



Charte des **Familles** et des proches



SÉNÉOS
Les résidences du Centre Somme

Version Janvier 2026



**La présence des membres de familles et proches
des personnes accueillies dans notre résidence
est une force inestimable pour
un accompagnement de qualité.**

**C'est pourquoi, nous avons invité
les représentants des familles et des résidents volontaires
du Conseil de la Vie Sociale,
à nous rejoindre pour réaliser cette charte,
écrite par et pour
les familles et proches des Résidents.**





Les visites

Le Résident est chez lui, il peut recevoir des visites à toute heure, tout en **respectant le moment des toilettes, des repas et les recommandations du personnel**, dans sa chambre, les petits salons, la salle des familles, la salle de restaurant (sauf quand le couvert est installé), la cafétéria, la terrasse en été...

Mais **la vie en collectivité impose pour le bien être de tous, des limites.**



Quelquefois, certaines visites perturbent le Résident ou la vie de l'établissement (visites trop nombreuses, enfants très chahuteurs, ton haut, état d'ébriété...).

Lorsque cette situation se produit, nous nous devons d'intervenir auprès des visiteurs qui posent problèmes.

Nous vous rappelons que les histoires de familles se règlent en famille et hors de l'établissement.

En cas de force majeure, la gendarmerie pourrait être appelée.



Il nous est interdit de refuser une visite sauf sur décision d'un juge ou demande explicite du Résident.

Un **respect mutuel** est attendu tant de la part des professionnels que des familles dans la communication.



Les portes de l'établissement sont ouvertes en journée. Lors de la fermeture des portes, un interphone avec report sur les téléphones des soignants est à votre disposition à l'entrée pour vos visites.



Pour rendre votre visite agréable, un espace cafétaria est à votre disposition.

Les membres de familles peuvent s'occuper uniquement du Résident pour lequel ils ont un lien de parenté (risque de chute, problème de déglutition). Nous vous invitons à vous adresser au personnel si vous souhaitez apporter votre aide auprès d'un autre Résident (alimentation, déplacement...)



Pour préserver la santé de tous, nous vous recommandons de **vous frictionner les mains avec la solution hydroalcoolique**, disponible à l'entrée de la résidence. En cas de symptômes (rhume, toux...) n'hésitez pas à porter un masque.



Attention aux bonbons, gâteaux, jus de fruit...que vous laissez dans la chambre si le Résident est sujet aux fausses routes ou autres problèmes de santé.

Ne rien donner aux Résidents alités.



Les professionnels doivent TOUJOURS être avertis des sorties de l'établissement quelles qu'en soient les raisons. Cette information nous permet aussi de préparer le Résident en lui donnant ses médicaments pour la journée ou un matériel qui sera nécessaire pour sa sortie comme le fauteuil roulant par exemple. Le Résident peut sortir et rentrer à toute heure.

Il ne faut pas emmener avec vous un Résident dont vous n'êtes pas un membre de la famille ou un ami proche.



Certaines familles souhaitent remercier les professionnels mais de par leur statut ils ne peuvent recevoir de cadeaux individuels ; seuls les cadeaux collectifs peuvent être acceptés.



Les appels téléphoniques : vous pouvez joindre l'accueil de 10h à 12h et de 14h à 17h sauf le vendredi jusqu'à 16h30.

Pour avoir des nouvelles de votre parent (sauf renseignements médicaux du fait du secret médical : vous adresser au médecin traitant), les infirmières sont joignables de 14h30 à 19h. Pour les personnes en capacité de répondre au téléphone, n'hésitez pas à faire installer une ligne téléphonique ou leur fournir un téléphone portable.



Wifi dans la Résidence lorsqu'il existe, le code est accessible au secrétariat.

Le bénévolat

Le bénévolat est possible dans nos structures mais **encadré**. Une **charte** existe, un entretien préalable est organisé et une **convention est ensuite signée**.





Quels que soient notre âge et notre état de santé, **manger est un des grands plaisirs** de la vie, et il est important que cela puisse le rester.

Les places à table sont étudiées par l'équipe pluridisciplinaire. Le Résident ayant besoin d'aides importantes sera installé dans un lieu dédié pour être au plus proche des professionnels avec un équipement adapté. **L'accompagnement est réévalué** à chaque fois que cela est nécessaire.



Les membres de la famille ou proches qui souhaitent aider à cette prise de repas, peuvent le faire en concertation avec l'équipe soignante et dans un lieu dédié.

Pour les repas en famille dans l'établissement, des lieux peuvent être mis à disposition. Cependant le service à table n'est pas prévu.

Un four à micro-ondes est mis à la disposition des familles pour réchauffer les repas de la Résidence si nécessaire, mais également les plats ramenés de l'extérieur.

Lorsque vous mangez avec un Résident, veillez à :



- Ne pas omettre de **respecter l'organisation** de l'établissement pour venir prendre les repas (réservation uniquement au bureau administratif)
- **Prévenir l'accueil** si vous ramenez un repas ou goûter pris par le Résident pour le tracer si souci sanitaire.



Vous pouvez installer un frigo dans la chambre du Résident (quand c'est adapté à la personne). Le nettoyage reste à la charge du Résident ou de sa famille.





