

LE LIVRET

20 18

# D'ACCUEIL



**CENTRE HOSPITALIER TERRITORIAL  
GASTON-BOURRET**  
NOUVELLE-CALÉDONIE



# DANS UN MONDE QUI CHANGE, BNP PARIBAS ENCORE PLUS PROCHE DE VOUS



**VOTRE AGENCE MÉDIPÔLE,  
UN SERVICE EXCLUSIF ET DES OFFRES  
DÉDIÉES POUR PLUS DE PROXIMITÉ**



**BNP PARIBAS**

La banque d'un monde qui change

Plus d'informations :

 25 84 00

[www.bnpparibas.nc](http://www.bnpparibas.nc)



## INDEX DES ANNONCEURS

Ce document a été édité grâce à la participation des institutions et entreprises privées, partenaires du Médipôle de Koutio : Ambulances Saint-Jacques, ASAMAD, ASSYSTEM, BCI, Bébé 9, Optique Beretti, BNP, CAFAT, CASDEN, CIPAC, Colgate, Croix rouge, Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie (direction des Infrastructures, de la topographie et des transports terrestres), Handipharma, Hélicocéan, Intermed - La Boutique Santé, Mad Assistance, Mairie de Dumbéa, Médi-services, Mutuelle du nickel, PGS Import, PharmaFrance, Pom Santé, ProMed, province Sud, Rabot, Toplmmo, TTI-SDV. Qu'elles en soient remerciées.

# SOMMAIRE

- 06** LE MÉDIPÔLE VOUS ACCUEILLE
- 14** VOTRE ADMISSION
- 22** VOTRE INSTALLATION
- 26** RECONNAISSEZ LES PROFESSIONNELS À VOTRE SERVICE
- 28** VOTRE SÉJOUR
- 37** VOTRE SORTIE
- 39** PLUS PROCHE DE VOUS
- 49** LA MATERNITÉ
- 58** BIENVENUE À DUMBÉA-SUR-MER
- 62** LA CHARTE DU PATIENT HOSPITALISÉ
- 63** LES FORMULAIRES ET QUESTIONNAIRE DE SORTIE

## Livret d'accueil des patients du Médipôle de Koutio 2018

Direction de la publication : Dominique Cheveau

Coordination rédactionnelle - création maquette - réalisation : Agence On En Parle !

Impression : ARTYPO - Nouméa, à 20 000 exemplaires

Crédit photos : CHT, On En Parle, Theo Rouby

Régie Publicitaire : Agence On En Parle !

onenparle@onenparle.nc

Tél. (687) 23 23 80 - Fax (687) 23 23 90

# BIENVENUE AU MÉDIPÔLE



Vous venez ou vous allez être prochainement hospitalisé(e) au Médipôle. Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez. L'ensemble du personnel du CHT est donc à votre service, à votre écoute et à votre disposition pour que votre séjour et votre prise en charge dans notre établissement se déroulent dans les meilleures conditions possible.

Situé au cœur du pôle résidentiel et d'activité à Koutio (Dumbéa-sur-mer), facile d'accès par la Savexpress et l'échangeur des Érudits (autant en arrivant du nord que du sud désormais), le Médipôle regroupe tous les services médicaux, logistiques et administratifs sur un même site pour optimiser et faciliter votre prise en charge. Ce livret d'accueil, que nous vous conseillons vivement de conserver, a été réalisé à votre attention afin de vous permettre d'accéder facilement aux informations utiles sur les aspects pratiques de votre hébergement, sur le déroulement des soins, sur les règles de vie à respecter au sein de l'établissement ou encore sur vos droits. Vous y trouverez également des conseils pour votre santé ainsi que d'utiles messages de prévention.

L'amélioration continue de l'accueil, de la prise en charge, des soins et des services est au cœur de nos préoccupations pour vous garantir une prestation de qualité afin de répondre au mieux à vos besoins et à vos attentes. Aussi, nous vous remercions de consacrer quelques instants pour compléter, au terme de votre séjour, le questionnaire de sortie que vous trouverez en pages 69 & 70 de ce livret. Une fois rempli, vous pouvez détacher les pages et les remettre au personnel soignant. Vos remarques et suggestions nous permettront de mettre en place des actions pour améliorer nos différentes prestations. Nous vous souhaitons un bon séjour dans notre établissement et un prompt rétablissement.



**Dominique Cheveau**  
Directeur du CHT Gaston-Bourret

AU SERVICE  
DES SOIGNANTS  
ET DE LEURS  
PATIENTS  
QUAND IL Y A  
URGENCE!



U R G E N C E S



Société calédonienne de transport aérien depuis 1979,  
disposant d'une flotte de sept hélicoptères,  
dont deux EC 135 spécialement dédiés au service médical d'urgence par hélicoptère (SMUH).  
130, rue Roger-Gervolino - BP16694 - 98804 Nouméa Cedex - (687) 25 39 49

# LE MÉDIPÔLE VOUS ACCUEILLE



## VOUS BÉNÉFICIEZ :

- 1 **Du professionnalisme et de l'expérience de plus de 2 000** personnes mobilisées pour faciliter votre séjour.
- 1 **Du premier établissement public de Nouvelle-Calédonie** (non industriel) à avoir obtenu le label HQE (haute qualité environnementale), bénéficiant de technologies modernes.
- 1 **D'un site unique** qui regroupe un plateau technique (chirurgie, soins intensifs, réanimation...) et trois pôles : Médecine, Chirurgie et Mère-Enfant.
- 1 **Des seuls services de Réanimation et de Soins intensifs de Nouvelle-Calédonie** équipés de dispositifs de surveillance centralisés pour un encadrement optimal et sécurisé du patient.
- 1 **D'équipements médicaux de pointe** : 1 salle opératoire de 4 tables dédiées à la chirurgie orthopédique, 8 salles de bloc opératoire, une IRM, deux scanners très performants et 2 salles d'imagerie vasculaire et cardiologique.
- 1 **De 70 % de chambres individuelles**, toutes les chambres étant équipées d'écrans multimédia individuels.

## PLUS DE 2 000 AGENTS, DONT :

- 250** médecins, dentistes, pharmaciens et internes ;
- 50** sages-femmes ;
- 930** infirmiers (ères) et aides-soignant(e)s ;
- 155** agents de service hospitalier ;
- 40** brancardiers.

- 1 **De la proximité d'autres structures** (Centre de soins de suite et de réadaptation et Centre de radiothérapie de Nouvelle-Calédonie, les cabinets de professionnels de santé libéraux...) pour la continuité des soins et une meilleure prise en charge.
- 1 **D'une sécurité médicale assurée 24 h/24**, grâce aux services des Urgences accueillant les patients les plus graves de brousse et des îles. L'hélicoptère permet des transports sanitaires sur tout le territoire, de jour comme de nuit...
- 1 **Du seul service de Néonatalogie de Nouvelle-Calédonie** qui accueille tous les nouveau-nés à terme ou prématurés nécessitant des soins dès la naissance.
- 1 **De l'engagement dans une démarche d'amélioration continue** : vigilance sanitaire, évaluation de la satisfaction des patients, etc. validée par la certification du CHT par la Haute autorité de santé (HAS).
- 1 **D'un environnement adapté** : nombreux espaces verts, actions culturelles (expositions d'œuvres d'artistes locaux, programme d'animations...).

Salut,  
moi c'est Stéphane,  
j'ai 32 ans. J'aime les  
soirées, les campings...  
Franchement,  
ma vie est plutôt cool.  
Je suis marié et  
j'ai une petite fille  
qui a 5 ans.  
Je les aime  
plus que tout.

**J'AI DÉCIDÉ :  
QUAND JE CONDUIS,  
JE NE BOIS PAS D'ALCOOL.**

COSEM-LUNE

 ROUTE SANS ALCOOL

 [www.gouv.nc](http://www.gouv.nc)

**SÉCURITÉ ROUTIÈRE  
TOUS RESPONSABLES**



# LE MÉDIPÔLE VOUS ACCUEILLE



**i**

## UN PEU PERDU ?

Vous trouverez un guichet d'accueil à l'entrée de chaque pôle. Cinq bornes interactives sont également à votre disposition dans les halls pour vous aider à vous repérer.

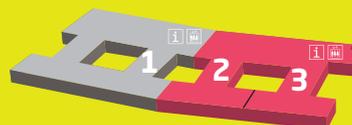


1	Espace fermé
2	Pneumologie
3	Médecine interne
4	Pédiatrie
5	ORL / Ophtalmologie
6	Hôpital de semaine chirurgical
7	Gynécologie / Chirurgie viscérale
8	Chirurgie orthopédique
9	Service de Médecine polyvalente d'urgence
10	Oncologie

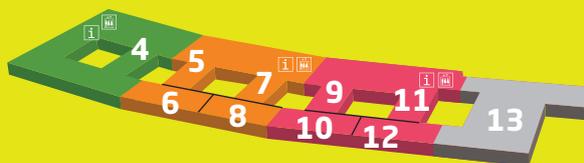
11	Hépto-Gastro-Entérologie
12	Unité de Soins palliatifs
13	Espace fermé
13 Bis	Bloc opératoire
14	Maternité
15	Grossesses hauts risques
16	Chirurgie orthopédique
17	Chirurgie viscérale
18	Cardiologie
19	Hôpital de semaine Médecine



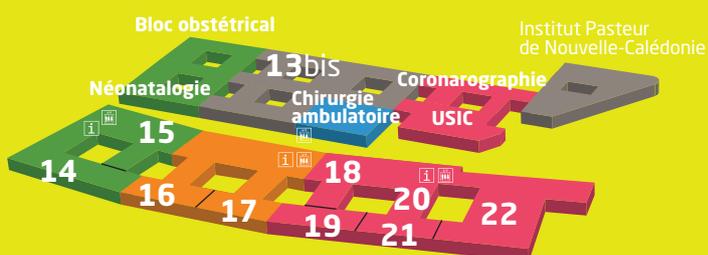
## Niveau 3



## Niveau 2



## Niveau 1



## Rez-de-parvis



## Rez-de-jardin



20	Neurologie
21	Diabétologie / Endocrinologie
22	Néphrologie / Dialyse
23	Consultations Pédiatrie / Néonatalogie
24	Consultations Gynéco / Obstétrique
25	Consultations Chirurgie
25 Bis	Kinésithérapie / DAMPS
26	Consultations Médecine
27	Hôpital de jour Médecine / Oncologie
28	Restaurant

# LE MÉDIPÔLE VOUS ACCUEILLE



## CHT GASTON-BOURRET

110, boulevard Joseph-Wamytan - BP J5 - 98 849 Nouméa Cedex  
Tél. : 20 80 00 - Fax : 20 90 01 - mail : info@cht.nc - site : www.cht.nc

- **Ouverture** : 6 h à 20 h tous les jours
- **Visites** : 6 h à 7 h 30 & 12 h à 20 h tous les jours (sauf Réanimation, Néonatalogie, Pédiatrie et Soins palliatifs, ouverts 24 h/24 aux familles)
- **Consultations** : 7 h 30 à 17 h du lundi au vendredi
- **Imagerie médicale** : 7 h 30 à 17 h du lundi au vendredi



## LES NUMÉROS D'URGENCE

- SAMU-SOS Médecins  
composez le **15**
- **Accouchement**  
**20 80 00** et demandez  
la sage-femme de garde en salle de  
naissance (bloc obstétrical)

## LE DAMSP

Le Dispositif d'action médicosociale précoce (DAMSP) accueille les enfants jusqu'à 6 ans nécessitant une surveillance de leur développement ou en situation de handicap.

Son équipe pluridisciplinaire (médecins, assistante sociale, éducatrice spécialisée, ergothérapeute, orthophoniste, orthoptiste, psychologue, psychomotricienne et puéricultrice) met en place, après bilan, une prise en charge (impliquant professionnels de santé, centres de soins...).



## AU PÔLE CHIRURGIE (3<sup>E</sup> ÉTAGE)

Ouverture  
de 8 h à 11 h 30 et de 12 h à 16 h  
du lundi au jeudi  
de 8 h à 11 h 30 et de 12 h à 15 h le vendredi  
Tél. : 20 94 30  
mail : sec.damsp@cht.nc

## L'ANTENNE DES URGENCES PSYCHIATRIQUES

Les Urgences abrite une antenne « Urgences psychiatriques » (avec des personnels du service de Psychiatrie générale du CHS).

Cette antenne évalue et oriente si besoin les patients en cas de crises d'angoisse, tentatives de suicide, troubles psychiatriques... décelés lors de l'arrivée aux Urgences.

L'équipe assure également, sur demande des médecins du CHT, un suivi psychiatrique des patients hospitalisés.

- **Présence d'un médecin** :  
- de 8 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h 30,  
du lundi au vendredi  
- de 8 h 30 à 11 h 30, les samedis et  
dimanches  
- La nuit, en cas de nécessité,  
le CHT peut contacter le médecin  
d'astreinte au CHS
- **Présence des infirmières** :  
de 8 h à 17 h 30 du lundi au vendredi

## LES AUTRES ÉTABLISSEMENTS MÉDICAUX SUR LE SITE

- **Le Centre de soins de suite et de réadaptation (CSSR)** :  
13 h à 19 h 30 du lundi au vendredi,  
12 h à 19 h 30 week-end et jours fériés  
Tél. : 24 38 00  
mail : direction@cssr.nc - www.cssr.nc
- **Le Centre de radiothérapie de Nouvelle-Calédonie (CRNC)** :  
8 h à 16 h du lundi au vendredi  
Tél. : 20 96 40  
mail : crnc@crnc.nc - www.crnc.nc

## LA CULTURE À L'HÔPITAL

Le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie a choisi d'accorder une place importante à l'art et à la culture dans l'établissement. L'artiste Stéphanie Wamytan a ainsi été sélectionnée pour créer toute la signalétique de l'établissement (référence aux graphismes océaniques). Plus de cinquante artistes ont aussi réalisé des sculptures, peintures, photographies et éléments de design, exposés dans l'ensemble des espaces de l'hôpital et ses jardins...

Des spectacles (danse, théâtre, concerts) sont également organisés sur le parvis, dans le jardin des traversées...

Une salle de projection, située entre le pôle Chirurgie et le pôle Mère-Enfant au niveau 2, propose des films, destinés essentiellement aux enfants.

## LES JARDINS

La beauté du site, entre mangrove et montagnes est prolongée par près de sept hectares d'espaces verts, sur le thème de l'Océanie, sa géologie, sa flore, ses peuples... Des jardins aux vertus apaisantes qui participent au bien-être et à la guérison des patients !

## UN NOUVEAU SITE INTERNET : WWW.CHT.NC

Accessible à tout moment, en particulier sur tablette ou téléphone, ce site est destiné aux patients, aux visiteurs et à tous les professionnels de santé. Vous y trouverez : présentation des services médicaux, contacts, numéros d'urgence, plans d'accès, actualités...

Nouveauté : l'ensemble des œuvres d'art de l'établissement y sont présentées.



# TRANSIT TRANSPORT INTERNATIONAL

**Votre passerelle sur le monde**  
*Your link on the world*

Po Box 2379  
98846 NOUMÉA CEDEX

**tti** Transit  
Transport  
International

Nouméa :  
Tél. : (687) 27.34.02  
Fax : (687) 27.87.62  
Email : tti-sdv@tti-sdv.com

Tontouta :  
Tél. : (687) 35.15.11  
Fax : (687) 35.19.90  
Email : tontouta.tti@tti-sdv.com



# LE MÉDIPÔLE VOUS ACCUEILLE

## LES SERVICES MÉDICAUX DU CHT

SERVICE	CHEF DE SERVICE	TÉLÉPHONE
Département d'Anesthésie-Réanimation (dar)	<b>Dr Yves Ryckwaert</b> (Anesthésie) <b>Dr Emmanuel Couadau</b> (Réanimation)	réanimations 20 82 05 / soins continus 20 85 30
Cardiologie	<b>Dr Olivier Axler</b>	consultations 20 81 01 / hospitalisations 20 81 11
Chirurgie ambulatoire	<b>Responsables :</b> <b>Dr Didier Lagarde</b> (anesthésiste) <b>Dr Érica Mancel</b> (chirurgien)	20 85 80
Chirurgie orthopédique	<b>Dr Olivier Peres</b>	consultations 20 82 01 / hospitalisations 20 82 11
Chirurgie viscérale	<b>Dr Hervé Guégan</b>	consultations 20 82 02 / hospitalisations 20 82 12
Diabétologie	<b>Dr Myriam Lungo</b>	consultations 20 81 05 / hospitalisations 20 81 12
Dispositif d'action médicosociale précoce (Damp)	<b>Responsable :</b> <b>Dr Isabelle Missotte</b>	20 94 30
Équipe mobile d'accompagnement et de soins palliatifs	<b>Dr Chantal Barbe</b>	
Hépto-Gastro-Entérologie	<b>Dr Laurent Azière</b>	consultations 20 81 03 / hospitalisations 20 81 21
Gynécologie-Obstétrique	<b>Dr Érick Camus</b>	consultations 20 83 02 / hospitalisations 20 83 11
Hygiène	<b>Dr Blandine Placet</b>	20 80 00
Information médicale & Archives médicales	<b>Dr Shirley Gervolino</b>	secrétariat 20 95 81
Laboratoire Anatomo-Cytopathologie	<b>Dr Didier Monchy</b>	20 85 04
Laboratoire de Biochimie et d'Hémostase	<b>Dr Erwan Choblet</b>	20 85 01
Laboratoire Hygiène et environnement	<b>Responsable :</b> <b>Florence Urbès</b>	20 89 22
Médecine interne & Infectiologie	<b>Dr Cécile Cazorla</b>	consultations 20 81 04 / hospitalisations 20 81 32
Médecine polyvalente	<b>Dr Pascale Rouhaud-Bruzzi</b>	secrétariat 20 81 23
Néonatalogie	<b>Dr Marie-Ève Moulies</b>	consultations 20 83 04 / soins intensifs 20 85 90
Néphrologie-Hémodialyse	<b>Dr Nicolas Quirin</b>	consultations 20 84 11
Neurologie	<b>Dr Olivier Simon</b>	consultations 20 81 06 / hospitalisations 20 81 13
Oncologie et Soins palliatifs	<b>Dr Bertrand Mongodin</b>	secrétariat 20 84 02
Ophthalmologie	<b>Dr Érica Mancel</b>	consultations 20 82 03 / hospitalisations 20 82 23
ORL et Stomatologie	<b>Dr Patrick Piller</b>	20 82 04
Pédiatrie et Urgences pédiatriques	<b>Dr Isabelle Missotte</b>	consultations 20 83 03 / hospitalisations 20 83 21 et 20 83 22
Pharmacie	<b>Dr Valérie Guillemin</b>	20 96 00
Pneumologie	<b>Dr Ntumba Kabeya</b>	consultations 20 81 07 / hospitalisations 20 81 31
Radiologie et Imagerie médicale	<b>Dr Hala Jenoudet</b>	20 85 20
SAMU / SMUR / UHCD	<b>Dr Gérald Pochard</b>	20 88 00 / 20 84 99 / 20 85 40
Transfusion sanguine	<b>Dr Frédéric Touzain</b>	secrétariat 20 85 03
Unité d'Évaluation et de traitement de la douleur	<b>Dr Luc Brun</b>	secrétariat 20 81 08



