

LIVRET D'ACCUEIL

1885



CENTRE HOSPITALIER
ALBERT BOUSQUET



sommaire

- 3 Mot du directeur
- 4 Historique
- 6 Présentation de l'établissement
- 7 L'offre de soins
- 8 Plan du site

01 Votre accueil

11



- 12 Les formalités administratives
- 14 Le traitement informatisé des données
- 15 Les associations partenaires de vos soins

02 Votre parcours

17

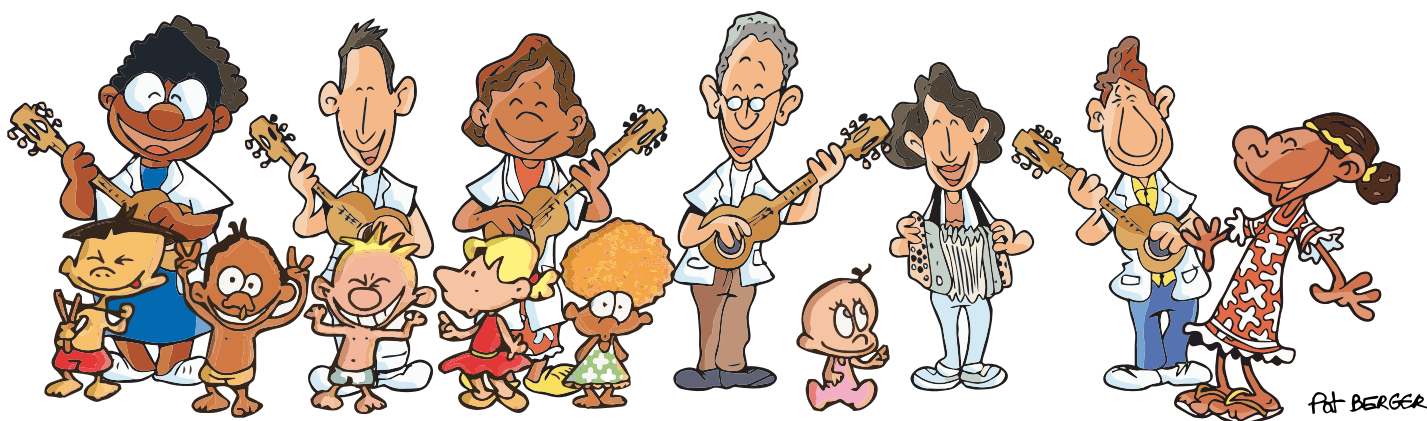


- 18 Les différentes structures de soins
- 19 Le personnel
- 20 Les consultations
- 22 Les différents modes d'hospitalisation
- 24 Votre vie quotidienne
- 26 Patient, soyez acteur de vos soins
- 27 Votre sortie et sa préparation

03 Vos droits et devoirs

29

- 30 Vos droits et obligations
- 34 Règles de sécurité et de respect de la vie collective
- 36 La qualité et la sécurité des soins
- 37 Vos suggestions, réclamations et plaintes
- 38 Soutenir l'hôpital



PHIL BERGER

LE MOT DU **DIRECTEUR**

Madame, Monsieur,

Bienvenue au centre hospitalier Albert Bousquet, où vous pénétrez peut-être pour la première fois afin d'y suivre un traitement, voire même pour rendre visite à un parent ou à un ami hospitalisé.

Ce livret d'accueil vous est destiné.

Vous y trouverez tous les renseignements et conseils qui faciliteront votre séjour, vos visites ou encore vos formalités administratives.

Sachez que, fidèles à la tradition plus que millénaire de l'hôpital public, lieu d'accueil et d'hospitalité, nous sommes conscients de votre souffrance et de vos préoccupations ; notre seul souci est de vous permettre de trouver les meilleures conditions d'hébergement et de soins.

Ainsi, soyez assuré(e) que l'ensemble du personnel, qu'il soit médical, soignant, technique ou administratif, mettra toute sa compétence et son dévouement à votre service.

Enfin, à l'issue de votre séjour, n'oubliez pas de remplir le questionnaire de sortie, qui nous sera fort utile pour améliorer notre prestation.

Je vous souhaite un agréable séjour.

prévention
adaptabilité **respect** efficacité
éthique accessibilité
humanité
bienveillance, **qualité**
esprit d'équipe
éducation **partage**
proximité
professionnalisme



Histoire du centre hospitalier **Albert Bousquet**

Dr Albert
Bousquet,
circa 1962
coll. Palombo



Salle de l'hôpital
du Marais,
Théotime Bray,
surveillant
militaire, 1890,
coll. ANOM



L'hôpital côté mer, cliché Allan Hughan, circa 1877, coll. Palombo



Gardiens et familles sous le banian, dans le jardin anglais de l'hôpital,
circa 1910, coll. Tiburzio Guépy



L'hôpital, cliché Allan Hughan, circa 1877, coll. Palombo

1864

1936

1927

1941

Lorsque l'*Iphigénie* débarque le premier convoi de 250 bagnards à l'île Nou en 1864, la Nouvelle-Calédonie devient un lieu de transportation, au détriment des bagnes de Toulon et de Brest. En effet, les conditions sanitaires y sont favorables, et le 14 janvier 1860, un décret impérial a fait de la Nouvelle-Calédonie une colonie distincte des Établissements français de l'Océanie. Arrivé en 1862, le gouverneur Charles Guillain va y encourager la venue de colons libres en leur attribuant des concessions et établir un bague dont les forçats, régénérés par le travail, emprunteront la voie de la colonisation.

Face aux conditions d'hygiène précaires de cette population pénitentiaire, l'infirmerie en

bois existante va vite se révéler insuffisante et, en 1868, elle cède sa place à un ouvrage de maçonnerie : l'hôpital du Marais.

Plaies, mutilations, abcès, ulcères, conjonctivites, chancres... les affections constatées relèvent quasiment toutes de la pathologie externe, les condamnés évoluant sous la menace constante d'un agent irritant, vulnérant ou septique. Pourtant, la situation des centres pénitentiaires (île Nou, île des Pins, presque île de Ducos...) s'améliore grâce à l'implication de certains médecins de la Marine, à l'instar du Dr Lacroix. Ainsi, ce premier hôpital général de la transportation sert d'école de chirurgie aux jeunes médecins coloniaux. « [...] Chez les forçats, [il est] appelé d'un

nom poétique, quelque chose comme le Paradou » : le paradis, comparé à l'enfer du bague... Sa capacité passe à 400 lits.

Suite à l'abolition du bague en 1894 et à la libération des derniers condamnés, l'hôpital est cédé à la colonie en 1927. Rebaptisé asile de l'île Nou, il va par la suite accueillir infirmes, vieillards indigents, aliénés, travailleurs asiatiques sous contrat et Océaniens sous engagement, puis, dès 1936, prendre sa vocation d'hospice. En raison du passé d'hôpital pénitentiaire de l'établissement, le 7 décembre 1941, le gouverneur Henri Sautot y annexe le camp de concentration de Nouville (terrain de l'actuel théâtre de l'île), où sont dirigés les

Une charette de linge, 1974, coll. La France australe



Le porche d'entrée, circa 1980, coll. CHS



1978

2020

1962

ressortissants japonais avant leur transfert en Australie.

Ce n'est qu'en 1962, grâce au Dr Caillard, directeur du service de santé, que l'établissement se transforme en un hôpital psychiatrique polyvalent digne de ce nom. Il faudra cependant attendre 1978 pour qu'on parle de centre hospitalier spécialisé.

Classé aux monuments historiques de la province Sud, cet ensemble architectural unique devient, en 1990, un établissement public administratif territorial doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Il est nommé « centre hospitalier spécialisé Albert Bousquet » en hommage à cet ancien médecin chef (1962-1964).

1990

Depuis, l'établissement n'a eu de cesse d'améliorer l'accessibilité aux soins en développant une politique de délocalisation de ses structures sur les trois provinces en constituant des ambulatoires qui se rendent jusqu'à Wallis-et-Futuna.

En 2020, l'hôpital, fort d'un budget de plus de 5,5 milliards et d'un effectif de 500 professionnels, gère 14 sites. Le dernier projet d'établissement met l'accent, d'une part, sur le développement de la psychiatrie infanto-juvénile, avec notamment l'ouverture d'une antenne au pôle sanitaire de Koné et la création d'une maison des adolescents. Il insiste, d'autre part, sur la réhabilitation psychosociale, avec l'ouverture de lits à l'hôpital de Koumac

et, par le biais d'associations partenaires, la mise en place d'outils de réinsertion à destination des patients, sans oublier la mise en œuvre d'une équipe ambulatoire psychogériatrique.

Le prochain projet d'établissement s'établira à partir d'un projet médical partagé entre les principaux acteurs hospitaliers. La création d'un GIP E-Santé permettra de mettre le numérique au service de la santé des Calédoniens. Enfin, le centre hospitalier Albert Bousquet est le siège social de la fédération hospitalière régionale du Pacifique Sud (FHF Pacifique Sud).

Présentation de l'établissement

L'hôpital s'attache à promouvoir une offre de soins de qualité, tant en gériatrie qu'en psychiatrie. Il a une vocation territoriale et doit ainsi répondre aux besoins en santé de la population des trois provinces.



