la Région wallonne). On peut vous compter un supplément de 10% maximum pour le déplacement.

Si vous bénéficiez d'un(e) aide ménager(e), il n'y a actuellement aucun tarif fixé.

Vous pouvez également bénéficier d'une aide au ménage par un travailleur «titre-service» : il vous en coûtera, quels que soient vos revenus, 7,50 €/heure (prix 2010, le prix des titres-services est fixé par le SPF Emploi et peut évoluer). Pour les gardes à domicile (garde-malade), la biotélévigilance (appel de secours), le brico-dépannage et d'autres services éventuels, le tarif est fixé par l'organisation d'aide et de soins à domicile.

Les coûts des soins infirmiers et de kinésithérapie sont déterminés par l'**INAMI** en fonction des actes prestés. Ceux-ci sont remboursés en partie par votre mutualité. Il ne vous en coûtera que le **ticket modérateur**.

Les interventions de l'assistante sociale et de la coordinatrice sont entièrement gratuites, elles sont subventionnées par la Région wallonne.

En ce qui concerne les services proposés par les CSD, les affiliés à **La Mutualité Socialiste** bénéficient de conditions financières particulières. Pour plus de renseignements, adressez-vous à la CSD de votre région (*voir carnet d'adresses p. 75*).

## en centre d'accueil en centre de soins de jour

Le prix journalier (majoration comprise) ne peut en aucun cas être supérieur au prix journalier d'hébergement le plus bas de la maison de repos dans

laquelle le centre d'accueil de jour ou le centre de soins de jour est installé ou avec laquelle il est en liaison. Il doit ensuite être diminué de l'intervention de la mutualité (5 €/jour). Par exemple, si la maison de repos demande 30 €/jour (tarif le plus bas), le centre d'accueil ne peut pas vous demander plus de 25 € par jour d'accueil. Le prix comprend le repas de midi, les activités journalières et l'eau à volonté. Le repas de midi ne peut donc pas vous être compté en supplément et aucun supplément non repris dans la convention ne pourra vous être porté en compte. En centre de soins de jour, le prix couvre également les soins (qui sont en fait pris en charge par la mutualité).

## en maison de repos (y compris en court séjour et en MRS)

Le prix journalier ou mensuel varie d'un établissement à l'autre. Le montant est mentionné dans la convention signée lors de votre admission et, comme nous le renseignons plus avant, la convention reprend en détail ce qui est couvert par le prix de la journée (voir tableau ci-dessous).

### **Le minimum inclus dans le prix en maison de repos :**

- l'usage et l'entretien (main d'œuvre, matériel, produits) de la chambre et du mobilier ; certains établissements vous permettent de meubler votre chambre partiellement ou entièrement ;
- la confection et la distribution des repas, le respect des régimes, les collations et boissons dont la distribution est systématique en dehors des repas ; aucun supplément ne peut être réclamé pour le service en chambre si ceci est justifié par des raisons médicales ;
- la fourniture et l'entretien des matelas, couvertures, couvre-lits, draps, taies, alèses, protections de la literie (en cas d'incontinence), rideaux, tentures et textiles d'ameublement ;
- l'usage et l'entretien du chauffage, des installations électriques ainsi que la consommation d'eau courante, chaude et froide (une partici-

pation pourrait être réclamée pour la consommation électrique liée à l'usage de certains appareils privés) ;

- les prestations du personnel (infirmier, soignant, et paramédical) couvertes par la mutualité - si vous n'avez pas de couverture suffisante par une mutualité, la convention reprend les conditions auxquelles vous devez prendre en charge le petit matériel de soins, les prestations infirmières, soignantes et paramédicales ;
- le matériel d'incontinence ;
- la mise à disposition de matériel audiovisuel (télévision, radio, ...) dans les locaux communs ainsi que d'un ordinateur permettant l'envoi et la réception de messages par voie électronique et l'accès à internet;
- les activités d'animation et de loisirs (même à but thérapeutique), lorsqu'elles sont organisées dans l'enceinte de l'établissement.



## **Les frais de santé à votre charge en maison de repos (en MRS voir ci-dessous)**

Certains frais en rapport avec la santé sont toujours à votre charge, comme si vous étiez chez vous : entre autres, les **tickets modérateurs** (médecins, dentistes, kinésithérapeutes ...), les médicaments, les frais de déplacement pour certains traitements.

Les réductions et les remboursements éventuels doivent par conséquent vous revenir. Notez que votre séjour en maison de repos ne vous empêche pas de demander à votre médecin d'ouvrir un **dossier médical global** à votre nom.

Vous (ou votre représentant) devez recevoir une facture mensuelle détaillée reprenant toutes les sommes dues ainsi que les justificatifs.

L'établissement tient pour vous un compte individuel. Ce compte reprend en détails vos recettes et vos dépenses, mais aussi les services prestés en votre faveur et les fournitures dont vous avez bénéficié. Vous pouvez consulter votre compte individuel à tout moment.

**En maison de repos et de soins**, à la différence de ce qui se pratique en maison de repos, toutes les prestations paramédicales et de kinésithérapie (couvertes par votre mutualité) sont incluses dans le prix.

### **Attention aux paiements tardifs !**

*En cas de paiement tardif, les intérêts à payer, si cela est prévu dans la convention, ne peuvent excéder le taux légal.*

### **Attention aux suppléments !**

*Selon les établissements, des suppléments pour des services comme la coiffure, le téléphone, la télédistribution, les boissons, etc... pourront vous être facturés. La façon de comptabiliser ces suppléments aura été précisée dans la convention.*



« Etant bénéficiaire de l'aide sociale, combien aurais-je d'argent de poche par mois, une fois rentré en MR ? »



Bien que le montant de l'argent de poche dépende d'un CPAS à l'autre, il s'élève au moins à 900 euros par an, c.-à-d. 75 euros par mois. Il sert à uniquement payer vos dépenses personnelles telles que les visites chez le coiffeur, les vêtements, des soirées au théâtre ou au cinéma, ou tout autre frais personnel.