# AMBULANCES SAINT JACQUES

COMPÉTENCE - EXACTITUDE - COURTOISIE

ASSU - AMBULANCES CONNECTÉES - VSPMR - VSL

13, rue du Cdt-Rivière - Trianon

BP 1872 - 98845 Nouméa

Tél. : 25 27 27 - Mob : 78 47 36 - Fax : 25 20 76

[ambul.stjacques@canl.nc](mailto:ambul.stjacques@canl.nc) - [www.ambulancesaintjacques.nc](http://www.ambulancesaintjacques.nc)

# VOTRE ADMISSION

**Au Médipôle, une attention particulière a été portée à un bon accueil et une orientation simple des patients et de leurs accompagnants. Grand hall, Urgences, accueils des Pôles, espace des Consultations... plusieurs points d'accueil sont à votre disposition, en fonction des conditions et de la localisation de votre service d'hospitalisation ou de la spécialité médicale pour laquelle vous venez en consultation.**



## 1 ADMISSION EN URGENCE

Dès votre arrivée au service des Urgences, vous êtes pris en charge par le personnel médical et paramédical. Si votre état le permet, il vous sera demandé d'accomplir les premières formalités d'admission. Vous devrez fournir un justificatif de votre identité. Ensuite, vous ou un membre de votre famille devrez présenter dans les 48 heures à l'accueil administratif afin de compléter votre dossier (voir page suivante, les documents à présenter).



## 1 ADMISSION PROGRAMMÉE

Lorsque votre hospitalisation est programmée à l'issue d'une consultation, vous devez procéder immédiatement à votre préadmission. Celle-ci sera effectuée soit directement par le secrétariat de consultation ou, selon le service, par le secrétariat d'hospitalisation concerné.



## UN ACCUEIL À LA POINTE

Un point d'information central est situé dans le grand hall d'entrée : les hôtesse d'accueil sont à votre disposition pour tout renseignement et vous dirigeront vers le bon service. Chaque pôle - Médecine, Chirurgie, Mère-Enfant - dispose également de son propre accueil téléphonique, administratif et encaissement pour simplifier vos démarches. Dans chaque point d'accueil, des bornes d'information équipées d'écran tactile facilitent vos déplacements dans l'enceinte de l'hôpital.

### LES HORAIRES

- Dans le grand hall d'accueil :  
de 6 h à 21 h tous les jours
- Dans les pôles Médecine, Chirurgie et Mère-Enfant :  
6 h à 18 h du lundi au vendredi  
Tél. : 20 80 00



## IMPORTANT

Vous avez à fournir un justificatif de votre identité. Il en va de la sécurité des soins qui vous seront prodigués et de votre santé. Merci donc de bien vouloir répondre positivement au personnel d'accueil sur ce point.

**LA BOUTIQUE SANTÉ**  
SANTÉ • BEAUTÉ • BIEN-ÊTRE • BÉBÉ

Vêtements de grossesse - allaitement - Univers Bébé

89, ROUTE DE L'ANSE VATA • COMPLEXE MICHEL-ANGE • MOTOR POOL • TEL. : 24 61 50 • OUVERT DU LUNDI AU VENDREDI : 8 H / 17 H • SAMEDI : 9 H / 12 H • RETROUVEZ-NOUS SUR :

NOUVEAU SERVICE  
DÉCOUVREZ NOTRE  
BOUTIQUE FACEBOOK !

Pumpkin  
PARIS

Ballon

Marmalites  
plus

## 1 LES PATIENTS MINEURS

Pour toute entrée en hospitalisation

- Le patient mineur doit être accompagné par un de ses parents légitimes (détenteur de l'autorité parentale) ou de toute personne ayant autorité légale (porteur d'un document pouvant l'attester) ;
- Cette personne devra signer une autorisation de soins ;
- La sortie devra se faire obligatoirement en présence ou avec l'autorisation expresse du détenteur de l'autorité parentale.

Pour les actes non usuels (actes considérés comme lourds ou dont les effets peuvent engager le devenir du malade) :

- L'autorisation doit être écrite et donnée par les deux détenteurs de l'autorité parentale ;
- L'éloignement d'un des parents ne le dispense pas de son accord pour la réalisation des soins (sauf difficultés pour l'hôpital à le joindre).



## 1 LES MAJEURS PROTÉGÉS

Les mesures de protection des majeurs (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) régies par la loi 68-5 du 3 janvier 1968, modifiée du 5 mars 2007, sont applicables à l'intérieur de l'établissement. Des informations complémentaires peuvent être obtenues auprès des assistantes sociales du Médipôle.



## DOCUMENTS À PRÉSENTER À L'ADMISSION

### Pour tous les patients

- Un justificatif officiel d'identité
- Un justificatif de domicile (par exemple facture EEC, ÉNERCAL, OPT... à votre nom ou une attestation sur l'honneur de domicile)
- Vos cartes de prise en charge en cours de validité : CAFAT, aide médicale, mutuelle...

### Femme admise en maternité pour un accouchement

- Votre carnet de maternité
- Votre livret de famille

### Accompagnant d'un patient mineur

- Tout document attestant de votre qualité de père, mère ou tuteur : livret de famille...

### Accidenté du travail

- Le volet n°2 de la liasse remise par votre employeur

### Chômeur

- Votre carte AMG

### Pensionné de guerre

- (art. 115 du Code des pensions militaires)
- Votre carnet de soins gratuits

### Affilié à la sécurité sociale (métropolitaine)

- Le formulaire SE 988 remis par la CAFAT

### Citoyen d'un pays de l'Union européenne

- Carte de séjour ou passeport
- Attestation de prise en charge ou votre carte européenne d'assurance

### Personne d'autre nationalité étrangère

- (autre qu'Union européenne)
- Carte de séjour ou passeport

# À Dumbéa / Médipôle

Immeuble Tagai - 33 Bd Joseph Wamytan

NOUVEAU

## Auprès de

VOTRE CENTRE DE SOINS MUTUALISTES



Chirurgien dentaire : 430 66



Opticien : 260 44



Audiorthésiste : 430 60



Centre de vision : 430 67

## Auprès de

VOTRE CENTRE D'OPTIQUE

**LES OPTICIENS MUTUALISTES**  
**VOTRE VUE. NOTRE PRIORITÉ.**



ouvert en continu de 7h30 à 18h30 du lundi au vendredi  
T. : 260 46

un renouvellement de la mutualité  
OUVERT À TOUTES LES MUTUALISÉS



Siège social : 2 ter, rue Berthelot - BP 776 - 98857 Nouméa

Mutuelle régie par la loi du pays 2013 - 4 du 7 juin 2013 portant statut de la mutualité en Nouvelle-Calédonie  
Arrêté N°2013 - 3903 / GNC du 26 décembre 2013

## 1 LE BRACELET D'IDENTIFICATION

Dès votre arrivée dans votre service d'hospitalisation ou lors de votre passage aux Urgences, l'équipe soignante vous posera, avec votre accord, un bracelet d'identification :

- Y sont inscrits vos nom, prénom et date de naissance ;
- Ce bracelet permet le contrôle de votre identité à chaque étape de votre prise en charge et en cas de déplacement au sein de l'établissement ;
- Il contribue à sécuriser les actes de soins en excluant tout risque de confusion avec un autre patient lors de leur réalisation (opération, administration de médicaments, prélèvement sanguin, transfusion, transfert dans un autre service, examen radiologique...);
- Le bracelet d'identification doit être porté pendant toute la durée de votre séjour à l'hôpital.

Le bracelet d'identification n'est pas voué à remplacer toute autre forme de communication, mais il constitue un instrument de sécurité supplémentaire.

## 1 QU'ALLEZ-VOUS PAYER ?

Après les formalités d'admission, la secrétaire médicale vous remettra le livret des tarifs et vous renseignera sur les frais d'hospitalisation et les taux de prise en charge.

Les frais d'hospitalisation comprennent :

- Les frais de séjour fixés par jour d'hospitalisation : ils couvrent les frais médicaux et sont définis par arrêté du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie. Selon votre situation, ils seront pris en charge pour tout ou partie par votre couverture sociale (RUAMM, aide médicale, mutuelle) ;
- Le forfait journalier : il contribue aux frais d'hébergement, de repas et d'entretien liés à votre hospitalisation ou en découlant. Ce forfait est dû pour tout séjour supérieur à 24 heures dans un établissement de santé, y compris pour le jour de sortie. Dans la plupart des cas, le forfait journalier n'est pas remboursé par les caisses et reste à la charge du patient.



### BON À SAVOIR

Le bracelet a tout bon ! Il permet d'administrer le bon soin, au bon patient, au bon moment. Il est impératif de ne pas l'enlever !



### HORAIRES DES CAISSES

Les caisses sont positionnées en rez-de-parvis au niveau :

- des pôles Chirurgie, Médecine et Mère-Enfant à côté des accueils téléphoniques et physiques, du lundi au vendredi de 7 h 30 à 17 h avec un roulement sur les trois pôles ;
- du service des Urgences, tous les jours 24 h/24 ;
- de l'Imagerie médicale, du lundi au vendredi de 7 h 30 à 17 h ;
- des Finances publiques des Centres hospitaliers de Nouméa, les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 7 h 30 à 11 h 30 et de 12 h 30 à 14 h 30. Fermés les mercredis.

## 1 DANS QUELS CAS FAUT-IL PAYER DÈS VOTRE ENTRÉE ?

- Vous n'avez aucune couverture sociale ? Une avance correspondant à 3 jours d'hospitalisation sera demandée, soit un montant de 349 200 F CFP.
- Même disposant d'une couverture sociale, une part des frais reste à votre charge. Une avance sur frais de séjour vous sera demandée.

## 1 VOUS AVEZ DES DIFFICULTÉS À COMPRENDRE LE CALCUL DE CE QUE VOUS DEVEZ PAYER ?

Demandez tous les éclaircissements nécessaires ou faites-le demander par vos proches. N'hésitez pas à solliciter l'aide d'une assistante sociale si vous pensez que votre situation financière personnelle va être affectée gravement par les frais de votre séjour à l'hôpital.

## 1 COMMENT PAYER ?

Lors de votre sortie du CHT, vous devez régler aux caisses qui se situent dans l'un des 3 pôles, les frais non pris en charge par votre couverture sociale. En dehors des horaires d'ouverture, vous pouvez régler aux caisses du service des Urgences, ouvertes tous les jours, 24 h/24. Dans tous les lieux d'encaissement, les règlements peuvent s'effectuer en espèces, par chèque (sur présentation d'une pièce d'identité) ou carte bancaire.

En cas de non-paiement à votre sortie, ces frais seront facturés puis recouvrés par l'intermédiaire des Finances publiques des Centres hospitaliers de Nouméa.



# PROTHÈSES ORTHÈSES MÉDICALES

**POM SANTÉ :**  
Zone d'Activité de Normandie  
228, rue Georges-Lèques  
BP 31282  
98895 Nouméa cedex  
achats@pomsante.nc  
**Tél. : 464 564**  
**Fax : 464 565**

**POM NORD :**  
133 rue de Bellevue C.R.3  
98860 Koné  
direction@pomsante.nc  
**Tél. : 464 564**  
**Fax : 464 565**



## BON À SAVOIR

Les séjours à l'hôpital ne sont pas gratuits. Une identité, une adresse correcte et une couverture sociale à jour nous permettent d'envoyer directement la facture à l'organisme qui assure votre couverture sociale (CAFAT, aide médicale, mutuelle...). Prévoyez un moyen de paiement pour vous permettre, à votre sortie, de vous acquitter des frais d'hospitalisation non couverts.



## UN GUICHET CAFAT AU MÉDIPÔLE !

La CAFAT a ouvert un guichet d'accueil dans l'établissement pour faciliter les démarches de ses assurés. Situé dans le pôle Mère-Enfant, le guichet, tenu par deux conseillers, est ouvert en continu et permet aux assurés de se renseigner sur leurs droits et les différentes prestations proposées par la CAFAT. Ils pourront y effectuer toutes leurs formalités courantes comme l'obtention d'une carte d'assuré, le dépôt de dossier de demande de prestations (prestations familiales, allocation chômage, retraite...), l'obtention de duplicatas de notification de prise en charge et de protocoles de soins, etc.

Heures d'ouverture

- de 7h30 à 16h en continu du lundi au jeudi
- de 7h30 à 15h en continu le vendredi

Tél. 25 58 00 - [www.cafat.nc](http://www.cafat.nc)



## LA FILIÈRE PATIENT DEBOUT

Les patients, hospitalisés en Chirurgie ambulatoire, peuvent bénéficier de cette prise en charge qui leur permet de se rendre debout au Bloc opératoire. Certains patients se présentant aux Urgences et devant bénéficier d'une opération immédiate peuvent aussi bénéficier de la filière. Il s'agit essentiellement de pathologies pour lesquelles le patient ne nécessite pas de perfusion, ni de surveillance hospitalière, et s'il est raccompagné chez lui, habite dans le grand Nouméa et n'est pas seul à son domicile.



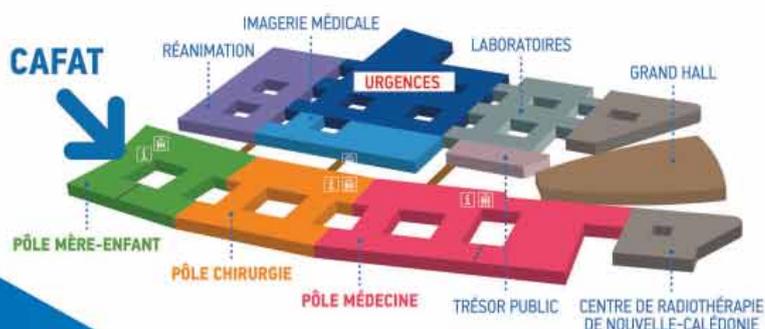
# H La CAFAT à vos côtés

Nous vous accueillons au Médipôle, dans le Pôle Mère-Enfant



Cet espace, dédié aux assurés, vous permet de vous renseigner sur vos droits et les différentes prestations servies par la CAFAT.

Vous pouvez y effectuer l'ensemble de vos formalités courantes comme l'obtention d'une carte assuré, le dépôt de dossier de demande de prestation (prestations familiales, allocation chômage, retraite...), des duplicatas de notification de prise en charge et protocoles de soins.



