



LIVRET PRATIQUE DES FAMILLES ET DES PROCHES

Les repères essentiels pour accompagner votre proche au quotidien

CONTACTS UTILES



SITE DE GRENADE

775 chemin de Piquette - 31330 Grenade
Accueil : 05 62 79 87 60
accueil.grenade@ehpad-grenade-cadours.com



SITE DE CADOURS

2 A chemin d'En Palanque - 31480 Cadours
Accueil : 05 61 09 63 00
accueil.cadours@ehpad-grenade-cadours.com

COURRIELS ET SITE INTERNET

Direction : direction@ehpad-grenade-cadours.com

Site : www.ehpad-grenade-cadours.com



Conservez ce livret à portée de main : il rassemble les bons interlocuteurs et les principaux repères pratiques.

Version septembre 2026

VOS PREMIÈRES IMPRESSIONS

À compléter après les premières semaines de séjour

Votre retour nous permet d'identifier ce qui a facilité l'arrivée de votre proche, ce qui reste à clarifier et ce que nous pouvons améliorer pour rendre l'intégration plus simple, plus sereine et plus personnalisée.

1. Qu'est-ce qui a facilité l'arrivée et l'adaptation de votre proche ?

2. Qu'est-ce qui reste encore peu clair pour vous ?

3. Avez-vous rencontré une difficulté pratique ?

4. Quelle amélioration proposeriez-vous ?

Nom du résident (facultatif) : _____

Date : _____

Votre nom (facultatif) / contact : _____

Site : Grenade / Cadours : _____

01 BIEN UTILISER CE LIVRET

Notre objectif

Vous aider à identifier rapidement le bon interlocuteur et les règles pratiques qui facilitent la vie quotidienne de votre proche.

Ce livret ne remplace pas les documents contractuels. En cas de différence, le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement en vigueur font référence.

Les 10 réflexes essentiels

- Prévenir l'équipe de toute sortie, absence ou retour prévu.
- Faire marquer tout vêtement neuf avant sa première utilisation.
- Réserver un repas invité au moins 72 heures à l'avance, en jours ouvrés.
- Respecter les textures alimentaires et ne pas laisser de denrées périssables sans surveillance.
- Ne jamais apporter ni administrer de médicament ou complément sans l'équipe soignante.
- Demander l'accord avant toute photo, vidéo ou enregistrement.
- Éviter argent liquide, bijoux et objets de valeur dans la chambre.
- Faire vérifier tout appareil électrique avant installation.
- S'adresser d'abord au responsable du domaine concerné.
- Maintenir des échanges respectueux, professionnels et apaisés.

02 QUI CONTACTER ?

Votre question	Interlocuteur à privilégier
État de santé, traitement, douleur, changement inhabituel	Infirmier(ère) de l'unité, cadre de santé ; médecin pour les questions médicales.
Soins quotidiens, toilette, lever, coucher, organisation de l'unité	Équipe soignante puis cadre de santé si la difficulté persiste.
Repas, texture, appétit, perte de poids, aversion	Équipe soignante, cadre, diététicienne ou responsable restauration selon le sujet.
Linge, ménage, chambre, prestations hôtelières	Équipe de l'unité ou responsable hôtelière ; lingerie pour le marquage du linge.
Panne, mobilier, fixation murale, appareil électrique	Accueil ou service technique. Ne réalisez pas vous-même de travaux.
Admission, contrat, facture, aides, dépôt de garantie	Accueil-admissions ou service administratif et comptable.
Activités, sorties, participation à la vie sociale	Équipe d'animation.
Réclamation, qualité, situation non résolue	Responsable concerné, puis qualité ou direction.
Question collective sur la vie de l'établissement	Représentants du Conseil de la Vie Sociale (CVS).

Pour une urgence ou une inquiétude immédiate, adressez-vous sans attendre à un professionnel présent dans l'unité.

03 VISITES, ACCÈS ET STATIONNEMENT

Des visites bienvenues

Les visites participent au maintien des liens familiaux et sociaux. Elles sont possibles dans le respect des souhaits du résident, du repos des autres personnes et de l'organisation des soins.

À votre arrivée, présentez-vous à l'accueil ou signalez votre présence à un professionnel de l'unité.

À privilégier

- Venir en dehors des soins du matin et des temps de repas lorsque cela est possible.
- Prévenir l'équipe si vous êtes présent pendant un repas ou si votre proche doit être installé en chambre.
- Respecter les espaces réservés aux soins et aux locaux techniques.

À savoir

- Les enfants restent sous la responsabilité de l'adulte qui les accompagne.
- Les démarcheurs, photographes ou intervenants professionnels doivent être autorisés par la direction.
- Le calme des unités doit être préservé.
- Les animaux accompagnant les visiteurs restent sous la responsabilité permanente de leur propriétaire, de la famille ou du proche qui les introduit dans l'établissement.