## en résidence-services

Le prix mensuel comprend au minimum :

- l'occupation du logement individuel et l'usage des parties communes et des équipements collectifs ;
- l'usage et l'entretien du chauffage et des installations électriques, ainsi que la consommation d'eau courante, chaude et froide, à moins que des compteurs individuels ne mesurent votre consommation ;
- les charges liées à l'organisation d'une permanence 24h sur 24 permettant d'apporter une réponse immédiate à tout appel de votre part ;
- les assurances et les frais administratifs.

## en accueil familial

Le prix mensuel d'hébergement varie en fonction des éléments architecturaux particuliers et des caractéristiques de la chambre occupée.

Ce montant inclut au moins :

- l'occupation de la chambre et des lieux de vie de l'accueil familial ;
- les repas, soit au minimum le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner ainsi que les boissons ;
- l'eau courante, chaude et froide ;
- la fourniture de la literie et son entretien ;
- l'entretien du linge personnel et de maison ;

- les consommations électriques ;
- l'usage des parties communes ;
- le gros entretien du patrimoine, l'entretien courant et le nettoyage, les réparations consécutives à un usage normal ;
- l'usage du mobilier de la chambre ;
- l'évacuation des déchets ;
- le chauffage ;
- les installations de biotélévigilance, de protection contre l'incendie et d'interphonie ;
- les assurances en responsabilité civile, l'assurance incendie ainsi que toutes les assurances souscrites par l'accueil familial conformément à la législation, à l'exception de toute assurance personnelle souscrite par le résident ;
- les charges liées à l'organisation de la permanence.

## L'intervention de l'INAMI

Les maisons de repos (y compris pour le court séjour et les MRS) perçoivent une intervention forfaitaire de l'**INAMI** pour les soins et l'assistance dans les actes de la vie journalière. Cette intervention varie en fonction de la dépendance des résidents. Elle couvre les soins infirmiers, le matériel de soins, les traitements de logopédie correctement prescrits, les aides dans les actes de la vie journalière y compris l'ergothérapie. Le forfait octroyé aux MRS observe les mêmes règles mais couvre, en outre, les soins de kinésithérapie.

Cette intervention est versée directement à l'établissement sans passer par vous. Cela étant, elle diminue le montant de votre intervention. Si l'**INAMI** n'intervenait pas, tous ces soins, qui peuvent s'élever à 35 € par jour, vous seraient portés en compte.

## L'intervention d'un tiers

Certaines personnes dont les revenus sont trop faibles ne peuvent payer l'entièreté du coût de leur hébergement. Dans ce cas, l'intervention d'un tiers est nécessaire et possible.

En général, c'est la famille qui intervient mais à défaut, c'est le CPAS du dernier domicile qui doit être contacté.

C'est lui qui fixe les modalités de son intervention et qui se charge de trouver un établissement pour vous accueillir. D'autre part, le CPAS demande que vous lui cédiez vos pensions, rentes, allocations... et vous remet chaque mois un montant à titre d'argent de poche (*voir encadré page 51*).

Si vous êtes propriétaire, et seulement après concertation avec vous ou votre famille, le CPAS peut, soit réclamer les loyers issus de votre propriété, soit hypothéquer vos biens. Il a aussi le droit de solliciter la participation de vos débiteurs alimentaires, c'est-à-dire, conjoint, parents, enfants et éventuellement petits-enfants.

## L'information sur les prix

Dans tous les types d'hébergement, le prix doit être indiqué dans la convention. Ses modifications devront être approuvées par le Ministre des Affaires Economiques et faire l'objet d'un avenant à la convention.

### **Bon à savoir :**

*Le prix ne peut être majoré que des suppléments dus pour des services auxquels vous avez librement fait appel.*

# Les implications administratives et juridiques du choix du lieu de vie

---



## Le choix de vivre chez soi

Si vous restez chez vous, avec une aide extérieure, rien ne change par rapport à la situation antérieure.

Si vous décidez de cohabiter avec d'autres personnes (famille, habitat groupé genre « **Abbeyfield** », « **kangourou** », ...), renseignez-vous auprès du Centre de service social de votre mutualité (*voir carnet d'adresses p. 74*). Restez attentif aux implications possibles de ce choix.

# Le choix d'un milieu de vie collectif

## Où se faire domicilier ?

Vous avez la faculté de conserver votre domicile ou de le transférer à votre nouvelle résidence. Dans les deux cas, votre décision entraîne des conséquences et des démarches qui varient selon votre statut (marié, cohabitant, isolé) et selon que vous soyez locataire ou propriétaire.

### ① Vous êtes locataire

- **Vous vivez seul(e) et vous décidez de vous domicilier en maison de repos, en résidence-services ou en famille d'accueil.**

Dans ce cas, vous devez mettre fin à votre bail, verbal ou écrit, en respectant les délais de préavis fixés par la loi.

Qu'il s'agisse d'un bail privé ou d'un bail auprès d'une société de logements sociaux, vous devrez, le cas échéant, faire procéder à un état des lieux et réclamer la garantie et les intérêts y relatifs.

- **Vous vivez en couple et décidez de vous domicilier tous les deux en établissement.**

Vous devez effectuer les mêmes démarches que les personnes habitant seules (voir ci-dessus).

- **Vous vivez en couple et seulement l'un de vous décide de se domicilier en établissement.**

- Vous êtes marié ou en **cohabitation légale** :

aucune démarche ne doit être entreprise du fait que le bail se poursuit.

- Vous formez un ménage de fait et vous avez tous deux signé un bail qui comporte une clause de solidarité :

la personne qui n'est pas placée doit continuer à assumer les obligations prévues dans le bail.