Notre accueil est ouvert  
tous les jours :

- du lundi au jeudi de 7h30 à 12h  
et 12h30 à 16h
- le vendredi de 7h30 à 12h  
et 12h30 à 15h

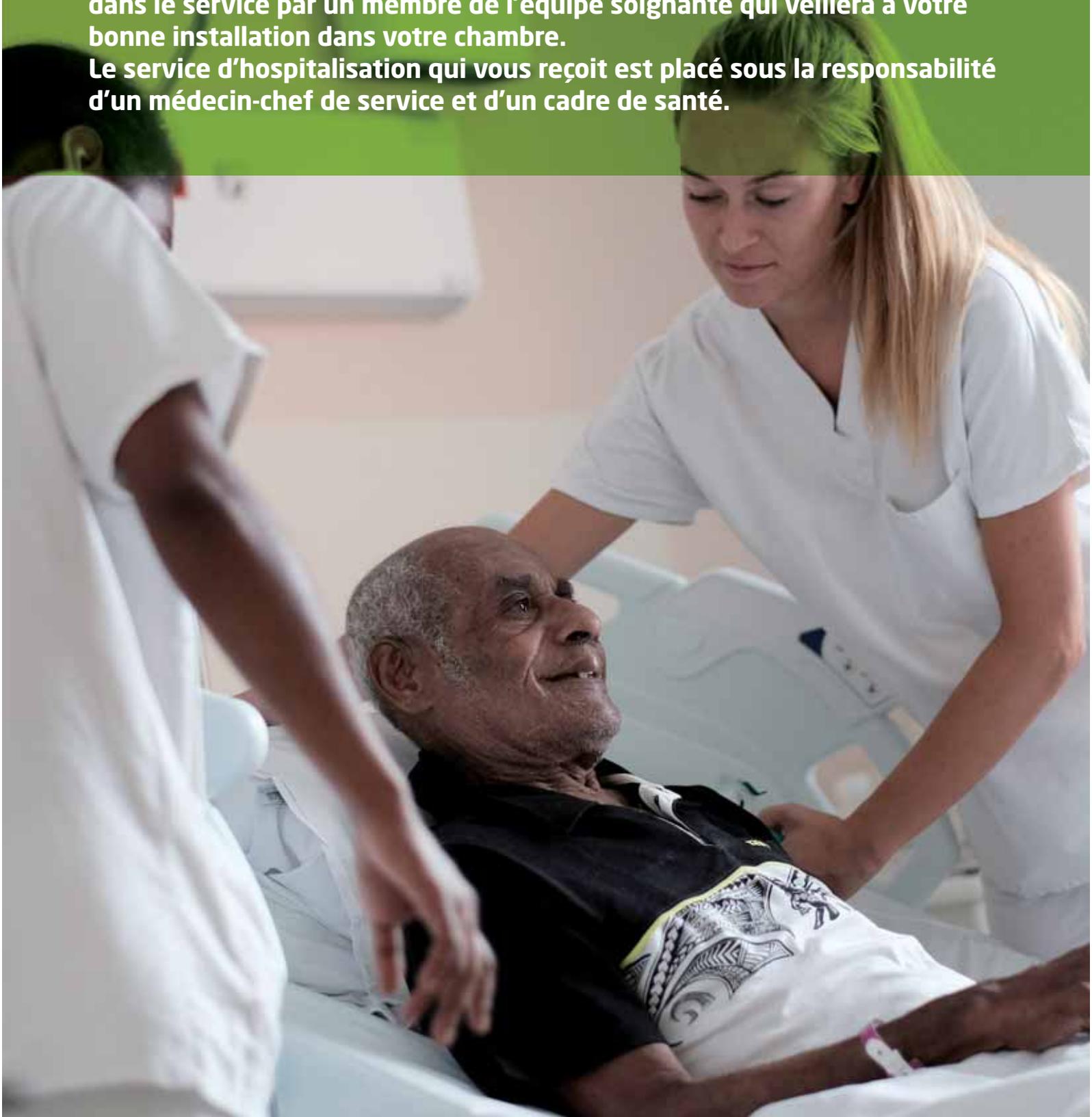


[www.cafat.nc](http://www.cafat.nc)

# VOTRE INSTALLATION

Après votre passage au secrétariat d'hospitalisation, vous serez accueilli dans le service par un membre de l'équipe soignante qui veillera à votre bonne installation dans votre chambre.

Le service d'hospitalisation qui vous reçoit est placé sous la responsabilité d'un médecin-chef de service et d'un cadre de santé.



## 1 L'ANONYMAT ET LE SECRET MÉDICAL

Vous pouvez demander, au point d'information central ou dans votre service d'hospitalisation, que votre présence ne soit pas communiquée. Par ailleurs, tout le personnel de l'hôpital, soignant ou non, est tenu au respect du secret professionnel et de la confidentialité.

## 1 QUE DEVEZ-VOUS APPORTER ?

Pour votre séjour, prévoyez certains effets personnels (tee-shirts, pyjamas, robes de chambre, pantoufles...) et votre nécessaire de toilette (serviettes, gants, savonnette, brosse à dents, dentifrice, rasoir...).

## 1 LUNETTES, VERRES DE CONTACT, PROTHÈSES AUDITIVES, DENTIERS...

Il est particulièrement important que vous rangiez soigneusement vos prothèses auditives, dentaires ou lunettes dans une boîte portant votre nom pour éviter toute perte accidentelle dont l'hôpital ne saurait en aucun cas être tenu responsable.



### IMPORTANT

Vous devez assurer l'entretien de vos vêtements. Pensez à les faire changer par votre famille aussi souvent que nécessaire.

# CIPAC

## CIPAC Médical

- Matériel de bloc opératoire
- Imagerie médicale
- Matériel hospitalier
- Matériel de laboratoire

Tél : 41 46 30

Email : [contact@cipac-medical.nc](mailto:contact@cipac-medical.nc)

## CIPAC Santé

- Dialyse
- Glycémie
- Consommables de laboratoire

Tél : 41 46 50

Email : [contact@cipac-sante.nc](mailto:contact@cipac-sante.nc)

Notre technologie, votre savoir-faire :  
**L'expertise santé.**





# MEDI-SERVICES



- > Matériel de bloc opératoire
- > Matériel Hospitalier
- > Matériel de Laboratoire
- > Dialyse
- > Imagerie Médicale

**Tél. : 27 20 00**  
**medi@mediservices.nc**  
**www.mediservices.nc**



# MIEUX-ETRE



- > Matériel pour professions libérales :
  - Médecin
  - Infirmier
  - Kinésithérapeute
- > Hospitalisation à domicile
- > Matériel et services pour personne à mobilité réduite
- > Aide à la communication : synthèses vocales
- > Location de matériel
- > Service Après Vente
- > Démarche administrative

**Tél. : 26 18 40**  
**boutique.mieuxetre@mediservices.nc**

## 1 BIJOUX, ARGENT, AUTRES OBJETS DE VALEUR

Votre chambre n'est pas fermée à clé. Il est donc préférable d'éviter de porter des bijoux, de détenir des espèces ou des objets de valeur (téléphone portable, ordinateur...). N'apportez que des objets strictement utiles à votre hospitalisation. Cependant, toute personne hospitalisée désireuse de déposer des objets ou valeurs au coffre devra en informer le personnel soignant qui le dirigera vers le secteur compétent. Les risques de perte et de détérioration sont réels. Des vols peuvent aussi parfois se produire et l'établissement n'est responsable que des objets déposés dans les coffres.

## 1 LE DÉPÔT AU COFFRE

Il n'est jamais obligatoire. Il est par contre recommandé pour éviter tout risque. En cas d'urgence ou lorsque l'état physique ou mental de la personne hospitalisée la rend incapable de manifester sa volonté, le personnel soignant est tenu de dresser l'inventaire des objets de toute nature détenus à l'entrée et d'accomplir les formalités de dépôt. Il concerne (et seulement) :

- L'argent liquide ;
- Les objets de valeur (montre, bijoux...);
- Les papiers d'identité ;
- Les objets d'usage courant (téléphone portable...).

L'enveloppe contenant le dépôt des objets sera fermée en votre présence et/ou celle des témoins (personnel et/ou accompagnant du patient) et sera ensuite déposée au coffre. Un reçu vous sera remis lors du dépôt.

## 1 RETRAIT

Les modalités de retrait des objets déposés sont à voir avec le personnel soignant qui vous dirigera vers le secteur compétent. Les samedis, dimanches ou jours fériés, les services administratifs étant fermés, n'oubliez pas de les demander la veille ou l'avant-veille de votre départ. Si le retrait est réalisé par une tierce personne, elle devra présenter sa propre carte

d'identité ainsi que la vôtre avec votre attestation manuscrite. Les dépôts non réclamés dans un délai d'un an sont considérés comme abandonnés.

## 1 AUTRES OBJETS N'ALLANT PAS AU COFFRE

Vous pouvez déposer autre chose que de l'argent et des objets de valeur auprès du cadre de santé de votre service de soins. Celui-ci est en droit de refuser les objets dont la détention n'est pas justifiée pendant votre séjour. Il peut également vous autoriser à conserver certains objets (objets de l'environnement quotidien indispensables ou de faible valeur : vêtements, affaires de toilette, livres, radio...).



## HORAIRES DE LA RÉGIE DES RECETTES

de 7 h 30 à 17 h 30 du lundi au vendredi.

**LA DIRECTION PROVINCIALE  
DE L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE  
(DPASS)**

SANTÉ  
SCOLAIRE

PRÉ-  
VENTION  
ADDICTIONS

ÉCOUTE  
PSYCHO  
LOGIQUE

SANTÉ  
SEXUELLE

PERSONNES  
ÂGÉES

HANDI-  
CAP

ACCOMPA-  
GNEMENT  
SOCIAL

FAMILLE  
ET  
PAREN-  
TALITÉ

HYGIÈNE  
ET  
ALIMEN-  
TATION

PROXIMITÉ  
ACCÈS  
AUX SOINS

Dans tous ces domaines  
des professionnels proches de vous.

**20 44 00**

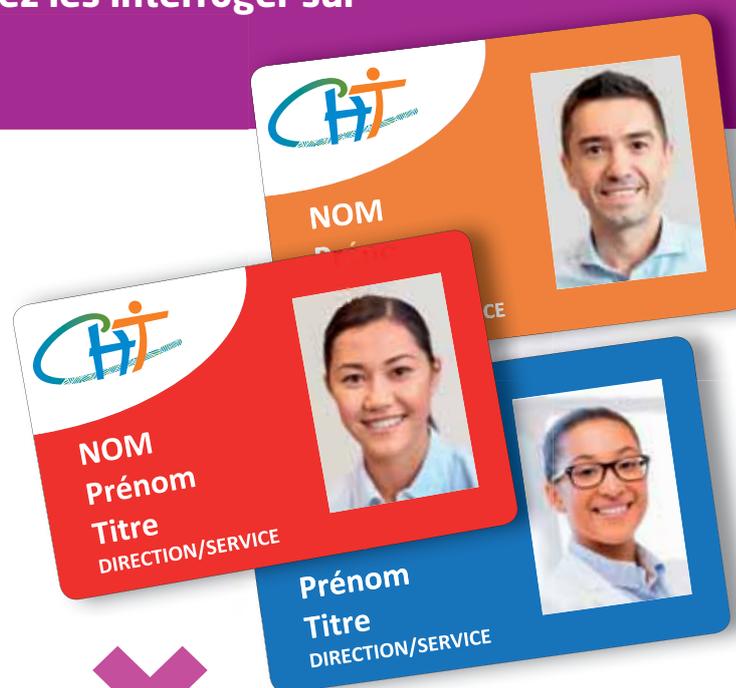
[province-sud.nc](#)  
[webtv.province-sud.nc](#)

# RECONNAISSEZ LES PROFESSIONNELS À VOTRE SERVICE

Les personnels soignants œuvrent pour vous offrir des prestations et des soins de qualité. Leurs métiers et leurs rôles sont très différents. Apprenez aussi à les reconnaître grâce à la couleur de leur badge, c'est simple ! Cela vous facilitera les choses si vous souhaitez les interroger sur un point ou un autre.

## 1 LES ÉQUIPES :

- **Le médecin** vous donne les informations relatives à votre état de santé.
- **Le cadre de santé** gère l'unité de soins et vous renseigne sur votre séjour.
- **Les sages-femmes** assurent le suivi de grossesse, l'accouchement et les soins postnataux.
- **Les infirmier(ère)s et les aides-soignant(e)s** travaillent en étroite collaboration avec le médecin : ils vous dispensent les soins nécessaires à votre prise en charge dans le respect des règles de leurs pratiques professionnelles.
- **Les étudiants infirmier(ère)s et les élèves aides-soignant(e)s** font leur stage pratique dans les services de soins, sous la responsabilité des infirmier(ère)s.
- **Les autres professionnels** qui participent à vos soins et à la qualité de votre séjour : personnels médico-techniques, psychologues, assistantes sociales, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, diététiciennes, brancardiers, agents d'entretien, personnels des services techniques, administratifs et logistiques.



**CHACUN DE VOS INTERLOCUTEURS PORTE UNE TENUE BLANCHE AVEC UN BADGE VOUS PERMETTANT DE L'IDENTIFIER :**

- Rouge pour les médecins, les dentistes et les sages-femmes
- Bleu pour les soignants, le personnel paramédical et le personnel médico-technique
- Orange pour le personnel administratif, technique et ceux qui ne sont pas en contact direct avec le patient

## BON À SAVOIR

Tous les personnels du Médipôle sont tenus au respect du secret professionnel.



## AGENCE IMMOBILIÈRE

### POURQUOI NOUS FAIRE **CONFIANCE** ?

Top Immo est une agence implanté en plein cœur de Nouméa au niveau de Faubourg Blanchot, elle dispose de plusieurs commerciaux disponibles à votre service afin de vous offrir un suivi personnalisé et régulier sur l'ensemble de territoire.

✓ Une équipe dynamique pour vous accompagner dans votre projet Immobilier !



**EFFICACITÉ**  
Évaluation  
du juste prix



**SÉCURITÉ**  
Suivi du  
financement

### UN SERVICE SUR-MESURE



Estimation gratuite et réelle.  
Des agents disponibles soirs et week-ends.



## LE VIAGER

### POURQUOI VENDRE EN **VIAGER** ?

La vente en viager constitue un moyen privilégié d'assurer ses vieux jours. Elle offre la possibilité de rester chez soi et d'ainsi conserver son cadre de vie et ses habitudes tout en profitant pleinement de la retraite.

✓ Vivez une retraite plus riche !



**SÉRÉNITÉ**  
Faites confiance  
à notre  
savoir-faire !



**RENTE & BOUQUET**  
Héritez  
de vous mêmes

### UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ



Étude viagère 100 % gratuite et personnalisée.  
Disponibilités des agents commerciaux les week-ends et les soirs.

### CONTACT

Téléphone : 45 48 45

E-mail : [infos@topimmo.nc](mailto:infos@topimmo.nc)

**TOPIMMO**

# VOTRE SÉJOUR

Les équipes du Médipôle assurent la qualité et la sécurité lors de votre séjour dans nos services de soins. Chacun est à votre disposition pour vous accueillir dans les meilleures conditions possible.



## 1 COMMENT ÊTES-VOUS INFORMÉ DE VOTRE ÉTAT DE SANTÉ ?

Un médecin vous tient au courant de l'évolution de votre état de santé. Le cadre de santé est là pour répondre à vos questions, adressez-vous à lui. Si cette évolution exige un transfert dans un autre service ou un autre hôpital, vous en serez informé.

## 1 LES VISITES

Vos parents et amis sont les bienvenus. Nous savons que leur présence auprès de vous est d'un grand réconfort. Les horaires de visite peuvent être différents selon les services, renseignez-vous auprès de l'équipe. Vos visiteurs peuvent aussi s'adresser au point d'information dans le grand hall ou au point d'accueil du pôle où vous séjournez. Un aménagement d'horaires peut être décidé par le médecin ou le cadre de santé pour permettre à un proche de rester auprès

de vous. Et dans l'intérêt de votre santé et des soins qui vous sont prodigués, les visites pourront être limitées, voire interdites momentanément. À noter que les visites des enfants mineurs sont réglementées. Le médecin vous en informera et vous en expliquera le bien-fondé.



### LE SALON D'ACCUEIL DES FAMILLES

Vous ne pouvez pas recevoir votre famille trop nombreuse dans votre chambre : c'est pourquoi un salon d'accueil est mis à votre disposition dans les services et au niveau des points d'accueil de chaque pôle. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

## La gestion du déchet médical

# Professionnels de santé

En confiant vos déchets médicaux à des professionnels, vous protégez votre île et son environnement.



Traiter vos déchets d'activités de soins est aujourd'hui une condition obligatoire suite à la délibération n°105/CP du 14 novembre 2002 et en respect des codes de déontologie.

Tél. 41 31 79  
Mail : [comm.promed@canl.nc](mailto:comm.promed@canl.nc)



## 1 LE REFUS DE VISITE

Vous êtes en droit de refuser des visites. Vous pouvez également refuser que l'on informe vos proches de votre état de santé. Signalez ce souhait dès votre admission ainsi qu'à votre arrivée dans le service d'hospitalisation.

## 1 LE SÉJOUR DES ENFANTS

Dans le cadre d'une hospitalisation d'un enfant de moins de 15 ans, un lit d'accompagnant peut être mis à la disposition d'un des parents. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

## 1 LES REPAS

Ils vous sont proposés dans votre chambre par les aides-soignants. Le petit déjeuner est servi à partir de 7 h, le déjeuner 11 h 30, une collation vers 15 h et le dîner 19 h. Les diététiciennes du CHT veilleront, sur indication médicale, à ce que vos repas soient toujours adaptés à votre état de santé.

Un repas conforme à votre confession religieuse peut également vous être servi ; la demande doit être faite auprès du cadre de santé. N'oubliez pas que les repas font partie intégrante de votre traitement. Ils ne doivent donc en aucun cas être complétés par des boissons ou des aliments apportés de l'extérieur et pouvant nuire à votre éventuel traitement.

## 1 LES DENRÉES ALIMENTAIRES

Toute nourriture extérieure ne peut être consommée qu'avec l'accord du personnel soignant. En effet, le médecin peut vous avoir prescrit un régime dans le cadre de vos soins, le personnel soignant vérifiera alors la bonne adéquation entre vos denrées personnelles et ce régime.



## RESPECT DES AUTRES PATIENTS, SILENCE...

L'hôpital, lieu de soins, est également un lieu de repos et de tranquillité. Veillez à ce que les personnes qui vous rendent visite respectent les règles suivantes :

- Toujours respecter les horaires des visites ;
- Préférer les visites de courte durée et en groupe restreint ;
- Respecter les consignes en cas de maladie contagieuse ;
- Limiter le bruit ;
- Quitter la chambre lors des soins et pendant les visites médicales ;
- Respecter la propreté des chambres, des locaux et des abords de l'hôpital.



## BON À SAVOIR

Les équipes du point d'information dans le grand hall et du point d'accueil du pôle où vous séjournez sont à votre service 7 j/7 pour vous orienter et vous informer, notamment, sur les horaires des visites dans les différents services de soins. Les visites d'enfants de moins de 12 ans sont soumises à autorisation du personnel soignant.

Nous vous rappelons qu'il est formellement interdit de fumer et d'apporter des substances illicites (alcool, drogues) dans l'enceinte de l'établissement.

