

MÉDIATION



Tout patient a un droit de recours à la médiation. Ce temps d'échange est initié suite à une réclamation et il vise à rétablir le lien de confiance, par le dialogue.

Cette rencontre avec les médiateurs médecins et non médecins de la Commission des Usagers (CDU), et en présence d'un Représentant des Usagers (RU) si le patient le souhaite, permet :

- d'être écouté sur son insatisfaction, ses questions
- de recevoir le complément d'information souhaité,
- de lever d'éventuelles incompréhensions
- d'avoir des réponses à ses questions

Un compte-rendu est établi par la responsable des relations avec les usagers à la fin de la rencontre et transmis à chaque participant et aux membres de la CDU.

COMMISSION DES USAGERS

MÉDIATION



Clinique Rive Gauche

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Cette instance facilite le dialogue avec les professionnels de santé.

QUEL EST LE RÔLE DE LA CDU ?

La Commission Des Usagers (CDU) émet des recommandations afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des patients et de leurs proches.

Elle est informée :

- des résultats de l'enquête de satisfaction patient
- des plaintes et réclamations ainsi que des suites qui leur sont données
- du bilan des événements indésirables
- des résultats des indicateurs de qualité et sécurité des soins

QUELLES SONT SES MISSIONS ?

- veiller au respect des droits des patients et contribuer à l'amélioration de la qualité d'accueil
- Participer à l'élaboration de la politique de l'établissement en lien avec l'accueil, la prise en charge, l'information et le droit des usagers
- Examiner les plaintes et réclamations formulées par les patients
- Examiner les Evènements Indésirables (EI) et les indicateurs qualité

COMMENT FONCTIONNE LA CDU ?

La CDU se réunit au minimum 4 fois par an et tient une permanence tous les mercredis matins au sein de la clinique.



Contact RU : 06 17 70 78 25

Contact CDU : 05 61 77 45 39

Les membres de la CDU sont soumis au secret professionnel.

Le mandat de ses membres est de 3 ans renouvelable.