

# BIENVENUE



**LIVRET D'ACCUEIL**  
Préparer et vivre  
votre hospitalisation

ch-avignon.fr

# SOMMAIRE

<b>BIENVENUE</b> .....	3
<b>LA PRÉPARATION DE VOTRE SÉJOUR</b> .....	4
<b>VOTRE ARRIVÉE, FORMALITÉS D'ADMISSION</b> .....	6
<b>VOTRE SÉJOUR, HÉBERGEMENT ET VIE QUOTIDIENNE</b> .....	9
<b>LA VIE COLLECTIVE ET VOS DÉPLACEMENTS</b> .....	12
<b>LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE</b> .....	14
<b>LES SOINS SPÉCIFIQUES</b> .....	16
<b>LA PRÉVENTION DES RISQUES ET LA SÉCURITÉ</b> .....	18
<b>LES DROITS DU PATIENT</b> .....	20
<b>VOTRE SORTIE</b> .....	24
<b>QUALITÉ ET SÉCURITÉ</b> .....	26
<b>CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE</b> .....	27
<b>PLAN DU CH AVIGNON</b> .....	28



# BIENVENUE



**Mme Cécile HELLE**  
*Maire d'Avignon  
Présidente du Conseil de  
Surveillance du Centre  
Hospitalier d'Avignon*



**M. Pierre PINZELLI**  
*Directeur du Centre Hospitalier  
d'Avignon*



**Dr Guillaume GRANIER**  
*Président de la Commission  
Médicale d'Établissement du Centre  
Hospitalier d'Avignon*

## LE GUIDE DE VOTRE SÉJOUR

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

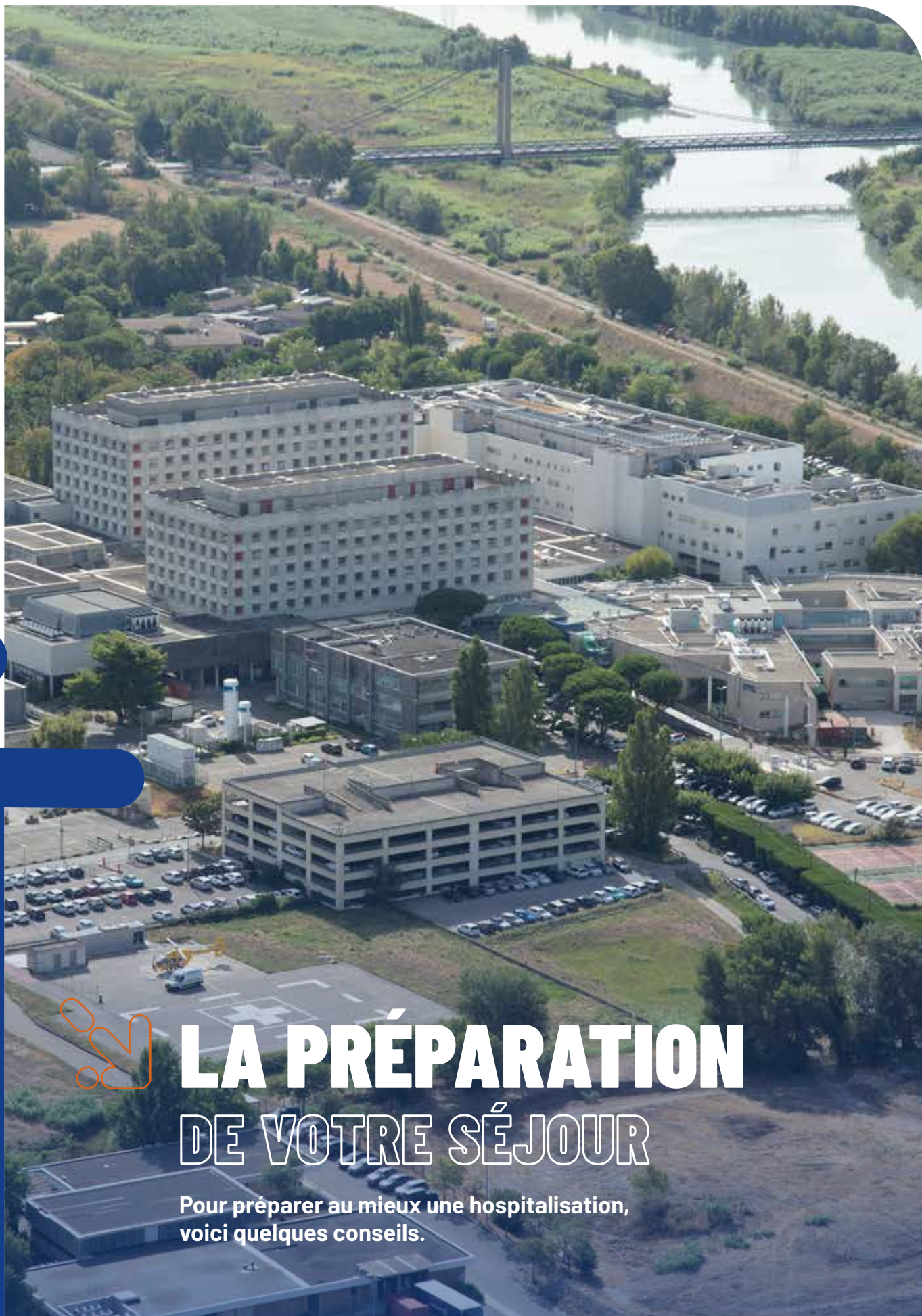
Aujourd'hui vous allez être hospitalisé dans l'un des services du Centre Hospitalier d'Avignon, Établissement Public de Santé.

