



INFOS GÉNÉRALES

La commission de conciliation



▶ Quel est son but ?

Assister, et orienter les patients

Créée en 2006, elle est chargée d'assister et d'orienter toute victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement ou de l'activité médicale et de lui indiquer les voies de conciliation et de recours gracieux ou juridictionnels dont elle dispose.

▶ Qui peut la saisir ?

Les patients

Tout patient qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement ou de l'activité médicale.

▶ Comment faire ?

Écrire au Directeur

Chaque demande ou réclamation doit être adressée au Directeur Général par écrit, qui en retour en accuse réception. Les demandes ou réclamations des personnes ne pouvant pas s'exprimer par écrit peuvent être rédigées par écrit soit par un membre du service soit par un agent du bureau des entrées ou tout autre professionnel de l'établissement.

▶ Quelles sont ses missions ?

Participer au respect des droits des usagers et informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations formulées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données, participe à la commission clientèle par l'intermédiaire de certains de ses membres et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leur proche.

▶ Qui la compose ?

- 4 médecins désignés par la CME (2 GB – 2 Magenta)
- 4 cadres de santé désignés par la DSSI (2 GB – 2 Magenta)
- Un représentant de la direction

Président :	Dr Erick CAMUS
Vice Président :	M. Serge PRUNEAU
Médecins :	Dr Olivier AXLER Dr Jean François CANTIN Dr Xavier BERGE
Cadres de santé :	Mme Noémie BARTHELERY Mme Joelle BALLANDE Mr Frédéric RIGG

Représentant de la direction	Mme P. KLOTZ, (Présidente de la Commission Clientèle)
-------------------------------------	---

▶ Quelle est son activité ?

En 2006 :	3 dossiers traités
En 2007 :	8 dossiers traités
En 2008 (au 31 août 2008) :	4 dossiers traités 3 en cours de traitement

▶ Le rôle du médecin conciliateur

La direction des affaires financières transmet les demandes et réclamations susceptibles de mettre en cause l'activité médicale, à l'exception de celles qui constituent un recours gracieux ou juridictionnel, au médecin conciliateur pour traitement.

Le médecin conciliateur rencontre alors le patient. Il peut également rencontrer les proches lorsqu'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers. Le médecin conciliateur facilite le dialogue avec l'équipe médicale.

P.S. : Si le médecin conciliateur est concerné, lui ou son service, par une demande ou une réclamation, sa mission est assurée par son suppléant ou par le président de la commission médicale d'établissement.

▶ Le rôle du cadre conciliateur

Il participe à l'investigation des réclamations lorsque celles-ci concernent les soins infirmiers.



▶ Au final

La commission de conciliation délibère sur le dossier en cause et :

- Soit elle formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose.
- Soit elle émet un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Après délibération, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de cette commission.