- Vous formez un ménage de fait et vous avez signé un bail seul :

votre partenaire devra demander le transfert du bail à son nom auprès du propriétaire.

En cas de litige, le juge de paix pourrait considérer comme un **accord tacite** le fait de continuer à payer le loyer.

- **Vous cohabitez avec d'autres personnes** (pas en couple) **et le bail est à votre nom.**

Le bail peut faire l'objet d'un transfert moyennant l'accord écrit préalable du propriétaire. A défaut d'accord, vous restez responsable (par exemple, en cas de non-paiement du loyer) aussi longtemps que le bail est en cours. Toutefois, vous avez la possibilité de le rompre à condition de respecter la loi relative aux locations d'immeubles ou, éventuellement, en prenant un arrangement avec votre propriétaire.

## ② Vous êtes propriétaire

- **Vous ne modifiez pas votre domicile.**

Dans ce cas, vous restez tenu d'honorer vos obligations en matière d'assurances, taxes, précompte immobilier ...

- **Vous restez propriétaire et vous transférez votre domicile en établissement.**

Vous devez maintenir les contrats d'assurance concernant votre habitation mais ces contrats peuvent être revus.

Si votre maison est totalement vide pendant au moins 90 jours, vous pouvez solliciter une réduction du précompte immobilier en prouvant que l'immeuble ne contient rien et que son improductivité est involontaire.

## Quelles démarches administratives accomplir ?

Si vous décidez de quitter votre domicile pour un établissement, selon que vous choisissiez ou non de modifier votre domicile, il y aura quelques démarches à effectuer.

## Auprès de l'administration communale

Lorsque vous modifiez votre domicile, vous devez effectuer la demande de changement auprès de l'administration communale dont dépend la maison de repos ou la résidence-services.

## Auprès de l'organisme payeur des pensions de retraite et/ou de survie

- **Vous n'avez pas modifié votre domicile.**

Le versement de votre pension se poursuivra sur votre compte bancaire.

Si vous êtes encore payé par chèque circulaire, celui-ci sera toujours expédié à votre domicile et pour en percevoir le montant, vous devrez prendre des dispositions (soit vous faire aider, soit signer une procuration).

- **Vous êtes domicilié en établissement.**

Vous devez prévenir votre organisme de paiement de votre changement de domicile.

### *Attribution de la pension lorsque l'un des conjoints est en établissement*

#### *Dans le cadre des régimes salariés et indépendants*

*Lorsque votre conjoint n'est plus domicilié avec vous, l'organisme de paiement procédera d'office à l'examen des droits en tant que conjoint séparé, que la pension soit attribuée au taux ménage ou au taux isolé. La pension pourra être partagée entre les partenaires.*

#### *Dans le cadre du secteur public*

*La pension est personnelle à l'agent, elle ne sera donc pas partagée entre les conjoints. Exemple : la personne qui reste à la maison était agent de l'Etat. De ce fait, le partenaire placé ne pourra rien toucher de cette pension. Le bénéficiaire de ladite pension devra alors lui allouer une pension alimentaire.*

## Auprès des organismes payeurs des allocations aux personnes handicapées

- **Si votre allocation est payée par le Service Public Fédéral (SPF) Sécurité Sociale, Direction Générale Personnes Handicapées** (*appelé « la Vierge Noire » voir carnet d'adresses p. 77*), le service des allocations aux Personnes Handicapées sera informé, via le registre national, de votre changement de domicile et/ou de celui de votre conjoint. Toutefois, prévenir soi-même le service reste conseillé.
- **Si votre allocation est payée par le Service Public Fédéral (SPF) Finances, vous devez le prévenir de votre changement de résidence.**  
Ces modifications peuvent avoir des incidences sur les montants octroyés. Renseignez-vous auprès du Centre de service social de votre mutualité (*voir carnet d'adresses p. 74*).

### Demander une allocation ou demander une révision de votre allocation

*Vous pouvez envisager de demander une allocation pour l'aide aux personnes âgées ou une révision de votre allocation existante. Dans certains cas, c'est avantageux.*

*Le Centre de service social de la mutualité vous conseillera et vous aidera dans les démarches. En cas de litige à porter devant une juridiction du Travail, le service Handydroit® de l'Association Socialiste de la Personne Handicapée de la Mutualité Socialiste (*voir carnet d'adresses p. 74*) peut intervenir.*

## Auprès d'autres organismes payeurs tels que le Fonds des maladies professionnelles, celui des accidents du travail, l'Institut national des invalides de guerre (INIG)...

- **Si vous changez de domicile**, vous devez communiquer votre nouvelle adresse à chacun d'eux.

## Auprès de la mutualité

Le changement d'adresse effectué, prenez la précaution de le communiquer à la mutualité en lui demandant de réexaminer vos droits. Prenez éventuellement contact avec le Centre de service social de votre mutualité.

**Attention !** En aucun cas, la maison de repos ou la résidence-services ne peut vous imposer un changement de mutualité.

## Auprès des sociétés de service

- **Les services d'aide et/ou de soins à domicile**

Si vous bénéficiez des services d'un(e) infirmier(e), d'un(e) kiné, d'un(e) aide familial(e) ... de repas à domicile, d'un système de télévigilance (bracelet, pendentif ...), n'oubliez pas de les avertir de votre prochain départ.

- **Une société de téléphonie (ligne téléphonique fixe ou GSM)**

*Vous ne souhaitez pas poursuivre l'abonnement*

Vous devez en informer le service à la clientèle.

*La maison de repos ou la résidence-services accepte que vous y transfériez votre abonnement*

Il vous appartient d'en avertir le centre commercial de la société un mois à l'avance.

