

MISSIONS DU MÉDIATEUR MÉDICAL ET NON MÉDICAL

Mission principale

- Participation à la restauration du lien fragilisé entre un patient et un professionnel de santé ou son équipe.

Lien hiérarchique

- Président de la C.D.U.

Tâches

- Il siège de droit en Commission Usagers (C.D.U.).
Il prend part aux avis et recommandations de l'instance.
- Il peut proposer, accompagner la mise en place ou le suivi des recommandations d'amélioration et de corrections préconisées par la C.D.U.
- Il est garant du processus de médiation : le médiateur écoute les personnes séparément et leur permet d'exprimer leur analyse de la situation, leurs incompréhensions éventuelles (...). Lors de l'entretien, la présence du représentant des usagers peut être sollicitée à la demande du plaignant.
- Il élabore un compte rendu de la médiation (si le médiateur rédige seul le compte rendu a posteriori, il est indispensable que les parties en aient connaissance et l'approuvent) et le transmet dans les 8 jours au Président de la C.D.U. Ce dernier le transmet sans délai accompagné de la plainte ou de la réclamation aux membres de la C.D.U.

Fait le 12 janvier 2017

Validation en CDU le 24 février 2017