

## >>> La place des proches dans les EHPAD et la gestion des réclamations

Les professionnels s'interrogent parfois sur la place, et les droits et obligations respectives du résident, de sa personne de confiance, de sa famille, ou des mandataires à la protection juridique des majeurs ou habilités familiaux : qui informer ? qui décide ? qui est l'interlocuteur ? comment concilier participation des familles et des proches et droits à l'intimité et au secret du résident ?

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.

### OBJECTIFS

- Mobiliser les droits et les places respectives des différents interlocuteurs
- Associer les proches aidants aux décisions relatives à l'accompagnement des résidents dans le respect des droits de ces derniers
- 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)
- La procédure de signalement des événements indésirables
- Les réclamations : un outil au service de l'amélioration continue de la qualité

### PRÉREQUIS

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

### MÉTHODES, MOYENS PÉDAGOGIQUES, ÉVALUATION DES RÉSULTATS

- Apports théoriques
- Echanges à partir des pratiques
- Questionnaire d'entrée en formation (*attentes*)
- Questionnaire à chaud (*acquis et satisfaction*)
- Questionnaire à froid entre 3 et 6 mois (*impact sur vos pratiques*)

### PUBLIC CONCERNÉ

- Directeurs Généraux, Directeurs d'établissements, Directeurs adjoints, Responsables juridiques, Responsables qualité, Cadre de santé des EHPAD et tout professionnel en contact avec les résidents et les proches

### INFOS

|                                                                                                       |                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | Elodie JEAN                                                                                           |
|                  | 1 jour / 6 heures                                                                                     |
|                  | 6 à 15 personnes                                                                                      |
|                  | <b>Lieu</b> : CREAL Bretagne<br>2 B Rue du Patis Tatelin, 35700 Rennes<br><b>Date</b> : le 20/09/2023 |
|  <b>en inter</b> | Non Adhérent au CREAL : 280€<br>Adhérent au CREAL : 220€                                              |
|  <b>en intra</b> | Nous consulter                                                                                        |