### *Le tarif téléphonique social*

*Chaque cas est examiné individuellement. Néanmoins, sachez déjà qu'en maison de repos, ce tarif n'est accordé que très rarement. Vous devez à la fois répondre aux conditions d'octroi et disposer d'un abonnement en votre nom propre et à votre usage exclusif.*

- **Le service de télé-redevance et la société de télédistribution**

Si vous ne prévenez pas ces services de votre départ, la redevance et l'abonnement continueront à vous être réclamés.

### *Exonération de la radio-redevance*

*Si vous êtes titulaire d'un titre d'exonération et que vous changez de domicile, il vous appartient de prévenir le service. Si vous n'habitez pas seul(e), la personne (ou l'une des personnes) qui reste devra reprendre l'abonnement à son nom et, si elle ne peut obtenir elle-même l'exonération, payera le prix normal (elle ne pourra pas bénéficier de votre exonération).*

- **Les compagnies d'eau, de gaz et d'électricité**

Prévenez-les. Si vous ne le faites pas, les factures continueront à vous être adressées.

- **Les banques et les compagnies d'assurances**

Prévenez la banque et votre compagnie d'assurances de votre changement de domicile. Et si vous restez domicilié à votre ancienne adresse tout en vivant ailleurs, communiquez-leur votre adresse de contact.

**A propos des contrats d'assurance**

*Attention ! Tenez compte du fait qu'un contrat ne couvre généralement que les personnes vivant sous le même toit. Quant à l'assurance vol-incendie, elle sera, à votre demande, soit adaptée, soit résiliée.*

- **L'administration des contributions**

Votre changement de domicile n'influence pas le mode de calcul de l'impôt sur les revenus sauf s'il engendre une séparation des conjoints (**séparation de fait**).

Dans le cas où vous bénéficiez d'une pension alimentaire et que la personne qui vous l'alloue (conjoint, enfants, petits-enfants ...) la fait valoir pour obtenir une réduction de ses impôts, vous êtes aussi tenu de la déclarer. Votre taxation sera alors calculée en tenant compte de 80 % de la rente perçue, ajoutée aux autres revenus.

Si à 65 ans ou plus, vous vivez avec vos enfants ou petits-enfants, ils bénéficieront d'un avantage fiscal si votre pension est peu élevée.

**Et si vous conduisez une voiture**

*Prévenez la police : en effet, l'adresse reprise sur votre carte grise ne doit pas être différente de celle mentionnée sur votre carte d'identité ; pour l'adapter, vous vous rendrez au bureau de police de votre nouveau quartier.*



# La gestion des biens

---



## Vous êtes apte à gérer vos biens

En général, chez soi ou en résidence-services, on gère ses biens soi-même. En maison de repos (y compris en court séjour et en MRS), même si les décisions vous appartiennent, la gestion des biens requiert une organisation.

- Une **facture mensuelle détaillée**, accompagnée des documents justificatifs, doit vous être remise (ou à votre **représentant**). Vous (ou votre **représentant**) devez pouvoir prendre connaissance de l'état du compte individuel (voir «*Votre intervention financière*» p. 46) et, sur demande, en obtenir un extrait. Toute décision au sujet de vos dépenses personnelles, de placements... vous revient.

- En ce qui concerne **vos revenus**, le fait de vivre en établissement ne devrait en rien modifier le fait qu'ils vous soient payés en mains propres. En effet, la pension constitue un droit personnel. Cependant, on constate, dans la pratique, que nombre d'établissements confient à une tierce personne, la mission d'en réceptionner le montant. Dans ce cas, on vous demandera de signer le chèque circulaire ou de donner une procuration.

Il peut également vous être proposé l'ouverture d'un compte à votre nom auprès d'un organisme bancaire choisi par l'établissement. Vous avez la liberté d'accepter ou pas. **Si votre pension était déjà versée sur un compte, aucun changement n'est nécessaire. Il en est de même pour tout autre revenu.**

- Au niveau de **vos argent de poche**, quelle que soit votre situation financière, il doit être laissé à votre disposition. Si vos revenus suffisent à peine à couvrir le coût de votre hébergement, le CPAS qui intervient dans vos frais de séjour veillera à ce que vous ayez de l'argent de poche (*voir «L'intervention d'un tiers» p. 52*).
- Vous continuez à gérer **vos biens mobiliers et immobiliers** comme avant votre entrée en établissement.
- Si vous le souhaitez, vous pouvez choisir une **personne de confiance** pour vous aider à gérer vos biens : un membre de votre famille, un proche ou encore le directeur de la MR (avec votre accord écrit et la mise en place d'une commission) mais en aucun cas un membre du personnel. Un contrat, appelé mandat, est conclu par écrit entre cette personne et vous et ce, après que vous ayez discuté des actes et des responsabilités que vous lui confiez et après que vous ayez convenu d'une éventuelle rétribution. Prévoir une personne suppléante n'est pas inutile ; la personne que vous avez choisie pourrait se trouver dans l'impossibilité d'assumer sa mission. Si vous le souhaitez, vous pouvez recourir à un notaire (cette démarche n'est obligatoire que si le mandat prévoit le droit d'aliéner ou d'hypothéquer des immeubles).

### *Personne de confiance = perte de pouvoir ?*

*Contrairement à ce qui se passe dans le cas d'une procuration, lorsque vous choisissez une personne de confiance, vous ne lui donnez pas tout pouvoir et vous pouvez conserver la gestion de votre patrimoine.*

*Le mandataire a l'obligation de vous consulter ou de vous rendre des comptes au rythme prévu dans le mandat. A tout moment, vous pouvez annuler le mandat en le signifiant par écrit au mandataire ; de même, ce dernier est libre d'y renoncer.*

## **Vous n'êtes pas apte à gérer vos biens (physiquement et/ou mentalement)**

Quel que soit le lieu où vous vivez, si vous n'êtes plus apte à gérer vos biens, une personne de votre entourage au courant de vos difficultés peut solliciter le juge de paix qui désignera un administrateur provisoire de biens.

