

# LA PLACE DES PROCHES DANS LES EHPAD ET LA GESTION DES RECLAMATIONS

30  
MARS

2  
0  
2  
1

## CONTEXTE

Les proches de la personne âgée accompagnée dans un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes doivent avoir toute leur place dans la définition du projet personnel d'accompagnement et dans sa mise en œuvre.

Cette place des proches dans le projet d'accompagnement peut se traduire par des réclamations dont il convient de tenir compte pour améliorer la qualité d'accompagnement des résidents. Cependant, elle ne doit pas avoir pour conséquence d'interférer dans la bonne organisation de la structure.

## FORMATEUR

Elodie JEAN, Avocate en droit de la santé, de l'action sociale et des familles - Nantes

## PUBLIC

Directeurs Généraux, Directeurs d'établissements,  
Directeurs adjoints, Responsables juridiques,  
Responsables qualité, Cadre de santé des EHPAD

## LIEU

Rennes

## TARIFS EN INTER

Non adhérent au CREAI ... 250 €  
Adhérent au CREAI ..... 200 €

**TARIFS EN INTRA : NOUS CONSULTER**

## OBJECTIFS

- Mobiliser les droits des proches aidants et les modalités de leur participation à l'élaboration et à la mise en œuvre du projet personnel d'accompagnement
- Associer les proches aidants aux décisions relatives à l'accompagnement des résidents
- Traiter les réclamations et les utiliser dans un processus d'amélioration continue de la qualité

## CONTENU

- La place de la famille, des proches et des aidants dans l'organisation de la prise en charge du résident
- Les différentes mesures de protection juridique et leurs conséquences sur la place du mandataire familial
- Rôle et mission de la personne de confiance
- Responsabilités et rôles des professionnels : directeur, médecin, équipe soignante
- Enjeux et place de la gestion des plaintes et incidents dans le contexte réglementaire et des recommandations (HAS, ANESM)
- La procédure de signalement des événements indésirables
- Les réclamations : un outil au service de l'amélioration continue de la qualité

## PRE-REQUIS

Etre en relation avec les usagers et leurs proches en établissement ou service sanitaire, social ou médico-social

## METHODES, MOYENS PEDAGOGIQUES, EVALUATION DES RESULTATS

- Apports théoriques / Echanges à partir des pratiques
- Questionnaire en amont ; exercices et supports d'autoévaluation des acquisitions et questionnaire de satisfaction