## 1 VOS MÉDICAMENTS À L'HÔPITAL

### Que dois-je apporter lors de mon hospitalisation ?

- Apportez vos dernières ordonnances et votre carnet de santé ;
- Signalez tous les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie, homéopathie...);
- Si vous apportez vos traitements habituels, signalez-le à l'infirmier qui s'occupe de votre admission.

### Pendant l'hospitalisation...

Ne prenez que les médicaments donnés par l'infirmier et prescrits par le médecin de l'hôpital. Vous ne devez pas conserver de médicaments dans votre chambre : remettez-les à l'infirmier.

### Pourquoi ne puis-je pas garder mes médicaments avec moi ?

Le médecin adapte votre traitement à votre état de santé : le nombre, la forme, la couleur et l'heure de prise peuvent changer de votre prescription habituelle.

La prise d'autres médicaments peut entraîner de graves complications

### À la sortie de l'hôpital

Le médecin vous remet une ordonnance et vous fournira les explications nécessaires. Lisez l'ordonnance avant de sortir et n'hésitez pas à poser des questions. Le traitement peut être différent de celui que vous preniez avant votre hospitalisation. L'infirmier vous rend les médicaments que vous lui aviez remis à l'admission sauf les médicaments arrêtés qui pourront être transmis à la pharmacie de l'hôpital avec votre accord.

## 1 LE TABAC

Compte tenu de la mise en application de la loi du 21 février 2013, interdisant d'allumer une cigarette dans tous les endroits publics en Nouvelle-Calédonie, il est formellement interdit de fumer dans l'enceinte de l'hôpital.



### BON À SAVOIR

Il est formellement interdit, durant l'hospitalisation, de prendre des médicaments de votre propre initiative, même ceux qui vous étaient antérieurement prescrits à domicile. Ils peuvent être incompatibles avec les nouveaux traitements ou l'évolution de votre état de santé.



### ARRÊTER DE FUMER ?

Si vous ressentez des difficultés à ne pas fumer ou souhaitez arrêter, n'hésitez pas à vous adresser à l'équipe soignante, médecins et infirmiers, pour demander à être reçu en consultation d'aide au sevrage tabagique auprès du service Pneumologie (consultations).



### STOP AUX INCIVILITÉS À L'HÔPITAL !

Le CHT engagera systématiquement des poursuites contre toute personne qui exercera des violences verbales et incivilités sur les personnels ou les patients, des violences physiques, des destructions ou détérioration d'un bien.

## 1 LE TÉLÉPHONE PORTABLE

L'utilisation de votre téléphone portable est autorisée en dehors des heures de passage de l'équipe soignante. Cependant, en raison du risque d'interférences avec les équipements médicaux et par respect pour autrui, son utilisation est interdite dans certains services ou chambres. Merci de vous renseigner auprès du personnel de votre service.

## 1 VOS MANDATS POSTAUX

Un vaguemestre se tient à votre disposition pour vos mandats. Renseignez-vous auprès du personnel de votre service.

## 1 LES PERMISSIONS DE SORTIE PENDANT LE SÉJOUR

Si votre état de santé le permet et dans le cadre d'une hospitalisation longue et continue, il est envisageable de vous accorder une permission de sortie :

- Durée maximale de 48 heures ;
- Sur avis médical.

Les transports pour les permissions de sortie ne peuvent en aucun cas être pris en charge par l'assurance maladie.

## 1 LE RESTAURANT

Pour vos accompagnants et visiteurs, le Médipôle dispose d'un self-service ouvert de 10 h 30 à 14 h 30 (service jusqu'à 14h) et de 18 h à 21 h 30 (service jusqu'à 21h) tous les jours, situé en rez-de-jardin et doté d'un deck extérieur. Il propose un vaste choix de plats et desserts ainsi que des boissons chaudes ou fraîches.

Nous vous rappelons que le personnel bénéficie d'un accès prioritaire de 11 h 30 à 13 h et de 20 h à 21 h. Nous vous remercions de votre compréhension.

## 1 LA CAFÉTÉRIA

Située dans le grand hall d'accueil, la cafétéria propose des boissons fraîches et chaudes, un service de restauration rapide et un point presse.



### BON À SAVOIR

Heures d'ouverture de la cafétéria : à partir de 6 h tous les jours.

Des distributeurs de boissons non alcoolisées sont également à votre disposition dans la grand Hall, au service des Urgences, à l'accueil du pôle Mère-Enfant et dans les différents salons d'accueil du Médipôle.



### LA TÉLÉVISION, LE TÉLÉPHONE ET L'ACCÈS À INTERNET

Chaque chambre est équipée d'un terminal multimédia ou TMM (tablette numérique), monté sur bras articulé et facilement accessible de votre lit. Vous avez ainsi accès à la TNT, Internet, la téléphonie et la médiathèque. Si vous souhaitez bénéficier de ces prestations et connaître les tarifs, veuillez le signaler au cadre de santé ou à l'infirmier. Dans certains services, des salles de télévision et de détente sont à votre disposition. L'usage d'un poste de radio est autorisé dans les chambres à condition qu'il ne perturbe pas la tranquillité de vos voisins.

# MAD ASSISTANCE

Les professionnels de l'aide à domicile

7j/7 - 24h/24

Conventionné  
CRHD & CEJH



[madassistance@lagoon.nc](mailto:madassistance@lagoon.nc)  
[www.madassistance.nc](http://www.madassistance.nc)

**Services Spécialisés d'Aide au Maintien  
à Domicile des Personnes Agées  
et des Personnes Handicapées**

\*Hors intervention de nuit, indemnités de dimanche et jour férié

**Tél. 23 36 83  
95 13 92**  
**COMPLEXE PACIFIQUE ARCADE**

# BIENVENUE DANS VOTRE NOUVELLE AGENCE BCI MÉDIPÔLE

Sylvie Butscher

Responsable de votre  
nouvelle agence



Ouvert du lundi au vendredi  
de 7h35 à 12h  
et de 13h (13h30 le mercredi) à 16h



+ d'info au **26 56 90**  
coût d'un appel local

► [www.bci.nc](http://www.bci.nc)



Groupe BRED

Banque Calédonienne d'Investissement - SAEM au capital de 7,5 milliards XPF  
Siège social : 54, avenue de la Victoire - BP K5 - 98849 Nouméa Cedex  
Tél. 25 65 65 - Fax (687) 27 40 35 - RCS Nouméa 56 B 015 479 - Ridet n°0 015 479 001 - n° RIAS NC170007

ENSEMBLE, VOIR PLUS LOIN

## 1 L'ÉCOLE À L'HÔPITAL

Des institutrices et des professeurs accueillent vos enfants, de la maternelle au collège, afin qu'ils poursuivent, si leur état de santé le permet, leur programme de classe pendant la durée de leur hospitalisation.

Des sorties et des spectacles sont également organisés tous les mois à l'initiative de différentes associations. Le cadre de santé de l'unité d'accueil de l'enfant se tient à votre disposition pour orienter l'enfant et ses parents.

## 1 LES CULTES

Situé dans le grand hall, un lieu de prières est ouvert de 6 h à 21 h tous les jours. Des offices ont lieu chaque dimanche : renseignez-vous auprès de l'équipe. Des aumôniers peuvent également vous rendre visite si vous en faites la demande.

## 1 LUTTER CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES\*

La prévention des infections nosocomiales nécessite votre participation active et celle des personnes qui vous rendent visite. Nous vous demandons de respecter les mesures d'hygiène affichées dans l'établissement.

*\* Une infection est dite nosocomiale si elle apparaît au cours ou à la suite d'une hospitalisation et si elle était absente à l'admission à l'hôpital. (CCLIN Paris)*

## 1 LES FLEURS

Les fleurs coupées peuvent être interdites dans certains services. Nous vous demandons alors d'en avertir vos visiteurs.

## 1 LES ANIMAUX DE COMPAGNIE

Les animaux ne sont pas autorisés dans l'établissement.

## 1 LA PRÉVENTION DE L'INCENDIE

La conduite à tenir en cas d'incendie est précisée sur les plans d'évacuation affichés dans chaque service. Nous vous conseillons d'en prendre connaissance et d'en respecter les consignes.

Une équipe d'agents qualifiés veille sur votre sécurité 24 h/24, et plus particulièrement au bon fonctionnement de tous les moyens techniques de lutte contre l'incendie. Si vous décelez des fumées ou des odeurs suspectes, prévenez immédiatement le personnel.



### BOISSONS ET PRODUITS ILLICITES

L'introduction de boissons alcoolisées et de produits illicites à l'intérieur de l'hôpital est formellement interdite.



### POUR RESPECTER AU MIEUX LES RÈGLES D'HYGIÈNE, LAVEZ-VOUS LES MAINS :

- Avant de sortir de votre chambre ;
- Après être allé aux toilettes ;
- Avant et après la prise de repas.



# Santé Confort

Réseau Handipharma 

Matériel médical | Coordination de soins | Maintien à domicile

Confort de vie

Santé au quotidien

Tél. : 46 22 21  
contact@santeconfort.nc  
Immeuble le Santal  
83 boulevard Joseph Wamytan  
Face au Médipôle

contact@creative.nc

On s'occupe de tout et surtout de vous !

# VOTRE SORTIE

**Le moment de la sortie est préparé par l'équipe du service dans lequel vous avez séjourné. Le médecin responsable décidera avec vous de la date de votre sortie et de ses modalités.**



## 1 LA DÉCISION DE SORTIE

Elle dépend de votre état de santé et se fera sur indication du médecin qui vous a soigné. Si vous ne pouvez pas rentrer directement à votre domicile, informez-en le cadre de santé et les assistantes sociales le plus rapidement possible. Le mode de sortie sera adapté à votre situation.

Dans le cas où vous souhaiteriez sortir contre l'avis médical, vous devrez signer une attestation, certifiant que vous avez été informé des risques encourus, ce qui dégagera l'hôpital de toute responsabilité quant aux suites éventuelles. Toute sortie non autorisée est à vos risques et périls et peut entraîner un refus de prise en charge par la CAFAT ou tout autre organisme de remboursement. En cas de fugue d'un enfant mineur ou d'un adulte en danger, l'établissement se voit dans l'obligation de prévenir la famille et les forces de police afin que des recherches soient effectuées.

## 1 HEURES DE SORTIE

Les sorties se font le matin, au plus tard à 13 h. Le respect de cet horaire est essentiel pour le bon fonctionnement de l'établissement : les patients des Urgences ou en attente de soins pourront ainsi bénéficier rapidement d'un lit et commencer au plus tôt leurs examens. C'est pourquoi nous vous remercions de prendre les dispositions nécessaires pour organiser votre départ dès que vous connaissez votre date de sortie.

## 1 CONTINUITÉ DES SOINS

Après votre hospitalisation, votre médecin peut prescrire la poursuite du traitement que vous prendrez vous-même. Une ordonnance vous sera remise à cet effet.

N'oubliez jamais que le suivi scrupuleux de votre traitement est une garantie pour le succès de vos soins.



## FORMALITÉS DE SORTIE

- Merci de vous arrêter au secrétariat situé à la sortie du service où vous êtes hospitalisé pour vous assurer que votre dossier est complet et pour obtenir un bulletin d'hospitalisation valant arrêt de travail pour la durée de votre hospitalisation. Si vous ne pouvez pas vous déplacer, un proche peut faire ces démarches à votre place.
- Présentez-vous ensuite aux caisses situées au rez-de-parvis afin de régler les frais restant à votre charge (forfait journalier, ticket modérateur).
- La sortie des enfants mineurs n'est permise qu'en présence du ou des parents ayant l'autorité parentale ; en cas de sortie assurée par un tiers, il doit être muni d'une autorisation écrite et d'une pièce d'identité.



## VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Un questionnaire de satisfaction anonyme vous est proposé avec ce livret en pages 69 & 70. Nous vous recommandons vivement de le remplir et de le déposer au cadre de santé du service dans lequel vous étiez hospitalisé ou de le remettre au point accueil. Vos avis sont utiles : ils permettent d'améliorer chaque jour la qualité de la prise en charge des patients. Bien entendu, vous avez la liberté d'accepter ou de refuser de répondre à cette enquête.

# PLUS PROCHES DE VOUS

Lors de votre hospitalisation dans notre établissement, vous pouvez avoir accès à différents services complémentaires aux soins et devez être informé de vos droits.



## UN COMITÉ DE PATIENTS

Composée de patients et de membres de la Direction, cette instance consultative a été mise en place en 2014 et a pour objectif d'améliorer l'accueil du patient et de ses proches. Faites-nous part de vos propositions en les remettant à l'un des points accueil. Elles seront transmises au service Clientèle et pourront être traitées avec le Comité.

# VOUS ACCOMPAGNER

## 1 LE SERVICE SOCIAL

Les assistants sociaux sont à votre disposition pour vous aider à résoudre les difficultés administratives, sociales ou familiales que vous pourriez rencontrer. Si vous le souhaitez, ils peuvent se rendre à votre chevet, sur demande faite auprès du cadre de santé ou de l'infirmier. Vous pouvez également les rencontrer. Pour les contacter, faites votre demande auprès du personnel soignant du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

## 1 LES PSYCHOLOGUES

Des psychologues sont à votre écoute et à la disposition de votre entourage pour un soutien ou un accompagnement, en toute confidentialité. Comment les contacter ? Pour l'intervention d'un psychologue, faites votre demande auprès du personnel soignant ou du responsable administratif du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

## 1 LES INTERVENANTS

Des personnes bénévoles ou membres de différentes associations peuvent intervenir au sein du Médipôle. Si vous souhaitez les rencontrer, parlez-en au cadre de santé.



### ADOLESCENTS EN DIFFICULTÉ

Les ados hospitalisés au Médipôle, quel que soit le motif, peuvent présenter des syndromes dépressifs, des pathologies psychosomatiques... Ils sont alors suivis à la fois par les équipes du service Pédiatrie du CHT et du Centre d'accueil des ados (Casado) du CHS Albert-Bousquet et peuvent bénéficier ensuite d'un suivi ambulatoire.

# asamad

Parce qu'on vit mieux chez soi

# 27 87 98



### NOS MISSIONS

- Maintenir, récupérer ou compenser l'autonomie
- Éviter ou retarder l'hospitalisation, ou le placement dans un établissement d'hébergement médicalisé
- Faciliter ou organiser le retour à domicile après hospitalisation
- Rompre l'isolement

ASAMAD (Association du service d'aide au maintien à domicile)  
Mail : [asamad@lagoon.nc](mailto:asamad@lagoon.nc) - Tél. : 27.87.98 - Fax 25.26.14

# VOS DROITS

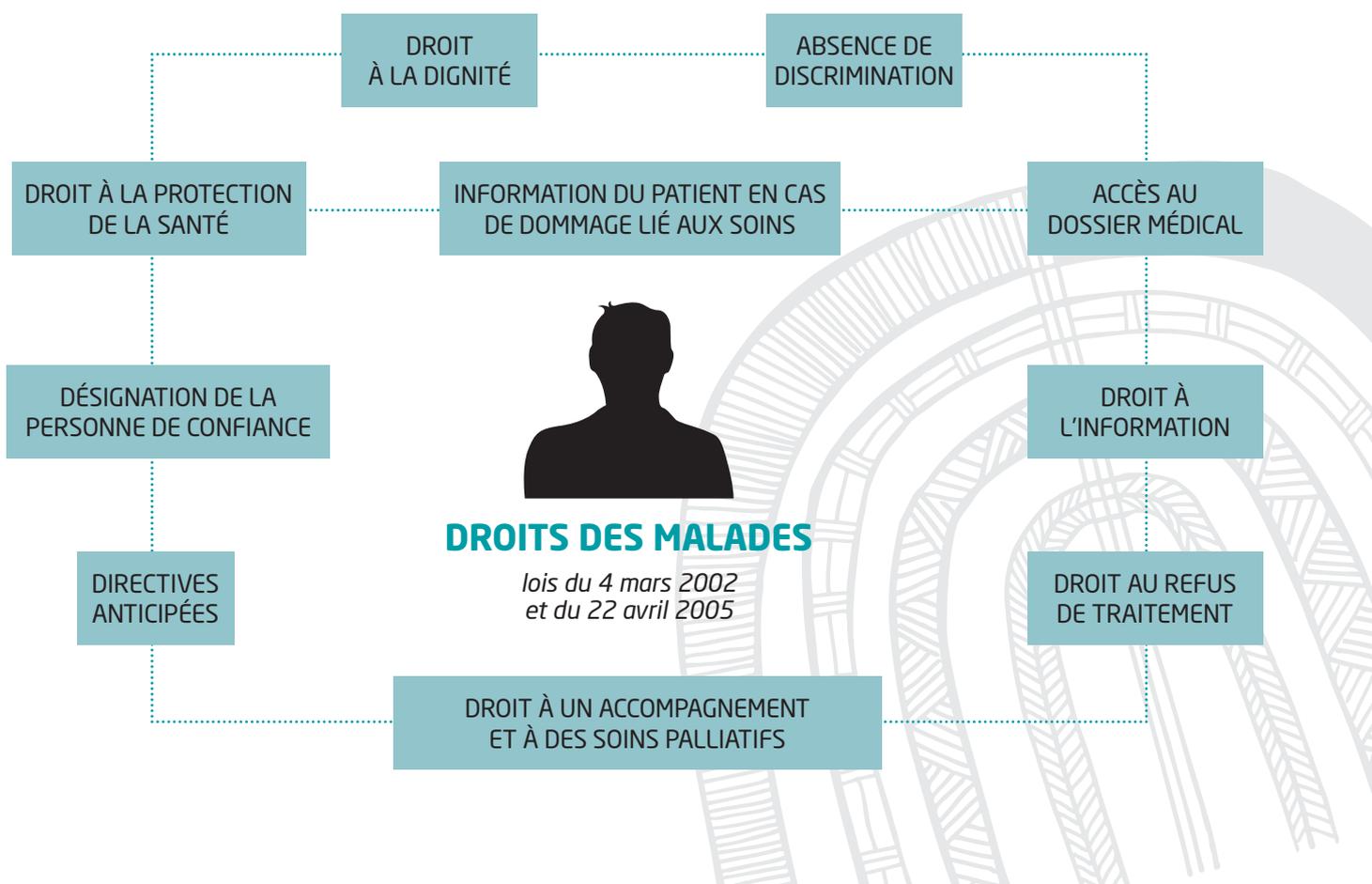
Vos droits à l'information, à la confidentialité, au respect de votre personne et de votre volonté ainsi qu'au soulagement de votre douleur constituent les principes éthiques qui conduisent l'action du personnel du Médipôle. Prenez quelques minutes pour lire la Charte du patient, en fin de ce livret.