GÉRIATRIE

La prise en charge en gériatrie (centre de gérontologie clinique)

Afin de vous accueillir, l'hôpital dispose :

- De **62 lits** d'hospitalisation complète sur le site de Nouville.
- D'un centre de consultation d'évaluation gérontologique.
- De missions sur les trois provinces.
- De l'appui d'une unité mobile de gériatrie.



PSYCHIATRIE INFANTO-JUVÉNILE

La prise en charge en psychiatrie infanto-juvénile

Afin de vous accueillir, l'hôpital dispose :

- De **4 lits** d'hospitalisation complète au CHT Gaston Bourret et de **25 places** d'hospitalisation partielle.
- De **6 structures** extrahospitalières réparties sur l'ensemble du territoire : HDJ, CMP Koutio, CMP Vallée-du-Tir, Casado/MDA, AMP Wé-Lifou, AMP Koné.
- De missions sur les trois provinces.



PSYCHIATRIE ADULTE

La prise en charge en psychiatrie

Afin de vous accueillir, l'hôpital dispose :

- De **131 lits** d'hospitalisation complète sur le site de Nouville et de **59 places** d'hospitalisation de jour et à temps partiel.
- De **8 structures** extrahospitalières réparties sur l'ensemble du territoire : CMP, HDJ, AT, AMP Koumac/Koné/Poindimié, CSA, AUP.
- De missions sur les trois provinces.



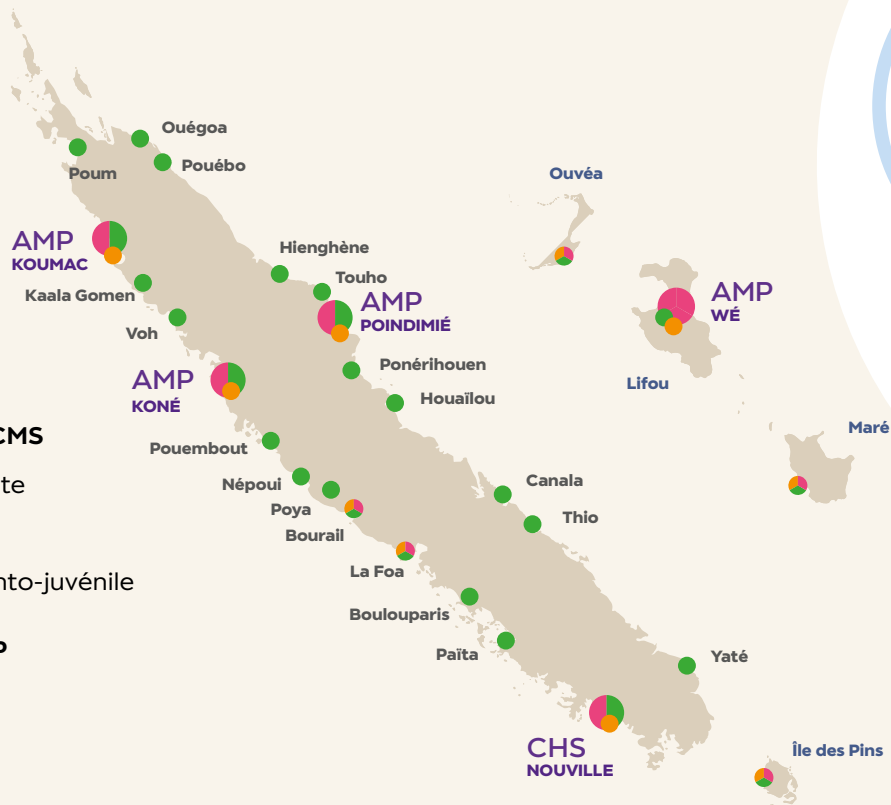
L'offre de soins

● EN NOUVELLE-CALÉDONIE

Consultation en CMS

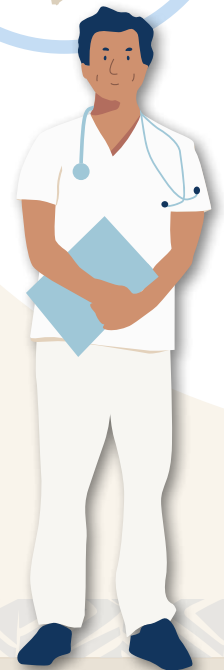
- Psychiatrie adulte
- Gériatrie
- Psychiatrie infanto-juvénile

Consultation AMP



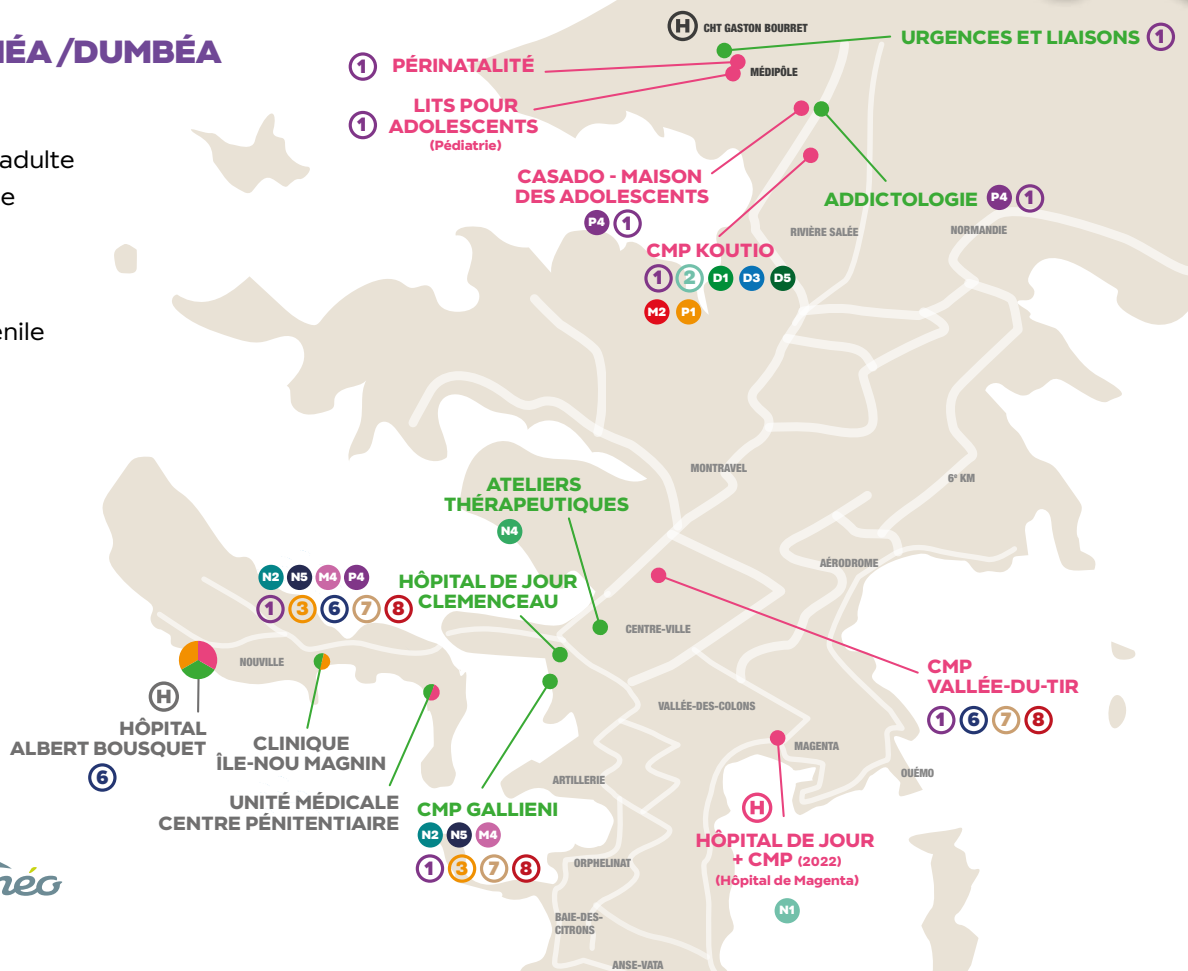
CONVENTION

WALLIS-ET-FUTUNA



● À NOUMÉA / DUMBÉA

- Psychiatrie adulte
- Addictologie
- Gériatrie
- Psychiatrie infanto-juvénile



Plan du site



Zone de rassemblement



PC Sécurité



Parking visiteurs
Stationnement en marche arrière



- A** Direction générale et direction des ressources humaines
- B** Affaires économiques et financières
- C** Accueil
- E** Consultations - Centre de gérontologie clinique (CGC)
- F** Restaurant (CGC)
- I** Salle de rééducation (CGC)
- J** Consultations psychiatrie générale - Dentiste
- K** Chapelle
- M** Cafétéria
- N** Médecine du travail - Salles de rééducation psychiatrie générale
- 2 3** Unité de postcure et de réhabilitation psycho sociale (UPCRPS)
- 4** Salles de formation
- 6** Unité de postcure sans consentement (UPCSC)
- 7** Tutelles (ACSMS) - Infirmiers en réhabilitation
- 8** Unité Alzheimer (UA) - Unité de long séjour psychiatrique (ULSP)
- 9 10** Unité de soins médicaux rapprochés (USMR)
- 11** Unité de réadaptation gériatrique (URG)
- 12** Unité d'admission sans consentement (UASC)
- 13** Unité d'admission libre (UAL)
- 14** Mas Le Paradou (ACSMS)
- 15** Halle des sports





01



Votre accueil



Votre accueil



1 Les formalités administratives

Les formalités administratives ont pour objectif d'assurer la sécurité des soins et leur prise en charge financière par les organismes sociaux selon votre situation.