Stationnement

Utilisez les emplacements prévus sans gêner les secours, les ambulances ni les accès techniques.

Les véhicules et les objets laissés à l'intérieur restent sous la responsabilité de leur propriétaire.

04 SORTIES, ABSENCES ET RENDEZ-VOUS

Prévenir pour sécuriser

- Signalez à l'infirmier ou à l'équipe soignante toute sortie, absence ou heure de retour prévue.
- Pour une absence programmée pour convenance personnelle, prévenez au moins 72 heures à l'avance.
- Indiquez si le résident prendra ou non ses repas dans l'établissement.
- Vérifiez avec l'équipe les médicaments, ordonnances, aides techniques et consignes utiles au déplacement.

Consultations et transports

L'établissement organise les rendez-vous et transports relevant de la prise en charge, selon les règles applicables. La présence d'un proche peut être utile lors de certaines consultations. Les équipes vous informent lorsque cet accompagnement est souhaitable ou nécessaire, en particulier si le transport n'est pas pris en charge.

Hospitalisation non programmée

- Maintenez à jour les coordonnées des personnes à prévenir.
- Évitez de laisser des bijoux ou de l'argent dans la chambre.
- À son retour, signalez vous à l'infirmier ou à l'équipe soignante et remettez leur tout document médical ou ordonnance).

À RETENIR Les informations utiles doivent circuler par l'équipe soignante, et non par des transmissions informelles entre proches.

05 PARTAGER UN REPAS AVEC VOTRE PROCHE

Réservation

- Réservez auprès de l'accueil au moins 72 heures à l'avance, en jours ouvrés.
- La réservation reste soumise aux capacités d'accueil du service restauration.
- Le tarif en vigueur est affiché et communiqué par l'établissement. Le paiement se fait par vos soins sur facture envoyée par le Trésor Public.

À RETENIR Le délai de 72 heures remplace les indications plus anciennes de 24 ou 48 heures.

Horaires habituels

- Petit-déjeuner : à partir de 7 h 30.
- Déjeuner : 12 h 30 en salle (12 h 15 en chambre).
- Dîner : 18 h 30 en salle (18 h 00 en chambre).

Organisation

- Prévenez l'équipe si vous êtes présent pendant le repas.
- Le soir, un repas partagé peut être organisé en chambre pour préserver l'intimité et le calme de la salle.
- Les repas invités sont facturés selon les modalités indiquées sur la facture.
- Pour préserver un temps convivial avec votre proche, le repas accompagnant est servi sous forme de plateau. L'établissement ne dispose ni de la capacité ni du temps nécessaires pour assurer un service à l'assiette ou un service de restauration individualisé.

Allergies, aversions et textures

Signalez toute allergie, intolérance ou aversion importante. Les adaptations sont réalisées en lien avec l'équipe soignante, la cuisine et la diététicienne.

06 NOURRITURE APPORTÉE DE L'EXTÉRIEUR

Les apports ne sont pas interdits, mais ils doivent rester compatibles avec la sécurité alimentaire et la prescription du résident.

Les bons réflexes

- Privilégiez les produits non périssables.
- Consommez les produits frais ou plats préparés immédiatement pendant la visite.
- Respectez strictement la texture alimentaire prescrite : normale, hachée, mixée, épaissie, etc.
- Vérifiez les dates limites et l'état des emballages.
- En l'absence de réfrigérateur individuel, reprenez les denrées non consommées à la fin de la visite.

Réfrigérateur individuel

- Le rangement, le contrôle des dates, le nettoyage et l'élimination des produits relèvent du résident ou de ses proches.
- L'établissement ne contrôle pas régulièrement ces denrées et ne peut être responsable d'un produit périmé ou mal conservé.
- Les réfrigérateurs collectifs et les offices ne peuvent pas accueillir les aliments apportés par les familles.

Ne demandez pas aux équipes de conserver ou de réchauffer un plat apporté de l'extérieur.

07 LINGE, TOILETTE ET EFFETS PERSONNELS

Avant toute utilisation d'un vêtement neuf

- À Grenade : confiez-le à la lingerie, à l'accueil ou à un soignant pour le marquage au nom du résident.
- À Cadours : confiez-le uniquement à un soignant.
- Informez l'établissement de tout ajout au trousseau afin que l'inventaire puisse être actualisé.

À RETENIR Le marquage au feutre ou une simple étiquette cousue par la famille ne garantit pas la traçabilité du linge.

À éviter

- Soie, laine fragile et vêtements ne supportant pas un entretien industriel.
- Vêtements très complexes à fermer ou difficiles à enfiler.
- Objets ou accessoires non identifiés.