L'administrateur provisoire de biens a pour mission de gérer vos biens en bon père de famille et doit, chaque année, vous en rendre compte ainsi qu'au juge de paix ; sa rémunération éventuelle ne peut, en règle générale, dépasser 3 % de vos revenus.

Le juge choisit l'administrateur tout en définissant l'étendue de ses pouvoirs ; il confie cette tâche de préférence à votre conjoint, à un membre de votre famille ou à une personne qui a votre confiance, il peut également désigner un professionnel tel qu'un avocat, un notaire ...

En établissement, la direction ou un membre du personnel ne peut en aucun cas gérer vos biens à votre place.

Deux cas de figure se présentent :

### **Vous aviez choisi précédemment une personne de confiance.**

Cette personne poursuit sa mission. Néanmoins, vous pouvez, de même que toute personne intéressée, introduire une demande d'administration provisoire de biens ; le juge de Paix confirmera votre personne de confiance dans ses responsabilités ou en nommera une autre. Si la personne de confiance déjà mandatée ignore la désignation postérieure d'un administrateur provisoire des biens, ce qu'elle effectuera sera considéré comme valide et les engagements pris à l'égard de tierces personnes seront exécutés.

### **Vous n'aviez pas choisi de personne de confiance.**

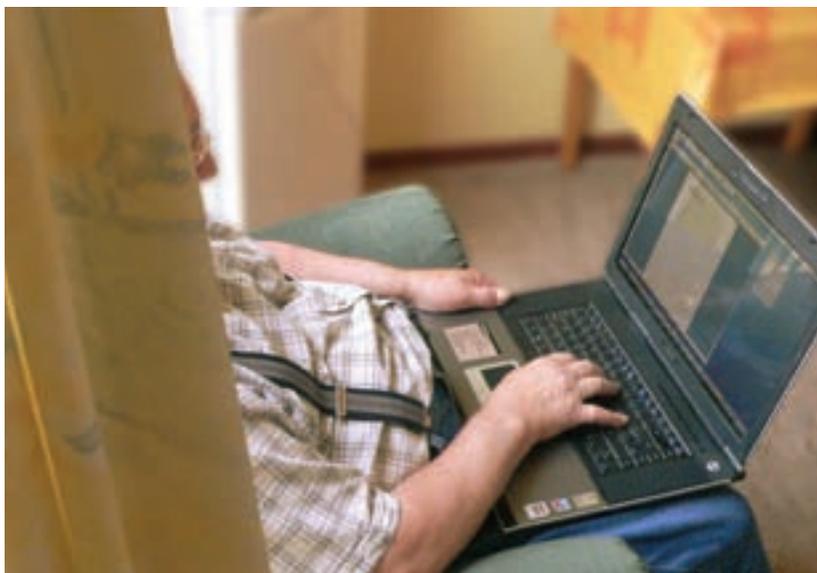
La procédure est identique à celle appliquée au domicile ou en résidence-services (voir ci-dessus).

***Des infos à propos de l'administration provisoire de biens ?***

*Contactez le centre de service social de votre mutualité.*

# Les plaintes

---



## A domicile

Lorsque vous vivez à domicile et que vous êtes aidé par une organisation d'aide ou de soins à domicile, si vous constatez des manquements ou si vous estimez avoir des motifs de mécontentement, vous avez le droit de vous exprimer de différentes façons.

**Vous vous adressez au responsable de l'organisation ou du service concerné.** La plupart des problèmes de litige, de malentendu ou d'insatisfaction peuvent-être résolus en informant le responsable de service ou la direction de l'organisation.

Si aucune solution n'est apportée à votre problème, il vous est toujours loisible d'introduire une plainte.

**Si votre plainte concerne le fonctionnement d'une organisation**, vous pouvez vous adresser au Gouvernement Wallon, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des chances, à l'administration (direction des soins ambulatoire) ou au Bourgmestre de votre commune (*voir carnet d'adresses page 76*).

Toute plainte fait l'objet d'un **accusé de réception** envoyé dans les 8 jours.

**Si votre plainte concerne une fraude liée aux soins à domicile**, vous pouvez vous adresser à l'**INAMI**. La réglementation ne prévoit toutefois aucune procédure de plainte.

## En établissement

Que ce soit en maison de repos (y compris en court séjour et en MRS), en centre d'accueil, en centre de soins de jour ou en résidence-services, si vous constatez des manquements ou si vous estimez avoir des motifs de mécontentement, vous avez le choix entre plusieurs possibilités.

**Vous consignez vos suggestions, observations et plaintes dans un registre** que l'établissement doit mettre à votre disposition.

En maison de repos, ce registre doit être présenté une fois par trimestre au Conseil des résidents.

**Vous contactez la direction de l'établissement** en vue d'envisager une conciliation. Cela se fait sur rendez-vous en maison de repos, dans les centres d'accueil, les centres de soins et en résidence-services.

En maison de repos, le directeur doit se rendre disponible également 4 heures minimum par semaine, réparties sur 2 jours minimum, dont au moins une heure après 18h.

En l'absence d'accord, il vous est loisible d'introduire une procédure auprès des justices de paix ou des juridictions civiles ou pénales compétentes.

**Vous vous adressez au Service Public de Wallonie** – Direction générale opérationnelle des Pouvoirs Locaux, de l'Action sociale et de la Santé (*voir carnet d'adresses p. 76*) ou au Bourgmestre de la commune où est situé l'établissement.

Toute plainte fait l'objet d'un **accusé de réception** envoyé dans les 8 jours. Le Bourgmestre ou l'Administration en informe immédiatement le Gouvernement de la Région wallonne ainsi que la direction de l'établissement concerné.