● DOCUMENTS À PRÉSENTER SYSTÉMATIQUEMENT

Pour tous les patients :

- votre passeport ou votre carte d'identité,
- un justificatif de domicile de moins de 3 mois (facture d'eau ou d'électricité),
- vos cartes d'assuré social en cours de validité (Cafat, Aide médicale, mutuelle...).

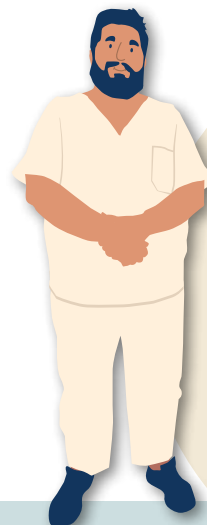
Vous devrez présenter en plus, le cas échéant :

- si vous êtes pris en charge en longue maladie : l'attestation de prise en charge, le protocole de soins et votre carnet de soins,
- si vous êtes parent (patient mineur) ou tuteur (patient sous tutelle) : un document attestant de votre qualité de mère, père (livret de famille) ou tuteur (extrait du jugement de mise sous tutelle) ; vous devrez également compléter une autorisation de soins,
- si vous êtes affilié à la CNAM : le formulaire SE988 remis par la Cafat,
- si vous êtes de nationalité étrangère : votre carte de séjour, votre passeport...

Nous vous demanderons aussi :

- votre adresse physique,
- vos coordonnées postales, téléphoniques et votre adresse mail,
- l'identité et les coordonnées des personnes à prévenir et de confiance.

Lors d'une hospitalisation en urgence, les formalités sont réduites. Néanmoins, vous devez (ou l'un de vos proches) présenter dès que possible les documents précités en vue de régulariser votre situation.



L'hôpital dispose d'un service social des patients. Vous pouvez demander son intervention en vous adressant au personnel soignant.

N'hésitez pas à nous signaler toute erreur ou tout changement de situation vous concernant. Dans le cadre de l'identitovigilance, ces informations peuvent être redemandées régulièrement et à chaque hospitalisation.

● **RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION ET DE LA VISITE À DOMICILE**

Vous pouvez régler immédiatement au secrétariat en espèces ou par chèque. Vous pouvez également régler *a posteriori* en vous rendant au Trésor public ou en effectuant un virement bancaire.

● **RÈGLEMENT DES FRAIS LORS D'UNE HOSPITALISATION**

○ **Les frais de séjour** : c'est l'ensemble des prestations assurées par l'hôpital (hôtellerie, médicaments, examens, soins, prothèses).

○ **Le forfait journalier** : c'est la contribution du patient aux frais d'hébergement entraînés par son hospitalisation. Sauf exception (mutuelle...), il reste à votre charge.

Ils sont calculés selon le nombre de jours de présence dans l'unité de soins. Ils peuvent vous être facturés en partie ou en totalité à votre sortie, en fonction de votre couverture sociale.

Le règlement s'effectue au Trésor public en espèces, par chèque ou virement IBAN (IBAN FR27 4518 9000 025C 4300 0000 079 en précisant le n° du titre).

Autres soins : hôpital de jour, ATTP*, groupes, RAPSA**, ateliers thérapeutiques, sorties thérapeutiques sont soumis aux frais de séjour.

*ATTP : accueil thérapeutique à temps partiel

**RAPSA : foyer de réintégration des anciens prisonniers dans une société accueillante

Les tarifs des prestations sont validés annuellement par le Congrès de la Nouvelle-Calédonie. Ils sont consultables sur le site du JONC et dans chaque unité de soins.

Pour vous soigner au mieux, dans le cadre de votre longue maladie, il vous a été transmis un protocole de soins qui détermine le nombre et le type d'examens et de traitements nécessaires pris en charge par l'assurance longue maladie. Suivez-le et n'oubliez pas de le présenter aux professionnels avec qui vous avez rendez-vous pour bénéficier d'un suivi optimal.



Le tiers payant n'est pas systématique. Pour savoir si vous pouvez en bénéficier, contactez-nous au 24 36 96.

Le règlement des frais afférents à vos soins et/ou séjour doit être effectué dans les délais. À défaut, vous recevrez une facture du Trésor public quelques semaines après. Pour toute demande de renseignements ou contestation de votre facture, adressez-vous à la direction du centre hospitalier Albert Bousquet dans un délai d'un mois suivant la notification.



1 Le traitement informatisé des données

L'établissement dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients DX Care, à sécuriser les données qu'ils contiennent et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage interne, ceci dans le strict respect du secret médical et professionnel.

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation font l'objet d'un enregistrement informatique, sauf opposition justifiée de votre part. Le recueil de certaines informations est néanmoins obligatoire. Celles-ci sont réservées à l'équipe pluridisciplinaire qui vous suit, au département d'information médicale, ainsi qu'au service de facturation pour les données administratives. Sauf opposition de votre part, pouvant s'exercer à tout moment, leur partage peut être élargi à d'autres professionnels concourant à votre prise en charge, dans la limite des informations strictement nécessaires à la continuité de cette prise en charge.

Vous avez un droit d'accès, de suppression et de rectification des informations nominatives qui vous concernent ou de limitation de votre traitement. Les informations relatives à la santé des patients sont conservées au sein de l'établissement, selon des durées fixées par voie réglementaire.



Le 25 mai 2018, le RGPD est entré en application dans tous les États membres de l'Union européenne. Il vient renforcer les dispositions de la loi dite « Informatique et libertés » de 1978 (applicable en Nouvelle-Calédonie depuis 2004), dont l'objectif est de protéger les données personnelles. Les règles du RGPD ont été étendues à la Nouvelle-Calédonie par l'ordonnance n°2018-1125 du 12 décembre 2018.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer vos droits en contactant par mail le directeur du centre hospitalier Albert Bousquet à l'adresse suivante : direction@chs.nc



Les associations à vos côtés

L'hôpital est partenaire de diverses associations

● L'AIRAIN

L'association d'insertion, de réadaptation et d'aide de l'île Nou vient en aide aux patients hospitalisés au centre hospitalier Albert Bousquet et favorise leur réinsertion ainsi que leur autonomie en gérant des logements associatifs dans le cadre d'une convention avec la SIC.

Tél. : 97 05 75 - Mail : airain@chs.nc

● L'AGAT

L'association gestionnaire des ateliers thérapeutiques propose ses services aux particuliers : entretien des espaces verts, plantes, repassage, petit artisanat.

Tél. : 24 36 78

● LE PANDANUS ET ARII PENA TABOAY NHA (Je reprends ma place)

Associations d'insertion et de réinsertion en santé mentale de nos AMP à Poindimié et Koumac.

Poindimié, tél. : 90 68 21

Mail : associationlepandanus@gmail.com

Koumac, tél. : 86 74 21

Mail : asso.ariipe@gmail.com

● LES MAMANS ROSES

Les bénévoles de l'association interviennent bi-mensuellement à l'USMR, l'URG et à l'UAL.

● LE CHIEN VISITEUR

Trimestriellement, les bénévoles de l'association et leurs chiens rendent visite aux patients Alzheimer.

● LES CLUBS SERVICE,

tels le Kiwanis, le Lions Club, le Rotary ou le Soroptimist, et d'autres structures, comme la Fondation Hôpitaux de Paris - Hôpitaux de France qui organise les opérations « Pièces jaunes » et « + de vie », soutiennent des travaux et l'achat de matériels au bénéfice des patients.

● L'UAFAM-NC

L'Union nationale des familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques accueille, soutient et informe les familles confrontées aux troubles psychiques d'un des leurs.

Tél. : 43 45 95 - Mail : uafam@lagoon.nc

● HIPPOCAMPE

L'association regroupe les familles et amis de personnes souffrant de schizophrénie et de pathologies psychiatriques chroniques ou génératrices de handicap, en vue de promouvoir l'autonomie de la personne, son insertion et sa réinsertion.

Tél. : 82 20 62 / 75 34 56

Mail : hippocampe.nc@gmail.com

● SOS ÉCOUTE

Service d'accueil téléphonique anonyme et gratuit géré par l'ACSMS. Il est destiné à toute personne en détresse et/ou ressentant le besoin d'être écouté, informé, conseillé et orienté.

Tél. : 05 30 30





02



Votre parcours



Votre parcours



Les différentes structures de soins



● UNITÉS DE CONSULTATION

Le centre hospitalier Albert Bousquet dispose de plusieurs structures dont l'appellation varie en fonction de leur spécialité et de leur situation géographique : Antenne des urgences psychiatriques et de liaison (AUP), Centre médico-psychologique (CMP), Antenne médico-psychologique (AMP), Centre de soins d'addictologie (CSA).