Les médecins, les personnels paramédicaux, la Direction et l'ensemble du personnel hospitalier vous souhaitent la bienvenue et sont à votre disposition pendant toute la durée de votre séjour. Parce qu'une hospitalisation, même de courte durée, est un moment particulier, nous tenons tous à ce qu'elle se déroule dans les meilleures conditions, et nous mettons tout en œuvre pour répondre, dans la mesure de nos moyens, à vos attentes. Ce livret a été conçu par une équipe de professionnels représentant toutes les compétences engagées dans l'organisation de votre séjour. Leur souhait est que vous considériez ce livret comme le guide de votre hospitalisation et que vous puissiez en compagnie de vos proches vous repérer dans le parcours de soins que vous allez accomplir au sein de l'établissement.

Un questionnaire de satisfaction, destiné à recueillir vos remarques et suggestions, est joint à ce livret. Vos observations nous seront précieuses pour progresser et améliorer la qualité des soins et la prise en charge de tous ceux qui nous font confiance.

Avec nos vœux de prompt rétablissement.





# LA PRÉPARATION DE VOTRE SÉJOUR

**Pour préparer au mieux une hospitalisation,  
voici quelques conseils.**



## Vos effets personnels

**Prévoyez tous les nécessaires de toilette et le linge personnel (y compris les serviettes de toilette) pour votre séjour.**

L'hôpital n'assure pas l'entretien de ce linge, quelle que soit la durée du séjour. Si vous portez des prothèses, notamment dentaires et auditives : informez-en le personnel soignant et déposez-les dans les boîtes mises à votre disposition. Enfin, si vous devez subir une intervention chirurgicale sous anesthésie, **le port de bijoux, ainsi que celui des piercings, est strictement interdit** au bloc opératoire, pour des raisons d'hygiène et de risques de brûlures.

## Vos documents

Pour faciliter la mise à jour de votre dossier, la prise en compte de vos droits, et le bon déroulement des soins, **apportez dès votre arrivée l'ensemble des pièces administratives** mentionnées dans la rubrique « admission ».

Sur le plan médical, munissez-vous :

- de vos ordonnances pour les traitements en cours
- de la lettre du médecin qui vous adresse
- du carnet de santé pour les enfants
- des résultats d'examens réalisés à l'extérieur et utiles à la continuité des soins.