## 1 DROIT À L'INFORMATION

Vous pouvez demander une copie des clichés radiographiques pris pendant votre séjour à l'hôpital, de vos ordonnances en cas de poursuite de traitement ou encore de vos certificats médicaux. Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Cette information porte sur les différentes investigations, traitements ou actions de prévention qui sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles en cas de refus. Cette information conditionne l'acceptation ou le refus d'un traitement : « Aucun acte médical, ni traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne. Ce consentement peut être retiré à tout moment » (Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002, art L. 1111-4). Cependant, si vous le souhaitez, vous pouvez expressément demander à ne pas être informé.

## 1 DROIT AU REFUS DE TRAITEMENT

Le consentement du patient est un élément fondamental de la prise en charge d'un patient, soutenu par une information claire, loyale et appropriée au malade et à sa maladie. La loi du 4 mars 2002 et la loi Leonetti renforcent pour les médecins cette obligation légale, faisant du malade un acteur de ses soins. L'article 4 de la loi Leonetti indique : « Le médecin doit respecter la volonté de la personne après l'avoir informée des conséquences de ses choix. Si la volonté de la personne de refuser ou d'interrompre tout traitement médical met sa vie en danger, le médecin doit tout mettre en œuvre pour la convaincre d'accepter les soins. Il peut faire appel à un autre membre du corps médical ». Si le malade maintient son refus, le médecin doit continuer à l'accompagner et à lui prodiguer les soins nécessaires.



## 1 L'ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

Vous pouvez demander votre dossier médical et une copie des clichés radiographiques pris pendant votre séjour, de vos ordonnances et de vos certificats médicaux. Seul le patient peut y accéder, ce qui pose problème lorsqu'il n'est pas en état de le faire. Cependant, il peut désigner un mandataire (différent de la personne de confiance qui ne peut accéder qu'à une partie du dossier). Les représentants de l'autorité parentale ne peuvent accéder aux informations de santé d'un mineur lorsque celui-ci l'a refusé.



### LE DOSSIER DU PATIENT INFORMATISÉ

Au Médipôle, le dossier médical des patients est entièrement informatisé. Toutes les données sont numérisées (observations médicales, comptes rendus d'interventions et d'hospitalisation, prescriptions médicales, examens d'Imagerie, résultats de Biologie...) et peuvent être partagées au sein du CHT par tous les personnels concernés, dans le plus strict respect de la confidentialité et du secret médical. Dans chaque service, les personnels disposent d'ordinateurs portables, grâce auxquels ils accèdent au dossier du patient.

En l'absence de textes spécifiques, la loi métropolitaine de mars 2002 sur le secret médical s'applique en Nouvelle-Calédonie. Toute personne prise en charge par un professionnel, un établissement, un réseau de santé ou tout autre organisme participant à la prévention et aux soins a droit au respect de sa vie privée et au secret des informations la concernant. Seul le patient peut choisir de divulguer tout ou partie de son dossier médical auprès d'un praticien qui ne fait pas partie de l'équipe soignante directement concernée.

## 1 RÉCLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge ou si vous avez des remarques, vous pouvez vous adresser au directeur :

Direction générale - BP J5 - 98 849 Nouméa Cedex  
La direction de la Clientèle enquêtera auprès des services concernés et vous informera des éléments de réponse.



### COMMENT ACCÉDER À VOTRE DOSSIER ?

Adressez un courrier à la Direction générale du CHT :

**Précisez si votre demande porte sur**

- L'ensemble du dossier ou des pièces particulières ;
- Des informations relatives à une hospitalisation particulière (préciser les dates).

**Indiquez votre choix**

- Consultation directe sur place de votre dossier (gratuit) ;
- Envoi de tout ou partie du dossier. Les coûts liés à la reproduction et à l'envoi des documents en Nouvelle-Calédonie s'élèvent à 2000 F CFP (+ frais de port si envoi hors du territoire) ;
- Accès par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignez.

**Joignez aussi une photocopie de votre pièce d'identité.**

Pour plus d'informations, vous pouvez joindre la

direction de la Clientèle.

Tél. : 20 80 42

## 1 LE CAS DU VIH

Le consentement du patient pour effectuer un test de dépistage de l'infection par le VIH peut ne pas être requis dans des situations d'urgence très rares qui réunissent les trois conditions suivantes :

- Un professionnel de santé a subi un accident avec exposition au sang ;
- Le statut sérologique pour le VIH du patient n'est pas connu ;
- Le patient n'a pas exprimé antérieurement de refus d'un test de dépistage ou le patient est dans une situation médicale particulière qui l'empêche de répondre à une proposition de test de dépistage, cette situation pouvant être le coma ou une perte de conscience prolongée.

## 1 INFORMATION DU PATIENT EN CAS DE DOMMAGES LIÉS AUX SOINS

Lorsqu'un patient est victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, le Code de la santé publique (article L1142-4) impose qu'il soit informé dans les 15 jours sur :

- Les circonstances et causes de survenue du dommage ;
- L'étendue réelle du dommage ;
- Les autres dommages potentiels à venir.

Cette information doit être délivrée lors d'un entretien réunissant au minimum le patient et le médecin responsable de la prise en charge. L'information délivrée au patient est tracée dans son dossier par un compte rendu résumant les propos tenus lors de l'entretien.

Chaque structure est libre d'organiser dans les détails cette information sous réserve de respecter ces quelques principes.

## 1 LA PERSONNE DE CONFIANCE

Conjoint, membre de la famille, ami, médecin ou proche, la personne de confiance est désignée par un adulte malade ou bien portant pour exprimer son avis au cas où il serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. La personne de confiance doit avoir compris qu'elle exprime la volonté du malade et non la sienne. Elle permet au malade de se faire aider dans des décisions difficiles, puisqu'elle peut être présente aux rendez-vous si le patient le souhaite. Cette désignation est illimitée, sauf si elle est effectuée dans le cadre d'une hospitalisation où elle n'est valable que pour la durée de celle-ci.

Cette désignation doit être signée par la personne de confiance à qui le malade transmet par écrit ou par oral ses directives anticipées. Vous pouvez remplir le formulaire de désignation de la personne de confiance que vous trouverez en pages 65-66 de ce livret, le détacher et le remettre au personnel du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

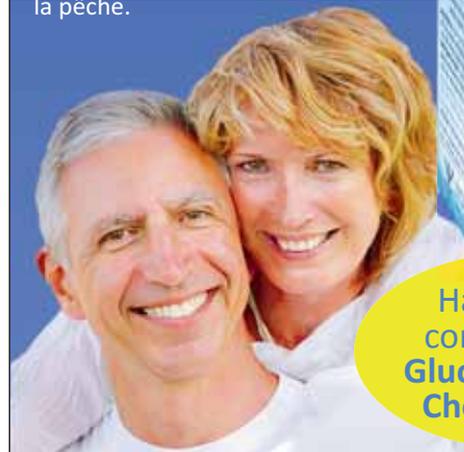
**Mal aux articulations ?  
Raideurs articulaires ?**



**CARTILAGE DE REQUIN\***

**Disponible en Pharmacie  
et Parapharmacie**

\*Produit respectant la convention sur le commerce international des espèces menacées d'extinction. Le cartilage est un co-produit de la pêche.



**Hautement  
concentré en  
Glucosamine et  
Chondroïtine**

RENSEIGNEMENTS **PGSIMPORT** 24 03 08

## 1 LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées servent à connaître les volontés d'un patient qui serait incapable de communiquer après un accident ou une maladie grave. Elles sont nécessaires aux médecins lors de la prise en charge dans le cadre des urgences ou de la réanimation, mais aussi lors d'une aggravation dans un service d'hospitalisation ou à domicile. Il est recommandé à tous, malades et bien portants, de rédiger des directives anticipées qui indiquent ses volontés relatives à la fin de vie pour la limitation ou l'arrêt des traitements. De durée illimitée, elles peuvent être modifiées ou révoquées à tout moment. Elles s'imposent aux médecins, qui en tiennent compte pour tout investigation, intervention ou traitement.

Cependant, rares sont ceux qui les rédigent et urgentistes et réanimateurs ne peuvent savoir ce que le malade aurait souhaité. Anticiper est donc une nécessité. Tous les adultes peuvent les rédiger, y compris les malades sous tutelle. Le malade chronique peut les élaborer avec l'aide de son médecin généraliste ou de son spécialiste pour lui permettre d'exprimer au mieux ses souhaits, en tenant compte de l'évolution probable de sa pathologie.



### COMMENT FAIRE ?

Seules sont valables les directives anticipées ou la désignation de la personne de confiance écrites par le malade lui-même s'il est en capacité de le faire ou en présence de deux témoins s'il ne peut les rédiger. En aucun cas, ces directives anticipées ou désignation de personne de confiance ne peuvent être prises en compte si elles sont effectuées par un membre de la famille.

Pour les rédiger, le patient peut s'aider de modèles de rédaction, dont ceux présents à la fin du livret (p 67-68), mais il peut aussi le faire sur papier libre. Il est souhaitable d'en faire plusieurs photocopies et de les insérer dans le carnet vert de suivi des pathologies chroniques, pour ceux qui en possèdent, de les donner à sa personne de confiance, à sa famille et à son médecin.



### BON À SAVOIR

À aucun moment, la personne de confiance ne décide pour vous. En aucun cas, nous n'autoriserons la personne de confiance à accéder à votre dossier médical en dehors de votre présence et sans votre accord exprès. La désignation d'une personne de confiance n'est pas une obligation. Elle est révoquée à tout moment.



### BON À SAVOIR

La direction de la Clientèle est chargée du traitement des réclamations et de l'animation de la Commission de conciliation, et travaille en lien étroit avec les médecins et cadres conciliateurs de l'établissement : vous pourrez être amené à les rencontrer pour être informé des suites d'une réclamation d'ordre médical, paramédical ou administratif.

# LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Au Médipôle, la prise en charge de la douleur du patient est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. C'est pourquoi elles mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour soulager votre douleur au maximum et vous permettre ainsi de mieux vivre votre séjour à l'hôpital. Un service de l'Unité de traitement de la douleur existe au CHT.

## 1 LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITÉ

Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie. Elles diminuent votre énergie et ont des répercussions sur votre vie quotidienne, physique et morale.

## 1 VOUS INFORMER, VOUS PRÉVENIR...

Après une intervention chirurgicale, pendant un examen douloureux, avant une situation qui peut entraîner une douleur (transport, séance de rééducation...), vous devez être prévenu qu'une douleur peut survenir par le personnel médical.

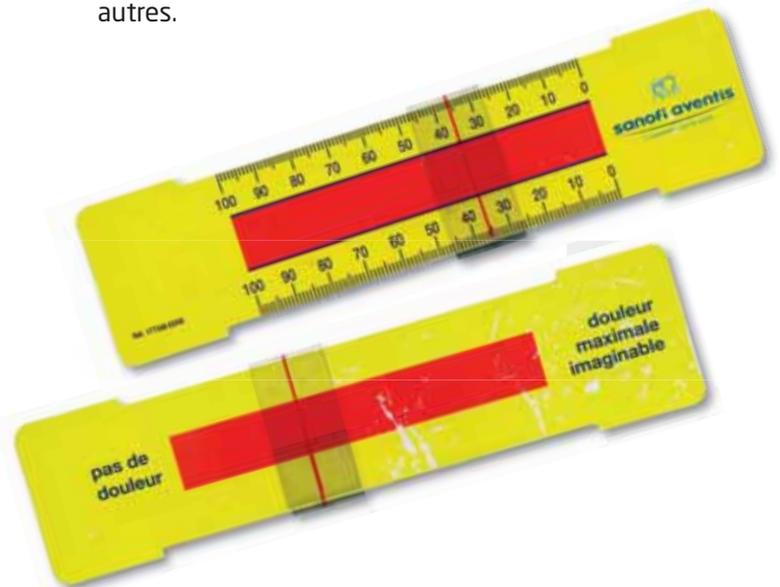
## 1 ON PEUT L'ÉVALUER

Les équipes soignantes utilisent des outils d'évaluation de la douleur et de son intensité. Chacun réagit à sa manière : il est donc nécessaire que vous informiez l'équipe de votre douleur et de ses symptômes. Votre participation est essentielle, car personne ne peut, ni ne doit le faire à votre place. Si vous souffrez, n'hésitez pas à en parler à l'infirmière ou au médecin qui chercheront les causes de votre douleur et définiront un traitement adapté pour vous soulager.

Pour contacter l'équipe Douleur, adressez-vous au cadre de santé du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

## 1 ON PEUT LA TRAITER

Agir contre la douleur peut prendre du temps. Mais, un traitement thérapeutique adapté vous aidera à retrouver le bien-être, l'appétit, le sommeil, l'autonomie et l'envie de vous retrouver avec les autres.



croix-rouge française  
PARTOUT OÙ VOUS ÊTES SEULES DE NOUS

NOUS SOMMES

**LÀ**

**POUR VOUS ACCOMPAGNER**

**Le Centre d'accueil de Jour Edouard-Trubert de la Croix-Rouge française de Nouvelle-Calédonie** accueille des personnes âgées diagnostiquées malade Alzheimer ou apparentés.

44 rue du Docteur Collard - Montravel  
98800 Nouméa  
Tel : 27.82.48  
E-mail : [cynthia.streiff@croix-rouge.fr](mailto:cynthia.streiff@croix-rouge.fr)

# LE DON D'ORGANES



**Le don d'organes, après sa mort, est possible en Nouvelle-Calédonie. Ce don peut permettre de sauver la vie d'une ou plusieurs personnes ou d'améliorer leur qualité de vie. Il est effectué uniquement à des fins thérapeutiques. Le CHT participe à cette démarche et développe cette activité en ce qui concerne, plus précisément, le don de reins.**

## 1 QUE FAIRE POUR EXPRIMER SON CONSENTEMENT OU SON REFUS ?

Vous devez simplement prendre position pour ou contre le don d'organes en vue de greffe. Si vous y êtes favorable, dites-le à vos proches (famille, amis, médecin traitant, personne de confiance...). En complément, vous pouvez porter une carte de donneur avec vos papiers d'identité. Elle n'est pas obligatoire, mais elle témoigne de votre décision et facilitera les démarches.

Si vous êtes opposé au don de vos organes ou d'éléments de votre corps, inscrivez-vous sur le Registre national des refus en adressant un courrier en ce sens, accompagné d'une photocopie de votre pièce d'identité à :

Agence de la biomédecine  
Registre national des refus TSA 90001  
93 572 Saint-Denis La Plaine Cedex  
[www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)

Avant tout prélèvement, l'hôpital consulte obligatoirement ce Registre national. Si le médecin n'a pas directement connaissance de votre position vis-à-vis du don d'organes, il devra s'efforcer de recueillir votre volonté auprès de votre famille ou de vos proches.

Chaque position compte : l'important est que votre famille et/ou vos proches soient informés pour qu'ils n'aient pas à décider à votre place et que votre volonté soit respectée. En effet, en cas de décès, c'est à eux que les équipes médicales s'adresseront pour savoir si vous étiez opposé ou non au don d'organes. Il n'y a pas d'âge pour donner, nous sommes tous concernés.

Le type de décès permettant le prélèvement d'organes est, dans la plupart des cas, une mort brutale : on parle alors de mort encéphalique.



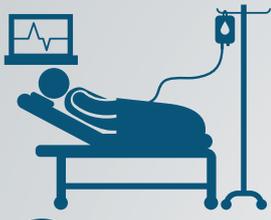
## PLUS D'INFORMATIONS ?

La Coordination hospitalière de prélèvement est à votre disposition pour répondre à vos questions :

Tél. : 20 80 88 - mail : [coordinatrice.hosp@cht.nc](mailto:coordinatrice.hosp@cht.nc)

Des livrets d'information sont disponibles au point information du grand hall ou sur le site [dondorganes.nc](http://dondorganes.nc)

# LA CHAÎNE DU DON EN NOUVELLE-CALÉDONIE



1

Malgré la mobilisation intense des équipes médicales, la mort encéphalique du patient semble inéluctable.



2

Confirmation médico-légale de la mort du patient attestée par des examens confirmant la destruction irréversible du cerveau (2 EEG ou 1 angiogramme). Le certificat de décès est signé. Les équipes veillent à la préservation des organes (activité cardiaque et respiration maintenues artificiellement) de la personne décédée en vue d'un prélèvement de reins.



3

Le laboratoire HLA (en charge de vérifier l'histocompatibilité des cellules) effectue un typage HLA et des analyses sanguines. Objectifs : évaluer les possibles greffons et assurer la sécurité microbiologique.



4

La Coordination hospitalière consulte le Registre national des refus et s'entretient avec la famille pour connaître la volonté du défunt. Recherche d'éventuelles contre-indications médicales ou médico-légales.