Ces unités portent plus précisément des actions de prévention, diagnostic et orientation (accueil et évaluation des nouvelles demandes, mise en œuvre des suivis individuels nécessaires).

● HOSPITALISATION COMPLÈTE

Pour toute personne nécessitant des soins sous surveillance médicale 24h/24, 7j/7.

● ACCUEIL THÉRAPEUTIQUE À TEMPS PARTIEL (ATTP)

Visé à maintenir ou favoriser une existence autonome par des actions de soutien et de thérapie de groupe.

● HÔPITAL DE JOUR (HDJ)

Propose une offre de soins renforcée et individualisée en psychiatrie, afin de prévenir les hospitalisations et de faciliter les sorties d'hospitalisation. Soins prodigués en journée ou demi-journée.

● HÔPITAL DE NUIT

Correspond à une prise en charge thérapeutique en unité de psychiatrie en fin de journée et une surveillance médicale la nuit.

● ATELIERS THÉRAPEUTIQUES (AT)

Permettent une évaluation des capacités d'autonomie globale du bénéficiaire. Il s'agit d'une activité transitionnelle non rémunérée permettant d'aller vers une réinsertion professionnelle progressive.

● ACCUEIL FAMILIAL THÉRAPEUTIQUE (AFT)

Autre mode d'hospitalisation complète, au sein d'une famille agréée.

● DES ÉQUIPES MOBILES



Le personnel



Près de 500 personnes travaillent au centre hospitalier Albert Bousquet dont plus de 25 médecins dans 3 spécialités et 316 personnels hospitaliers représentant 31 corps de métiers. Cette pluralité constitue pour vous une assurance de qualité et de sécurité.

● LES MÉDECINS

Le chef de service, entouré d'une équipe médicale, est responsable de l'organisation générale du service.

Les médecins sont responsables des soins et des traitements des patients qu'ils prennent en charge. Ils peuvent, avec votre accord, donner des informations sur votre situation médicale à votre famille ou toute personne de votre choix si elle prend rendez-vous avec eux.

Les internes sont des médecins en cours de formation.

● L'ÉQUIPE PARAMÉDICALE ET SOCIO-ÉDUCATIVE

Le cadre de santé, responsable de l'équipe soignante, s'assure du bon déroulement de votre installation, de la coordination et de la qualité des soins et des relations avec l'administration. Il est habilité à répondre à vos interrogations.

Les infirmiers dispensent les soins prescrits par votre médecin. Ils organisent et dispensent des soins techniques, relationnels et d'accompagnement, en individuel ou en groupe.

Les aides-soignants assurent, sous la responsabilité des infirmiers, les repas, les soins d'hygiène et de confort.

Les agents des services hospitaliers assurent quotidiennement l'hygiène des locaux et participent aux prestations hôtelières en fonction de l'organisation des services.

Les assistants sociaux vous conseillent, vous orientent et vous aident, ainsi que votre famille, dans vos démarches administratives d'accès aux droits.

Les éducateurs spécialisés vous accompagnent dans les démarches de la vie quotidienne. Ils participent à l'apprentissage de l'autonomie et formulent avec vous un projet pour permettre votre (ré)insertion sociale et votre autonomie.

D'autres professionnels participent également à votre accompagnement, en apportant leurs compétences spécifiques : diététiciens, ergothérapeutes, masseurs-kinésithérapeutes, psychomotriciens, orthophonistes, pédicure-podologue, moniteurs éducateurs.

● LES PSYCHOLOGUES

Ils sont présents dans la plupart des services et, à votre demande, peuvent vous apporter une écoute spécifique et recevoir votre entourage.

● L'ÉQUIPE MÉDICO-TECHNIQUE

L'hôpital Albert Bousquet dispose d'un cabinet dentaire.

Les pharmaciens et les préparateurs en pharmacie contribuent à votre prise en charge médicamenteuse lors de votre hospitalisation.

● LES ÉQUIPES ADMINISTRATIVES, TECHNIQUES ET LOGISTIQUES

Les personnels administratifs, techniques et des services logistiques contribuent également au bon déroulement de votre séjour. Des entreprises extérieures peuvent intervenir si besoin. Des agents de sécurité, présents 24h/24 sont affectés à la protection des personnes et des lieux.

L'établissement participe à la formation des professionnels. À ce titre, des étudiants peuvent être amenés à intervenir dans votre prise en soin.

Tout agent de l'hôpital porte un badge qui vous permet de l'identifier.





Les consultations



GÉRIATRIE

Province Sud

- ▶ **Centre de gérontologie clinique (CGC)**
42 rue du Dr Eschembrenner
Nouvelle - Nouméa
Tél. : 24 36 49
- ▶ **Agence sanitaire et sociale (ASS-NC)**
16 rue du général Gallieni
(5^e étage) - Nouméa
Tél. : 24 36 49
- ▶ **La Foa, Bourail, île des Pins**
RDV auprès du CMS

Province Nord

- ▶ **Hôpital Paula Thavoavianon**
Rue Émile Frouin - Koumac
Tél. : 42 65 00
- ▶ **Hôpital Raymond Doui Nebayes**
Poindimié - Tél. : 42 71 44

Province Îles

- ▶ **Lifou, Ouvéa, Maré**
RDV auprès du CMS



PSYCHIATRIE ADULTE

Province Sud

- ▶ **Centre médico-psychologique**
3 rue du Général Gallieni
Nouméa - Tél. : 27 52 56
- ▶ **Antenne des urgences psychiatriques et de liaison**
Service des urgences
du CHT Gaston Bourret
110 boulevard Wamytan
Dumbéa
Tél. : 20 80 00 poste 8472
- ▶ **Centre de soins en addictologie**
1 bis rue du Général Gallieni
Nouméa - Tél. : 24 01 66
a/c de mars 2021 :
Immeuble Le Santal (2^e étage)
83 boulevard Wamytan
Dumbéa - Tél. : 24 01 66

Province Nord

- ▶ **Antenne médico-psychologique de Koumac**
1 route provinciale
Tél. : 42 76 56
- ▶ **Antenne médico-psychologique de Poindimié**
38 route territoriale 3
Tél. : 42 60 34
- ▶ **Antenne médico-psychologique de Koné**
Pôle sanitaire du Nord
Tél. : 42 10 06
- ▶ **Poya, Pouembout, Voh, Kaala Gomen, Poum, Ouégoa, Pouébo, Hienghène, Touho, Ponérihouen, Houailou, Kouaoua, Canala**
RDV auprès du CMS

Province Îles

- ▶ **Lifou, Ouvéa, Maré**
RDV auprès du CMS

URGENCES

En cas d'urgence psychiatrique, vous devez vous rendre en priorité aux urgences du CHT Gaston Bourret, où vous pourrez, sur avis médical, être pris en charge par l'équipe des consultations psychiatriques d'urgence et de liaison.



CENTRE HOSPITALIER
ALBERT BOUSQUET



PSYCHIATRIE INFANTO-JUVÉNILE

Pour la psychiatrie infanto-juvénile distinguer :

- ▶ **maman et bébé** : au GRE, en maternité, en néo-natalogie au Médipôle, CMP Koutio ;
- ▶ **enfants** : CMP VDT, CMP Koutio, HDJ ;
- ▶ **adolescents** : centre de soins pour adolescents, maison des adolescents.

Province Sud

- ▶ **Hôpital de jour**
6 rue Frédéric de Greslan
Anse Vata - Tél. : 26 20 29
- ▶ **Centre médico-psychologique de la Vallée-du-Tir**
30 rue Gambetta - Nouméa
Tél. : 25 24 55
- ▶ **Centre médico-psychologique de Koutio**
42 rue Félix Trombe - Koutio-Dumbéa
Tél. : 25 02 10
- ▶ **Casado - Maison des adolescents**
Centre d'accueil et de soins pour adolescents
Accueil - Tél. : 25 52 33 (RDC - Mars 2021)
Soins - Tél. : 25 02 17 (2^e étage)
Immeuble Le Santal
83 boulevard Wamytan - Dumbéa
- ▶ **La Foa, Bourail, île des Pins**
RDV auprès du CMS

Province Nord

- ▶ **Antenne médico-psychologique de Koumac**
1 route provinciale - Tél. : 42 76 56
- ▶ **Antenne médico-psychologique de Poindimié**
38 route territoriale 3 - Tél. : 42 60 34
- ▶ **Antenne médico-psychologique de Koné**
Pôle sanitaire du Nord
Tél. : 42 10 06

Province Îles

- ▶ **Antenne médico-psychologique de Wé**
Route territoriale 2 - Qanono - Lifou
Tél. : 45 06 53
- ▶ **Ouvéa, Maré**
RDV auprès du CMS



02 Les différents modes d'hospitalisation



● HOSPITALISATION LIBRE (HL)

Ce mode d'hospitalisation, le plus fréquent, intervient sur votre demande ou avec votre accord, avec l'appui d'un avis médical (« prière d'admettre »).