## Dépôt de vos biens, argent et valeurs

**Attention, l'hôpital est un lieu ouvert. Pour vous prémunir de tout vol ou perte et détérioration éventuels, n'emmenez avec vous que le strict nécessaire et laissez votre argent et vos objets de valeur à votre domicile.** À défaut, vous pourrez déposer certains de vos biens dans le coffre du centre hospitalier (uniquement les moyens de paiement, les papiers d'identité, les clés et les bijoux). Pour cela, adressez-vous au cadre de santé de votre service. Sachez que si vous conservez ces valeurs, l'établissement décline toute responsabilité en cas de vol, perte ou détérioration. Le matériel informatique et/ou audiovisuel en votre possession est sous votre seule responsabilité.

La restitution de ces biens se fait à votre initiative sur présentation d'une pièce d'identité et aux heures de présence du régisseur du Service de Gestion Administrative des Patients (entrée principale, zone E niveau 0).

Si vous êtes sorti sans récupérer vos valeurs, vous devrez les réclamer auprès de la trésorerie de l'établissement car elles ne sont pas conservées sur place.



## Objets trouvés et/ou perdus

En cas de découverte ou de perte d'objets, adressez-vous au cadre de votre service qui connaît les démarches à accomplir afin d'en assurer la restitution.

## Le séjour des enfants

**Pour les mineurs, le consentement d'un titulaire de l'autorité parentale est indispensable à la délivrance des soins courants,** sauf en cas d'urgence. Pour les actes majeurs, le consentement des deux titulaires de l'autorité parentale est requis. En cas d'éloignement de l'un des deux parents ou de situation complexe, parlez-en avec le médecin dès que possible afin que l'information sur les soins et le recueil de ce consentement soient organisés.

**Si les titulaires de l'autorité parentale sont dans l'impossibilité de récupérer l'enfant à sa sortie, une personne désignée par eux peut se voir confier l'enfant.** Un accord écrit des personnes titulaires de l'autorité parentale désignant nommément la personne venant chercher l'enfant, ainsi que sa pièce d'identité et celle de l'un des titulaires de l'autorité parentale devront être présentés.





# VOTRE ARRIVÉE

## FORMALITÉS D'ADMISSION

**Votre séjour nécessite certaines démarches administratives indispensables. Le Service de Gestion Administrative des Patients (SGAP) et le service social sont là pour vous accueillir et vous informer.**

À l'hôpital, **une identité fiable conditionne la sécurité de vos soins**, ce qui justifie qu'une pièce d'identité vous soit demandée. De même, il vous sera demandé de confirmer au personnel votre identité inscrite sur les étiquettes d'admission, pour éviter tout risque d'erreur. Il vous sera proposé, dès votre arrivée dans le service de soins, un bracelet d'identification que vous garderez tout au long de votre hospitalisation. Vous pouvez demander dès l'accueil que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée.





## Les documents obligatoires et en cours de validité à présenter lors de votre admission

- Une pièce d'identité avec photo (carte nationale d'identité, carte nationale d'identité d'un des parents et livret de famille pour les enfants mineurs, passeport, titre de séjour).
- Un justificatif de domicile (relevé d'identité bancaire ou postal, une quittance EDF/GDF, une quittance de loyer, une facture de téléphone, etc).
- Votre carte vitale d'assuré social et l'attestation correspondante. Une borne de mise à jour est à votre disposition dans le hall.
- Votre carte de mutuelle ou l'attestation de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C) ou d'une prise en charge délivrée par votre organisme complémentaire, ou votre attestation d'Aide Médicale d'État.

### Ainsi que, selon le cas :

- Si vous êtes pensionné militaire d'invalidité, votre carnet de soins gratuits.
- Si vous êtes admise en maternité, votre carnet de maternité.
- Si vous êtes pris en charge à 100% au titre des affections longue durée (ALD30), votre protocole de soins.

