

	Centre Hospitalier Territorial de Nouvelle-Calédonie	Date : Décembre 2009
	Règlement intérieur Commission de conciliation	Rédacteur : P. KLOTZ (Présidente)

ARTICLE 1 : FONDEMENTS

Code de la Santé Publique : article L. 1112-3 et L. 1112-2

La loi 2004-806 du 9 août 2004 : relative à la politique de santé publique

Le décret 83-1025 du 28 novembre 1983 : relatif aux relations entre l'administration et les usagers

La circulaire du 9 février 1995 : relative au traitement des réclamations adressées à l'administration

La circulaire du 6 mai 1995 : relative à la charte du patient hospitalisé

ARTICLE 2 : MISSIONS DE LA COMMISSION

La commission de conciliation est chargée d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime 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.

Le patient est assuré d'avoir une réponse à sa réclamation.

La personne assurant la gestion et le traitement des plaintes rend compte de son activité à la commission.

Si la réclamation est susceptible de mettre en cause l'activité médicale, elle est communiquée aux médecins conciliateurs.

Cette commission doit :

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

ARTICLE 3 : ATTRIBUTIONS DE LA COMMISSION VIS-A-VIS DU DIRECTEUR

La commission de conciliation est chargée d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement, et de l'informer sur les voies de conciliation et de recours gracieux ou juridictionnels dont elle dispose (article L 710-12-2 du CSP). Elle n'a donc aucune action dans le domaine précontentieux ou juridictionnel, seul le directeur est habilité à apporter une réponse écrite de l'institution hospitalière aux demandes et réclamations des patients.

La commission formule des recommandations et les adressent au directeur de l'établissement. Elle est informée des suites données à ses recommandations.

Enfin, et il est important de le rappeler, l'utilisateur n'est nullement tenu de faire transiter par la commission de conciliation sa réclamation ou sa demande. Le passage par la commission n'est donc pas un passage obligé, l'utilisateur peut adresser directement sa plainte par écrit au directeur.

ARTICLE 4 : MODALITES DE DESIGNATION ET DUREE DE MANDAT

Au Centre Hospitalier Territorial de Nouvelle-Calédonie, la commission est composée des membres suivants :

- deux médecins conciliateurs et leurs suppléants désignés parmi les médecins exerçant ou ayant exercé dans l'établissement par le directeur de l'établissement public de santé après avis de la C.M.E., dont au moins un est membre de la C.M.E.
- 2 membres de l'encadrement du service de soins infirmiers et leurs suppléants désignés par le directeur du service de soins infirmiers ;
- un représentant de la direction et son suppléant désigné par le directeur général.

La durée du mandat des médecins conciliateurs est de trois ans. La commission désigne en son sein son président et son vice-président.

Un membre de la commission ne peut siéger lorsque lui ou son service est concerné par une demande. S'il s'agit du président de la commission, la présidence est assurée par le vice-président.

Il est enfin à noter que les suppléants siègent même si le titulaire est présent.

La durée du mandat de chaque membre de la commission est de 3 ans.

La commission désigne en son sein un représentant qui participera aux réunions de la commission clientèle.

ARTICLE 5 : LISTE DES MEMBRES DE LA COMMISSION

- **P. KLOTZ**
- **O. AXLER**
- **E. CAMUS**
- **J-M. LEVEQUE**
- **E. MERLIN**
- **J. BALLANDE**

Le représentant légal de l'établissement arrête la liste nominative des membres de la commission. Cette liste actualisée est remise à chaque patient avec le livret d'accueil et précise ses modalités d'application au sein de l'établissement.

ARTICLE 6 : INVITES EXPERTS

La commission a la possibilité par l'intermédiaire de son président d'inviter toute personne nécessaire à l'exercice de leur mission. Dans le cas où la personne ressource est extérieure au CHT, l'invitation se fera par le directeur général.

ARTICLE 7 : PRISE EN COMPTE DES REUNIONS

L'organisation des réunions est de la responsabilité de son président.

ARTICLE 8 : PERIODICITE

La commission se réunit au moins trois fois par an sur convocation de son président. Elle peut être réunie à la majorité de ses membres ou du directeur de l'établissement.

ARTICLE 9 : INVITATION

L'invitation est adressée par le président de la commission.