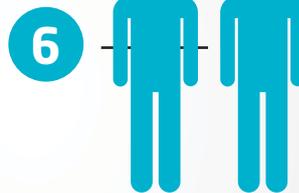
8

Départ en avion pour l'Australie des greffons et des deux futurs greffés.



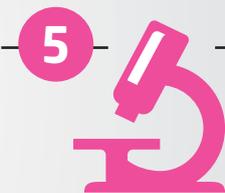
7

Les équipes chirurgicales procèdent au prélèvement des greffons, un acte chirurgical effectué avec le même soin que toute intervention. Les reins sont conditionnés à 4°C dans un conteneur spécifique. Le corps du défunt est préparé et rendu à la famille.



6

Les équipes de la Coordination hospitalière et les médecins organisent la greffe. Les équipes australiennes du Royal Prince Alfred Hospital sont contactées, ainsi que les receveurs compatibles qui doivent rejoindre Nouméa au plus vite. Le dossier administratif et médical est préparé pour un départ à Sydney.



5

Des examens complémentaires sont pratiqués sur la personne décédée. Le laboratoire HLA effectue une épreuve de compatibilité (*crossmatch*) pour trouver des receveurs compatibles.

9



Les patients sont pris en charge par l'équipe de transplantation en Australie. Ils sont greffés dans les dix heures qui suivent leur arrivée.

10



Après deux mois de suivi médical en Australie en moyenne, les patients rentrent en Nouvelle-Calédonie. Ils devront prendre à vie un traitement antirejet. Ils sont suivis par les néphrologues du CHT et le laboratoire HLA.

11



Grâce à la greffe, d'autres vies vont pouvoir se poursuivre.

## 1 NOS ÉQUIPES

Au CHT, une équipe de coordination, composée d'un médecin et d'infirmiers, organise l'activité de prélèvement d'organes, avec le service de Réanimation et l'Agence de la biomédecine. Elle assure également un soutien médical et psychologique du "donneur" et de ses proches. Cette équipe est chargée de recueillir le témoignage des proches au sujet de la position du défunt : était-il pour ou contre le prélèvement d'organes ? Enfin, elle veille au respect des bonnes pratiques, en particulier au respect dû au corps du défunt.



## 1 LA LOI

L'activité de don d'organes, de tissus et de cellules est encadrée par des règles éthiques et juridiques rigoureuses :

- Loi n° 2011- 814 du 7 juillet 2011 relative à la bioéthique - posant les principes du droit de chacun au respect de son corps, de l'anonymat donneur-receveur, de la gratuité du don d'organes et de tissus et de l'obligation de garantir la sécurité sanitaire.
- Décret n° 2011-806 du 5 juillet 2011, portant extension en Nouvelle-Calédonie, en Polynésie française et à Wallis-et-Futuna des dispositions réglementaires relatives au don et à l'utilisation d'organes, de tissus ou de cellules à des fins thérapeutiques.



## QU'EST-CE QUE LA MORT ENCÉPHALIQUE ?

C'est la destruction totale et irréversible du cerveau consécutive à un traumatisme crânien, à un accident vasculaire cérébral ou à une anoxie cérébrale, c'est-à-dire un défaut d'oxygénation prolongé du cerveau. La mort encéphalique est confirmée par différents examens strictement encadrés par la législation. L'annonce de cette mort est souvent difficile à comprendre pour les proches du défunt, les progrès techniques permettant de maintenir artificiellement l'activité du cœur encore quelques heures après la mort encéphalique.

En cas de décès et en l'absence de contraindication médicale, l'équipe médicale et la Coordination de prélèvements rencontrent la famille pour recueillir son témoignage sur les souhaits émis par le défunt.



## LA GREFFE DE CORNÉE

Depuis octobre 2016, le service Ophtalmologie réalise des greffes de cornée de pleine épaisseur, c'est-à-dire le remplacement complet de la cornée, sur des patients dont la cornée est opaque suite à un accident, un abcès de l'œil, une malformation ou une infection. Le greffon de cornée, acheminé en vol direct de Brisbane par Aircalin, est réceptionné et conservé par le service de Transfusion sanguine. Si le bilan de santé du patient ne présente aucune contraindication, ni aucune infection, le chirurgien réalise alors la greffe qui nécessite une hospitalisation de plusieurs jours. L'intervention est prise en charge par la CAFAT.

# LA MATERNITÉ

**Bienvenue au pôle Mère-Enfant ! La grossesse, la naissance et les premiers jours de Bébé sont des moments particuliers de votre vie. Le personnel du Médipôle souhaite vous accompagner au mieux et reste à votre disposition pour répondre à toutes vos questions. Conservez également ce livret tout au long de votre grossesse et lors de votre séjour à la maternité. Vous y trouverez différents conseils utiles et pratiques pour vous et votre bébé.**



# LA GROSSESSE

## 1 À FAIRE

- Activités physiques douces et régulières (marcher, nager...)
- Manger varié et équilibré. Boire au moins un litre et demi d'eau par jour. Laver soigneusement les légumes et les fruits
- Respecter un horaire régulier pour dormir
- Se laver les mains souvent
- Se brosser les dents après chaque repas
- Se doucher quotidiennement
- Porter des vêtements amples et souples
- Réorganiser les déplacements et le poste de travail si besoin
- Revoir avec le médecin tout traitement en cours
- Porter des chaussettes de compression en cas de lourdeur des jambes ou fatigue

## 1 À NE PAS FAIRE

- Activités violentes ou à risques de chute et de choc
- Soulever des charges trop lourdes
- "Manger pour deux", sauter des repas, grignoter
- Fumer
- Boire de l'alcool : l'alcool est un toxique très puissant pour le cerveau du fœtus. Il peut entraîner des troubles de l'apprentissage, de la mémoire, de l'attention et de la réflexion chez le futur enfant. Il est recommandé aux femmes enceintes d'arrêter toute consommation de boissons alcoolisées, dès le début et pendant toute la durée de leur grossesse, que cette consommation soit régulière ou occasionnelle.
- Consommer des drogues (cannabis, héroïne, cocaïne...). La consommation de toutes les drogues, y compris la consommation de cannabis, peut avoir des conséquences sur le poids de naissance et le comportement du nouveau-né.



## BON À SAVOIR

Si vous avez un problème de surpoids, n'hésitez pas à prendre un rendez-vous avec la diététicienne ou à le demander à votre médecin ou sage-femme. Une consultation dite « entretien du quatrième mois » vous sera proposée. Vous pourrez y exprimer vos attentes, vos besoins et poser toutes vos questions. Pour bien vous informer, vous bénéficiez également de huit séances de préparation à l'accouchement. On y aborde le déroulement de la grossesse, l'accouchement, l'anesthésie péridurale, l'arrivée du bébé... Pour vous aider à ne plus consommer d'alcool, ni de drogues, ni de tabac, vous pouvez aussi demander une consultation en addictologie : renseignez-vous auprès de l'équipe médicale.



## VENEZ VISITER LA MATERNITÉ

Les premier et dernier mercredis de chaque mois  
à 14 h & 16 h

Inscrivez-vous au 20 83 02

# LE DÉPART VERS LA MATERNITÉ

## 1 VOUS DEVEZ ALLER À LA MATERNITÉ QUAND :

- Vous avez perdu les eaux (même sans contraction) ou vous avez un doute sur un léger écoulement de liquide à n'importe quelle date de la grossesse.
- Vous n'êtes pas à terme, c'est-à-dire avant le 9e mois de grossesse, et vous avez des contractions utérines.
- Si vous êtes à terme et que vous avez des contractions régulières et douloureuses.
- Si vous n'avez pas senti votre enfant bouger depuis 12 heures.
- Si vous avez dépassé la date prévue de l'accouchement.
- Si vous saignez ou avez de la fièvre.
- Si vous avez fait une chute.
- Si vous constatez un gonflement des jambes, des doigts ou du visage, des maux de tête.



## QUE FAIRE EN CAS D'URGENCE ?

Le service des Urgences est ouvert 24 h/24 et 7 jours/7. En cas d'urgence, appelez le 20 80 00 et demandez la sage-femme de garde en salle de naissance.

- Moins de 4 mois de grossesse : rendez-vous aux Urgences pédiatriques et gynécologiques
- Plus de 4 mois de grossesse : rendez-vous aux Urgences accouchement, ouvert 24 h/24, 7 jours/7.

Nous vous proposons un plan d'accès aux Urgences : demandez-le au personnel lors de vos consultations. Vous pouvez aussi le télécharger sur notre site [cht.nc](http://cht.nc) en cliquant sur les numéros d'urgence.

Découvrez notre meilleure protection.

Pampers



Pour toutes ses premières fois, enveloppez votre nouveau-né dans les couches Pampers® Premium Protection™ New Baby.

Les premiers mois de votre bébé passent très vite et sont une aventure pleine de premières fois. Pour chacun de ces moments, assurez-vous que votre bébé ne ressent que votre amour avec les couches **Pampers Premium Protection™ New Baby**.

Elles sont douces comme de la soie et offrent à votre bébé notre meilleure absorption grâce à leurs tout nouveaux Magical Pods, des canaux absorbants uniques qui aident à répartir l'humidité uniformément. Alors quelle que soit la prochaine première fois de votre bébé, il la vivra enveloppé dans **notre meilleure protection**.



**NOUVEAU**  
Désormais disponibles en tailles 4, 5 & 6

taille Micro | 1-2,5 kg  
taille 1 | 2-5 kg  
taille 2 | 3-6 kg  
taille 3 | 5-9 kg  
taille 4 | 8-16 kg  
taille 5 | 11-23 kg  
taille 6 | 15+ kg



**NOUVEAU**

taille 0 | 1-2,5 kg  
taille 1 | 2-5 kg  
taille 2 | 3-6 kg  
taille 3 | 5-9 kg

Découvrez aussi les couches **Pampers Premium Protection™ New Baby Sensitive**. Testées cliniquement, elles ont jusqu'à 50% d'agents de soin en plus\* et une touche d'aloé, pour offrir à votre nouveau-né la protection et la douceur dont sa peau délicate a besoin.

\*Comparé aux couches Pampers Premium Protection™ New Baby.

# VOTRE DÉPART DE LA MAISON



Quel que soit le motif d'hospitalisation, il est important, avant de venir, de prendre une douche, de retirer tous vos bijoux, piercing compris, et votre vernis à ongles. Ne prenez ni portable, ni sac à main, ni appareil photo ou autres.

## 1 PAR CONTRE, N'OUBLIEZ PAS D'APPORTER :

- Votre carte de groupe sanguin, les échographies, votre dernier bilan sanguin ;
- Le carnet de maternité, vos cartes CAFAT, d'AMG, de mutuelle...
- Votre carte d'identité ou votre passeport, votre livret de famille ;
- La reconnaissance anticipée si elle a été anticipée.



## DISPOSEZ DU JUSTE NÉCESSAIRE

- **Pour vous :**  
nécessaire de toilette, 3 serviettes de toilette, 3 chemises de nuit ouvertes devant, 3 soutiens-gorge d'allaitement, 6 culottes en coton ou slips jetables, tee-shirts, une paire de claquettes, des serviettes hygiéniques, deux bouts de sein que vous trouverez en pharmacie si vous allaitez.
- **Pour votre bébé (en taille 1 mois à 3 mois) :**  
3 bodys, 3 brassières, 3 grenouillères, 1 turbulette, 3 paires de chaussettes, 2 paires de moufles, 2 bonnets, 2 brassières en laine, 3 serviettes de toilette, 3 bavoirs ou langes, du savon spécial bébé, peigne ou brosse, des couches (2 à 3 kg).
- **Pour la salle d'accouchement :**  
1 body, 1 grenouillère, 1 paire de chaussettes, 1 paire de moufles, 1 bonnet, 1 brassière en laine, 1 turbulette, 1 chemise de nuit, 1 slip, 1 couche (2 à 3 kg).

# À LA MATERNITÉ

Après l'accouchement, vous êtes accueillie avec votre bébé dans le pôle Mère-Enfant. Vous êtes alors accompagnée et suivie par différents professionnels : pédiatres, sages-femmes, puéricultrices, infirmières, auxiliaires puéricultrices, aides-soignantes, agents de service hospitalier...

## 1 LES PREMIERS JOURS

Votre bébé est placé sous la responsabilité du pédiatre, assisté des infirmières puéricultrices et des auxiliaires de puériculture. Dans les premières 24 heures, il est examiné par le pédiatre, puis la puéricultrice réalise les tests systématiques et examens nécessaires.

Bien entendu, toute l'équipe reste à votre écoute et vous accompagne dans les gestes quotidiens : toilette, alimentation, conseils...

De nuit comme de jour, nous vous conseillons de

garder votre bébé auprès de vous : ces premiers moments sont importants pour vous connaître. Si votre état de santé ne permet pas de le garder la nuit, il peut passer quelques heures en nurserie. Les auxiliaires de puériculture sont disponibles pour vous aider.

## 1 ALIMENTATION DE VOTRE ENFANT

Le lait maternel est l'aliment le mieux adapté aux besoins de votre enfant. Si vous éprouvez des difficultés à allaiter, sachez qu'il existe des moyens simples pour y remédier. Une sage-femme ou une consultante en lactation pourront vous aider, si nécessaire. Continuez d'allaiter aussi longtemps que vous le souhaitez ou que vous le pouvez. La reprise du travail n'est pas une raison à elle seule pour arrêter l'allaitement.

Vous pouvez également choisir de nourrir votre bébé au biberon.

**bébé9**

Le grand spécialiste du bonheur

**Liste de naissance  
la Bébélite**

**Mobilier**

- Commodes
- Armoires...
- Lits

**Repas**

- Biberons
- Chaises hautes
- Mixeur-cuiseur...

**NOUVEAU**

Site internet et liste de naissance en ligne !  
[www.bebes9.nc](http://www.bebes9.nc)



**Eveil**

- Jeux
- Jouets
- Balançoires...

**Bain**

- Trousses de soins
- Baignoires
- Tables à langer...

**FRANCHISE**

110 magasins à travers la France et les DOM-TOM

**Balade**

- Poussettes
- Sieges auto
- Porte bébé...

Proches et amis souhaitent participer à votre bonheur en vous offrant des cadeaux. Quoi de plus pratique que de leur proposer la liste que vous désirez recevoir !

La bébé liste est un service gratuit qui vous permet de penser à tout, et de ne rien oublier pour accueillir votre enfant dans les meilleures conditions.

- 850 m<sup>2</sup> de surface de vente à votre disposition
- Les plus grandes marques aux Normes Françaises
- Du personnel qualifié est présent pour vous aider à faire les meilleurs choix en fonction de vos besoins
- Votre liste de naissance en Ligne ! Ne bougez plus de chez vous et modifiez ou créez votre liste à distance.
- Un espace Bébélite est à disposition afin d'échanger en toute tranquillité
- Un chèque-cadeau vous est remis à la clôture de votre liste.
- La parution de l'avis de naissance vous est offerte afin de garder un souvenir supplémentaire de ce jour si spécial.

Route de la Baie des Dames - DUCOS (à côté de la boulangerie St Christophe)  
Ouvert en continu de 9h à 18h du lundi au samedi. Tél. : 29 75 90

Bébé9 Nouméa

-10%

sur l'article de votre choix de la gamme **TEXTILE CHAMBRE**  
(tour de lit, couvertures, tapis...) / Sur présentation de ce coupon

\*non cumulable avec d'autres réductions / Bons cadeaux

## 1 VOS SOINS

- Si vous avez une déchirure du périnée ou si on vous a fait une épisiotomie, il faut savoir que la cicatrisation se passe généralement bien grâce à des soins de siège corrects : lavage à la douche et séchage. De même, le lavage systématique et le séchage minutieux après chaque passage aux toilettes sont vivement conseillés.
- Après l'accouchement, il peut aussi arriver que vous éprouviez ce que l'on nomme le "baby blues". Il se caractérise par une courte période de pleurs, d'irritabilité, une grande fatigue et un sentiment de vulnérabilité. Cela est normal. Questionnez les soignants autour de vous si cela vous inquiète.
- Envisagez une rééducation périnéale (et abdominale en cas de césarienne). Pour éviter les problèmes d'incontinence et de prolapsus (descente d'organe), la rééducation est prescrite de façon systématique à la sortie de la maternité.

## 1 CONTRACEPTION

N'attendez pas la consultation postnatale pour commencer une contraception. Si vous ne désirez pas être de nouveau enceinte, il est indispensable d'adopter rapidement une méthode contraceptive après l'accouchement.

Renseignez-vous auprès de la sage-femme qui vous expliquera quelles sont les méthodes adaptées à votre situation.



## LA DÉCLARATION DE NAISSANCE

Obligatoire pour tout enfant, la déclaration de naissance doit être impérativement effectuée dans les trois jours qui suivent l'accouchement par le père du nouveau-né ou, à défaut, par un membre de la famille, témoin de la mise au monde, en vue d'établir l'acte de naissance. Elle nécessite la présentation d'un certificat établi par une sage-femme ou un médecin accoucheur, du livret de famille si les parents en possèdent déjà un, d'un acte de reconnaissance si cette procédure a été effectuée avant la naissance ainsi que, si les parents optent pour cette possibilité, d'une déclaration de choix de nom. Cette déclaration, gratuite, doit être effectuée auprès des services de la mairie du lieu de naissance, la commune de Dumbéa.

