

Normes d'agrément auxquelles doivent répondre les établissements d'accueil
ou d'hébergement pour personnes âgées et précisant les définitions de groupement
et de fusion ainsi que les normes particulières qu'ils doivent respecter

Arrêté du 03 décembre 2009 du Collège réuni

(M.B. 17.12.2009)

Préambule

Ce document couvre l'ensemble des normes d'agrément prévues par l'arrêté du 3 décembre 2009 auxquelles les institutions agréées par la Commission Communautaire Commune (COCOM) de Bruxelles – Capitale doivent satisfaire. Ce recueil a pour ambition de proposer au directeur un support convivial et accessible des normes applicables aux maisons de repos ainsi qu'aux établissements offrant des places de court-séjour. Il n'intègre pas les normes relatives à l'agrément spécial comme maison de repos et de soins, comme centre de soins de jour ou comme centre pour lésions cérébrales acquises (A.R. du 21 septembre 2004).

Les normes ont été classifiées selon la structure suivante :

- Normes « administratives »
- Normes « entretien - cuisine »
- Normes architecturales
- Normes liées aux « soins »
- Normes liées à la gestion du personnel.

La référence à l'article de loi est mentionnée pour chaque disposition.

Les normes « critiques » de la COCOM qui ont un caractère plus contraignant que les normes de la COCOF sont en gras. Le relevé exhaustif des différences entre la législation de la COCOF et de la COCOM est présenté dans l'étude FEMARBEL 'Comparatif COCOF – COCOM'.

1. Normes « administratives »

	OK	NOK	Remarques
Affichages obligatoires			
Le nom du gestionnaire, sa forme juridique et la personne physique qui la représente (Art. 5)			
Les coordonnées du directeur, ses heures habituelles de présence, le nom de son remplaçant (Art. 5)			
Les heures de disponibilité sur rendez-vous (4 heures par semaine au moins, réparties sur deux jours minimum, dont au moins une heure après 18 heures) (Art. 12)			
L'agrément de l'établissement (Art. 5)			
Les modalités d'introduction et d'examen des suggestions ou observations (Art. 5)			
Les renseignements relatifs au conseil participatif trimestriel (Art. 5) <ul style="list-style-type: none"> ➤ la liste des membres ➤ le calendrier ➤ l'ordre du jour ➤ le procès-verbal de la dernière réunion (durant 3 mois) 			
Les modalités d'introduction des plaintes (Art. 5) <ul style="list-style-type: none"> ➤ en interne à l'établissement ➤ auprès des Ministres et de l'Administration 			
L'adresse et les numéros de téléphone des services du Bourgmestre (Art. 5)			
L'adresse et le numéro de téléphone des services de lutte contre la maltraitance des personnes âgées de la Région de Bruxelles-Capitale (Art. 5)			
Le programme des activités et animations quotidiennes (Art. 5 et 158)			
Le menu (au moins sept jours à l'avance) (Art. 136)			
Le règlement d'ordre intérieur (Art. 6)			
Respect du bilinguisme (Art. 3)			

	OK	NOK	Remarques
Règlement d'ordre intérieur (Cf. Modèle COCOM)			
Existence du règlement d'ordre intérieur remis et signé pour réception et accord préalablement à l'admission (sauf urgence) (Art. 6)			
Mentions obligatoires (Art. 7) <ul style="list-style-type: none"> ➤ le statut juridique et la nature de l'établissement ➤ les coordonnées précises du gestionnaire et, le cas échéant, du directeur ➤ les conditions spéciales d'admission ou d'accueil (notamment des personnes âgées de moins de soixante ans et des degrés de dépendance retenus pour l'admission des personnes âgées dans l'établissement) (Art. 7 et 133) ➤ la date de l'approbation du règlement ➤ les modalités de fonctionnement du conseil participatif ➤ les modalités d'introduction de plaintes et de traitement de plainte ➤ l'endroit où est affiché le nom de la personne à qui les suggestions/plaintes peuvent être faites ➤ l'assurance couvrant la responsabilité civile professionnelle du directeur et du personnel de l'établissement ➤ la recommandation à la personne âgée d'être couverte par une assurance en responsabilité civile (Art. 5) <hr/> Mentions obligatoires (Art. 133) <ul style="list-style-type: none"> ➤ l'entière liberté de circulation et de sortie de l'établissement ➤ les procédures écrites concernant les mesures d'isolements, de surveillance et de contention ➤ la liberté de recevoir des visites tous les jours, de 11 heures à 20 heures au moins ➤ le droit de ne recevoir que les visiteurs de son choix ➤ le respect de la vie privée par le personnel de l'établissement ➤ le fait que le nom de la personne âgée figure à l'extérieur de la chambre (avec son approbation) ➤ l'interdiction de changer de chambre sans consentement écrit ➤ le libre choix du kinésithérapeute et du personnel paramédical ➤ le libre accès auprès d'une personne âgée mourante ➤ les conditions d'admission d'un animal de compagnie 			