### Pour les patients résidant à l'étranger :

- Si vous êtes citoyen d'un pays membre de l'Union Européenne, veuillez présenter votre carte européenne d'assurance maladie et le formulaire E112.
- Si vous résidez dans les pays non-États membres de l'Union Européenne, veuillez apporter la prise en charge délivrée par un organisme de votre pays ou par votre ambassade. Selon les cas, vous devrez vous acquitter avant votre admission de l'intégralité des frais d'hospitalisation ou de consultation.

## Admission en urgence

Le service des urgences assure les premiers soins et vous oriente vers le service d'hospitalisation adapté à votre état de santé. Veuillez à ce que l'un de vos proches régularise la production des pièces indispensables au plus tôt pour garantir le bon déroulement de votre séjour.

## Pré-admission en hospitalisation programmée

Il est recommandé de constituer à l'avance votre dossier (par exemple : lors de la consultation déterminant la programmation de votre séjour). Vous éviterez ainsi des formalités le jour de votre hospitalisation, et aurez toutes les informations pour préparer votre séjour. L'accueil administratif de l'hôpital, situé au rez-de-chaussée dans le hall d'entrée (zone E niveau 0), est ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 18h et le samedi de 8h à 12h. L'antenne administrative aux Urgences est ouverte 24h/24, 7j/7.



## Les frais de séjour

**Les soins hospitaliers ne sont pas entièrement gratuits. Selon vos droits, tout ou partie des frais peut rester à votre charge.**

En fournissant dès l'entrée, toutes les pièces justificatives vous concernant, vous ne paierez que ce que vous devez. Les frais à votre charge vous seront indiqués lors de votre enregistrement. À défaut de production des pièces à fournir lors de votre admission, vous devrez signer un engagement de payer, et selon votre cas, vous acquitter d'un acompte.

L'établissement met à votre disposition **un service de paiement en ligne sécurisé** pour vous permettre de régler les frais restant à votre charge par carte bancaire. Ce service est disponible 7j/7 et 24h/24. Pour téléréglé, rendez-vous sur le site internet [www.ch-avignon.fr](http://www.ch-avignon.fr) et munissez-vous de :

- votre facture « avis des sommes à payer »
- votre carte bancaire
- votre adresse mail.

**Si vous estimez être en difficulté pour régler les frais à votre charge**, n'hésitez pas à le signaler aux agents de l'accueil administratif ou du service social qui pourront vous aider dans vos démarches.

**Les tarifs des soins sont affichés à la caisse** située dans le prolongement des guichets de l'accueil administratif.

**Généralement, la sécurité sociale prend en charge 80% des frais**, les 20% restant ainsi que le forfait journalier étant pris en charge par votre organisme complémentaire si vous en avez un, dans les limites de votre contrat. Certaines prestations complémentaires peuvent également rester à votre charge comme les communications téléphoniques ou la télévision. Attention, même pris en charge à 100%, certains frais peuvent être à votre charge comme le forfait journalier selon votre contrat de mutuelle, ou le ticket modérateur si les soins ne sont pas en lien avec votre pathologie.

**Si vous ne bénéficiez d'aucune prise en charge, il peut vous être demandé de verser, à votre admission, une provision.**

Sachant que si le montant de la provision dépasse ce que vous devez, l'excédent vous sera remboursé.

**Veillez à disposer, le jour de sortie, d'un moyen de paiement** (chèque, espèces, carte bancaire) afin de vous acquitter des sommes restant à votre charge. Si vous avez des questions relatives à une facture (avis des sommes à payer), il vous faut réagir dès sa réception.

- Vous souhaitez des précisions sur le montant ou le contenu, vous pouvez vous adresser directement à la caisse, ouverte du lundi au vendredi de 8h à 16h30.
- Vous avez des difficultés pour payer, adressez-vous au Trésor Public, ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 16h. Téléphone : 04 32 75 35 10.