Mairie de Dumbéa, Koutio - Bureau État civil 66,  
avenue de la vallée - 98 835 Dumbéa

Tél. : 41 40 30 - Fax : 41 64 66

mail : [etat.civil@mairie-dumbea.nc](mailto:etat.civil@mairie-dumbea.nc)

[www.ville-dumbea.nc](http://www.ville-dumbea.nc)

Horaires d'ouverture :

de 7 h 30 à 15 h 30 du lundi au jeudi,

de 7 h 30 à 14 h 30 le vendredi



## ATTENTION ! VOUS N'AVEZ QUE 3 JOURS POUR DÉCLARER LA NAISSANCE DE VOTRE ENFANT À LA MAIRIE

Si Bébé est né un	Le dernier jour pour le déclarer est le
Lundi	Jeudi
Mardi	Vendredi
Mercredi	Lundi
Jeudi	Lundi
Vendredi	Lundi
Samedi	Mardi
Dimanche	Mercredi

# LE RETOUR À LA MAISON

Si votre bébé et vous-même êtes en bonne santé, vous resterez à la maternité entre 3 et 4 jours après la naissance.

## 1 POUR LA SÉCURITÉ DE VOTRE BÉBÉ

- Prévoyez un matériel de puériculture portant la mention NF (norme française) ou CE (Communauté européenne), c'est-à-dire dont la qualité a été contrôlée ;
- En voiture, attachez votre bébé dans un dispositif adapté à son poids et homologué par la sécurité routière ;
- Ne laissez pas d'objets de petite taille à proximité de votre enfant ;
- Ne laissez pas le bébé sans surveillance : dans le bain, sur une table à langer ou en compagnie d'animaux...

## 1 POUR LE COUCHAGE DE VOTRE BÉBÉ

- Couchez votre bébé seul dans son lit et sur le dos, jamais sur le ventre, ni sur le côté ;
- N'utilisez pas de couverture, d'oreiller ou de couette pour son berceau. Il est préférable de le mettre dans une gigoteuse (ou turbulette) ;
- La température conseillée pour la chambre est de 19°C.

Respecter ces conseils permet de réduire au minimum le risque de mort subite du nourrisson.



Ne fumez jamais en présence de votre bébé et ne laissez pas les autres le faire. Ne le secouez jamais !

## 1 LE BIEN-ÊTRE DE VOTRE BÉBÉ

Votre bébé a besoin de vous : soyez attentive à ses pleurs, car c'est pour lui une façon de s'exprimer. N'hésitez pas à le porter, le tenir, le cajoler, lui parler tendrement, le caresser, le bercer, le réconforter. Vérifiez régulièrement sa couche pour éviter des rougeurs douloureuses du siège : une couche pleine est souvent la raison de ses pleurs.

## 1 LE CARNET DE SANTÉ

Il vous sera remis à la maternité : il contient toutes les informations médicales nécessaires au suivi de la santé de votre bébé jusqu'à ses 18 ans. Ce carnet est le lien indispensable entre les différents professionnels et vous. De plus, vous y trouverez de nombreux conseils. Conservez-le précieusement !

## 1 LA CONSULTATION POSTNATALE

Réalisée dans les 6 à 8 semaines après l'accouchement, elle permet :

- De faire le point sur le déroulement de la grossesse, de l'accouchement, de tous les événements survenus depuis (pour vous ou vos proches) et les relations avec votre enfant ;
- D'effectuer un examen clinique de contrôle ;
- De prescrire des séances de rééducation périnéale si besoin ;
- De faire le point sur le choix d'une méthode de contraception.

## Une gamme complète pour une bouche saine



# LE SERVICE NÉONATOLOGIE



**Votre bébé a besoin d'une surveillance spécifique et de soins adaptés. L'équipe s'assure de son confort et de sa sécurité, et lui apporte tous les soins dont il a besoin.**

## 1 COMMENT AVOIR DES NOUVELLES ?

Une infirmière est chargée de votre bébé : c'est à elle qu'il faudra vous adresser pour avoir des nouvelles. Vous rencontrerez également les pédiatres pour faire le point sur la santé de votre enfant. Pour des raisons de confidentialité, les nouvelles ne sont données qu'aux parents. Vous pouvez contacter l'infirmière du secteur à tout moment de la journée et de la nuit en téléphonant au standard du Médipôle au 20 80 00.

Lors de la prise en charge de votre bébé, l'équipe de néonatalogie, formée aux soins de soutien au développement sensoriel moteur du nouveau-né, accorde une importance toute particulière aux besoins centrés sur la famille.

## 1 LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Elle est prise en compte et traitée par plusieurs moyens : la succion (tétine et sucre), la tétée au sein, la contenance, le portage, la présence de maman ou papa...



## LES VISITES

Votre présence est autorisée de jour comme de nuit selon vos disponibilités, sauf entre 9 h et 11 h (ménage et gestes techniques). Vos visites auprès de votre bébé sont importantes car elles vous permettent d'assister et de participer à l'évolution de votre enfant. Venez aussi régulièrement que vous le pouvez ! Au Médipôle, la famille et les amis peuvent avoir accès uniquement l'après-midi au couloir visiteur pour voir votre Bébé.



## LE PEAU À PEAU

Il vous est proposé dès que l'état de santé de votre bébé le permet. Tout contre vous, votre enfant retrouve les repères qu'il avait pendant la grossesse : chaleur, odeur, bruit de votre cœur, de votre voix... Cela le rassure en lui permettant de maintenir sa température et de mieux respirer.

N'hésitez pas à solliciter l'équipe pour prendre votre bébé en peau à peau, même s'il y a beaucoup d'appareils et de fils autour de lui !

## 1 L'INSTALLATION ET LE BIEN-ÊTRE DE VOTRE BÉBÉ

Pour son confort, il sera positionné dans un cocon qui lui permettra de se sentir sécurisé et de retrouver des sensations de contact proches de celles expérimentées dans le ventre de maman. Vous pouvez aussi amener un linge ou un doudou que vous aurez lavé et porté contre vous : votre bébé reconnaîtra votre odeur. Pour récupérer, le sommeil joue un rôle essentiel dans le développement : les équipes limitent au mieux les nuisances sonores et visuelles.



## LES PRÉCAUTIONS D'HYGIÈNE

Compte tenu de la fragilité de votre bébé vis-à-vis des infections, à chaque visite vous devez :

- Déposer votre sac à main dans les casiers à l'entrée du service (prévoir un cadenas pour sécuriser vos affaires personnelles) ;
- Retirer vos bijoux (montre, bracelet, bague) ;
- Procéder à un lavage minutieux des mains, ongles et avant-bras ;
- Éteindre et ranger vos téléphones portables dans le casier ;
- Mettre un masque en cas de rhume ou de toux ;
- Prendre connaissance du protocole du service « mesures d'hygiène destinées aux parents » et le respecter.



RÉSERVES  
INSUFFISANTES  
**DONNEZ**  
VOTRE SANG

NOUS EN AVONS BESOIN  
POUR LA NOUVELLE-CALÉDONIE !

N° VERT 05 51 00  
OU 25 66 61

### CENTRE DE DON DU SANG

TOURS PACIFIQUE ARCADE - 1 bis, rue d'Austerlitz - Nouméa

De 7h15 à 14h00, du lundi au jeudi

De 7h15 à 12h00, les vendredis et veilles de jours fériés

# BIENVENUE À DUMBÉA-SUR-MER

**Votre établissement hospitalier est situé à Dumbéa. Vous, vos accompagnants et vos visiteurs bénéficiez de tous les services que propose la commune. La mairie de Dumbéa se tient à votre disposition pour vous informer et vous accompagner au mieux dans toutes vos démarches, qu'elles soient administratives, sociales ou récréatives. Suivez le guide !**



## 1 MAIRIE DE DUMBÉA

### S'y rendre :

66, avenue de la Vallée - Dumbéa  
Tél. : 41 40 00 - Fax : 41 80 40  
courrier@mairie-dumbea.nc

### S'informer :

www.ville-dumbea.nc

### Pour les déclarations de naissance :

Bureau État civil

De 7 h 30 à 15 h 30 du lundi au jeudi,  
de 7 h 30 à 14 h 30 le vendredi.

Tél. : 41 40 30 - Fax : 41 64 66  
etat.civil@mairie-dumbea.nc

## 1 LES SERVICES

La zone située autour du Médipôle propose aujourd'hui un ensemble de services facilement accessibles.

Vous y trouverez, entre autres, un laboratoire, des cabinets médicaux, des galeries commerciales et des commerces de proximité. Les banques, comme la BNP Paribas ou la BCI, ont ouvert des agences équipées de distributeurs de billets.

## 1 LES TRANSPORTS

### Venir en voiture

Voyez le plan d'accès en page suivante. Une fois sur le site, la signalétique vous dirige alors soit vers le parking visiteurs (consultation, hospitalisation programmée, visite), soit vers le dépose-minute, soit vers le service des Urgences.

### Venir en taxi

Quatre places sont réservées pour arriver ou repartir en taxi.

- Les taxis de Dumbéa, liste et contacts sur [www.ville-dumbea.nc](http://www.ville-dumbea.nc)
- Les taxis de la ville de Nouméa : Tél. : 28 35 12
- Les taxis du Mont-Dore, liste et contacts sur [www.mont-dore.nc](http://www.mont-dore.nc)
- Les taxis de Païta, liste et contacts sur [www.paita.nc](http://www.paita.nc)



**Exclu KRY'S**

**20%\***  
**DEREMISE**  
SURPRÉSENTATION  
DE CETTE OFFRE

\*Offre valable sur tous les équipements optiques

**2ème**  
**2 Paire**  
**Offerte**

PAIEMENT 3 FOIS  
SANS FRAIS

**AIDE MÉDICALE GRATUITE**

**Agrés tiers payant :**

- MUTUELLES DES FONCTIONNAIRES
- MUTUELLE DU COMMERCE
- MPL • UNEO

**OPTIQUE BERETTI**  
FACE AU MÉDIPÔLE - ☎ 45 74 37

## 1 VENIR EN BUS

Chargé de la desserte du Grand Nouméa (Dumbéa, le Mont-Dore et Païta), le réseau suburbain Carsud a mis en place plusieurs lignes de bus pour accéder facilement au site.

- **Ligne M : Nouméa Desmazures <-> Médipôle**  
1<sup>er</sup> départ vers le Médipôle : 5 h 45  
Dernier départ du Médipôle : 20 h 30  
Fréquence : 45 min - Durée du trajet : 25-30 min - tous les jours
- **Ligne LINK : Nouméa Desmazures <-> Médipôle**  
1<sup>er</sup> départ vers le Médipôle : 4 h 30  
Dernier départ du Médipôle : 19 h 55  
Fréquence : de 15 min en heure de pointe à 1 h en heure creuse - Durée du trajet : 45-50 min
- **Ligne E : Les Fougères Mont-Dore <-> Médipôle**  
1<sup>er</sup> départ vers le Médipôle : 4 h 45  
Dernier départ du Médipôle : 18 h 10  
Fréquence : de 25 min en heure de pointe à 40 min en heure creuse - Durée du trajet : 40-45 min

Les informations ci-contre sont valables du lundi au vendredi, sauf pour la ligne M qui est en service 7 jours sur 7.  
Pour les horaires du week-end, des jours fériés et des vacances scolaires, rendez-vous sur [carsud.nc](http://carsud.nc) ou sur [facebook.com/carsud.nc](https://facebook.com/carsud.nc)



### POUR PLUS D'INFORMATIONS :

Carsud : Tél. 43 73 85 / 43 73 73  
mail : [info@carsud.nc](mailto:info@carsud.nc) - [carsud.nc](http://carsud.nc)

À partir du second semestre 2019, le Néobus, système de bus circulant sur des voies dédiées et isolées du reste du trafic, desservira le Médipôle devant le grand hall d'accueil.

Karuia Bus : Tél. 26 97 10 / 26 07 00  
[karuiabus.nc](http://karuiabus.nc)

## VOS ACTES D'ÉTAT CIVIL À DUMBÉA : C'EST ICI QUE ÇA SE PASSE !



Un service optimisé avec de nombreux guichets et une borne d'accueil.

Les déclarations de naissance et de décès ayant lieu sur la commune de Dumbéa, s'effectuent **UNIQUEMENT** à l'Hôtel de Ville de Dumbéa.

# HÔTEL DE VILLE

### À NOTER

Toutes les autres démarches administratives relatives à l'état civil (inscriptions sur les listes électorales, demandes de passeports, de cartes d'identité...) peuvent être réalisées à l'Hôtel de Ville, ainsi qu'à la Mairie du nord, située plaine de Koé.

### RENSEIGNEMENTS :

Hôtel de Ville de Dumbéa  
66 avenue de la Vallée  
KOUTIO  
41 40 33 • [www.ville-dumbea.nc](http://www.ville-dumbea.nc)

 **VILLE DE Dumbéa**  
Dumbéa, j'aime y vivre



# LE SITE DU MÉDIPÔLE ET SES ACCÈS

**LE CHT**

CSSR

Logipôle

Boulevard Joseph Wamytan

Pont des Érudits

PAÏTA

Accès Médipôle  
en provenance  
de Nouméa



Immeuble le Santal  
Tél. 25 69 90



BNP PARIBAS  
Immeuble Tagaï  
Tél. 23 25 55

Route du Médipôle

Voie express

Voie express

Accès Médipôle  
en provenance  
de Païta

Services  
bancaires,  
commerces  
& bureaux

Logipôle

Savexpress

Centre de soins  
de suite  
et de  
réadaptation

Accès  
Urgences

Boulevard Joseph Wamytan

**LE CHT**

Arrêt  
Ligne M



Arrêt  
Lignes LINK  
et E

Entrée  
Visiteurs  
Patients

Institut Pasteur

Arrêt  
Ligne M

Parking  
Visiteurs

Centre de  
radiothérapie

NOUMÉA

Pont de Koutio

Piscine  
de Koutio

Mairie  
de  
Dumbéa

Service de l'état civil

# La charte DU PATIENT HOSPITALISÉ

**1** Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

**2** Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au

soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

**3** L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

**4** Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

**5** Un **consentement spécifique** est prévu, notamment pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

**6** Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

**7** La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

**8** La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

**9** Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

**10** La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

**11** La personne hospitalisée peut **exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus**. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers.



*Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges ou devant les tribunaux.*

# FORMULAIRES & QUESTIONNAIRE DE SORTIE

Afin de faciliter vos démarches, trouvez dans ce dépliant les différents formulaires à remplir, évoqués dans les pages de votre livret d'accueil du patient :

- 1 Désignation de la personne de confiance
- 1 Vos directives anticipées
- 1 Questionnaire de sortie

Après avoir rempli ceux que vous souhaitez, détachez-les ! Et remettez-les au personnel soignant.





# MODE D'UTILISATION DES FORMULAIRES

1 Merci de remplir celui ou ceux que vous avez besoin d'utiliser

1 Détachez-les ensuite en vous aidant des pointillés

1 Remettez à l'infirmière de votre service

**65**

## FORMULAIRE DE DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Je soussigné(e)  
 Nom et prénoms \_\_\_\_\_  
 Né(e) le \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ À \_\_\_\_\_  
 Demeurant à \_\_\_\_\_  
 Hospitalisé(e) au Centre hospitalier territorial de Nouvelle-Calédonie.

nomme la personne de confiance suivante  
 Nom et prénoms \_\_\_\_\_  
 Né(e) le \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ À \_\_\_\_\_  
 Demeurant à \_\_\_\_\_  
 Téléphone privé \_\_\_\_\_ Téléphone professionnel \_\_\_\_\_  
 Portable \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

Je fais informer(e) de cette désignation comme personne de confiance. Cette désignation vaut pour toute la durée de l'hospitalisation, sauf si je la révoque, comme la loi m'y autorise à tout moment.

J'ai bien noté que M., Mme, Mlle \_\_\_\_\_  
 • Pourra être consulté(e) par l'équipe hospitalière au cas où je ne serais pas en état d'exprimer ma volonté concernant des soins et de recevoir l'information nécessaire. Dans ces circonstances, sauf cas d'urgence ou impossibilité de le/la joindre, aucune intervention ou investigation ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable.  
 • Ou à ma demande, (elle) m'accompagnera dans mes démarches à l'hôpital et pourra assister aux entretiens médicaux, ceci afin de m'aider à prendre des décisions.  
 • Que les informations, que je juge confidentielles et que j'aurais indiquées au médecin, ne lui seront pas communiquées.

Fait à \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
 Signature \_\_\_\_\_ Signature de la personne de confiance \_\_\_\_\_

**67**

## FORMULAIRE DE DIRECTIVES ANTICIPÉES

*Selon la loi dite « Leonetti » du 22 avril 2005*

Nom et prénoms \_\_\_\_\_  
 Né(e) le \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ À \_\_\_\_\_  
 Demeurant à \_\_\_\_\_

Je rédige des directives anticipées au cas où je ne serais plus en mesure de m'exprimer au moment de la fin de ma vie. Je certifie :

- avoir reçu toutes les informations concernant mon état de santé et la prise en charge thérapeutique proposée,
- être en état de m'exprimer librement,
- être conscient(e) que mes volontés exprimées ci-dessous prévalent sur tout autre avis non médical (y compris celui de ma personne de confiance), mais qu'elles n'ont pas de valeur contraignante pour le médecin,
- savoir que ces directives sont modifiables et révoquables à tout moment,
- qu'elles sont valables 3 ans.

**Mes volontés sont les suivantes :**

1 - À propos des situations dans lesquelles je risque de me trouver (par exemple, situation de coma en phase terminale d'une maladie, l'indique ici notamment si j'accepte ou si je refuse que l'on me maintienne artificiellement en vie dans le cas où j'aurais définitivement perdu la conscience et ne pourrais plus communiquer avec mes proches.

2 - À propos des situations dans lesquelles je risque de me trouver (par exemple, situation de coma en phase terminale d'une maladie, l'indique ici notamment si j'accepte ou si je refuse que l'on me maintienne artificiellement en vie dans le cas où j'aurais définitivement perdu la conscience et ne pourrais plus communiquer avec mes proches.