Votre sortie est prononcée dès que votre état de santé le permet. Vous pouvez à toutmoment aviser votre médecin de votre volonté de quitter l'établissement.

Les conditions dans lesquelles cette sortie est réalisable vous sont alors précisées.

● SOINS PSYCHIATRIQUES À LA DEMANDE D'UN TIERS

(SPDT - article L. 3212-1 et suivants du code de la santé publique)

Vous pouvez être hospitalisé(e) à la demande de votre famille, d'un proche ou d'une personne agissant dans votre intérêt, lorsque votre état de santé ne vous permet pas de mesurer votre besoin de soins. Cette demande « d'un tiers » doit être manuscrite et accompagnée de deux certificats médicaux.

Dans des conditions d'urgence, l'admission sur demande d'un tiers peut être autorisée au vu d'un seul certificat médical (article L. 3212-3). De même, en l'absence de « tiers demandeur » et au vu de l'urgence de la situation, un seul certificat médical peut permettre une admission en « péril imminent ».

● SOINS PSYCHIATRIQUES SUR DÉCISION DU REPRÉSENTANT DE L'ÉTAT

(SPDRE - articles L. 3213-1 et L. 3213-2 du code de la santé publique)

Lorsqu'elles représentent un « danger imminent » pour elles-mêmes ou pour les autres ou qu'elles portent atteinte à l'ordre public, certaines personnes peuvent être soumises, sur décision du haut-commissaire de la République en Nouvelle-Calédonie, à une obligation de soins psychiatriques. Un certificat médical, confirmant les troubles mentaux et leur portée, complète systématiquement cette décision. L'arrêté pris par le représentant de l'État peut être précédé par un arrêté provisoire du maire. La sortie a lieu sur proposition médicale, avec l'accord du haut-commissaire.





Droits fondamentaux lors de toute hospitalisation

Y compris lors d'une hospitalisation sans consentement, vous disposez du droit :

- être informé de votre situation juridique et de vos droits,
- au respect de votre dignité,
- de prendre conseil du médecin ou de l'avocat de votre choix,
- d'émettre ou de recevoir des courriers,
- à consulter le règlement intérieur et à recevoir les explications associées,
- à exercer votre droit de vote,
- à vous livrer aux activités religieuses ou philosophiques de votre choix.

Par ailleurs, les restrictions à l'exercice des libertés individuelles doivent être limitées à celles nécessitées par votre état de santé et la mise en œuvre du traitement. Elles s'appliquent après une réflexion bénéfice/risque menée en équipe. De plus, votre réinsertion doit être recherchée.

Si vous considérez, au cours de votre hospitalisation, que les conditions d'hébergement ne sont pas satisfaisantes, vous pouvez écrire :

- au directeur du centre hospitalier Albert Bousquet
BP 120 - 98845 Nouméa CEDEX ou
- au contrôleur général des lieux de privation de liberté
CS 750 048 - 75921 Paris CEDEX 19



Si vous souhaitez contester la mesure de soins psychiatriques sans consentement dont vous faites l'objet, vous pouvez transmettre une requête écrite auprès :

- du président de la commission des soins psychiatriques
c/° Haut-commissariat - Direction des sécurités
BP C5 - 98844 Nouméa CEDEX ou
- du juge des libertés et de la détention
Tribunal de première instance de Nouméa
BP F4 - 98848 Nouméa CEDEX



Votre vie quotidienne



À votre arrivée, vous êtes accueilli(e) par un soignant qui veille à votre installation, vous présente les locaux et vous communique tous les renseignements utiles à votre séjour.

● ANIMAUX

À l'exception des chiens guides d'aveugles et d'associations homologuées par le directeur, les animaux sont interdits dans l'enceinte du centre hospitalier.

● CAFÉTÉRIA

Animée par l'Airain, association au profit des patients et de leurs accompagnants, la cafétéria propose de la petite restauration : plats du jour, paninis, croque-monsieur, boissons chaudes et fraîches. Elle est ouverte du lundi au vendredi de 10h à 16h.

● CHAMBRES

Les chambres disposent d'un à deux lits. L'attribution d'une chambre individuelle dépend de votre état de santé, de la décision du médecin et des disponibilités du service. Pour des raisons de sécurité incendie et d'hygiène, il est interdit de stocker de la nourriture et de la vaisselle dans les chambres ainsi que d'apporter son propre téléviseur ou ventilateur. Pour votre séjour, prévoyez du linge personnel et des serviettes de toilette. Le linge de lit est fourni par l'établissement.

● COIFFEUR

Vous pouvez bénéficier de soins capillaires au salon de coiffure, qui reçoit sur RDV uniquement. Adressez-vous à l'équipe soignante.

● COURRIER

Vous pouvez recevoir du courrier et en expédier, en l'affranchissant au tarif en vigueur et en le remettant au cadre de santé, qui en assurera le départ. Pensez à donner à votre correspondant votre adresse complète, y compris le nom de l'unité où vous êtes hospitalisé(e).

● CULTE

Vous pouvez faire appel au ministre du culte de votre choix. L'information est affichée dans les unités de soins. L'hôpital dispose d'une chapelle.

● LINGE

Il vous est demandé d'apporter ou de vous faire apporter votre linge personnel (vêtements, chaussures, gants, serviettes de toilette et de plage) et d'en assurer l'entretien. Merci de vous munir également de votre nécessaire de toilette (savon, shampoing, brosse à dents, dentifrice, peigne...). Des produits de toilette sont vendus à la cafétéria.



Dans la mesure de nos possibilités et de votre état de santé, au CGC, nous pouvons permettre à un proche de prendre ses repas dans votre chambre et d'y passer également la nuit. Faites la demande auprès du cadre de santé, qui vous indiquera les modalités à suivre.



Nous vous rappelons que l'hôpital ne peut être tenu pour responsable de la perte, du vol, de la détérioration d'argent, de bijoux, de prothèses ou d'objets de valeur que dans la mesure où vous avez effectué ce dépôt.

● OBJETS DE VALEUR

Laissez chez vous vos objets de valeur (argent, bijoux, carte bancaire, chéquier...). Si vous en avez sur vous au moment de votre admission, votre famille est invitée à les récupérer dans les meilleurs délais ou déposez-les au coffre de l'hôpital par l'intermédiaire du personnel soignant. Un inventaire contradictoire vous sera remis. Vous pourrez les retirer, muni(e) d'une pièce d'identité et de l'inventaire qui vous aura été délivré, au secrétariat de psychiatrie générale, du lundi au vendredi de 8h à 11h et de 13h à 15h.

En ce qui concerne vos effets personnels (vêtements, téléphones portables, matériel électronique), ils sont sous votre responsabilité. C'est pourquoi, dans votre intérêt, il vous est conseillé de ne conserver que les objets de faible valeur strictement utiles à votre hospitalisation.

● PROTHÈSES

Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèses dentaires ou auditives, pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien et ce qu'il faut pour les ranger soigneusement, afin d'éviter les risques de casse ou de perte.

● REPAS

Les repas sont servis dans la salle à manger de l'unité de soins ou dans votre chambre. Au cours de votre hospitalisation, vous pouvez prendre connaissance des menus et signaler vos aversions alimentaires, afin que vos goûts soient au mieux respectés. Si nécessaire, vos repas seront également adaptés à votre état de santé. Pour des raisons d'hygiène alimentaire et/ou de respect du régime prescrit, les aliments provenant de l'extérieur ne sont pas autorisés, sauf accord du médecin et du cadre de santé. La consommation d'alcool est interdite sur le site. À l'hôpital, l'alimentation est aussi un soin.

● TÉLÉPHONE

Selon votre état de santé, le médecin peut prescrire une restriction de l'accès au téléphone. L'utilisation de votre téléphone portable (ou celui de tout visiteur) n'est pas interdite à l'hôpital, mais elle doit se faire dans le respect des autres patients, en limitant les appels tardifs et le niveau sonore des conversations, et sans déranger les soins.

● TÉLÉVISION

Dans certaines unités, des salles de télévision sont à votre disposition. Certaines chambres sont équipées d'un téléviseur, dont l'accès est gratuit.

● TRAITEMENTS PERSONNELS

À votre admission, vos médicaments personnels sont confiés aux soignants. Durant votre séjour, l'ensemble de vos traitements vous sera dispensé par la pharmacie de l'hôpital. À votre sortie, vos médicaments personnels vous seront restitués, après avis favorable du médecin.

● VISITES

Spécifiques à chaque unité de soins, les horaires de visite sont indiqués à l'entrée et sur la fiche d'identité de l'unité.

Nous vous recommandons :

- de ne pas venir à plus de deux visiteurs,
- de ne pas apporter d'aliments et de boissons sans en parler avant à l'équipe soignante,
- d'annuler et de reporter votre visite si vous présentez des signes d'infection.

Pour des raisons d'hygiène, les fleurs et les plantes en pot sont strictement interdites. Dans l'intérêt de votre état de santé et de vos soins, les visites peuvent être limitées sur prescription médicale. Votre médecin vous en informera et vous en expliquera la raison. Si vous souhaitez refuser les visites, faites-en part au cadre de santé de l'unité. De même, il vous est possible de demander qu'aucune information concernant votre état de santé ou votre présence à l'hôpital ne soit communiquée. Les visites étant interdites aux enfants de moins de 12 ans, nous vous invitons si nécessaire à vous renseigner auprès du cadre de santé.