Lorsqu'une médiation s'avère possible, le Bourgmestre peut agir en conciliation et formuler des recommandations.

Le Bourgmestre ou l'Administration adresse au Gouvernement un rapport sur les informations qu'il a pu recueillir. La direction de l'établissement informe le Bourgmestre et l'Administration des suites réservées à la plainte. Enfin, le Gouvernement ou l'Administration informe le plaignant et la direction de l'établissement de la suite réservée à la plainte.

**Vous pouvez, en maison de repos (y compris en court séjour et en MRS) interpellier le Conseil des résidents.** Etant donné que celui-ci a pour mission d'examiner les problèmes de la vie quotidienne (qualité et aspect humain de l'hébergement, organisation des services, animations), il est judicieux de l'interpeller (votre représentant ou toute personne intéressée peut également le faire).

**Si votre plainte concerne les soins**, vous pouvez vous adresser à l'**INAMI**. La réglementation ne prévoit toutefois aucune procédure de plainte.

Si vous êtes victime de négligence ou de maltraitance, que celle-ci soit physique, verbale, psychologique, financière ou autre, vous pouvez vous adresser à **Respect Seniors** (Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des personnes âgées) (*voir carnet d'adresses p. 77*).

Vous pouvez aussi vous informer sur la législation, lorsque vous voulez être sûr de vos droits, auprès du centre de service social de votre mutualité ou auprès d'Infor Homes Wallonie (*voir carnet d'adresses p. 77*).

## Les Centres de service social de la Mutualité Socialiste

**Ouverts à tous et gratuits**, les Centres de service social sont à votre disposition pour vous informer, vous conseiller et vous orienter.

Avec vous, l'assistant social cherche la solution répondant le mieux à vos besoins et à vos attentes, grâce à sa bonne connaissance de la législation et du réseau social.

L'assistant social vous écoute dans la discrétion et le respect de la vie privée.

Proches, les assistants sociaux vous reçoivent lors de permanences ou se rendent à votre domicile si vous ne pouvez vous déplacer.

### **Les compétences de l'assistant social concernent de nombreux domaines :**

- les conditions d'octroi liées à votre situation : pension, revenu d'intégration, allocations de chômage, allocations aux personnes handicapées, allocations familiales, bourses d'études ...
- les problèmes de procédure et les difficultés administratives que vous pouvez rencontrer,
- la protection des biens, l'hébergement, l'aide juridique,
- les services et les avantages de l'assurance libre et complémentaire.

**N'hésitez pas à contacter nos assistants sociaux, voyez notre carnet d'adresses en pages 74 et notre site [www.mutsoc.be](http://www.mutsoc.be).**

*Les Centres de service social sont agréés et subventionnés par la Région wallonne.*

# Mot à mot

- Abbeyfield** Nom d'un type de maison (qui vient du nom d'une rue de Londres, où a été fondée la première maison « Abbeyfield »). Ces maisons sont constituées de plusieurs logements individuels destinés à des personnes d'âge mûr qui, lors de leur entrée, ne sont pas dépendantes et qui recherchent plus de sécurité.
- Accord tacite** Accord implicite, c'est-à-dire qui n'est pas exprimé formellement mais qui est sous-entendu.
- Accusé de réception** Avis informant qu'un envoi a été reçu par son destinataire.
- Aidant proche** Personne non-professionnelle (famille, ami,...) qui offre de l'aide ou des soins à une personne dont les capacités sont réduites.
- Cantou** Lieu d'hébergement permettant une prise en charge spécifique des personnes âgées désorientées (démence sénile, maladie d'Alzheimer, ...). L'appellation «Cantou» est réservée aux institutions affiliées à l'association belge des Cantous. Une «ménagère» encadre le groupe des personnes vivant dans le Cantou.
- Cohabitation légale** Le fait d'avoir fait une déclaration officielle à l'administration communale de votre cohabitation (même domicile).
- Dossier médical global (DMG)** Le dossier médical global, communément appelé DMG, est un dossier médical tenu, à votre demande, par le médecin généraliste de votre choix. Dans votre DMG, votre médecin généraliste centralise l'entièreté de vos données de santé. Votre intervention personnelle (**ticket modérateur**) est alors réduite de 30 % pour les consultations auprès du médecin généraliste qui détient votre DMG, et à certaines conditions pour les visites du médecin à domicile.
- Humanitude** Définie comme étant la conscience d'appartenir à l'espèce humaine, l'humanitude est une méthode de soins relationnels qui permet aux personnes âgées, désorientées notamment, de vivre dans une plus grande dignité, grâce à une communication basée sur le regard, la parole et le toucher.

- INAMI** Institut National d'Assurance Maladie-Invalidité.
- Kangourou** Habitat au sein duquel deux familles vivent séparées mais s'entraident au besoin ; par exemple : une personne âgée et un jeune couple (ou une famille) partagent le même toit mais évoluent dans des espaces de vie différents, voire dans deux appartements. La personne âgée est présente lorsque les enfants rentrent de l'école et, en échange, en cas de besoin d'aide, la personne âgée peut faire appel à la famille...
- Liaison fonctionnelle** S'il n'est pas situé sur le site d'une maison de repos, chaque centre d'accueil doit être conventionné avec une maison de repos ou une MRS, située à moins de 10 km par voie routière. Outre le fait de pouvoir y bénéficier des repas et des animations, cette liaison doit permettre, le cas échéant, l'entrée en priorité, aux résidents ainsi familiarisés avec la maison de repos.
- Nordic Walking** Sport alliant à la fois les bienfaits d'une activité physique complète et ceux de la marche à pied. En effet, à l'aide de bâtons et d'une technique spécifique, le Nordic Walking ou marche nordique fait travailler 90% des muscles du corps, sans demander d'effort intense. Espace Seniors (*voir carnet d'adresses p. 74*) organise des formations à la technique de la marche nordique.
- Réflexologie** Thérapie manuelle qui agit par pression sur des zones-réflexes des mains, des pieds, des oreilles. Ces zones correspondent à des organes et à des glandes internes. Les pressions permettent de stimuler ou de détendre l'organe correspondant.
- Représentant** Personne de confiance désignée par la personne âgée.
- Répît** Service permettant à l'aidant proche de se faire remplacer momentanément.
- Résiliation** Annulation d'un contrat.
- Séparation de fait** Situation d'un couple dont les partenaires ont des domiciles distincts.