ARTICLE 10 : ORDRE DU JOUR

L'ordre du jour, arrêté par le président, est communiqué aux membres de la commission au moins huit jours avant la réunion.

ARTICLE 11 : SEANCE

La séance est animée par le Président de la Commission.

ARTICLE 12 : RAPPORT D'ACTIVITE

Elle élabore un rapport annuel d'activité. Ce rapport ne doit comporter que des données anonymes.

Le rapport de la commission est transmis au directeur, à la commission médicale d'établissement, à la commission de service des soins infirmiers et au conseil d'administration.

ARTICLE 13 : FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION

En plus des deux séances annuelles, la commission doit assurer l'orientation, l'assistance et l'information sur les voies de recours gracieux ou juridictionnels, et proposer également un lieu d'écoute et de dialogue pour les usagers.

La liste des membres de la commission et la procédure à suivre pour leur faire appel sont affichées dans l'établissement,

La procédure est aussi précisée dans le livret d'accueil.

Rôle du directeur

Chaque demande et réclamation sont présentées par écrit. Le directeur en accuse réception. Il donne la possibilité à toute personne qui ne peut s'exprimer que par oral de voir sa demande ou réclamation consignée par écrit soit par un membre du service, soit par un agent du bureau des entrées.

L'ensemble de ces demandes et réclamations ainsi que leurs réponses sont regroupées dans un registre tenu à la disposition des membres de la commission, dans le respect des règles relatives au secret professionnel.

Le directeur adresse à la direction des affaires financières et de la clientèle les demandes et réclamations.

Le directeur des affaires financières et de la clientèle informe les membres conciliateurs (en fonction du site concerné) de la nature de la plainte mettant en cause l'établissement de santé.

Le médecin conciliateur peut faire appel à un cadre membre de la commission de conciliation pour l'assister dans ses investigations.

Le directeur devra veiller avec les chefs de service à la mise en oeuvre des recommandations, signaler toute difficulté d'application de ces recommandations et transmettre toute suggestion d'amélioration des relations avec le patient ou ses proches.

Seul le directeur est habilité à apporter une réponse écrite de l'institution hospitalière aux demandes et réclamations des patients.

Rôle du médecin conciliateur

Les demandes et réclamations susceptibles de mettre en cause l'activité médicale, à l'exception de celles qui constituent un recours gracieux ou juridictionnel, sont communiquées au médecin conciliateur.

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

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

Le médecin conciliateur doit faciliter le dialogue avec l'équipe médicale.

Lorsque le médecin conciliateur souhaite consulter un dossier médical, il demande l'accord écrit du patient ou de son représentant légal, ou de ses ayants droits en cas de décès (art. R71017 code de la santé publique).

Le médecin conciliateur leur communique les informations dans les conditions définies par la réglementation. Il rend compte de son intervention ou de son action au directeur de l'établissement et à la commission.

Rôle du cadre conciliateur

Il participe aux commissions plénières de cette instance et à l'investigation lors des réclamations dans la mesure où celles-ci concernent les soins infirmiers.

ARTICLE 14 : TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES RECLAMATIONS

La commission facilite les démarches des personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

Le conciliateur, rencontre l'usager auteur de la réclamation, une fois saisi :

- ✓ Soit directement par le représentant légal de l'établissement
- ✓ Soit par le plaignant après proposition du directeur

Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, leur rencontre a lieu dans les meilleurs délais. Si la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement.

Le conciliateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile.

A suite de la rencontre avec l'auteur de la réclamation, le conciliateur adresse un compte rendu à la direction des affaires financières et de la gestion de la clientèle. Celle-ci est chargée d'apporter une réponse appropriée au plaignant.

Dans les cas, où le conciliateur rencontre quelques difficultés dans la réponse à apporter à la réclamation traitement il peut faire appel à la commission pour l'aider dans ce traitement

Un bilan est effectué pour suivre le traitement des réclamations en cours, ce suivi doit permettre de tirer

Au vu du compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission 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.

Dans le délai de huit jours suivant la séance de la commission, 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. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

ARTICLE 15 : DISPOSITIONS DIVERSES

Le règlement est à réévaluer tous les trois ans.

Le Président doit organiser sa suppléance lors d'une de ses absences à la Commission.

Les membres de la commission sont tenus par l'obligation du secret professionnel (art. 226-13 du code pénal).