



## DECISION N°23/18/CHPF/D

### Relative à la COMMISSION DES USAGERS (CDU) du Centre hospitalier de la Polynésie française

**ACTE**  
**RENDU EXECUTOIRE**  
**LE**

Le directeur certifie sous sa responsabilité que le présent acte a été publié le :

27 NOV. 2018

et déposé au Haut-commissariat de la République le :

27 NOV. 2018

Le directeur  
(ou son  
représentant),

M. René CAILLET  
Directeur  
CENTRE HOSPITALIER  
de la POLYNÉSIE FRANÇAISE  
PIRAE - TAHITI

### **LE DIRECTEUR DU CENTRE HOSPITALIER DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE**

Vu la délibération n°83-181/AT du 04/11/1983 modifiée relative à la création du centre hospitalier de la Polynésie française ;

Vu l'arrêté n°999/CM du 12/09/1988 modifié, relatif à l'organisation, au fonctionnement et aux règles financières, budgétaires et comptables du Centre hospitalier de la Polynésie française, notamment ses articles 18 à 20 ;

Vu l'arrêté n° 1408 CM du 26 septembre 2016 portant nomination de M. René Caillet en qualité de directeur du Centre hospitalier de la Polynésie française;

Vu la délibération n°27/CHPF du 18/09/2006 du conseil d'administration du Centre hospitalier de la Polynésie française ;

Considérant l'importance d'éclairer la direction de l'établissement, par des personnes qualifiées sur les modalités de traitement des relations avec les usagers (réclamations, accès aux dossiers médicaux, satisfaction des usagers), en vue d'améliorer la qualité de la prise en charge des patients ;

### **DECIDE**

**Article 1<sup>er</sup>.** Il est constitué un collège de personnes qualifiées chargé d'assister le directeur général et dénommé « Commission des usagers » dont les missions sont les suivantes :

1. Prendre connaissance des réclamations et émettre des recommandations ;
2. Analyser globalement les réclamations des usagers, et les questionnaires de sortie d'hospitalisation ;
3. Analyser les résultats du programme qualité gestion des risques, notamment en matière de lutte contre les infections nosocomiales ;
4. Emettre des recommandations en vue d'améliorer la réponse apportée par l'administration aux demandes des usagers ou la satisfaction des patients ;
5. Suivre l'exécution des recommandations émises au titre des points 1. et 4 ci-dessus.

**Article 2.** Sont membres de la commission des usagers :

1. Le directeur général ou son représentant ;
2. Le président de la Commission médicale d'établissement ;
3. La directrice des affaires juridiques
4. Le responsable de la cellule droit des patients ;
5. Le directeur de la qualité ;
6. Le médecin conciliateur.
7. Patricia GRAND et Terii VALLAUX en qualité de représentants titulaires de l'association Ligue contre le cancer.
8. Iris BORDET et Carlos TEFAATAU en cas d'empêchement des représentants titulaires.

**Article 3.** La commission se réunit au moins une fois par an pour traiter des dossiers visés à l'article 1.1 de la présente décision et, en tant que de besoin, sur l'ordre du jour établi par son Président.

**Article 4.** Les modalités de fonctionnement de la commission et la forme de ses actes sont fixées en tant que de besoin dans un règlement adopté par ses membres.

**Article 5.** Les avis émis par la commission se prennent par consensus.

**Article 6.** La décision n° 22/18/CHPF/D du 19/11/2018 est abrogée.

**Article 7.** La directrice des affaires juridiques et des droits des patients est chargée de l'exécution de la présente décision qui sera affichée dans un lieu public ouvert.

Fait à Pirae, le 21 novembre 2018

M. René CAILLET  
Directeur  
CENTRE HOSPITALIER  
de la POLYNÉSIE FRANÇAISE  
PIRAE TAHITI

**René CAILLET**