## La chambre particulière

Si vous en faites la demande, et dans la limite des disponibilités, vous pourrez bénéficier d'une chambre particulière moyennant un tarif journalier supplémentaire. Ce tarif peut être couvert partiellement ou totalement par votre mutuelle. Dans le cas contraire, vous devrez le régler ou régler la différence.

## Les activités exercées à titre libéral

Certains praticiens hospitaliers ont la faculté d'exercer à titre libéral au sein de l'établissement, en dehors de leur activité de service public et dans des conditions strictement réglementées. **Si vous souhaitez être soigné dans ce cadre, vous devrez l'exprimer par écrit.** Vous serez dans ce cas, informé de façon complète, précise et avant tout commencement des soins, des modalités administratives, notamment s'il y a des honoraires supplémentaires à payer et leur montant. Ces sommes sont indépendantes des frais de séjour qui vous seront facturés par ailleurs.



## Le service social et la permanence d'accès aux soins de santé (PASS)

Le service social intervient auprès des patients, de leur famille et leur entourage, qui rencontrent des difficultés liées à l'hospitalisation. À votre écoute, il recherche avec vous les solutions possibles, vous informe, vous conseille, vous oriente, vous guide dans certaines démarches et vous apporte son concours dans la préparation de votre sortie (aide au retour à domicile, Protection Universelle Maladie (PUMa), mutuelle, reconnaissance du handicap ou invalidité...). Il vous soutient et vous accompagne dans le respect de vos décisions et de votre projet de vie en concertation avec les professionnels hospitaliers et en collaboration avec les partenaires, organismes et structures externes. L'assistant de service social peut intervenir à votre chevet ou à son bureau selon votre état de santé. N'hésitez pas à en parler au cadre de santé de votre service ou à vous adresser au secrétariat du service social situé au rez-de-chaussée de la zone A au 04 32 75 33 07.





# VOTRE SÉJOUR HÉBERGEMENT ET VIE QUOTIDIENNE

Voici les prestations qui vous sont proposées  
durant votre séjour à l'hôpital d'Avignon.

## Associations de patients et de bénévoles

Plusieurs associations ont conclu des conventions de partenariat avec l'hôpital. Vous pouvez obtenir la liste et les coordonnées de ces associations sur le site Internet [www.ch-avignon.fr](http://www.ch-avignon.fr).

## Bibliothèque des patients

L'établissement tient à la disposition de ses patients un fond documentaire composé de très nombreux livres qui peuvent être empruntés.

## Les représentants des usagers

Les représentants des usagers sont des bénévoles mandatés par une association agréée. Ils sont à votre écoute et peuvent vous conseiller et vous aider.

La liste nominative des membres est affichée dans chaque service. Vous pouvez vous renseigner auprès du cadre de santé. Vous pouvez également demander à rencontrer un représentant des usagers en vous adressant à la Direction des relations avec les usagers.

## Repas

À votre arrivée dans l'unité de soins, en fonction de votre pathologie, le médecin vous prescrira une alimentation adaptée qu'il conviendra de respecter et qui pourra être réévaluée au cours de votre séjour. Il vous sera possible à tout moment de signaler aux personnels du service vos souhaits particuliers et difficultés rencontrées (problème de mastication, goûts alimentaires...) pour une modification de vos repas en conséquence. Sur prescription médicale, une consultation avec une diététicienne pourra être réalisée afin de définir un programme alimentaire et des conseils nutritionnels personnalisés. **Il est interdit d'apporter des boissons et des denrées alimentaires de l'extérieur et de les consommer.**

## Coffee shop « So ! Coffee »

Situé dans le hall d'entrée principal, le coffee shop vous propose un large choix de boissons chaudes et fraîches, gâteaux et pâtisseries, snacking salé à emporter. Ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 17h.



## Cafétéria / boutique

La cafétéria et la boutique sont ouvertes :

- du lundi au vendredi de 7h30 à 19h
- les samedi, dimanche et jours fériés de 11h à 18h.