Si votre anniversaire a lieu pendant votre séjour, une petite surprise vous attend.

02



Patient, soyez acteur de vos soins

● HYGIÈNE

Lutte contre les infections nosocomiales (infections survenues à l'hôpital)

L'hôpital est un lieu de soins où des règles d'hygiène s'imposent. Malgré les efforts de tous, le risque d'infection nosocomiale n'est jamais nul. Un comité de lutte contre ces infections (CLIN) et une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) existent dans l'établissement. Ils sont chargés de l'organisation, de la surveillance et de la prévention des infections nosocomiales. Parmi les mesures qui permettent de diminuer le risque d'infection, certaines dépendent de vous-même.

Parmi celles-ci :

- **avoir les mains propres** : vous laver les mains avant de manger, après être allé aux toilettes ;
- **ne pas stocker de nourriture périssable** dans votre chambre ;
- **utiliser la poubelle** à votre disposition dans votre chambre pour éliminer vos déchets ;
- **si vous devez subir une intervention chirurgicale**, le personnel vous indiquera la conduite à tenir. De même, si certaines modalités sont mises en place pour entrer et sortir de votre chambre, nous vous demandons de bien les suivre. Ces règles doivent être respectées par les équipes soignantes comme par les parents ou les visiteurs.

Utilisation de solution hydro-alcoolique



Aidez-nous à vous protéger, vous et vos proches, en utilisant la friction hydro-alcoolique. Quand ? En entrant et en sortant de la chambre. Des mains désinfectées... des patients protégés !

● PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Le comité de lutte contre la douleur (CLUD)

Dans l'établissement, il existe un CLUD, dont la mission est de définir les orientations de la politique de l'hôpital pour prévenir et lutter contre la douleur. Il propose, pour améliorer la prise en charge de votre douleur, les orientations les mieux adaptées à votre état de santé et s'assure de la formation correcte des soignants à cette prise en charge. La douleur n'est pas une fatalité, et sur le principe institué « **J'ai le droit qu'on s'occupe de ma douleur** », le patient doit interpellier les professionnels de santé sur toute situation douloureuse, afin de comprendre comment elle survient et comment, et par quels moyens, elle peut être soulagée.

Comment vous appelez-vous ?

« À chaque fois qu'un professionnel de santé va vous aborder, même si vous l'avez déjà vu, il va vous demander vos nom, prénom et date de naissance. Cela fait partie des procédures de sécurité de l'hôpital : il vérifie la concordance de la réponse avec le nom inscrit sur votre bracelet d'identification et dans votre dossier. »



Votre sortie et sa préparation



Votre sortie ou celle d'un proche est fixée en accord avec vous par le médecin de l'unité. À charge pour vous et votre famille d'organiser le retour à domicile.

La sortie d'un mineur ou d'un incapable majeur ne peut se faire qu'avec l'un des parents ou le tuteur légal.

En cas de perturbation du bon fonctionnement de l'unité ou du non-respect du règlement de l'hôpital, le directeur peut prononcer, sur demande d'un médecin, la sortie d'un patient. Si, au cours de votre hospitalisation, vous désirez sortir sans l'accord du médecin, il vous sera demandé de compléter un avis de sortie contre avis médical.

Les sorties se font le matin. En cas de difficulté, parlez-en à l'équipe soignante.

Le médecin pourra vous remettre des ordonnances, un arrêt de travail et une convocation pour un prochain rendez-vous.

Si votre état de santé requiert :

- **des soins à domicile** : prévenez au plus tôt votre infirmier(ière) libéral(e) du jour et de l'heure de votre sortie, afin d'établir ensemble un calendrier de visites ;
- **des équipements et matériels médicaux particuliers** (matelas, lit médicalisé, etc) : demandez les ordonnances à l'avance, de façon à contacter les fournisseurs qualifiés.

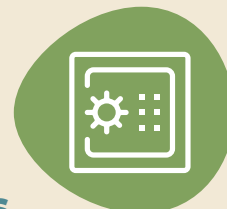
Le médecin prescrira, si votre état de santé le nécessite, un moyen sanitaire approprié, comme un VSL (véhicule sanitaire léger) ou une ambulance. Dans le cas contraire, vous devrez vous organiser personnellement. N'hésitez pas à en parler à l'équipe.

Votre médecin traitant, sauf contre indication de votre part, sera informé par courrier de votre hospitalisation, des soins dispensés et, si besoin, de ceux à venir.

Faites attention à ne rien oublier dans votre chambre et pensez à laisser les livres et magazines qui vous ont été prêtés.

Nous vous conseillons de vous présenter au bureau des entrées pour obtenir un bulletin de situation (ou bulletin d'hospitalisation). Si vous êtes salarié(e), ce document tient lieu de justificatif d'arrêt de travail. Vous devrez l'adresser dans les plus brefs délais à la Cafat ainsi qu'à votre employeur.

À cette occasion, l'agent du bureau de la facturation vérifiera la prise en charge financière de votre séjour. Le cas échéant, vous devrez régler le forfait journalier et la part des soins non prise en charge par la Cafat ou votre mutuelle.



N'OUBLIEZ PAS

De retirer vos biens et valeurs déposés dans le coffre du régisseur de psychiatrie générale et de gériatrie.
Ouvert du lundi au vendredi de 8h à 11h et de 13h à 15h.

Pensez à remplir le questionnaire de satisfaction.





03

Vos droits et devoirs





Vos droits et obligations



● RÉGLEMENT INTÉRIEUR DE L'ÉTABLISSEMENT

L'établissement dispose d'un règlement intérieur qui définit le fonctionnement et l'organisation de l'hôpital et rappelle les règles à respecter par chacun. Vous pouvez demander à le consulter en vous adressant à l'équipe soignante.

● VOTRE INFORMATION

Vous avez le droit d'être informé(e) sur votre état de santé.

Cette information incombe à tout professionnel de santé (médecin, infirmier(ière), psychologue, etc.), dans le cadre de ses compétences, et vous est délivrée au cours d'un entretien et des soins. Elle porte notamment sur les bénéfices et les risques d'un acte à visée diagnostique ou thérapeutique, son urgence éventuelle et les conséquences en cas de refus. Vous pouvez aussi exprimer la volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission. Si vous êtes une personne mineure ou majeure protégée (tutelle, curatelle), les titulaires de l'autorité parentale ou le tuteur reçoivent l'information vous concernant. Vous conservez toutefois le droit d'être

directement informé(e) et de participer à la prise de décision des soins délivrés. Si vous êtes mineur(e), la confidentialité sur certaines informations relatives à votre santé à l'égard des titulaires de l'autorité parentale peut être garantie, sous réserve de l'appréciation du médecin.

● VOTRE CONSENTEMENT

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé, dès lors que vous êtes en état de l'exprimer. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

Si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, aucune intervention ou investigation ne peut être réalisée, sauf urgence ou impossibilité, sans que votre personne de confiance, votre famille ou l'un de vos proches ait été consulté.

Si vous êtes une personne mineure ou majeure protégée, votre consentement doit être systématiquement recherché, dès lors que vous êtes apte à exprimer votre volonté et à participer à la décision.

Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur ou du majeur protégé, le médecin délivre les soins indispensables.

● L'ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Lors de votre arrivée, un dossier composé de différents documents est constitué.

- **Peuvent y accéder :** vous, votre représentant légal (mineur, majeur, sous tutelle), le médecin qui a prescrit l'hospitalisation, le médecin traitant. En cas de décès : vos ayants droit, votre conjoint(e) partenaire (PACS)/ concubin(e).
- **Comment y accéder ?** En faisant la demande auprès de la direction générale de l'hôpital. Les pièces de votre dossier peuvent soit vous être communiquées, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin, soit être consultées sur place, soit être adressées à votre domicile.
- **Frais :** copies du dossier et envoi sont facturés.
- **Délai :** huit jours (délai légal) pour les informations médicales de moins de cinq ans, et deux mois si les informations datent de plus de cinq ans. Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

● VOTRE LIBERTÉ DE CIRCULER

Toute personne hospitalisée dispose du droit d'aller et venir librement à l'intérieur de l'établissement.

Le placement d'un patient au sein d'une unité fermée peut se révéler indispensable dans certaines circonstances, qui doivent être appréciées et médicalement justifiées. Ainsi, l'hébergement d'un malade dans une unité fermée doit répondre à une indication posée par un médecin. Il doit pouvoir être remis en cause à tout moment, en fonction de l'état de santé du patient.



● SORTIR PROVISOIREMENT PENDANT VOTRE HOSPITALISATION

En fonction de votre état de santé et de l'avis du médecin, vous pouvez profiter, de permissions de sortie d'une durée maximale de quarante-huit heures. Si vous êtes hospitalisé(e) en soins psychiatriques à la demande d'un tiers ou sur décision du représentant de l'État, vous pouvez bénéficier d'un programme de soins vous permettant des sorties autorisées sur décision médicale.

