

<b>CONSEIL DEPARTEMENTAL DE L'ORDRE DES INFIRMIERS DE MOSELLE</b>	<b>PROCEDURE</b>	Page: - 1/ Référence :
	<b>GESTION DES RECLAMATIONS ET PLAINTES</b>	Version : 01 Date d'application : 01.10.2009

<b>OBJET</b>
--------------

**Objet :** Cette procédure décrit les modalités et le circuit de gestion des réclamations et plaintes adressées au Président du Conseil Départemental de l'Ordre des Infirmiers de Moselle.

**Commentaires :** /

<b>DOMAINE D'APPLICATION</b>
------------------------------

**Lieux :** Département de la Moselle

**Personnes concernées :** les personnels infirmiers exerçant dans le département de la Moselle.

**Limites d'application :** Les dossiers déjà traités juridiquement et les dossiers en cours de procédure judiciaire sont exclus de la compétence de la commission de conciliation.

<b>DOCUMENTATION</b>
----------------------

**Documents de référence :**

- *loi n° 2006.1668 du 21 décembre 2006 portant création d'un Ordre National des Infirmiers*
- *loi n° 2007-127 du 30 janvier 2007 ratifiant l'ordonnance n° 2005-1040 du 26 août 2005 relative à l'organisation de certaines professions de santé et à la répression de l'usurpation de titres et de l'exercice illégal de ces professions et modifiant le code de la santé publique (Titre résultant de la décision du Conseil constitutionnel n° 2007-546 DC du 25 janvier 2007)*
- *décret N° 2007-552 du 13 avril 2007 relatif à la composition, aux modalités d'élection et au fonctionnement des conseils de l'ordre des infirmiers et à la procédure disciplinaire applicable aux infirmiers et modifiant le code de la santé publique*
- Documents associés : lettres types (accusé de réception, convocation, ...)

Rédaction	Validation	Approbation
Le : 25.11 .2008  Par : <b>Mme Danielle CHARON</b> <b>Membre de la commission de conciliation</b> <b>Visa</b>	Le : Par : <b>Le référent de la commission de conciliation</b> <b>Mme Joëlle LEDIG</b>  <b>Visa</b>	Le : Par : <b>Le président du Conseil départemental de l'ordre des infirmiers de Moselle</b> <b>M. Olivier STEBE</b>  <b>Visa</b>

<b>CONSEIL DEPARTEMENTAL DE L'ORDRE DES INFIRMIERS DE MOSELLE</b>	<b>PROCEDURE</b>	Page : -2/ Référence :
	<b>GESTION DES RECLAMATIONS ET PLAINTES</b>	Version : 01  Date d'application : 01.01.2009

## GLOSSAIRE

**Abréviations** : /

**Définitions** : /

## DESTINATAIRES

Service - unité fonctionnelle	Nom- Prénom	Fonction	Pour action / Pour information
<i>Président du Conseil Départemental de l'Ordre des Infirmiers de Moselle</i>	STEBE Olivier	Président	Pour action
Membres de la Commission de Conciliation			Pour action

## HISTORIQUE DES REVISIONS

Nom de la procédure	Numéro de version révisée	Objet de révision
Gestion des réclamations et plaintes	/	/

<b>CONSEIL DEPARTEMENTAL DE L'ORDRE DES INFIRMIERS DE MOSELLE</b>	<b>PROCEDURE</b>	Page : -3/ Référence :
	<b>GESTION DES RECLAMATIONS ET PLAINTES</b>	Version : 01  Date d'application : 01.01.2009

<b>DESCRIPTION</b>
--------------------

<b>ACTEUR</b>	<b>DESCRIPTION</b>	<b>COMMENT</b>
Le professionnel ou l'utilisateur		<p><b><u>Éléments indispensables devant figurer dans la demande :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lettre manuscrite</li> <li>- Etat civil complet des deux parties</li> <li>- Motif de la demande</li> <li>- Attente explicite de la demande</li> <li>- Toutes les pièces jointes doivent être des originaux</li> </ul> <p>dans un délai d'un mois</p>
Président du Conseil Départemental de l'Ordre des Infirmiers de Moselle		
Président du Conseil Départemental de l'Ordre des Infirmiers de Moselle		<p>Convocation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des deux parties,</li> <li>- des membres de la commission (nombre impair)</li> </ul> <p><b><u>En se référant aux textes régissant la profession et l'activité</u></b></p>
Le référent de la Commission de Conciliation		
La Commission de Conciliation		
La Commission de Conciliation		



Etablit le PV de conciliation  
ou de non conciliation

<b>CONSEIL DEPARTEMENTAL DE L'ORDRE DES INFIRMIERS DE MOSELLE</b>	<b>PROCEDURE</b>	Page : -4/ Référence :
	<b>GESTION DES RECLAMATIONS ET PLAINTES</b>	Version : 01  Date d'application : 01.01.2009