	OK	NOK	Remarques
Convention hébergement (Cf. Modèle COCOM)			
Existence d'une convention hébergement (Art. 40)			
Mentions obligatoires (Art. 40) <ul style="list-style-type: none"> ➤ les conditions générales et particulières d'hébergement ou d'accueil (Art. 40) ➤ les éléments couverts par le prix de séjour et les frais facturés (Art. 7 et 129) <ul style="list-style-type: none"> ○ les suppléments ○ les avances en faveur de tiers ➤ les modalités de paiement ➤ la déduction de l'acompte de la facture portant sur le premier mois d'accueil ou d'hébergement ➤ la durée et les conditions de résiliation de la convention ➤ les modalités d'application de l'arrêté royal du 21 janvier 2009 portant instructions pour les pharmaciens 			
Mentions obligatoires (Art. 129) <ul style="list-style-type: none"> ➤ les conditions de réduction de l'intervention financière de la personne âgée, en cas d'hospitalisation ou d'absence ininterrompues de plus de sept jours ➤ l'obligation de payer le prix journalier d'hébergement tant que la chambre n'est pas libérée ➤ le numéro de la chambre occupée par la personne âgée (Art. 129 et 162) ➤ le montant de la garantie éventuellement déposée ➤ l'état des lieux, le cas échéant (Art. 130) 			

	OK	NOK	Remarques
Dossier confidentiel (Art. 134)			
Existence du dossier confidentiel à l'admission de chaque résident			
Contenu <ul style="list-style-type: none"> ➤ une copie de la fiche individuelle ➤ l'attestation écrite désignant le représentant ➤ un exemplaire de la convention signée ➤ le cas échéant, les dispositions concernant les modalités de fin de vie ➤ l'état des lieux et l'inventaire des biens lors de l'admission ➤ un exemplaire du règlement d'ordre intérieur signé (et de toute modification y afférente – Art. 6) ➤ les nom, adresse et numéro de téléphone du redevable du prix journalier et les renseignements relatifs au paiement ➤ le cas échéant, les renseignements relatifs à la pension ➤ le cas échéant, la décision de refus d'affichage du nom à l'extérieur de la chambre (Art. 133) 			
Conservation des dossiers pendant une période minimale de trois ans			

	OK	NOK	Remarques
Fiche individuelle (Art. 8)			
Une photo récente			
L'identité complète de la personne âgée			
Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone <ul style="list-style-type: none"> ➤ du médecin traitant et de son remplaçant ➤ du personnel paramédical choisi ➤ de l'institution hospitalière souhaitée 			
Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du représentant et des personnes de confiance			
L'assistance morale, religieuse ou philosophique éventuellement souhaitée			
Les renseignements relatifs à la mutualité de la personne âgée			
La nécessité de consulter le dossier médical			

	OK	NOK	Remarques
Facturation			
Transmission à l'administration de toute décision du Service des prix afférente à une demande de hausse de prix (Art. 24)			
Existence d'un compte individualisé pour chaque personne âgée (Art. 25) Mentions obligatoires <ul style="list-style-type: none"> ➤ l'identité de la personne âgée ➤ un relevé détaillé de toutes les charges ➤ le montant acquitté ➤ le montant net total dû ➤ les pièces justificatives 			
Facturation correcte de l'alimentation entérale (facturation à concurrence de la différence par rapport au prix de la nourriture normale) (Art. 135)			
Transmission annuelle avant le 30 juin aux ministres (Art. 27) <ul style="list-style-type: none"> ➤ du bilan ➤ des comptes de l'année écoulée ➤ du budget pour l'exercice en cours 			