Le programme de soins, son renouvellement, sa modification ou sa cessation sont décidés :

- **par un psychiatre de l'établissement,** dans le cas d'une hospitalisation en soins psychiatriques à la demande d'un tiers,
- **par le haut-commissariat** sur proposition écrite et motivée d'un psychiatre de l'établissement, dans le cas d'une hospitalisation en soins psychiatriques sur décision du représentant de l'État.

Pour motif thérapeutique ou si des démarches extérieures s'avèrent nécessaires et que vous êtes hospitalisé(e) en soins psychiatriques sans votre consentement, vous pouvez bénéficier d'autorisations médicales de sorties accompagnées de courte durée (n'excédant pas douze heures).



● PERSONNE À PRÉVENIR

La personne à prévenir est la personne qui s'occupe de vous d'un point de vue administratif et logistique (pour communiquer des renseignements, apporter des effets personnels, etc.). Les informations qui peuvent lui être communiquées sont limitées et soumises à votre autorisation. La personne à prévenir et la personne de confiance peuvent être une seule et même personne.



LE DON D'ORGANES
EN NOUVELLE-CALÉDONIE
ET SI ON EN
PARLAIT ?

Le don d'organes est possible en Nouvelle-Calédonie ; il peut se faire de son vivant pour un de ses proches ou après sa mort.

Ce don peut sauver la vie d'une ou plusieurs personnes ou améliorer leur qualité de vie. En Nouvelle-Calédonie, cela concerne plus spécifiquement le don de reins. Faire connaître votre position est important (+/- car la loi dit que nous sommes tous donneurs).

Vous êtes favorable au don : dites-le à vos proches ou aux équipes soignantes et/ou portez sur vous une carte de donneur.

Vous êtes défavorable au don : dites-le et inscrivez-vous sur le registre des refus (ce refus est révocable à tout moment).

Pour ou contre, dites-le, pour que votre volonté soit respectée.

● PERSONNE DE CONFIANCE

(article L. 1111-6 du code de la santé publique)

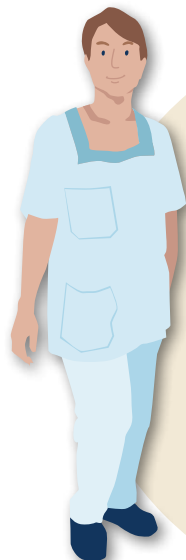
La personne de confiance est la personne qui vous assiste dans vos démarches concernant votre santé et que vous souhaitez voir informée en cas de problème survenant au cours de votre séjour.

Dès lors que vous êtes majeur, désignez votre personne de confiance par écrit pour la durée de votre hospitalisation ou pour vos prises en charge futures. Cette désignation est révocable à tout moment.

- **Si vous êtes en capacité d'exprimer votre volonté**, elle est votre porte-parole, votre accompagnant privilégié, à votre demande, dans vos démarches et lors de vos entretiens médicaux.
- **Si vous n'êtes pas en capacité d'exprimer votre volonté**, elle est l'interlocuteur privilégié de l'équipe médicale. Elle est consultée en priorité par l'équipe médicale, notamment lorsqu'une décision de limitation et d'arrêt des traitements est envisagée. Son avis ne s'impose pas à la décision médicale.

Votre personne de confiance n'a pas accès à votre dossier médical et ne pourra en obtenir des copies que sur votre procuration.

Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de protection juridique est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut soit confirmer la désignation de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. Une plaquette d'information sur ce thème, accompagnée du formulaire, est à votre disposition.



Pensez à remplir le document.



● DIRECTIVES ANTICIPÉES

(cf. article L. 1111-11 du code de la santé publique)

Vous êtes à l'hôpital ou allez y entrer.
C'est peut-être le moment de faire connaître vos volontés afin qu'elles soient respectées.

En pratique

Vous êtes majeur(e) ?

Écrivez vos directives anticipées et en précisant vos souhaits quant à votre fin de vie, dans le cas où vous ne seriez plus en capacité d'exprimer votre volonté. Elles permettent au médecin, qui a l'obligation de les rechercher, de connaître votre volonté concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours. Leur contenu prévaut sur tout avis et sur la décision médicale. Cependant, le médecin peut les écarter en situation d'urgence ou si elles sont manifestement inappropriées (décision prise collégalement par l'équipe médicale et consignée dans le dossier du patient ; la personne de confiance en est informée).

Comment les rédiger ?

● Indiquez clairement votre identité

(nom, prénom, date et lieu de naissance), la date et signez le document (modèle de la Haute autorité de santé).

Si vous êtes dans l'impossibilité d'écrire et de le signer vous-même, demandez à deux témoins, dont votre personne de confiance si vous en avez désigné une, d'attester que ce document est l'expression de votre volonté libre et éclairée : leur attestation, jointe à vos directives anticipées, doit indiquer leurs nom et qualité (enfant, frère...).



- **Votre médecin peut**, à votre demande, joindre à vos directives anticipées, au moment de leur insertion dans votre dossier médical, une attestation constatant que vous étiez en état d'exprimer librement votre volonté lors de leur rédaction.
- **Vous pouvez également** les conserver vous-même ou les remettre à votre personne de confiance, à un membre de votre famille ou à un proche. Dans ce cas, vous devez faire mentionner dans votre dossier médical leur existence et le nom de la personne qui les détient.

Vos directives anticipées n'ont pas de délai de validité. Vous pouvez cependant les révoquer à tout moment ou les modifier, de préférence par écrit.



Pour plus d'informations,
demandez la plaquette
réalisée sur ce sujet.





Règles de sécurité et de respect de la vie collective

● RESPECTONS-NOUS

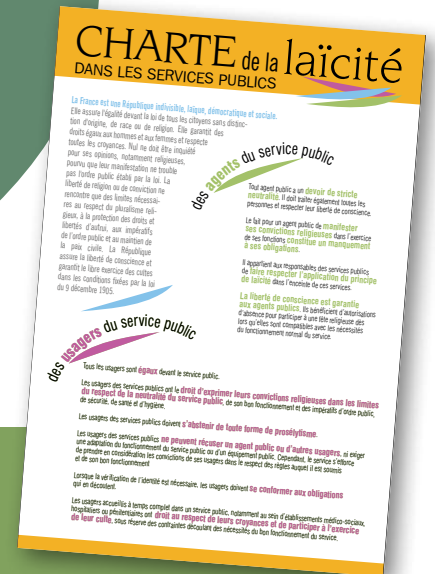
Pour nous aider à assurer la qualité et la sécurité des soins, respectons les engagements mutuels ci-dessous.

Le respect de l'utilisateur, pour nous, cela signifie notamment :

- **dispenser** des soins adaptés à votre état de santé,
- **vous informer**,
- **respecter votre dignité**, vos opinions et vos croyances, dans la mesure où elles ne portent pas atteinte à la qualité des soins.

En échange, nous sollicitons de votre part le respect :

- **des personnels**, des hospitalisés et des visiteurs, notamment en n'ayant ni propos ni attitude à caractère xénophobe, raciste, sexiste, homophobe ou discriminatoire, et en respectant la confidentialité et le droit à l'image d'autrui ;
- **des locaux et du matériel** : toute détérioration pourra être facturée ;
- **des consignes données** : horaires des visites, nombre d'accompagnants autorisés, introduction interdite de nourriture, animaux, fleurs et plantes, interdiction de fumer... ;
- **de la prise en compte des décisions** médicales ;
- **de l'interdiction d'introduire** des objets dangereux, illicites ou nocifs à la santé (obligation de remise aux services de police).



PRINCIPES DE LAÏCITÉ

Tous les patients sont traités de la même façon, quelles que soient leurs origines ou croyances religieuses. Les usagers du service public ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. Le patient, par exemple, doit accepter la tenue vestimentaire imposée compte tenu des soins qui lui sont donnés. En fonction de l'organisation du service et de la délivrance des soins, le patient peut choisir son praticien mais ne peut récuser un membre de l'équipe soignante en raison de sa religion ou de son sexe.

● ALCOOL - STUPÉFIANTS - OBJETS DANGEREUX

L'usage, le transport, la détention et le commerce de boissons alcoolisées et de produits stupéfiants quels qu'ils soient sont strictement interdits. Si l'un de ces produits, de l'alcool ou un objet dangereux est découvert en votre possession, il sera immédiatement confisqué et pourra être remis aux autorités compétentes sans mention de sa provenance.

● ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE

Toute personne hospitalisée est responsable des dommages causés à autrui avec une obligation de réparation en toutes circonstances. Vous êtes invité(e) à souscrire un contrat « responsabilité civile » auprès de l'assureur de votre choix, si vous n'en êtes pas déjà titulaire.

● DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le centre hospitalier Albert Bousquet s'est engagé dans une démarche de développement durable. Suivez le mouvement ! Veillez à éteindre la lumière en quittant votre chambre ou le climatiseur lorsque vous aérez, utilisez la chasse d'eau à double commande, la poubelle appropriée selon le type de déchets... Pour vous rendre à l'hôpital, privilégiez plutôt les transports en commun car les places de parking sont souvent limitées.

