



Formation : Gestion des plaintes en EHPAD

INFORMATIONS :

Public concerné et pré-requis:

Personnel de direction et d'encadrement

Durée : 2 jours

Intervenant :

Avocate spécialisée dans le droit de la santé.

CONTEXTE :

La gestion des plaintes et des réclamations fait partie intégrante des droits des usagers. Favoriser leur expression sur leur prise en charge, répondre aux plaignants, identifier les dysfonctionnements et assurer la traçabilité de ces dysfonctionnements sont autant d'actions permettant aux EHPAD de répondre aux exigences du Ministère de la Santé (Guide méthodologique – Plaintes et réclamations dans les établissements de santé : un levier pour améliorer la prise en charge des usagers).

Au cœur de la démarche de bienveillance, la gestion et l'analyse des plaintes et des réclamations est un levier d'amélioration de la prise en charge des résidents.

LE + DE LA FORMATION

Travail en sous-groupes sur la valorisation du traitement d'une plainte ou d'une réclamation.

OBJECTIFS :

- Identifier les droits et responsabilités face aux résidents et aux familles
- Mettre à jour les procédures de gestion et de suivi des incidents et des plaintes
- Intégrer les spécificités du droit de la fin de vie pour éviter les contentieux



Formation : Gestion des plaintes en EHPAD

PROGRAMME :

JOUR 1

- Actualisation des connaissances de l'arsenal juridique entourant les droits de la personne âgée en EHPAD
- Enjeux et place de la gestion des plaintes et incidents dans le contexte réglementaire et des recommandations (HAS, ANESM)
- Accès à l'information, consentement et respect des droits des personnes vulnérables
- Responsabilités et rôle des professionnels : directeur, médecin, équipe soignante
- Le processus de recueil, de traitement et d'analyse des incidents et des plaintes
- Étude de cas : de l'accueil à la contractualisation avec un nouveau résident : comment et avec quels outils?

JOUR 2

- Maltraitance et procédure de signalement
- Principes de consentement éclairé et de soins adaptés en fin de vie
- Place de la famille, des proches et des aidants dans l'organisation de la prise en charge du résident
- Les mesures de protection et le rôle de la personne de confiance
- Limitation et arrêt de soins : responsabilités, procédures et pratiques professionnelles
- Étude de cas : comment sont appréciés les besoins, les attentes et la vulnérabilité dans le projet personnalisé ?
- L'aspect réglementaire face au décès : annonce aux familles, traitement du corps et remise des effets personnels



Formation : Gestion des plaintes en EHPAD

NOTRE DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

- Un référentiel d'analyse basé sur les indicateurs nationaux de bonnes pratiques (Guide de l'ANESM "Valorisez les résultats de vos évaluations")
- Une approche pédagogique concrète et pragmatique s'appuyant sur des méthodes de pédagogie active : alternance d'exposés théoriques courts, d'études de cas, d'analyse de pratiques...

— EVALUATION & LIVRABLES

- Un questionnaire préalable à la formation adressé à chaque stagiaire pour identifier les attentes de chacun et adapter l'intervention.
- Une évaluation de la satisfaction et des connaissances

- Une documentation pédagogique remise à chaque participant.
- Une attestation de suivi de formation
- Un compte rendu de formation