

Le RU et la MEDIATION EN ETABLISSEMENT DE SANTE

Date : 29 Novembre 2018, de 9h30 à 17h00

Lieu : ANGERS

Durée : 1 jour

Coût : gratuit pour les bénévoles membres des associations adhérentes de France Assos Santé – remboursement des frais

« Je suis RU en Commission des usagers. On me demande désormais d'intervenir dans le processus de médiation. Mais comment ? Pourquoi faire alors qu'il y a déjà des médiateurs ? Quel peut être mon rôle : par rapport à l'utilisateur ? Et dans le processus ?

Que faire concrètement ? Et que tirer de ces médiations ? » France Assos Santé vous propose une journée de formation pour mieux comprendre comment, et à quelles conditions, jouer votre rôle de RU aux côtés de l'utilisateur, ainsi que des outils et méthodes pour remplir votre mission.

France Assos Santé vous propose une journée de formation et d'échanges pour vous outiller et vous soutenir dans votre action.

PUBLIC

RU membres des associations adhérentes de France Assos Santé, siégeant en commission des usagers et ayant suivi les formations « **RU en commission des usagers** » et « **Analyser les plaintes et réclamations en commission des usagers** ». Un an d'ancienneté dans le mandat est requis.

Méthodes pédagogiques

A partir des expériences et visions des participants, alternance d'exercices théoriques et pratiques, mise en situation. Mobilisation d'une dynamique de groupe.

Intervenante

Sabine Soileux : formatrice du réseau de France Assos Santé, médiateur professionnel

OBJECTIFS

- Connaître la spécificité et le cadre de la médiation en établissement de santé
- Saisir la dynamique rendant une médiation nécessaire
- Cerner le rôle du RU dans le processus de médiation
- Exploiter les résultats de la médiation en Commission des usagers

CE DONT NOUS PARLERONS

- La médiation dans les établissements : spécificité, cadre et limites
- Le rôle du représentant des usagers : accompagner l'utilisateur
- Les facteurs de réussite ou d'échec d'une médiation
- Préparer la médiation avec l'utilisateur
- Prendre sa place dans l'entretien de médiation
- Que faire après médiation



REPRÉSENTER LES USAGERS EN MEDIATION

BULLETIN D'INSCRIPTION A LA FORMATION DU 29 NOVEMBRE 2018 à ANGERS

Pour les formations se déroulant à France Assos Santé **Pays de la Loire** : Nous transmettre par courrier, votre(s) chèque(s) de caution de 15 euros pour une inscription sans hébergement à l'adresse suivante :

France Assos Santé Pays de la Loire – 16 Rue Hermann Geiger – 44300 Nantes

Nom **Prénom**

Association membre de France Assos Santé :

Région :

Fonction dans l'association (salarié, bénévole, élu...) :

Votre adresse :

.....

Votre téléphone : Votre E-mail :@.....

Est-ce votre première inscription aux formations de France Assos Santé ?

OUI NON

Si non, à quelle formation avez-vous déjà participé ?

.....
.....

Instances où vous représentez les usagers :

- Commission des usagers
- Conseil de Surveillance d'établissement public ou conseil d'administration d'établissement de santé privé
- Conférence territoriale de santé (CTS)
- Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA)
- Commission de conciliation et d'indemnisation (CCI)
- Comité de protection des personnes (CPP)
- Conseil de la CPAM
- Autre (préciser) :

Depuis combien de temps êtes-vous représentant des usagers ?

Date de votre 1^{er} mandat de représentant des usagers :



Quelles sont les principales difficultés qui se présentent à vous pour intervenir dans le processus de médiation ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Si vous n'êtes encore jamais intervenu lors d'une médiation, quelles sont vos questions, vos craintes et appréhensions (si vous en avez) ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Merci d'avoir rempli ce questionnaire. Il permettra au formateur de mieux ajuster son intervention à vos profils et questionnements. Il facilitera le remboursement de vos frais.