L'hygiène

Cette dimension **dépasse largement la propreté** ; elle inclut la santé, le bien-être, l'esthétique, l'estime de soi, le plaisir.



Les produits d'hygiène et le trousseau (liste de vêtements et matériel de toilette) sont à la charge des familles.

Vous devez être vigilants aux **réapprovisionnements réguliers**. En cas de difficulté, n'hésitez pas à en discuter avec l'équipe.



Lors de l'achat des vêtements, il est important d'être attentif à la **facilité d'enfilage et la praticité**.

La toilette du Résident va dépendre de son autonomie, de ses choix, de ses habitudes de vie, de la situation organisationnelle du jour.



Le port des **chaussures adaptées** améliore la stabilité à la marche, l'équilibre et permet à la personne d'être autonome et en sécurité dans son environnement.

Le choix de chaussures adéquates est donc primordial, notamment lors de l'entrée en établissement de votre parent. À chaque apport de nouvelles chaussures, il est indispensable de les faire marquer avant de les donner à votre parent pour éviter toute perte.

Les coiffeurs

Les cheveux blancs sont une couronne d'honneur

Des coiffeurs interviennent dans l'établissement sur des jours fixes, sous réserve de signature d'une convention.

Le salon reste disponible pour tous, en dehors des créneaux réservés aux coiffeurs : l'agent d'accueil pourra vous indiquer la disponibilité du salon.

Les coiffeurs à domicile et les familles sont les bienvenus.





Les intervenants extérieurs

Les opticiens, pédicures, podologues, audioprothésistes... se déplacent dans l'établissement au libre choix du résident. L'établissement n'étant pas autorisé à faire intervenir un prestataire extérieur, c'est au résident ou sa famille de les contacter. N'hésitez pas à les solliciter afin d'éviter un déplacement quelquefois difficile pour votre proche.

La présence des animaux dans la structure

A tous les âges, **les animaux** restent une source **d'affection et d'échanges**.

Il est possible d'amener un animal dans le cadre d'une visite, mais il doit être **tenu en laisse courte, et maîtrisé par son propriétaire** pour rester près de vous afin de garantir la sécurité de tous. L'animal doit être vacciné et propre.

Vous en êtes responsables civilement en cas de chute d'un résident ou d'un professionnel, d'une morsure... ; dans ce cas son carnet de vaccinations pourra vous être réclamé.

Interdiction pour lui d'aller en salle à manger et en salle de soins.

Les animaux appartenant aux structures **ne doivent pas être nourris pour des raisons de santé**.



Sur décision du CVS en date du 13/11/2025, il a été décidé que les résidents ne pouvaient pas être admis avec leur animal de compagnie.



Les chambres

Lieux **privés** empreints **d'intimité**

Le résident peut personnaliser sa chambre mais devra toutefois veiller à **ne pas encombrer la circulation** et faciliter l'organisation des soins. A tout moment, l'aménagement de la chambre pourra être modifié pour faciliter le travail des professionnels, le référent familial en sera informé.

La vie privée de chacun des résidents doit être respectée.

Il est préférable que la famille attende la fin des soins lorsqu'un soignant est présent dans la chambre.

Afin de garantir la sécurité de tous, il est interdit d'apporter du linge (couette, oreiller, rideaux,...) qui ne soit pas aux normes anti feu.



Les activités



Libre choix de participation aux activités

La participation aux activités proposées repose avant tout sur le libre choix de chaque résident. Les équipes veillent à stimuler, encourager et proposer régulièrement des temps d'animation adaptés aux envies et aux capacités de chacun. Toutefois, aucun résident ne sera contraint d'y participer, même à la demande de ses proches. Le respect des souhaits, du rythme et de la volonté de la personne accompagnée demeure une priorité essentielle dans notre accompagnement.

Respect du déroulement des activités en espaces communs

Certaines activités se déroulent dans les espaces de vie collectifs, favorisant le lien social et la participation des résidents. Afin de préserver la qualité de ces moments et de soutenir l'autonomie de chacun, il est demandé aux familles de veiller à ne pas interférer dans leur déroulement. Les proches sont invités à privilégier les visites en chambre ou dans des espaces dédiés, afin de ne pas perturber les activités en cours et de permettre aux résidents de s'y investir pleinement, dans un cadre serein et adapté.



Le stationnement



Il est impératif de respecter les places de stationnement pour vous garer et laisser libre accès devant la résidence pour les véhicules d'urgences (ambulances, pompiers, samu...)

La place pour les personnes en situation de handicap est **réservée aux détenteurs d'un macaron** les autorisant à stationner.

Règlementation



Les professionnels ne peuvent pas être témoins lors de la signature de documents réclamés par un notaire, les forces de l'ordre...



Lors de la prise de photos ou de vidéos, vous devez vous assurer que toutes les personnes concernées **autorisent la prise de vue** (attention certaines personnes ont une mesure de protection), privilégiez les photos de votre proche.

La citoyenneté



Afin de permettre au résident d'exercer son droit de vote s'il le souhaite, nous encourageons les familles à s'assurer que le résident est inscrit sur une liste électorale et dispose d'une pièce d'identité avec photographie.

Il appartient à la famille d'accompagner le résident au bureau de vote ou d'organiser son vote par procuration.