

MÉDIATEUR EN ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

LES OBJECTIFS

- Savoir mener une médiation dans un contexte de soin
- Situer la médiation dans le contexte juridique spécifique
 - Acquérir les outils de communication adaptés et pertinents
- Disposer et mettre en oeuvre une méthodologie d'intervention structurée
- Savoir se situer déontologiquement et éthiquement

LA MÉTHODE

- Apports théoriques
- Etude de cas concrets
- Analyse de pratique
 - Jeux de rôle
- Réflexion en groupe : échanges et témoignages

COMPÉTENCES VISÉES

Capacité d'écoute et de reformulation, bienveillance et empathie, distanciation, neutralité, impartialité, positionnement déontologique et éthique

INTERVENANTS

Médiateurs certifiés, médecin, avocat en droit de la santé

LA DURÉE

6 jours, soit 48 heures.

Médiateurs médicaux / non médicaux, représentants des usagers, membres de la CDU, RH, président de CME, cadres médicaux/ non médicaux, etc...

LE PUBLIC CONCERNÉ

PRÉ-REQUIS

Aucun pré requis n'est demandé.

en partenariat avec:



Institut 131,
créé par le CMAP

39 avenue Franklin D. Roosevelt
75008 Paris



CMAP

Contact et renseignements :

Mélanie Germain Hayek

institut131@cmmap.fr

Eric Basso (pédagogie)

basso@kairos-santemediation.fr

N°SIRET 435 001 557 00014 - N° Agrément 1175 56630 75



Datadock

MÉDIATEUR EN ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

21 mars 2019

9h00-18h00

La médiation dans le contexte spécifique de la santé

La loi de 2002 modifiée la loi du 26 janvier 2016

Définition et caractéristiques principales de la médiation

Spécificités de la médiation en établissements de santé :

- La préparation de la rencontre :
- Obligation légales
 - Statut des participants (patient, famille, autres)
 - Compte rendu à la Commission des Usagers

Panorama des outils à disposition du médiateur

- Communication interpersonnelle
- Écoute centrée sur la personne
- Communication non violente
- Négociation raisonnée

Le conflit dans les établissements de santé

Mécanisme de l'escalade, effets et moyen de sortie

Qualités du médiateur

Impartialité, confidentialité, indépendance

Présentation des 5 étapes du processus

L'étape 1: l'entrée en médiation

L'accueil des médiés, introduction du processus

Eric Basso, ancien infirmier anesthésiste, chef d'entreprise et médiateur

en partenariat avec:



Insitut 131,
créé par le CMAP

39 avenue Franklin D. Roosevelt
75008 Paris



CMAP

Contact et renseignements :
Mélanie Germain Hayek
institut131@cmap.fr
Eric Basso (pédagogie)
basso@kairos-santemediation.fr

N°SIRET 435 001 557 00014 - N° Agrément 1175 56630 75



MÉDIATEUR EN ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

22 mars 2019

9h00-18h00

L'étape 2 : Récit initial - le «quoi » - Les techniques d'entretien **Evoquer le passé et les origines du conflit**

Le récit de la situation tel que chacun l'a vécu
Les outils du médiateur: focus sur l'écoute active et la CNV
Exercices pratiques et mise en oeuvre des outils du médiateur

Pierre Jung, avocat en droit de la responsabilité et de la santé et médiateur

28 mars 2019

9h00-18h00

L'étape 3 : le « pourquoi » **Parler du présent - La négociation raisonnée**

Passer des exigences aux demandes
Passer des positions aux besoins
Rechercher et comprendre les enjeux et les urgences
Faire émerger les besoins cachés

Exercices pratiques

Pierre Jung, avocat en droit de la responsabilité et de la santé et médiateur

29 mars 2019

9h00-18h00

L'étape 4 : le « comment » **Commencer à se projeter dans le futur**

Le processus créatif :

- Imaginer des possibilités
- Recherche du Gagnant/Gagnant

Exercice pratiques

Bernard Castells, radiologue et médiateur

en partenariat avec:



Insitut 131,
créé par le CMAP

39 avenue Franklin D. Roosevelt
75008 Paris



CMAP

Contact et renseignements :
Mélanie Germain Hayek
institut131@cmap.fr
Eric Basso (pédagogie)
basso@kairos-santemediation.fr

N°SIRET 435 001 557 00014 - N° Agrément 1175 56630 75



MÉDIATEUR EN ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

4 avril 2019

9h00-18h00

L'étape 5 : le « comment finalement »

Finalisation de la médiation

Choix de la solution
Formalisation de l'accord
Pièges à éviter

Exercice pratiques

Pierre Jung, avocat en droit de la responsabilité et de la santé et médiateur

Les questions éthiques

Les règles d'éthique du médiateur
Spécificités de la médiation dans les établissements de santé
Mises en situation

Eric Basso, ancien infirmier anesthésiste, chef d'entreprise et médiateur
Bernard Castells, radiologue et médiateur

5 avril 2019

9h00-18h00

Retour d'expérience du médiateur national en santé

Edouard Couty, médiateur national en santé

Synthèse des 5 étapes et mise en situation

Médiateurs du CMAP

en partenariat avec:



Institut 131,
créé par le CMAP

39 avenue Franklin D. Roosevelt
75008 Paris



CMAP

Contact et renseignements :
Mélanie Germain Hayek
institut131@cmmap.fr
Eric Basso (pédagogie)
basso@kairos-santemediation.fr

N°SIRET 435 001 557 00014 - N° Agrément 1175 56630 75



Quand

21, 22, 28, 29 mars, 4 et 5 avril 2019

Où

Les journées de formation se déroulent au CMAP-Institut 131
39, avenue Franklin D. Roosevelt - 75008 Paris - de 9H à 18H

Civilité.....