	OK	NOK	Remarques
Conseil participatif (Art. 10 et 11)			
Trimestriel			
Existence d'un règlement d'ordre intérieur du conseil participatif Mentions obligatoires <ul style="list-style-type: none"> ➤ le mode de désignation de son président ➤ le mode d'invitation ➤ le mode d'établissement des ordres du jour ➤ le mode d'établissement des procès-verbaux des réunions 			
Suivi réservé aux avis du conseil			
Mise à disposition des procès-verbaux aux personnes âgées ou à leurs représentants			

	OK	NOK	Remarques
Plaintes – Suggestions - Observations			
Suivi écrit des plaintes adressées au gestionnaire ou au directeur (Art. 9)			
Existence d'un registre des suggestions ou observations (Art. 12)			
Mise à disposition d'une boîte à suggestions ou observations (Art. 12)			

	OK	NOK	Remarques
Projet de vie (Art. 13)			
Existence d'un projet de vie établi en collaboration avec le personnel et le conseil participatif			
Implémentation via <ul style="list-style-type: none"> ➤ des objectifs opérationnels dans la pratique quotidienne ➤ des indicateurs permettant de les évaluer 			
Evaluation annuelle du projet de vie par le gestionnaire, le directeur, le personnel et le conseil participatif			
Communication à chaque membre du personnel, lors de l'engagement			
Communication à chaque personne âgée lors de son admission			

2. Normes « entretien - cuisine »

	OK	NOK	Remarques
Entretien - Hygiène			
Parfait état de propreté du bâtiment (Art. 15)			
Absence de toute humidité ou infiltration (Art. 15)			
Propreté des locaux communs (Art. 148)			
Evacuation des déchets solides au moyen de sacs poubelles fermés (Art. 17)			
Respect des directives pour assurer la collecte sélective (Art. 17)			
Précautions pour assurer la prophylaxie des maladies contagieuses (Art. 20)			
Absence d'odeurs, vapeurs et bruits liés aux cuisines, buanderies (Art. 140)			
Système de renouvellement d'air cuisine - buanderie (Art. 140)			
Interdiction accès animaux cuisines/ locaux conservation aliments (Art. 142)			
Existence de toilettes propres, en suffisance et séparées pour les personnes âgées et le personnel (Art. 146)			

	OK	NOK	Remarques
Cuisine - Alimentation			
Preuve d'acquiescement contribution forfaitaire annuelle AFSCA (Art. 141)			
Conservation, préparation et distribution des denrées périssables selon les règles les plus strictes en matière de propreté et d'hygiène (Art. 135)			
Menu diversifié mensuellement (Art. 135)			
Proposition d'au moins deux menus (le midi et le soir) (Art. 138)			
Au moins un repas chaud par jour (Art. 139)			
Respect des régimes diététiques (sans coût supplémentaire) (Art. 135)			
Nourriture adaptée à l'état de santé de la personne âgée (Art. 135)			
Affichage des menus 7 jours à l'avance (Art. 136)			
Conservation des menus durant 2 mois (Art. 136)			
Respect des heures de repas (Pas avant 7h30, 11h30, 17h30) (Art. 137)			
Fourniture d'une collation à tout moment (sans frais supplémentaires) (Art. 139)			
Eau potable gratuite à disposition dans tout le bâtiment (Art. 18)			

3. Normes architecturales

	OK	NOK	Remarques
Incendie – Sécurité - Système d'appel			
Existence d'un système de détection générale d'incendie (Art. 22)			
Couverture contre les risques d'incendie et abandon de recours en faveur de la personne âgée (Art. 28)			
Plan de sécurité établi en collaboration avec le service incendie (Art. 29)			
Protection des matériaux combustibles (Art. 30)			
Système d'appel permettant à tout moment à la personne âgée de demander du secours, sans quitter le local dans lequel elle se trouve (Art. 21)			
Appareil fixe dans toutes les chambres destiné à l'enregistrement de la réponse donnée à l'appel (Art. 169)			
Système d'appel dans toutes les toilettes, douches et salles de bains (Art. 173)			
Conservation des données relatives aux appels et à leur réponse durant au minimum 3 mois (Art. 169)			
Central équipé d'une source courant d'une autonomie d'une heure (Art. 169)			

