

Fiche Outil : Vérifier le compte-rendu de la médiation

Vérifier que le compte-rendu de la médiation est conforme aux recommandations suivantes afin de clore convenablement la plainte ou la réclamation.

Éléments à vérifier	Oui	Non
Avant la fin de l'entretien, le médiateur résume verbalement les grands points d'accord ou de désaccord		
Le plaignant est informé du délai dans lequel il recevra le compte-rendu de la médiation		
Le compte-rendu est envoyé dans un délai raisonnable		
Le compte-rendu est validé par le médiateur et le représentant des usagers (si présent) avant l'envoi aux plaignants		
Toutes les questions du plaignant sont abordées (courrier initial, remarques orales)		
Le contenu reste factuel, les guillemets sont utilisés pour mentionner la subjectivité des propos		
Le contenu reprend une analyse détaillée et chronologique du vécu du patient		
Le contenu aborde la description de l'ambiance		
La conclusion de l'entretien est détaillée		
Le vocabulaire choisi est pédagogique, la reformulation est claire		
Le compte-rendu est présenté en commission des usagers pour le suivi des plaintes et réclamations et l'amélioration collective de la qualité		
Le bilan annuel de la commission des usagers prend en compte chaque médiation et chaque action d'améliorations		