

Charte accueil résident et famille

EHPAD “Les Jardins de la Clairière”

Charte d'accueil du résident et de sa famille

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 en établissement est une étape importante. Nous nous engageons à accueillir chaque résident et sa famille avec respect, écoute et clarté, en tenant compte des émotions et de l'histoire de chacun.

2. Ce que vous êtes en droit d'attendre

- **Un accueil individualisé** : nous prenons le temps de vous connaître (habitudes, préférences, inquiétudes, repères).
- **Une information compréhensible** : explications en langage clair, sans jargon, avec supports si nécessaire.
- **La possibilité de poser des questions** : à tout moment, sans “mauvaise question”.
- **Le respect de vos choix** : vous pouvez accepter, refuser, demander un délai, demander un autre avis, ou revenir sur une décision.
- **La confidentialité** : vos informations sont partagées uniquement avec les professionnels concernés, selon les règles en vigueur.
- **Une prise en charge coordonnée** : chaque professionnel intervient dans son rôle, et les décisions sont partagées lorsque cela est nécessaire.

3. Ce que nous attendons en retour

- Une communication respectueuse, même en cas de désaccord.
- Le partage des informations utiles (antécédents connus, habitudes, risques, traitement si connu, contact(s) 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 information adaptée et 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 vous n'êtes pas sûr d'avoir compris, nous reformulons.

5. "Nous vérifions que c'est compris"

Nos équipes utilisent une méthode simple :

"Pouvez-vous me redire avec vos mots ce que vous avez compris et ce que vous souhaitez ?"

Ce n'est pas un test : c'est un moyen de s'assurer que l'explication est claire.

6. Vos interlocuteurs

- **Cadre de santé / IDEC** : organisation de la prise en charge, questions complexes, coordination.
- **Infirmier(ère)** : soins, traitements, information médicale dans le périmètre, traçabilité.
- **Aide-soignant(e) / AES** : accompagnement quotidien, repérage, soutien, transmission des informations.
- **Psychologue** : soutien, adaptation à l'entrée, écoute.
- **Médecin coordonnateur** : organisation médicale et qualité des pratiques (ne remplace pas le médecin traitant).
- **Direction** : fonctionnement, droits, réclamations, médiation.

7. Réclamations / désaccords

En cas d'incompréhension ou de désaccord, nous privilégions la discussion.

Si besoin : entretien avec le cadre, puis la direction. Une médiation peut être proposée.

Signature Direction (nom) :

Signature Cadre de santé / IDEC :