● DROIT À L'IMAGE

Vous aussi, soyez vigilant(e) ! Les patients et les professionnels aussi ont le droit d'accepter ou non d'être filmés/photographiés. Sans autorisation, aucune image (photo, vidéo) sur laquelle figure un patient ou un personnel ne doit être prise et/ou rendue publique par quelque moyen que ce soit, sous peine de poursuites.

Attention à votre utilisation des réseaux sociaux à l'hôpital.

● HÔPITAL SANS TABAC

Conformément à l'application de la loi du 21 février 2013, l'usage du tabac et du vapotage n'est plus autorisé sur le site de l'hôpital. Si cette interdiction vous met en difficulté, n'hésitez pas à le dire aux médecins ou aux infirmiers.

Nous vous donnerons des conseils et, si besoin, une aide médicamenteuse.

Une consultation d'aide au sevrage tabagique existe dans l'établissement.

Elle pourra vous aider pendant votre séjour et après votre sortie.

● SÉCURITÉ INCENDIE

Il est interdit d'apporter des appareils électriques personnels, de fumer ou d'allumer un feu dans l'établissement. Des plans d'évacuation et les consignes générales sont affichés dans les couloirs de chaque bâtiment.

La conduite à tenir en cas de début d'incendie

- ▶ Prévenez immédiatement le personnel.
- ▶ Suivez ses consignes.

● STATIONNEMENT - CIRCULATION

Le code de la route est applicable dans l'enceinte de l'hôpital. Les piétons sont prioritaires et la vitesse est limitée à 30 km/h. Afin de respecter le repos des patients, il est interdit d'utiliser un klaxon sans danger immédiat.

Les places du parking visiteurs sont à votre disposition pour stationner votre véhicule (y compris 2-roues). Pour des raisons de sécurité, il vous est demandé de vous garer en marche arrière.



« Tous concernés par la confidentialité »

À l'hôpital, nous sommes tous acteurs de la confidentialité.

Vous pouvez compter sur notre discrétion.

- **Vos données médicales sont protégées** : seules les informations utiles à vos soins et à la continuité de votre prise en charge sont accessibles aux professionnels concernés.
- **Nous ne transmettons pas d'informations d'ordre médical par téléphone** (secret professionnel et risque d'erreur).



La qualité et la sécurité des soins

● LA QUALITÉ

Au centre hospitalier Albert Bousquet, la direction développe, de façon concertée, une politique globale de la qualité et de la sécurité. Cette approche est à la fois transversale et pluridisciplinaire.

Depuis 2009, l'établissement s'est inscrit volontairement dans la démarche de certification portée par la Haute autorité de santé (HAS). En apportant des preuves tangibles aux experts visiteurs, notre établissement a satisfait le haut niveau d'exigence des recommandations pour la sécurité et la juste réponse aux besoins des patients.

La qualité concerne toutes les fonctions de l'hôpital : activités médicales et soignantes, techniques, logistiques et managériales. La recherche de la conformité des pratiques et des organisations aux normes et standards de qualité est une démarche institutionnelle. Elle est portée par le projet d'établissement et validée par le conseil d'administration. La qualité du service global rendu aux malades repose sur l'amélioration permanente des pratiques et des organisations de soins et de supports.

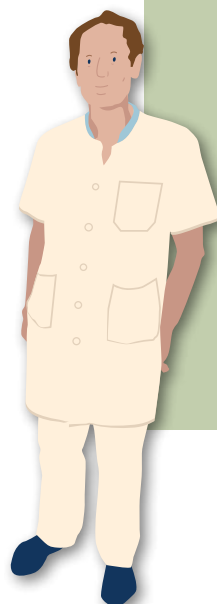
● LA GESTION DES RISQUES

L'établissement a également mis en place une politique de gestion des risques. Cette politique de prévention est prolongée par le signalement des événements indésirables. C'est une démarche essentielle d'amélioration de la qualité. Elle a avant tout pour objectif d'améliorer la santé et la sécurité des patients, du personnel et des visiteurs de l'établissement, en identifiant les situations à risques pour proposer des mesures correctives ou préventives. Ces activités permettent de réduire le risque de voir se reproduire, à des moments et des endroits différents, le même type d'incident.

● LES INDICATEURS QUALITÉ

Sur la base des indicateurs nationaux, l'établissement a mis en place des tableaux de bord qualité.

Des enquêtes ponctuelles de satisfaction des patients et des familles, sur des services ou des sujets ciblés, sont réalisées. Vous pouvez être sollicité(e) pour y répondre.



HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Vos suggestions, réclamations et plaintes

(cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Si, malgré le souci des équipes de vous assurer des conditions d'accueil et de prise en charge garantissant la qualité et la sécurité, vous n'êtes pas satisfait(e) des soins :

- **exprimez oralement vos griefs** auprès des responsables des services de l'établissement ;
- en cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne vous satisfont pas, **il est possible d'adresser une plainte/réclamation écrite** au représentant légal de l'établissement. Faites-la consigner, une copie du document vous sera délivrée sans délai.

Vous pouvez également vous adresser à :

M. le directeur du centre hospitalier

Albert Bousquet

BP 120 - 98845 Nouméa CEDEX

Tél. : 24 36 31

Mail : direction@chs.nc

Toute l'attention nécessaire sera portée à votre réclamation, et vous recevrez une réponse dans les meilleurs délais.

De plus, la commission des usagers (CDU) :

- examine les plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel et veille à ce que toute personne soit informée des voies de recours et de conciliation dont elle dispose ;
- contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

L'établissement vous remercie de renseigner un questionnaire de satisfaction. Vous pouvez le remettre au bureau des admissions, au cadre de santé ou l'adresser par courrier au directeur du centre hospitalier Albert Bousquet.

Il est anonyme, et vos remarques seront prises en compte afin de nous permettre d'améliorer la qualité de la prise en charge.

La bientraitance, c'est cheminer vers...

HUMANITÉ

C'est prendre soin en tenant compte des dimensions bio-psycho-sociales et culturelles

ÉCOUTE

Capacité à être attentif et réceptif à autrui

RESPECT

C'est n'émettre ni jugement, ni préjugé : un sentiment de considération

COMMUNICATION

C'est un échange verbal ou non qui permet d'instaurer une relation de confiance

EMPATHIE

Qualité relationnelle du soignant à se mettre à la place de l'autre, à se représenter ce qu'il ressent

Valeur commune reflétant l'adaptabilité, la qualité, la sécurité des soins prodigués au patient, en respectant ses choix et ses besoins.

Soutenir l'hôpital pour le bien-être des patients

« Pour assurer ses missions de prévention, de continuité des soins, d'enseignement, de qualité, de sécurité et d'accès aux soins pour tous, l'hôpital public nécessite des moyens financiers importants. »

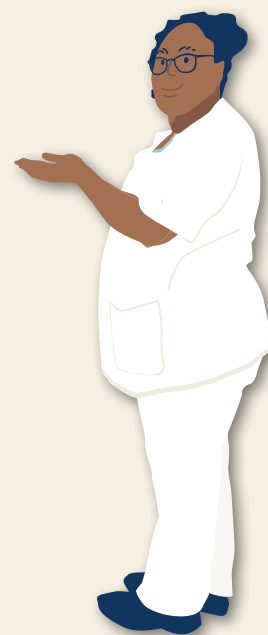
Vous êtes nombreux à exprimer votre reconnaissance et votre satisfaction pour notre hôpital, et aussi à nous interroger « **Comment faire pour remercier les équipes et aider l'hôpital ?** ».

Soutenir les efforts des équipes en faisant un don/un leg, que le centre hospitalier Albert Bousquet en tant qu'établissement de santé, est habilité à recevoir, est une manière de rendre cette reconnaissance utile.

Ainsi, vous participez au développement de l'établissement et devenez un acteur engagé pour un hôpital humain, performant et innovant.

La liste des opérations et actions est consultable dans chaque service.

Pour tout renseignement, contactez le bureau des affaires générales
Tél. : 24 36 48 - Mail : direction@chs.nc



Je souhaite soutenir le centre hospitalier Albert Bousquet

Par chèque à l'ordre du Trésor public :

- adressé à la direction générale du centre hospitalier Albert Bousquet,
- ou transmis au cadre de l'unité.

Par virement bancaire sur le compte suivant : IEOM 45189-00002-5C430000000-79

2 000 F 5 000 F 8 000 F 10 000 F Autre montant :

Je précise mes coordonnées pour recevoir le reçu :

Personne physique

Nom : Prénom :

Personne morale (entreprise, association)

Nom/raison sociale : N°RIDET :

Adresse physique :

Code postal : Ville :

Mail : Téléphone :

Fait à :, le Signature du donateur

Les dons au centre hospitalier Albert Bousquet entrent dans le cadre du mécénat. En tant que particulier, votre don ouvre droit à une réduction d'impôt sur le revenu égale à 75 % du montant versé dans la limite de 15 % votre revenu net global imposable. En tant qu'entreprise, vous pouvez bénéficier d'un crédit d'impôt de 60 % du montant du don, dans la limite de 0,5 % du chiffre d'affaires.



Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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 de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.