

LA MÉDIATION

à l'ICM

En cas de difficultés rencontrées dans le cadre de votre prise en charge à l'ICM, vous avez la possibilité d'adresser vos griefs par courrier au Directeur Général de l'établissement. Le Directeur Général pourra alors vous proposer de bénéficier d'une médiation afin de vous offrir un cadre d'écoute.

La médiation est un entretien confidentiel animé par un tiers impartial et neutre, appelé médiateur. Elle est destinée à favoriser un rétablissement des conditions de dialogue et de la relation de confiance, ainsi qu'à accompagner les participants dans une recherche de solution.

Qui sont les médiateurs ?

Les médiateurs sont des personnels médicaux et non médicaux de l'établissement **formés au processus de médiation, et membres de la Commission des usagers (CDU)**.

- Le **médiateur médical** est compétent pour connaître des plaintes qui mettent en cause la prise en charge médicale.
- Le **médiateur non médical** est compétent pour toutes les autres plaintes liées aux soins.

La médiation se déroule au cours d'un **entretien confidentiel entre vous et le médiateur**. Vous avez la possibilité d'être accompagné par un représentant des usagers et/ou la personne de votre choix.

À noter

La médiation n'est pas :

- Une expertise médicale
- Un moyen de contestation d'une décision médicale ou organisationnelle
- Un moyen de recours indemnitaire

La liste et les coordonnées des représentants des usagers sont affichées dans l'établissement et sur le site internet de l'ICM. Elles peuvent également vous être communiquées par les agents d'accueil

Le professionnel concerné par vos griefs peut être invité à participer à la médiation, **sous réserve de votre accord, de celui-ci du médiateur et du professionnel**.

La médiation repose sur une participation volontaire et constructive. Ainsi, les participants s'engagent à échanger dans un climat de coopération et de respect mutuel.

À l'issue de la médiation, il vous sera remis un **compte-rendu** rédigé par le médiateur. Ce compte-rendu sera par la suite présenté en Commission des usagers.

Qu'est-ce que la Commission des usagers (CDU) ?

La Commission des usagers est une instance obligatoire des établissements de santé qui a pour mission principale de **veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches**. Elle contribue également à l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité de soins, et à celle de la politique d'accueil. À ce titre, elle est notamment informée de l'ensemble des courriers de plaintes et de réclamations formées par les usagers, ainsi que des suites qui leur sont données.