	OK	NOK	Remarques
Bâtiment : généralités			
Nombre d'ascenseurs → norme NBN E52-019 (Art. 39) Ou 1 ascenseur par tranche entamée de 40 personnes âgées ➤ Un ascenseur, au moins, doit desservir tous les étages ayant des locaux accessibles aux personnes âgées			
Un ascenseur pour civière (Art. 39)			
Moitié capacité = chambres individuelles * (Art. 165)			
Identification des chambres court séjour (Art. 161)			
Numérotation des chambres (Art. 162) et nom du résident avec son accord (Art. 133)			
Existence d'une chambre d'isolement (si chambres communes) (Art. 166)			
Chambre mortuaire ou morgue avec table réfrigérante aisément accessible (ou accord de mise à disposition d'une chambre mortuaire) (Art. 179)			
Système extérieur ou intérieur de protection des rayons du soleil dans tous les locaux accessibles aux personnes âgées (Art. 175)			
Salle de séjour accessible à toutes les personnes âgées avec connexion à l'internet et la télévision (Art. 176)			
Superficie totale des lieux de vie commune = 1,5 m ² par personne âgée			
Local délimité et isolé destiné aux fumeurs (Art. 177) ➤ dispositif d'extraction des fumées 15m ³ /m ²			
Surface vitrée salle de séjour et chambres = au moins 1/6 de la surface nette au sol (Art. 35)			
Hauteur des appuis de fenêtre (vue vers extérieur en position assise sans risque d'accident) (Art. 35)			
Couloirs et escaliers pourvus de rampes ou de barres d'appui des deux côtés (Art. 178)			

Bande de couleur sur la première et la dernière marche ainsi que sur toute marche isolée (Art. 178)			
Signalisation des portes vitrées qui peuvent présenter un danger (Art. 32)			
Eclairage suffisant en permanence dans tous les endroits accessibles aux personnes âgées (Art. 33)			
Chauffage, ventilation et éclairage de tous les locaux assurés par tous les temps, de jour comme de nuit (Art. 33)			
Température (Art. 34) <ul style="list-style-type: none"> ➤ 22 °C dans les chambres, les locaux de séjour et les salles de bains ou douches ➤ 18 °C dans les autres locaux 			
Au moins un WC par huit personnes âgées (Art. 171)			
Un WC minimum pour personnes âgées par étage (Art. 171)			
Existence de toilettes à proximité des locaux communs dont au moins une est accessible aux chaises roulantes avec un accompagnateur (Art. 172)			
Equipements des toilettes (Art. 37) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aération directe ou ventilation ➤ Facilement accessibles ➤ Deux barres d'appui adéquates ➤ Un crochet vestiaire ➤ Un distributeur de papier hygiénique facilement accessible, avec papier, ➤ Une poubelle sanitaires adaptée ➤ Des portes s'ouvrant vers l'extérieur ou coulissantes ➤ Un système de fermeture déverrouillable de l'extérieur 			
Système de signalisation de l'occupation des toilettes, douches, salles de bains communes (Art. 173)			
Au moins une baignoire réglable en hauteur (Art. 174)			
Equipements de la baignoire ou la douche (Art. 38) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Facilement utilisable ➤ Dispositifs antidérapants ➤ Barres d'appui ➤ Mélangeurs par thermostat ➤ Jet de la douche orientable 			

* Pour les nouveaux établissements et les établissements mis en exploitation avant l'entrée en vigueur du présent arrêté et qui effectuent aux chambres des travaux de transformation ou d'extension