- Snoezelen*** Le terme est la contraction de deux mots néerlandais : « snuffelen », qui signifie renifler et « doezelen », somnoler. En pratique, il s'agit de l'aménagement d'un espace pour stimuler les cinq sens de la personne âgée désorientée et la placer dans une situation de bien-être propice à la communication.
- Ticket modérateur*** Quote-part personnelle dans les frais de soins de santé.
- Titre de fonctionnement*** Acte par lequel la Région wallonne autorise l'ouverture et réglemente le fonctionnement d'une maison de repos (lits court séjour et MRS, compris), d'un centre d'accueil de jour, d'un centre de soins de jour, d'une résidence-services.
- Troubadour*** Senior bénévole aimant la littérature et les contacts sociaux. Après une formation (psychologie, littérature, techniques de lecture à voix haute...), le troubadour va à la rencontre des résidents des maisons de repos pour leur faire la lecture et plus particulièrement auprès de ceux qui ont des difficultés à lire ou reçoivent peu de visites. Espace Seniors (voir carnet d'adresses p. 74) organise les formations et coordonne les activités des Troubadours.
- Troubles cognitifs*** Troubles des fonctions supérieures telles que mémoire, langage, raisonnement etc... Ces fonctions nous permettent d'adapter nos comportements, de prendre des décisions... Ces troubles invisibles handicapent la personne dans son autonomie et sa vie quotidienne.



# Carnet d'adresses

## Les services et ASBL de l'UNMS

### • Association Socialiste de la Personne Handicapée (ASPH)

Rue Saint Jean, 32-38 • 1000 Bruxelles  
Tél. : 02 515 02 65  
email : [asph@mutsoc.be](mailto:asph@mutsoc.be)  
[www.asph.be](http://www.asph.be)

### • Coordination des Centres de Service Social (CCSS)

Rue Saint Jean 32-38  
1000 Bruxelles  
Tél. : 02 515 03 03  
email : [servicesocial.300@mutsoc.be](mailto:servicesocial.300@mutsoc.be)

### • Espace Seniors

Place Saint Jean 1  
1000 Bruxelles  
Tél. : 02 515 02 73  
email : [espace.seniors@mutsoc.be](mailto:espace.seniors@mutsoc.be)  
[www.espaceseniors.be](http://www.espaceseniors.be)

### • Fédération des Centrales de Services à Domicile (FCSD)

Place Saint Jean, 1  
1000 Bruxelles Tél. : 02 515 02 08  
email : [csd@mutsoc.be](mailto:csd@mutsoc.be)  
[www.fcscd.be](http://www.fcscd.be)

## Nos mutualités régionales

*Dans votre Mutualité Socialiste,  
à votre disposition :*

- des Centres de service social
- des relais Espace Seniors ou association de pensionnés
- des relais de l'ASPH

### Mutualité Socialiste du Brabant wallon

Chaussée de Mons 228 • 1480 Tubize  
Tél. : 02 391 09 11

### Mutualité Socialiste du Brabant

Rue du Midi 111 • 1000 Bruxelles  
Tél. : 02 506 96 11

### Mutualité Socialiste du Hainaut Occidental

Site d'Ath :

Rue du Fort 48 • 7800 Ath  
Tél. : 068 26 42 42

Site de Mouscron :

Rue du Val 2 • 7700 Mouscron  
Tél. : 056 85 27 27

### Mutualité Socialiste de Mons-Borinage

Avenue des Nouvelles Technologies, 24  
7080 Frameries  
Tél. : 065 32 97 11

**Mutualité Socialiste  
du Centre et de Soignies**

Rue Ferrer 114  
7170 La Hestre  
Tél. : 064 27 92 11

**Mutualité Socialiste  
de Charleroi**

Avenue des Alliés 2  
6000 Charleroi  
Tél. : 071 20 86 11

**Solidaris Mutualité**

Rue Douffet 36 • 4020 Liège  
Tél. : 04 341 62 11

**Mutualité Socialiste  
du Luxembourg**

Place de la Mutualité 1  
6870 Saint-Hubert  
Tél. : 061 23 11 11

**Solidaris Mutualité**

Chaussée de Waterloo 182  
5002 Saint-Servais  
Tél. : 081 72 92 11

**Association Socialiste  
de la Personne Handicapée  
Service Handyinfoaménagement**

Boulevard des Fortifications, 12  
5600 Philippeville  
Tél. : 081 77 78 00  
E-mail : info@handyinfo.be  
www.handyinfo.be

**Nos organisations  
d'aide et de soins**

**CSD Brabant wallon**

chaussée de Bruxelles, 5  
1300 Wavre  
Tél. : 010 84 96 40

**SAD Bruxelles**

rue des Moineaux, 17-19  
1000 Bruxelles  
Tél. : 078 15 60 20

**CSD Bruxelles**

rue Saint-Bernard, 63  
1060 Bruxelles  
Tél. : 02 537 98 66

**CSD Centre et Soignies**

avenue Max Buset, 38  
7100 La Louvière  
Tél. : 078 15 52 23

**CSD de la Province de Namur**

rue de France, 35  
5600 Philippeville  
Tél. : 081 77 71 00

**CSD Liège**

rue de la Boverie, 379  
4100 Seraing  
Tél. : 04 338 20 20

**CSD Luxembourg**

avenue Nestor Martin, 59  
6870 Saint-Hubert  
Tél. : 061 61 31 50

**CSD Mons-Borinage**

rue Chêne Hayette, 33  
7331 Baudour  
Tél. : 065 84 30 30

### **CSD Wallonie picarde**

rue du Val, 2  
7700 Mouscron  
Tél. : 078 15 02 38

## **Nos centres de convalescence**

*La Mutualité Socialiste dispose de 4 centres de convalescence répartis dans le pays, des Ardennes à la côte.*