À renouveler

- Sous-vêtements et vêtements adaptés à la saison.
- Chaussures fermées, stables et en bon état.
- Produits de toilette personnels : savon, shampoing, rasage, dentifrice, cosmétiques.

Réparations

Les retouches importantes, ourlets, fermetures à glissière et transformations ne sont pas assurés par l'établissement.

08 LA CHAMBRE ET LES BIENS PERSONNELS

Un espace privatif à personnaliser

- Privilégiez les petits objets familiers, les photographies et les cadres plutôt que l'ajout de mobilier, même de petite taille.
- La chambre doit rester suffisamment dégagée pour permettre les déplacements du résident, l'utilisation des aides techniques et l'intervention des professionnels en toute sécurité.
- Toute fixation murale ou installation particulière doit être réalisée ou validée par le service technique.

Argent, bijoux et objets de valeur

- Évitez de conserver des espèces ou objets précieux dans la chambre.
- L'établissement ne peut garantir les biens non déposés selon la procédure prévue.
- Un dépôt formalisé peut être organisé : renseignez-vous auprès de l'accueil ou du régisseur.
- Identifiez les étuis de lunettes, appareils auditifs, prothèses dentaires et télécommande du téléviseur.

Ne laissez jamais une prothèse dentaire ou un appareil auditif dans une serviette, un mouchoir ou un plateau-repas.

Avant d'installer un appareil

- Informez l'accueil ou le service technique.
- Vérifiez que l'appareil est en bon état, conforme et adapté à une utilisation en chambre.
- La puissance totale des appareils ne doit pas dépasser 3,5 kW.

Autorisé sous conditions

- Téléviseur et petit équipement personnel en bon état.
- Multiprise avec cordon, conforme aux normes et utilisée sans surcharge.
- Petit réfrigérateur individuel après accord de l'établissement.

Interdit

- Triplettes et branchements improvisés.
- Couvertures chauffantes.
- Appareils défectueux ou à combustible.
- Produits ou matériels présentant un risque d'incendie ou d'explosion.

Intervention technique

Aucune réparation, modification électrique ou installation ne doit être réalisée par le résident ou ses proches sans accord préalable.

À RETENIR Signalez immédiatement toute odeur anormale, surchauffe, prise endommagée ou dysfonctionnement.

Ne donnez jamais directement un médicament au résident sans en parler à l'infirmier(ère).

Sont concernés

- Médicaments prescrits ou en vente libre.
- Homéopathie, compléments alimentaires, plantes, huiles essentielles et vitamines.
- Crèmes, collyres, dispositifs ou produits de santé apportés de l'extérieur.

Pourquoi cette règle ?

- Éviter les interactions, doublons, erreurs de dose et effets indésirables.
- Garantir la traçabilité du traitement et la sécurité du circuit du médicament.
- Permettre au médecin et à la pharmacie de disposer d'une liste complète et fiable.

Professionnels extérieurs

Le résident conserve le libre choix de ses professionnels de santé, sous réserve que leur intervention soit compatible avec l'organisation et la sécurité des soins en EHPAD.

11 PHOTOS, VIDÉOS ET RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Résidents

- Demandez l'accord de votre proche avant de le photographier ou de le filmer.
- Évitez que d'autres résidents apparaissent ou soient entendus.
- Ne publiez aucune image sans autorisation.

Professionnels

- Demandez leur accord avant toute photo, vidéo ou prise de son.
- Respectez un refus, même si la scène concerne votre proche.
- Aucun enregistrement à l'insu d'une personne.

Accès aux informations concernant le résident

Les informations personnelles et médicales sont protégées. Elles sont communiquées par le professionnel habilité, selon la nature de la demande, le statut du proche et la volonté du résident. Les équipes d'accueil, hôtelières ou soignantes ne peuvent donc pas toutes transmettre les mêmes informations.

Un téléphone, une tablette, une caméra ou un micro ne peuvent pas être utilisés pour filmer, écouter ou enregistrer une personne à son insu.

12 UNE RELATION CHALEUREUSE ET PROFESSIONNELLE

Le respect mutuel protège chacun

- Privilégiez un échange calme, factuel et direct avec le responsable concerné.
- Les injures, menaces, pressions, discriminations et agressions verbales ou physiques ne sont pas acceptables.
- En cas de désaccord, demandez un rendez-vous plutôt que d'interpeller un professionnel pendant un soin.

La juste proximité

Les professionnels accompagnent les résidents avec bienveillance, sans se substituer à leur famille. La qualité du lien n'impose ni tutoiement, ni surnom, ni familiarité.

Le vouvoiement et l'appellation « Monsieur » ou « Madame » constituent le repère institutionnel, sauf situation particulière expressément évaluée.

Cadeaux, pourboires et avantages

Les agents du service public ne peuvent accepter d'argent, de pourboire, d'étrennes ni d'avantage personnel. Un remerciement écrit ou adressé collectivement à l'équipe reste toujours possible.

