

# S'entraîner à l'entretien de médiation médicale (simulation)

## Compétences visées

- De manière globale développer des compétences en communication patient dans une situation potentiellement conflictuelle.
- Savoir faire face à des situations plus ou moins complexes face à différents types d'interlocuteurs (seul(e) ou accompagné(e)).
- Savoir mener l'entretien selon les règles : poser le cadre, le contexte et les modalités de partage des données médicales en présence de témoin.
- Savoir faire face aux différentes procédures contentieuses qui sont ouvertes au plaignant.
- Savoir formuler chaque fois que c'est possible des recommandations qui seront reprises dans le rapport pour l'amélioration des pratiques.

## EN RÉSUMÉ

Cette formation se déroule en présence d'un médiateur médical ou paramédical expérimenté et d'un professionnel de santé formateur en simulation. Durant toute une journée, après un rappel théorique sur les règles de la médiation et les conditions de déroulement de la simulation, vous serez mis en situation d'entretien de médiation en simulation et devrez réaliser deux scénarios de difficulté croissante face à des comédiens jouant le rôle de patients (patients simulés).

## LES PLUS DE LA FORMATION

- Un format permettant les échanges d'expérience.
- Une présentation dynamique de l'évolution réglementaire.
- Des conseils pour la mise en œuvre dans la pratique.
- La mise en situation d'entretien face à des patients simulés permet de s'entraîner et de se préparer concrètement à des problématiques de complexité progressivement croissantes.
- Les scénarios sont adaptés aux différents modes d'activité.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Apprendre à communiquer avec le patient dans une situation conflictuelle.
- Connaître les modalités de partage des données médicales.
- Connaître les différentes procédures contentieuses.

## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

La formation se déroule en deux temps, elle combine :

- Deux webinaires consultables avant la session de simulation sous forme de deux conférences présentant les enjeux de l'entretien de médiation, les étapes de l'entretien et la réglementation.
- Cet e-learning est facultatif en fonction de l'expérience du stagiaire, il est réalisé par un juriste et un médiateur.
- Une journée de mise en situation d'entretien de médiation en simulation.
- Chaque stagiaire réalisera deux scénarios de difficulté croissante face à des comédiens jouant le rôle de patients.

## PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

La formation se déroule en deux temps, elle combine :

- Deux webinaires consultables avant la session de simulation sous forme de deux conférences présentant les enjeux de l'entretien de médiation, les étapes de l'entretien et la réglementation. Cet e-learning est facultatif en fonction de l'expérience du stagiaire, il est réalisé par un juriste et un médiateur.
- Une journée de mise en situation d'entretien de médiation en simulation. Chaque stagiaire réalisera deux scénarios de difficulté croissante face à des comédiens jouant le rôle de patients.

## PUBLIC & PRÉ-REQUIS

L'ensemble des professionnels devant assurer une mission de médiation auprès des patients en établissement de santé (médicaux et paramédicaux).

Nombre de participants :

Maximum 8 - Minimum 6

La formation est réalisée en binôme médical et paramédical.

## INTERVENANT

Un professionnel médiateur (médical ou paramédical) expérimenté et un professionnel de santé formateur en simulation.

## LIEU DE FORMATION

Présentiel sur demande en intra et/ou inter-établissement

## DURÉE

Séance de simulation de **9H à 17H**  
Webinaire : **2 H**

## TARIF

**2 000 € TTC à 3 000 € TTC**  
en fonction du nombre de comédiens nécessaire.

## DÉLAIS DE PRÉVENANCE

2 mois minimum entre la demande et la réalisation de la prestation

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Fiche d'évaluation avant et à l'issue de la formation.

Fiche d'évaluation à 6 mois.

## ACCESSIBILITÉ

Formation accessible aux personnes en situation de handicap.

## POUR CONSULTER NOTRE CATALOGUE

<https://www.prevention-medicale.org/formations-outils-et-methodes/formations>

OU SCANNEZ LE FLASH CODE CI-CONTRE →



## CONTACTEZ-NOUS

TÉLÉPHONE  
**01 71 23 82 00**

E-MAIL  
[contacts@prevention-medicale.org](mailto:contacts@prevention-medicale.org)

N° DRIEETS  
11754454275

N° D'AGRÈMENT DPC  
2968