### **De Ceder**

Parijsestraat, 34  
9800 Deinze  
Tél. : 09 381 58 85  
E-mail : [info@deceder.be](mailto:info@deceder.be)  
[www.deceder.be](http://www.deceder.be)

### **De Lasne**

Homeweg, 15  
3090 Terlanen-Overijse  
Tél. : 02 686 05 50  
E-mail : [de.lasne@skynet.be](mailto:de.lasne@skynet.be)  
[www.delasne.be](http://www.delasne.be)

### **De Branding**

Koninklijkebaan, 90  
8420 De Haan-Wenduine  
Tél. : 050 43 30 00  
[www.de-branding.be](http://www.de-branding.be)

### **Les Rières et les Sarts**

*(également maison de repos)*  
Chaussée de l'Europe, 124  
5660 Cul-des-Sarts  
Tél. : 060 37 03 67  
E-mail : [info@riezes-et-sarts.be](mailto:info@riezes-et-sarts.be)  
[www.riezes-et-sarts.be](http://www.riezes-et-sarts.be)

*Elle a un accord de collaboration avec le centre « Les Heures Claires » à Spa.*

### **Les Heures Claires**

Avenue Reine Astrid, 131  
4900 Spa  
Tél. : 087 77 41 61  
E-mail : [info@cahc.be](mailto:info@cahc.be)  
[www.cahc.be](http://www.cahc.be)

### **Autres adresses utiles :**

### **SPW – Service Public de Wallonie Direction Générale des Pouvoirs Locaux, de l'Action sociale et de la Santé**

*Direction des Aînés*  
Avenue Gouverneur Bovesse, 100  
5100 Jambes  
Tél. : 081 32 72 88  
Numéro vert informations générales :  
0800 1190

### **Cabinet du Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des chances**

Rue des Brigades d'Irlande 4  
5100 Jambes  
Tél. : 081 32 34 11

### **Infor Homes Wallonie**

Avenue Cardinal Mercier, 22  
5000 Namur  
Tél. : 070 246 131  
E-mail : [info@inforhomeswallonie.be](mailto:info@inforhomeswallonie.be)  
[www.inforhomeswallonie.be](http://www.inforhomeswallonie.be)

## **INAMI**

Avenue de Tervueren, 211  
1150 Bruxelles  
Tél. : 02 739 729

## **Respect Seniors**

Tél. : 0800 30 330 (n° gratuit)  
www.respectseniors.be

### *Informations sur le paiement des pensions :*

- **Salariés et indépendants**  
**Office National des Pensions  
(ONP)**

Tour du Midi  
1060 Bruxelles  
Tél. : 02 529 30 01

- **Fonctionnaires**  
**Administration Centrale,  
Tour des Finances**  
Bd du Jardin Botanique, 50 Bte 32  
1010 Bruxelles  
Tél. : 02 210 22 11/ 24 45

### *Informations Personnes Handicapées :*

- **SPF Sécurité Sociale**  
Direction générale  
Personnes Handicapées  
Centre administratif Botanique  
Finance Tower  
Bd du Jardin Botanique, 50/150  
1000 Bruxelles  
Tél. : 02 507 87 99  
E-mail : handif@minsoc.fed.be

### *Informations sur les habitats groupés :*

#### **Habitat et Participation**

E-mail : contact@habitat-participation.be  
Tél. : 010 45 06 04  
www.habitat-groupe.be

#### **ASBL 1Toit 2 Ages**

E-mail : 1toit2ages@telenet.be  
www.1toit2ages.be





### **Textes de base relatifs à l'hébergement et à l'accueil des personnes âgées**

Décret du 29 avril 2009 relatif à l'hébergement et à l'accueil des personnes âgées (MB : 16.07.09 – ev : 28.12.09)

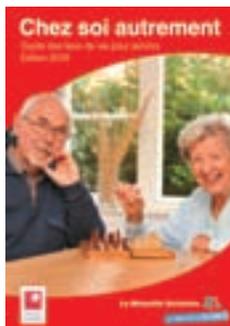
Arrêté du Gouvernement Wallon du 15 octobre 2009 portant exécution du décret du 30 avril 2009 relatif à l'hébergement et à l'accueil des personnes âgées (MB : 12.11.09 – ev : 28.12.09)

Arrêté ministériel du 23 décembre 2009 déterminant les modalités permettant à un centre d'accueil de jour de fonctionner également en tant que centre d'accueil de soirée et/ou de nuit (MB : 25.01.10)

Arrêté ministériel du 23.12.09 déterminant les modèles type de R.O.I. et de convention pour les maisons de repos et les maisons de repos et de soins, pour les résidences-services et pour les centres d'accueil de jour et/ou de soirée et/ou de nuit et pour les centres de soins de jour (MB 25.01.10 – ev : 25.01.10)

Arrêté royal du 21 septembre 2004, Moniteur du 28 octobre 2004 fixant les normes pour l'agrément spécial comme maison de repos et de soins, comme centre de soins de jour (ou comme centre pour lésions cérébrales acquises) (Texte modifié le 4 juin 2008, MB : 01.07.08 et le 7 juin 2009, MB 20.07.09)





**Edition juillet 2010**

**La Mutualité Socialiste**



**LA FORCE DE LA SOLIDARITÉ**