

---

# Programme de Formation

---

## Commission des Usagers & médiation : conduire des médiations utiles et renforcer la qualité des soins

---

### Organisation

---

**Durée :** 14 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

---

### Contenu pédagogique

---

#### **Public visé**

Membres de la CDU - Représentants des usagers - Médiateurs médicaux et non médicaux



#### **Objectifs pédagogiques**

À l'issue de la formation, vous serez en capacité de :

- Comprendre le rôle et le cadre de la médiation en établissement de santé
- Adopter une posture de médiateur adaptée aux situations sensibles
- Structurer et conduire un entretien de médiation
- Contribuer à l'amélioration des pratiques à partir des médiations



#### **Description**

1. **Comprendre le cadre de la médiation en établissement de santé**
  - Place de la médiation dans le traitement des réclamations
  - Articulation avec la Commission des Usagers
  - Rôle des médiateurs médicaux et non médicaux
  - Limites et responsabilités
2. Atelier : analyse de situations relevant de la médiation
3. **Adopter une posture de médiateur**
  - Se positionner en tiers dans la relation
  - Gérer les émotions et les tensions
  - Maintenir un cadre d'échange sécurisant
  - Éviter les postures inadaptées
4. Atelier : analyse de postures en situation
5. **Conduire un entretien de médiation**
  - Préparer un entretien de médiation
  - Structurer les échanges et favoriser l'expression des parties
  - Reformuler, clarifier, conclure et formaliser
6. Mise en situation : conduite d'un entretien de médiation
7. **Transformer la médiation en levier d'amélioration**
  - Identifier les enseignements issus des médiations
  - Faire le lien avec les démarches qualité
  - Contribuer aux travaux de la CDU
  - Formaliser des axes d'amélioration
8. Atelier : identifier les leviers d'amélioration à partir de situations



#### **Prérequis**



Aucun prérequis



### **Modalités pédagogiques**

- Apports contextualisés
- Analyse de pratiques
- Exploitation des situations vécues par les participants
- Mises en situation de médiation
- Livrable : Trame de conduite d'une médiation en établissement de santé. Une fiche pratique pour préparer et structurer une médiation en situation sensible.



### **Modalités d'évaluation et de suivi**

- Auto-positionnement amont/aval
- Validation des mises en situation de médiation
- Questionnaire de satisfaction



### **Informations sur l'accessibilité**

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Un référent handicap est disponible pour adapter les modalités pédagogiques si nécessaire : [contact@larelevesante.fr](mailto:contact@larelevesante.fr)