

Le RU et la MEDIATION EN ETABLISSEMENT DE SANTE

Date : jeudi 18 novembre 2021, de 9h30 à 17h30

Lieu : Nantes

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. »

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

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



**REPRÉSENTER LES USAGERS EN COMMISSION DES USAGERS
BULLETIN D'INSCRIPTION A LA FORMATION DU 18/11/2021 - NANTES**

Merci de renvoyer ce bulletin par courrier postal à l'adresse suivante :

France Assos Santé Pays de la Loire – 18bis avenue de la Vertonne – 44120 VERTOU

IMPORTANT : nous attendons que le seuil minimal de 8 inscrits soit atteint avant de vous confirmer la formation.

Nom Prénom

Association membre de France Assos Santé :

Région :

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

Votre adresse :

.....

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

Hébergement : [uniquement pour les formations à Paris]

NON OUI Pour la nuit du __ au __ = __ nuits

Merci de prendre en compte mon handicap pour la réservation d'une chambre d'hôtel

L'hébergement peut être pris en charge pour la nuit précédant le premier jour de la formation, lorsque celle-ci commence tôt le matin et que l'éloignement de votre lieu de résidence vous oblige à arriver la veille.

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.

