

RU et MEDIATION : Partie 2

Exploiter les résultats de la médiation pour améliorer la qualité

Date : 03/10/2022 de 9h30 à 17h00

Lieu : Albi

Coût : gratuit pour les représentants des usagers membres des associations adhérentes de France Assos Santé.

Nous sommes des RU en Commission des usagers. On nous demande désormais d'intervenir dans le processus de médiation. Mais comment ? Pourquoi faire alors qu'il y a déjà des médiateurs ? Quel peut être notre rôle par rapport à l'utilisateur en amont et pendant la médiation ? Et dans le processus, que faire concrètement ? Et que tirer de ces médiations, comment exploiter les résultats pour améliorer la qualité de la prise en charge des usagers ? France Assos Santé vous propose une journée de formation pour mieux comprendre comment, et à quelles conditions, jouer vos rôles de RU aux côtés de l'utilisateur. Faire vivre la démocratie sanitaire pendant cette crise sanitaire est plus que jamais nécessaire !

Public

RU membres des associations adhérentes de France Assos Santé, siégeant en commission des usagers et ayant suivi la formation « **RU en commission des usagers** » et la formation *en visio* « **Le RU garant de l'accompagnement en médiation** ». 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

Formatrice du réseau de France Assos Santé

OBJECTIFS

- Comprendre la spécificité et le cadre de la médiation en établissement de santé
- Trouver sa place pendant la médiation
- Analyser le compte rendu de médiation
- Exploiter les résultats de la médiation en Commission des usagers pour améliorer la qualité

CE DONT NOUS PARLERONS

- La médiation dans les établissements : spécificité, cadre et limites
- Les facteurs de réussite ou d'échec d'une médiation
- Prendre sa place dans l'entretien de médiation
- Que faire après la médiation en Commission des usagers