Nom.....

Prénom..... Date de naissance.....

Société.....

Fonction.....

Adresse de facturation ☐ Professionnelle ☐ Personnelle

Code postal..... Ville.....

Tél..... Mobile.....

Courriel (contact inscription).....

Courriel participant (si différent)

Comment avez-vous connu cette formation ?.....

Le tarif est de
3 360 € H.T. (4 032 € T.T.C.)
pour les 48 heures de
formation

Je règle par :

Chèque bancaire à
l'ordre du CMAP

☐

Virement bancaire

☐

BNP PARISBAS Grande
Armée

IBAN: FR 76 3000 4008 1300
0104 6941 451

BIC: BNPAFRPPPGA

☐ J'accepte la diffusion
de mes données
personnelles au groupe
de formation.

Les informations recueillies dans le cadre du présent bulletin d'inscription font l'objet d'un traitement informatique par le CMAP-Institut 131 à des fins de gestion des relations avec ses clients et prospects. Conformément à la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant par courrier au CMAP-Institut 131, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 Paris ou par mail à institut131@cmap.fr ou par téléphone au 01 44 95 11 40.

Outre les journées de formation, l'offre inclut les pauses-café et les déjeuners.

Les inscriptions ne sont enregistrées que lors du versement de 50% du prix de la formation, accompagné du bulletin dûment complété. Cette somme ne sera ni remboursée ni reportée sur une session ultérieure si l'inscrit, pour quelque raison que ce soit, ne peut participer à une, plusieurs ou à la totalité des séances de la formation. Le solde doit être réglé au plus tard 15 jours avant le début de la session de formation, l'inscription ne sera confirmée qu'à réception de la totalité du solde dans le délai indiqué.

☐ J'ai bien pris connaissance des conditions du présent bulletin d'inscription (pages 1 et 2) et compris la nature de mon engagement.

Cachet de l'entreprise
date et signature

[A retourner au CMAP-Institut 131](#)

pour le CMAP-Institut 131
date et signature

en partenariat avec:



Institut 131,
créé par le CMAP

39 avenue Franklin D. Roosevelt
75008 Paris



Contact et renseignements :
Mélanie Germain Hayek
institut131@cmap.fr
Eric Basso (pédagogie)
basso@kairos-santemediation.fr

N°SIRET 435 001 557 00014 - N° Agrément 1175 56630 75



Inscriptions

Les inscriptions sont retenues par ordre d'arrivée et sont acceptées dans la limite des places disponibles et dans les conditions du présent bulletin d'inscription.

Les inscriptions ne sont enregistrées que lors du versement de 50 % du prix de la formation ou de la certification, accompagné du bulletin y afférent dûment complété. Cette somme ne sera ni remboursée ni reportée sur une session ultérieure si l'inscrit, pour quelque raison que ce soit, ne peut participer à une, plusieurs ou à la totalité des séances de la session de formation ou de certification. Cette somme sera reportée sur une autre session si, malgré tous ses efforts, le CMAP-Institut 131 était contraint exceptionnellement d'annuler ou reporter la session ou certaines des séances prévues. Les frais d'inscription comprennent outre les formations, les pause-café et déjeuners et, pour les demi-journées, une pause café.

Le solde doit être réglé au plus tard 15 jours avant le début de la session de formation ou de certification, l'inscription ne sera confirmée qu'à réception de la totalité du solde dans le délai indiqué.

Annulations

Les annulations peuvent être faites par téléphone si elles sont confirmées par écrit le même jour. Elles doivent parvenir au CMAP-Institut 131 au plus tard 30 jours avant le début de la session de formation ou de certification.

A défaut de règlement du solde ou d'annulation dans les délais sus-indiqués, vous ne serez pas inscrit, le montant perçu par le CMAP-Institut 131 lui restera acquis à titre d'indemnité forfaitaire et vous serez immédiatement redevable du solde s'il n'a pas été réglé.

Organisme financeur

En cas de financement par un organisme financeur, l'entreprise s'engage à fournir l'accord de prise en charge au plus tard le premier jour de la formation. Dans le cas contraire, l'entreprise sera facturée selon les conditions mentionnées précédemment en lieu et place de l'organisme financeur. En cas d'absence, les jours non pris en charge par l'organisme financeur seront facturés à l'entreprise.

Agrément

La participation à une formation ou une certification ne constitue en aucun cas un engagement du CMAP-Institut 131 à l'obtention ou la délivrance d'un agrément ou d'une certification quelconque.

Contestation

Si une contestation ou un différend ne peut être réglé à l'amiable, les tribunaux de Paris seront seuls compétents pour régler le litige. Seule la loi française est applicable.

Tarif applicable

Tout tarif indiqué sur les bulletins d'inscription peut être soumis à modification. Le tarif applicable sera celui en vigueur au jour de la facturation par le CMAP-Institut 131.

en partenariat avec:



Institut 131,
créé par le CMAP
39 avenue Franklin D. Roosevelt
75008 Paris



Contact et renseignements :
Mélanie Germain Hayek
institut131@cmap.fr
Eric Basso (pédagogie)
basso@kairos-santemediation.fr