	OK	NOK	Remarques
Chambres			
Superficie des chambres par personne âgée (Art. 163 et 164) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Chambre individuelle 12 m² (15 m²*) ➤ Chambre commune 10 m² (11m²*) 			
Maximum 2 lits par chambre (Art. 164)			
Espace en longueur comme en largeur entre les lits :0.9m (1.3m*) (Art. 164)			
Ecartement d'un mètre minimum d'une fenêtre* (Art. 164)			
Mobilier <u>chambre individuelle</u> (Art. 167) <ul style="list-style-type: none"> ➤ un lit ➤ une penderie-lingerie ➤ une table ➤ un fauteuil ➤ une chaise ➤ une table de chevet avec tiroir ➤ une source de lumière individuelle au-dessus ou à côté du lit 			
Mobilier par personne en <u>chambre commune</u> (Art. 167) <ul style="list-style-type: none"> ➤ un lit ➤ une penderie-lingerie ➤ un fauteuil ➤ une table de chevet avec tiroir ➤ une source de lumière individuelle au-dessus ou à côté du lit ➤ une ou plusieurs tables avec chaises permettant à tous les occupants de la chambre de prendre leur repas simultanément, le cas échéant. 			
Elément de séparation entre les lits (Art. 167)			
Commande d'éclairage et d'appel accessible du lit et du fauteuil sans entrave (Art. 168)			
Existence d'un éclairage général et d'un éclairage de lecture séparé qui doivent pouvoir être enclenchés séparément * (Art. 168)			
Une prise par 5m ² (Art. 168)			
Minimum 3 interrupteurs (à l'entrée, à proximité du fauteuil, à hauteur du lit) (Art. 168)			
Connexion au téléphone, à la télédistribution et à l'internet (Art. 170)			
Installation sanitaire séparée de la chambre (Art. 171) <ul style="list-style-type: none"> ➤ une toilette ➤ un lavabo ➤ un miroir ➤ une douche ou bain accessibles aux chaises roulantes avec un accompagnateur 			
Sanitaire (Art. 171) <ul style="list-style-type: none"> ➤ un lavabo à eau courante potable chaude et froide ➤ un miroir ➤ un élément de séparation entre le lavabo et le lit 			

* Pour les nouveaux établissements et les établissements mis en exploitation avant l'entrée en vigueur du présent arrêté et qui effectuent aux chambres des travaux de transformation ou d'extension

4. Normes liées aux « soins »

	OK	NOK	Remarques
Hygiène			
Précautions pour assurer la prophylaxie des maladies contagieuses (Art. 20)			
Mise à disposition du matériel et des produits nécessaires à la prévention des infections (Art. 149)			
Existence d'un manuel relatif à la politique en matière d'hygiène et de prévention des infections nosocomiales (Art. 149)			
Interdiction d'accès des animaux aux locaux soins (Art. 142)			
Changement de la literie tous les 8 jours (Art. 143)			
Stockage du linge souillé à l'écart des locaux accessibles aux personnes âgées (Art. 144)			
Utilisation limitée des chaises percées (Art. 145)			
Planification d'un bain ou d'une douche hebdomadaire (Art. 147)			

	OK	NOK	Remarques
Aide et soins			
Evaluation pluridisciplinaire à l'admission (Art. 150)			
Plan individuel de soins et d'accompagnement en lien avec le projet de vie (Art. 150) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Respect du rythme de la personne âgée ➤ Intervention limitée entre 22h et 7h ➤ Toilette quotidienne des personnes âgées dont l'état de santé le nécessite ➤ Pas de toilette avant 7h00 			
Respect des procédures de contention, surveillance ou isolement (Art. 151) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sur prescription médicale après concertation équipe pluridisciplinaire ➤ Communication à la personne âgée et sa famille/ représentant ➤ Dossier médical ➤ Mesures limitées dans le temps, évaluées et exceptionnelles 			
Existence d'un <u>dossier médical</u> (Art. 152) Contenu : <ul style="list-style-type: none"> ➤ la date de la visite du médecin traitant et ses directives ➤ les médicaments et les soins à administrer ➤ les éventuels régimes ➤ les examens médicaux demandés. ➤ le contrôle régulier du poids ➤ les informations relatives au contrôle régulier de l'hygiène buccodentaire - prothèses dentaires incluses ➤ les informations relatives aux signes de risque distinctifs de dénutrition ➤ les éventuelles déclarations anticipées d'euthanasie et de volontés relatives au traitement 			
Existence d'un <u>dossier de soins</u> (Art. 152) Contenu : <ul style="list-style-type: none"> ➤ la mention de l'exécution des directives médicales ➤ les remarques formulées par le personnel chargé de 			