13

ANIMAUX, ENVIRONNEMENT ET SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

Animaux de compagnie

- Les animaux des visiteurs peuvent être admis s'ils sont maîtrisés, propres et sans danger.
- Les chiens sont tenus en laisse.
- Le propriétaire reste responsable de tout incident ou dommage. Les déjections doivent être ramassées à l'intérieur comme à l'extérieur.

Animaux sauvages

- Ne nourrissez ni pigeons, ni chats errants, ni autres animaux.
- Ne déposez pas de restes sur les balcons, rebords de fenêtre, jardins ou parkings.
- Cette règle prévient nuisibles, déjections et risques sanitaires.

Canicule, épidémie ou alerte sanitaire

- Respectez les consignes temporaires affichées ou communiquées par l'établissement.
- Aidez à maintenir les volets fermés et évitez d'ouvrir les fenêtres aux heures les plus chaudes lorsque l'équipe le demande.
- Signalez toute fatigue inhabituelle, toux, fièvre, diarrhée ou baisse des prises alimentaires.
- L'organisation des visites, activités ou repas peut être adaptée pour protéger les résidents.

14

RÉFÉRENT FAMILIAL, PERSONNE DE CONFIANCE ET PROTECTION

Référent familial

Il est le correspondant prioritaire pour la vie quotidienne, l'organisation et les démarches administratives. Il reçoit les informations pratiques destinées aux proches et les diffuse à l'entourage. Ce rôle ne donne pas, à lui seul, accès aux informations médicales.

Personne de confiance

Elle est choisie librement par le résident, par écrit, et peut être changée à tout moment. Elle l'accompagne dans ses démarches, l'aide à comprendre ses droits et peut assister à certains entretiens médicaux. Elle est consultée lorsque le résident ne peut plus exprimer sa volonté, mais ne décide pas à sa place.

Curatelle

- Le résident conserve une capacité de décision et est assisté pour certains actes.
- Le contenu de la mesure détermine le rôle du curateur.

Tutelle / habilitation

- Le représentant intervient dans la limite exacte de la décision judiciaire.
- L'établissement doit disposer d'une copie à jour du jugement.

Tenez à jour les coordonnées, jugements, mandats et désignations remis à l'établissement.

15 QUESTIONS, SUGGESTIONS, RÉCLAMATIONS ET CVS

La démarche la plus efficace

- 1. Échangez avec le professionnel ou le responsable directement concerné.
- 2. Si la réponse est insuffisante, sollicitez le cadre ou le responsable de service.
- 3. Pour une situation persistante ou sensible, demandez un rendez-vous avec la direction.
- 4. Pour un sujet collectif, contactez un représentant du CVS.

Conseil de la Vie Sociale

Le CVS réunit résidents, familles, professionnels et établissement. Il donne un avis et formule des propositions sur les repas, les activités, le cadre de vie, les droits des résidents et les projets.

Les représentants et comptes rendus sont affichés et diffusés. Une boîte à idées permet de transmettre une question ou une proposition.

Autres voies

Une réclamation écrite peut être déposée dans la boîte dédiée ou adressée au service qualité. La liste des personnes qualifiées et les voies de recours peuvent être demandées à l'accueil.

16 FACTURATION, AIDES ET FIN DE SÉJOUR

Le rôle de l'accueil

L'accueil reçoit les familles et les visiteurs, les oriente vers le bon interlocuteur, réceptionne et transmet les documents, prend les réservations de repas et répond aux questions administratives courantes.

Ses limites : l'accueil ne peut pas répondre aux questions médicales ou relatives aux soins, ni décider d'une intervention technique, hôtelière ou organisationnelle. Il transmet alors la demande au professionnel ou au responsable compétent.

Pendant le séjour

- Les frais sont facturés mensuellement. Le prélèvement automatique est le mode privilégié ; le virement au Trésor Public reste possible.
- En cas de difficulté de paiement, contactez rapidement l'administration afin d'étudier les aides et démarches mobilisables.

Aides et documents

- Aide sociale à l'hébergement, aides au logement, mutuelle et mesures de protection nécessitent des dossiers à jour.
- Transmettez sans délai les notifications, changements de ressources, coordonnées bancaires ou décisions judiciaires.

Départ définitif ou décès

La chambre doit être libérée de tous les effets, vêtements, meubles et objets. La facturation de l'hébergement prend fin à la libération effective de la chambre.

L'état des lieux de sortie et la récupération des biens sont organisés avec l'établissement dans les meilleurs délais.

La qualité de l'accompagnement repose sur un dialogue régulier, des informations partagées au bon interlocuteur et le respect de la place de chacun.

MERCI POUR VOTRE CONFIANCE