

	<b>Centre Hospitalier Territorial de Nouvelle-Calédonie</b>	Date : février 2009
	<b>Règlement intérieur Commission clientèle</b>	Rédacteur : P. KLOTZ (Présidente)

## **ARTICLE 1 : FONDEMENTS**

- Texte de référence :

Cette commission s'inscrit dans un dispositif complexe devant permettre d'améliorer la qualité de nos prestations. Pour cela, le Comité Qualité a mis en place 4 Commissions : le Comité de vigilances et des risques (COVIRIS), la Commission d'évaluation et la Commission de conciliation et la commission clientèle. Ces commissions sont chargées d'animer la démarche qualité en regard des responsabilités qui leur ont été données par le Comité Qualité.

Ce règlement intérieur présente les missions accordées à la commission par le Comité Qualité et précise son fonctionnement.

## **ARTICLE 2 : MISSIONS DE LA COMMISSION**

La commission clientèle décompose ces missions en trois chapitres :

- ✓ Communication avec les usagers et respect des droits du patient
  - Garantir au patient une information claire
  - Organiser le circuit du livret d'accueil
  - Droits au consentement, de disposer de son corps, de donner la vie
  - Droit à l'information
  - Secret médical
  - Confidentialité
  - Dignité, douleurs, fin de vie
- ✓ Le dossier patient
  - Répondre à la législation en lien avec le dossier
    - Contenu
    - Accessibilité
    - Circulation
- ✓ Les liens avec les partenaires
  - Participer, organiser formaliser la circulation des informations entre partenaires
  - Evaluer, réactualiser les conventions sous l'angle patient.

## **ARTICLE 3 : COMPOSITION DE LA COMMISSION**

La commission est composée en fonction des compétences nécessaires au fonctionnement de la commission.

Elle est présidée par un membre du Comité Qualité.

Un représentant de la Cellule Qualité est invité permanent de la commission.

## **ARTICLE 4 : MODALITES DE DESIGNATION ET DUREE DE MANDAT**

- Siéger à la commission les membres désignés par la Présidente de la Commission.
- Cette nomination est conforme en tous points à la législation en vigueur en Nouvelle-Calédonie ou celles servant de référence en cas de carence de texte.
- La durée du mandat du Président est de trois ans.
- Pour assurer la continuité du travail de la commission, le renouvellement de la commission ne peut pas excéder un tiers de ses membres.
- Le Président doit siéger au Comité Qualité

## **ARTICLE 5 : LISTE DES MEMBRES DU COMITE**

- **P. KLOTZ – Présidente**
- P. SAHUC
- N. GAUCI
- C. BENEBIG
- J. BALLANDE
- E. CAMUS
- O. AXLER
- S. GERVOLINO

## **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 Président en coordination avec le (la) Présidente du Comité Qualité.

## **ARTICLE 7 : PRISE EN COMPTE DES REUNIONS**

- L'organisation des réunions est de la responsabilité de son président en lien avec la Cellule Qualité.
- La Cellule Qualité s'occupe de la logistique en ce qui concerne notamment les envois des invitations et la réservation des salles.

## **ARTICLE 8 : INVITATION**

- L'invitation est adressée par la Cellule Qualité un mois avant la date de réunion et elle effectue un rappel par mail une semaine avant la date de rencontre.

## **ARTICLE 9 : ORDRE DU JOUR**

- L'ordre du jour est défini par le Président en coordination avec la Cellule Qualité.

## **ARTICLE 10 : SEANCE**

- La séance est animée par le Président de la Commission en coordination avec la Cellule Qualité.

## **ARTICLE 11 : COMPTE RENDU**

- La Cellule Qualité réalise le compte-rendu, il est adressé au président pour vérification sous délai d'une semaine.
- La diffusion de ce compte-rendu se fait directement aux membres et aux invités exceptionnels par la Cellule Qualité. Le compte-rendu est également diffusé sur le site intranet de l'établissement.

- La Commission établit, une fois par an et à l'occasion du compte administratif de l'exercice précédent, un compte-rendu général de son activité. Ce document est transmis au Comité Qualité.

## **ARTICLE 12 : DISPOSITIONS DIVERSES**

- Le règlement est à réévaluer tous les trois ans.
- En cas de démission d'un membre, le Président de la Commission nomme un nouveau membre.
- Le Président doit organiser sa suppléance lors d'une de ses absences à la Commission. Il devra prévenir la Cellule Qualité.