<ul style="list-style-type: none"> ➤ l'application de ces directives ➤ les prestations effectuées par le personnel infirmier et paramédical consulté par la personne âgée (+ date et signature) 			
Conservation des dossiers de soins 3 ans minimum (Art. 152)			
Existence d'un « <u>registre de communication</u> » (Art. 154) Contenu <ul style="list-style-type: none"> ➤ les numéros de téléphone utiles en première page: <ul style="list-style-type: none"> - de la direction - des médecins traitants et de garde - de l'hôpital le plus proche ou avec lequel une convention a été passée - le service ambulancier ou avec lequel une convention a été passée - du service incendie - de la police ➤ par période de 24 h <ul style="list-style-type: none"> - les remarques (entrée, hospitalisations, changement de médication, départ) - tout appel à un médecin, à un praticien de l'art infirmier ou à la direction ainsi que les instructions de ces personnes. 			
Préparation des médicaments au maximum quatre jours à l'avance (Art. 155)			
Conservation des médicaments dans un meuble adéquat ou dans un local exclusivement réservé à cet effet, fermés à clef (Art. 156)			

	OK	NOK	Remarques
Alimentation			
Existence d'une politique nutrition écrite (Art. 135) <ul style="list-style-type: none"> ➤ procédures ou protocoles pour le dépistage précoce de la dénutrition et la déshydratation ➤ suivi de la personne âgée dénutrie et déshydratée 			
Respect des régimes diététiques (sans coût supplémentaire) (Art. 135)			
Nourriture adaptée à l'état de santé de la personne âgée (Art. 135)			

5. Normes liées à la gestion du personnel

	OK	NOK	Remarques
Personnel			
Désignation d'un responsable des activités de l'animation (ou accord société animation) (Art. 159)			
COURT SEJOUR : personnel de réactivation pour fonction de liaison (Art. 160)			
Liste des membres du personnel (Art. 181)			
Affichage dans un local accessible en permanence au personnel du tableau indiquant les secteurs d'activités, l'horaire et la qualification (Art. 181)			
« Répertoire » - dossier du personnel (Art. 182) Contenu obligatoire <ul style="list-style-type: none"> ➤ les pièces administratives ➤ les copies de diplômes ➤ les attestations de capacité ou d'expérience utile ➤ les contrats de travail ou d'entreprise ➤ les certificats de bonne vie et mœurs ➤ le contrat d'assurance en responsabilité civile professionnelle du directeur et du personnel de l'établissement ➤ les contrats de toutes les assurances légalement exigées 			
Déclarations trimestrielles destinées à l'Office national de Sécurité sociale (Art. 182)			
Formation continuée de l'ensemble du personnel (30 h/ an) (Art. 183)			
Plan de formation continuée sur deux ans agréé par les Ministres (Art. 183)			
Formation du personnel en matière de prévention et de lutte contre l'incendie (Art. 29)			
Qualification directeur (Art. 184)			
Fonction de directeur exercée à temps-plein et présence au moins 20 heures par semaine (Art. 187)			
Non intégration du directeur dans la norme infirmière et paramédicale si établissement de plus de 60 lits (Art. 187)			
Formation continuée du directeur d'au moins trois jours par an (Art. 186)			
Respect des normes en personnel imposées par l'AM du 06/11/2003 (Art. 190)			
1 ETP / 15 personnes âgées pour tâches de cuisine et restaurant, de lingerie et buanderie entretien technique, la propreté et l'hygiène des locaux (Art. 191)			
Respect garde de nuit (Art. 192) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Maximum 60 lits : au minimum 1 aide-soignant ou si l'établissement compte au moins 50 résidents B, C, Cd, D, Cc , un praticien de l'art infirmier ➤ De 61 à 99 lits : au minimum 2 aides-soignants ou si l'établissement compte au moins 50 résidents B, C, Cd, Cc, D ; 1 praticien de l'art infirmier et 1 aide- soignant ➤ Entre 100 et 130 lits : au minimum 1 praticien de l'art infirmier et 1 aide - soignant ➤ Entre 131 et 199 lits : au minimum 1 praticien de l'art infirmier et 2 aides-soignants ➤ Plus de 199 lits : au minimum 1 praticien de l'art infirmier 			

et 3 aides-soignants			
Si plus de 60 lits : minimum deux rondes par nuit (Art. 192)			

FEMARBEL