

Charte d'accueil de la personne accompagnée et de ses proches

FAM “Les Jardins de la Clairière”

Référence : CH-ACC-001 — Version : 1.0 — Date : 12/01/2026

Diffusion : Accueil, Unités, Cadres, IDE, AS/AES, Psychologue, Secrétariat médical

1. Notre engagement

L'entrée dans un établissement ou un service médico-social est une **étape importante**, tant pour la personne accompagnée que pour ses proches.

Nous nous engageons à accueillir chaque personne avec **respect, écoute et clarté**, en tenant compte de sa situation de handicap, de son histoire, de ses capacités de compréhension et de ses besoins spécifiques.

2. Ce que vous êtes en droit d'attendre

- **Un accueil individualisé :**
nous prenons le temps de connaître la personne accompagnée (habitudes de vie, préférences, modes de communication, inquiétudes, repères importants), ainsi que les attentes de ses proches.
- **Une information compréhensible et adaptée :**
les explications sont données en langage clair, sans jargon, avec des supports adaptés si nécessaire (phrases simples, reformulation, supports visuels, temps de pause).
- **La possibilité de poser des questions :**
à tout moment, sans crainte ni jugement. Il n'y a pas de “mauvaise question”.
- **Le respect des choix :**
la personne accompagnée peut accepter, refuser, demander un délai, solliciter une nouvelle explication ou revenir sur une décision, dans le respect du cadre légal.
- **La confidentialité :**
les informations personnelles sont partagées uniquement avec les professionnels concernés, conformément aux règles en vigueur.
- **Une prise en charge coordonnée :**
chaque professionnel intervient dans son rôle. Les décisions sont partagées lorsque cela est nécessaire, en associant la personne accompagnée et, le cas échéant, ses

proches ou sa personne de confiance.

3. Ce que nous attendons en retour

- Une **communication respectueuse**, même en cas de désaccord.
 - Le **partage des informations utiles** à l'accompagnement : habitudes, antécédents connus, risques particuliers, traitements en cours si connus, modes de communication efficaces, contacts à privilégier.
 - Le **respect des règles de vie collective** de l'établissement.
-

4. L'information et le consentement : une règle simple

Dans notre établissement, **aucun soin ou acte de la vie quotidienne encadré** ne doit être réalisé sans une **information adaptée** et une **recherche du consentement**, sauf situation d'urgence ou d'impossibilité transitoire, selon les règles applicables.

👉 Le consentement **n'est pas une signature** :
c'est une **compréhension** et un **accord**.

Si la personne accompagnée n'est pas sûre d'avoir compris, **nous reformulons**, autrement et autant de fois que nécessaire.

5. « Nous vérifions que c'est compris »

Nos équipes utilisent une méthode simple, appelée *vérification de compréhension* :

« Peux-tu me redire avec tes mots ce que tu as compris et ce que tu souhaites ? »

Ce n'est **pas un test**.

C'est un moyen de s'assurer que l'explication est claire, adaptée et réellement comprise.

6. Vos interlocuteurs

- **Cadre de santé / IDEC** :
organisation de la prise en charge, coordination, questions complexes.

- **Infirmier(ère) :**
soins, traitements, information médicale dans le périmètre de compétence, traçabilité.
 - **Aide-soignant(e) / AES :**
accompagnement quotidien, repérage des changements, soutien, transmission des informations.
 - **Psychologue :**
écoute, soutien, accompagnement de l'adaptation à l'entrée et au parcours.
 - **Médecin coordonnateur :**
organisation médicale et qualité des pratiques (ne remplace pas le médecin traitant).
 - **Direction :**
fonctionnement de l'établissement, droits des personnes, réclamations, médiation.
-

7. Réclamations / désaccords

En cas d'incompréhension ou de désaccord, nous privilégions **le dialogue**.
Si besoin, un entretien avec le cadre peut être proposé, puis avec la direction.
Une **médiation** peut être mise en place.

Signature Direction (nom) :

Signature Cadre de santé / IDEC :