1 Indiquez donc si j'accepte ou si je refuse qu'ils soient entrepris, notamment :

- Une réanimation cardiaque ou respiratoire (bâle pour respirer) :  Oui  Non
- Le branchement de mon corps sur un appareil de dialyse rénale :  Oui  Non
- Une intervention chirurgicale :  Oui  Non
- Autres : \_\_\_\_\_

1 Si ces actes ou traitements ont déjà été entrepris, l'indiquez si j'accepte ou si je refuse qu'ils soient arrêtés, notamment :

- Une assistance respiratoire (bâle pour respirer) :  Oui  Non
- Une dialyse rénale :  Oui  Non
- Une alimentation ou hydratation artificielles :  Oui  Non
- Autres : \_\_\_\_\_

1 Enfin, si mon médecin m'a parlé de manière plus précise d'autres actes ou traitements qui pourraient être entrepris ou maintenus compte tenu de la maladie dont je suis atteint(e), l'indiquez ici ceux dont j'accepte ou ceux dont je refuse la mise en œuvre ou la poursuite :

\_\_\_\_\_

**69**

## QUESTIONNAIRE DE SORTIE

*Vos observations, critiques, compliments et suggestions sont les bienvenus, pour accroître l'efficacité de nos services et rendre notre établissement encore plus performant.*

À la suite de votre hospitalisation au CHT de Nouméa, nous aimerions connaître votre avis sur la qualité de nos services. Veuillez pas à répondre sincèrement à ce questionnaire, vous nous aiderez ainsi à améliorer le service rendu au patient. Ce questionnaire est anonyme, il est simple et rapide à compléter.

**Quel est votre degré de satisfaction concernant les points suivants ?**

● Très satisfait (e) ● Assez satisfait (e) ● Peu satisfait (e) ● Pas du tout satisfait (e) ● Non concerné (e) (NC)

● Très satisfait (e) ● Assez satisfait (e) ● Peu satisfait (e) ● Pas du tout satisfait (e) ● Non concerné (e) (NC)

**ACCUEIL - INFORMATION**

1. Les informations contenues dans le livret d'accueil sont :  O  O  O  NC

2. L'accès à l'hôpital (transport, parking) est :  O  O  O  NC

3. La signalisation dans l'hôpital pour accéder au service est :  O  O  O  NC

4. L'accueil reçu dans ce service est :  O  O  O  NC

5. L'identification des fonctions des différentes personnes travaillant dans le service est :  O  O  O  NC

6. La clarté des explications sur le fonctionnement de l'hôpital (heures des visites, heures des repas) est :  O  O  O  NC

7. Le secrétariat du service a-t-il pu vous aider dans les formalités administratives ?  OUI  NON

8. Les informations communiquées par le secrétariat du service sont :  O  O  O  NC

9. Le respect de la confidentialité de votre état de santé est :  O  O  O  NC

10. Le respect de votre intimité par le personnel du service est :  O  O  O  NC

11. Les informations reçues sur votre état de santé sont :  O  O  O  NC

12. La clarté des informations reçues sur votre traitement est :  O  O  O  NC

13. Vous attendez à l'hôpital un délai pour le service des Urgences ?  OUI  NON

13.1. L'accueil au sein du service des Urgences est :  O  O  O  NC

13.2. La clarté des informations reçues aux Urgences sur votre état de santé est :  O  O  O  NC

13.3. Le respect de la confidentialité de votre état de santé aux Urgences est :  O  O  O  NC

13.4. Le respect de votre intimité aux Urgences est :  O  O  O  NC

**SOIN ET RELATION AVEC LE PERSONNEL SOIGNANT LES MÉDECINS**

14. Lorsque vous avez posé des questions au médecin, ses réponses étaient compréhensibles :  O  O  O  NC

15. La prise en charge de votre douleur a été :  O  O  O  NC

16. Avec vous été gêné(e) par des infirmiers ou autres personnes du service qui parlaient devant vous lorsque vous n'étiez pas là :  OUI  NON

17. Avec vous été gêné(e) par des médecins qui parlaient devant vous comme si vous n'étiez pas là :  OUI  NON

18. L'attitude générale des professionnels de santé (soignant ou soignée) est :  O  O  O  NC

19. La réactivité des professionnels lors de vos appels (soin/mat) est :  O  O  O  NC

20. Du matériel généraliste, les soins que vous avez reçus sont :  O  O  O  NC

21. Les conditions d'accueil de vos proches étaient :  O  O  O  NC

# FORMULAIRE DE DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Je soussigné(e)

Nom et prénoms .....

Né(e) le ..... / ..... / ..... À .....

Demeurant à .....

Hospitalisé(e) au Centre hospitalier territorial de Nouvelle-Calédonie,

nomme la personne de confiance suivante

Nom et prénoms .....

Né(e) le ..... / ..... / ..... À .....

Demeurant à .....

Téléphone privé ..... Téléphone professionnel .....

Portable ..... Email .....

Je l'ai informé(e) de cette désignation comme personne de confiance. Cette désignation vaut pour toute la durée de l'hospitalisation, sauf si je la révoque, comme la loi m'y autorise à tout moment.

J'ai bien noté que M., Mme, Mlle .....

- Pourra être consulté(e) par l'équipe hospitalière au cas où je ne serais pas en état d'exprimer ma volonté concernant des soins et de recevoir l'information nécessaire. Dans ces circonstances, sauf cas d'urgence ou impossibilité de le(la) joindre, aucune intervention ou investigation ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable
- Qu'à ma demande, il(elle) m'accompagnera dans mes démarches à l'hôpital et pourra assister aux entretiens médicaux, ceci afin de m'aider à prendre des décisions ;
- Que les informations, que je juge confidentielles et que j'aurais indiquées au médecin, ne lui seront pas communiquées.

Fait à ....., le ..... / ..... / .....

Signature

Signature de la personne de confiance





# FORMULAIRE DE DIRECTIVES ANTICIPÉES

Selon la loi dite « Leonetti » du 22 avril 2005

Nom et prénoms .....

Né(e) le ..... / ..... / ..... À .....

Demeurant à .....

Je rédige des directives anticipées au cas où je ne serais plus en mesure de m'exprimer au moment de la fin de ma vie.  
Je certifie

- avoir reçu toutes les informations concernant mon état de santé et la prise en charge thérapeutique proposée,
- être en état de m'exprimer librement,
- être conscient(e) que mes volontés exprimées ci-dessous prévaudront sur tout autre avis non médical (y compris celui de ma personne de confiance), mais qu'elles n'ont pas de valeur contraignante pour le médecin,
- savoir que ces directives sont modifiables et révocables à tout moment,
- qu'elles sont valables 3 ans.

## Mes volontés sont les suivantes :

1 - À propos des situations dans lesquelles je risque de me trouver (par exemple, situation de coma en phase terminale d'une maladie), j'indique ici notamment si j'accepte ou si je refuse que l'on me maintienne artificiellement en vie dans le cas où j'aurais définitivement perdu la conscience et ne pourrais plus communiquer avec mes proches.

.....  
.....

2 - À propos des actes et des traitements médicaux dont je pourrais faire l'objet, la loi prévoit qu'au titre du refus de l'obstination déraisonnable, ils peuvent ne pas être entrepris ou être arrêtés s'ils apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie.

1 J'indique donc si j'accepte ou si je refuse qu'ils soient entrepris, notamment :

- Une réanimation cardiaque ou respiratoire (tube pour respirer) :  Oui  Non
- Le branchement de mon corps sur un appareil de dialyse rénale :  Oui  Non
- Une intervention chirurgicale :  Oui  Non

• Autres : .....

1 Si ces actes ou traitements ont déjà été entrepris, j'indique si j'accepte ou si je refuse qu'ils soient arrêtés, notamment :

- Une assistance respiratoire (tube pour respirer) :  Oui  Non
- Une dialyse rénale :  Oui  Non
- Une alimentation ou hydratation artificielles :  Oui  Non

• Autres : .....

1 Enfin, si mon médecin m'a parlé de manière plus précise d'autres actes ou traitements qui pourraient être entrepris ou maintenus compte-tenu de la maladie dont je suis atteint, j'indique ici ceux dont j'accepte ou ceux dont je refuse la mise en œuvre ou la poursuite :

.....  
.....



# FORMULAIRE DE DIRECTIVES ANTICIPÉES

Selon la loi dite « Leonetti » du 22 avril 2005

3 - À propos de la sédation profonde et continue, associée à un traitement de la douleur, en cas d'arrêt des traitements qui me maintiennent artificiellement en vie, j'indique ici si je veux ou non recevoir une sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur, c'est-à-dire un traitement qui m'endort et a pour objectif la perte de la conscience jusqu'à mon décès.

.....  
.....

Fait à ....., le ..... / ..... / ..... Signature

## SITUATIONS PARTICULIÈRES

1 Si vous bénéficiez d'une mesure de tutelle, vous avez l'autorisation :

- du juge  Oui  Non
- du conseil de famille  Oui  Non

Veillez joindre l'autorisation.

1 Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) vos directives anticipées, vous devez le faire devant deux témoins désignés ci-dessous dont l'un peut être votre personne de confiance si vous l'avez désigné.

Témoin 1 : Je soussigné(e)

Nom et prénoms .....

Qualité .....

Atteste que les directives anticipées écrites ci-dessus sont l'expression de la volonté libre et éclairée de Mr ou Mme

.....

Fait à ....., le ..... / ..... / ..... Signature

Témoin 2 : Je soussigné(e)

Nom et prénoms .....

Qualité .....

Atteste que les directives anticipées écrites ci-dessus sont l'expression de la volonté libre et éclairée de Mr ou Mme

.....

Fait à ....., le ..... / ..... / ..... Signature

# QUESTIONNAIRE DE SORTIE

Vos observations, critiques, compliments et suggestions sont les bienvenus pour accroître l'efficacité de nos services et rendre notre établissement encore plus performant.

À la suite de votre hospitalisation au CHT de Nouméa, nous aimerions connaître votre avis sur la qualité de nos services. N'hésitez pas à répondre sincèrement à ce questionnaire, vous nous aiderez ainsi à améliorer le service rendu au patient. Ce questionnaire est anonyme ; il est simple et rapide à compléter.

## Quel est votre degré de satisfaction concernant les points suivants ?

Veuillez cocher la case correspondant à votre niveau de satisfaction.

Si vous n'êtes pas concerné (e) par la question cochez la case Non concerné (e) (NC).

 Très satisfait (e),  Assez satisfait (e),  Peu satisfait (e),  Pas du tout satisfait (e), **NC** Non concerné (e)

ACCUEIL - INFORMATION					NC
1. Les informations contenues dans le livret d'accueil sont :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. L'accès à l'hôpital (transport, parking...) est :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. La signalisation dans l'hôpital pour accéder au service est :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. L'accueil reçu dans ce service est :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. L'identification des fonctions des différentes personnes travaillant dans le service est :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. La clarté des explications sur le fonctionnement de l'hôpital (heures des visites, heures des repas...) est :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Le secrétariat du service a-t-il pu vous aider dans les formalités administratives ?	OUI	NON			
8. Les informations communiquées par le secrétariat du service sont :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Le respect de la confidentialité de votre état de santé est :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Le respect de votre intimité par le personnel du service est :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Les informations reçues sur votre état de santé sont :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. La clarté des informations reçues sur votre traitement est :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Votre entrée à l'hôpital s'est faite par le service des Urgences ?	OUI	NON			
13.1. L'accueil au sein du service des Urgences est :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.2. La clarté des informations reçues aux Urgences sur votre état de santé est :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.3. Le respect de la confidentialité de votre état de santé aux Urgences est :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.4. Le respect de votre intimité aux Urgences est :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SOINS ET RELATIONS AVEC LE PERSONNEL SOIGNANT, LES MÉDECINS					NC
14. Lorsque vous avez posé des questions au médecin, ses réponses étaient compréhensibles :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. La prise en charge de votre douleur a été :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Avez-vous été gêné (e) par des infirmiers ou d'autres personnes du service qui parlaient devant vous comme si vous n'étiez pas là :	OUI	NON			
17. Avez-vous été gêné (e) par des médecins qui parlaient devant vous comme si vous n'étiez pas là :	OUI	NON			
18. L'aide apportée lorsque vous en aviez besoin (se nourrir, se laver, s'habiller...) était :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. La réactivité des professionnels lors de vos appels (sonnette) est :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. De manière générale, les soins que vous avez reçus sont :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Les conditions d'accueil de vos proches étaient :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



# QUESTIONNAIRE DE SORTIE

Merci du temps que vous avez bien voulu nous consacrer.

ORGANISATION DES EXAMENS ET DES CONSULTATIONS					NC
22. Avez-vous eu des examens ou des soins complémentaires (imagerie, consultation, opération...)?	OUI	NON			
22.1. L'information sur le déroulement de ces soins et/ou de ces examens est :	<input type="radio"/>				
22.2. Les conditions de transport entre les services pour ces examens sont :	<input type="radio"/>				
22.3. Avez-vous eu des examens d'imagerie ?	OUI	NON			
22.4. La durée d'attente en imagerie médicale (radiographie, IRM ou scanner) est :	<input type="radio"/>				
22.5. Avez-vous eu des examens d'endoscopie (coloscopie, fibroscopie) ou une intervention chirurgicale ?	OUI	NON			
22.6. La durée d'attente au bloc opératoire et/ou endoscopie est :	<input type="radio"/>				
22.7. Avez-vous eu une exploration cardiaque (échographie, épreuve d'effort...)?	OUI	NON			
22.8. La durée d'attente aux explorations cardiovasculaires est :	<input type="radio"/>				
SÉJOUR					NC
<b>Votre chambre :</b>					
23. Le niveau de bruit dans le service et dans votre chambre est :	<input type="radio"/>				
24. La propreté de votre chambre et des sanitaires est :	<input type="radio"/>				
25. Le confort de votre chambre est :	<input type="radio"/>				
<b>Les repas :</b>					
26. La qualité des repas est :	<input type="radio"/>				
27. La variété des repas est :	<input type="radio"/>				
28. Les horaires de service des repas sont :	<input type="radio"/>				
<b>Les prestations :</b>					
29. Le service multimédia de votre chambre est :	<input type="radio"/>				
SORTIE					NC
30. Le temps accordé pour vous permettre d'organiser votre sortie est :	<input type="radio"/>				
31. La clarté des informations données au sujet de votre ordonnance de sortie est :	<input type="radio"/>				
32. Les informations données pour la continuité des soins sont (rendez-vous, soins à domicile, régime à suivre) :	<input type="radio"/>				
33. Le déroulé de votre sortie est :	<input type="radio"/>				
RECOMMANDATION					
34. Recommanderiez vous l'hôpital :	OUI	NON			

Commentaires (points positifs et négatifs)

.....

.....

Merci de remplir ces rubriques

Les informations ci-dessous seront utilisées pour nous aider dans l'analyse statistique de vos réponses. Elles sont strictement confidentielles et ne permettent pas de connaître votre identité

Âge : ..... Chambre : ..... Type : (simple ou double) NDA : ..... N° d'anonymat : .....

# À la CASDEN, le collectif est notre moteur !

Banque coopérative créée par des enseignants, la CASDEN repose sur un système alternatif et solidaire : la mise en commun de l'épargne de tous pour financer les projets de chacun.

**Comme plus d'un million de Sociétaires, faites confiance à la CASDEN !**



Les agences de la BANQUE CALÉDONIENNE D'INVESTISSEMENT et de la SOCIÉTÉ GÉNÉRALE CALÉDONIENNE DE BANQUE, partenaires de la CASDEN, sont à votre disposition pour vous informer au mieux de vos intérêts.



Rendez-vous également sur [nc.casden.fr](http://nc.casden.fr)

Suivez-nous sur    

**casden** 

CASDEN, la banque coopérative de toute la Fonction publique

CASDEN Banque Populaire - Société Anonyme Coopérative de Banque Populaire à capital variable. Siège social : 1 bis rue Jean Wiener - 77420 Champs sur Marne. Siret n° 784 275 778 00842 - RCS Meaux. Immatriculation ORIAS n° 07 027 138.  
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE CALÉDONIENNE DE BANQUE - Société Anonyme au capital de 1 068 375 000 F. CFP - Siège social : 44 rue de l'Alma BP 62 98848 NOUMEA CEDEX - RIDET RCS B 076232-001.  
BANQUE CALÉDONIENNE D'INVESTISSEMENT - Société Anonyme d'économie mixte au capital de 7 500 000 000 F. CFP - Siège social : 54, avenue de la Victoire BP KG 98849 NOUMEA - NOUVELLE-CALÉDONIE - RCS NOUMEA 568015479 - RIDET N° 0015479001 BROCA & WERNICKE - Illustration : Kilofer.



A NEW PATH TO GROWTH

**an**  
assystem

## ASSYSTEM, RENDRE POSSIBLE LE PROGRÈS

12 ans de présence en Calédonie ont fait d'Assystem un partenaire de grands comptes locaux tels que :  
Centres Hospitaliers NC/Nord, Centre de Radiothérapie de NC,  
Cliniques privées, Directions Provinciales de l'Action Sanitaire,  
Direction de la Sécurité Civile et de la Gestion des Risques,  
Enercal, Goodman Fielder, Koutio Lots Techniques, SECAL-SMTU,  
Socadiam, Société Le Nickel.

Concevoir et développer pour eux les produits et services de demain, assurer la réalisation et l'exploitation optimale de leurs investissements et de leurs projets : les équipes d'Assystem font la différence et créent la confiance.

**Plus d'informations sur [www.assystem.com](http://www.assystem.com)**