La boutique propose une offre presse, cadeaux et produits de première nécessité.

## Distributeurs alimentaires

Des distributeurs automatiques sont à votre disposition dans l'établissement.

## Courrier

Un vaguemestre est chargé de la distribution du courrier personnel. Les livraisons de colis personnels (hormis les colissimo), fleurs, nourriture, etc. par la poste ou par coursier sont interdites pour des raisons de sécurité. Le courrier départ peut être, soit déposé dans la boîte aux lettres située dans le hall d'entrée principale et dans le hall du Village, soit remis au personnel du service. Vous pouvez recevoir un courrier en demandant à vos correspondants de bien préciser votre nom et votre service d'hospitalisation, selon le modèle suivant :



### Centre Hospitalier d'Avignon

Vos nom et prénom  
Service d'hospitalisation  
305 Rue Raoul Follereau  
84 902 AVIGNON CEDEX 9



## Cultes

Le Centre Hospitalier d'Avignon est un service public. À ce titre, les principes républicains de laïcité, d'interdiction de toute forme de prosélytisme religieux ou sectaire, s'appliquent aussi bien au personnel qu'au public, aux visiteurs et aux patients. De même, quelle que soit votre religion, vous pouvez faire appel au ministre du culte de votre choix, qui est là pour vous accompagner. Les cultes catholique, musulman et protestant sont représentés sur place. Les représentants des autres cultes peuvent être contactés.

**Des lieux de culte sont à votre disposition (zone A niveau 0).**

Pour cela, adressez-vous au personnel de votre service.

## Interprètes

Pour vous aider, des personnels hospitaliers peuvent faire office d'interprètes. Renseignez-vous auprès du cadre de santé de votre service.

## Soutien scolaire

Un soutien scolaire est proposé aux enfants hospitalisés pendant plus d'une semaine.

## Téléphone

Vous pouvez recevoir des appels gratuitement depuis l'extérieur. Un numéro à 10 chiffres vous sera communiqué par le prestataire situé dans le hall principal près de la caisse (zone E niveau 0). Vous pouvez créditer une ligne téléphonique afin d'appeler l'extérieur. Un code personnel vous sera communiqué par l'hôtesse.



## Télévision

Les téléviseurs personnels sont interdits dans l'enceinte de l'établissement. Une offre d'abonnement à la télévision en chambre est proposée par le prestataire :

- en sélectionnant l'icône « Achat Forfait », depuis le menu général disponible sur le téléviseur, puis en suivant les étapes indiquées à l'écran (accessible 24h/24 et 7j/7)
- en composant le 34 44 à partir du poste fixe de votre chambre ou le 04 32 75 34 44 depuis l'extérieur
- en vous rendant au guichet Hoppen situé au rez-de-chaussée de la zone E et ouvert :
  - du lundi au vendredi de 10h à 17h45
  - le samedi de 10h à 13h et de 14h à 17h45
  - les dimanches et jours fériés de 14h à 17h45.

Veillez à ce que l'intensité sonore n'indispose pas vos voisins et le fonctionnement du service de soins.

Les chaînes 26 et 27 sont internes à l'hôpital et vous permettent d'accéder à des informations pratiques et des actualités en santé. Nous vous invitons à les consulter.

## Wifi

Le Centre Hospitalier d'Avignon vous propose un réseau wifi gratuit : Public-CHA.



## Visites

Les visites sont interdites le matin jusqu'à 12h et doivent obligatoirement s'interrompre à 20h, sauf cas exceptionnels et après accord du médecin. Elles sont interdites aux enfants en bas âge et doivent être limitées à 2 personnes simultanément. Le nombre de visites pourra être limité par le médecin. Les visiteurs ne doivent pas troubler le repos des patients, ni gêner le fonctionnement des services. Sur invitation du personnel soignant, les visiteurs se retireront des chambres pendant l'exécution des soins et examens pratiqués sur le patient ou son voisin de chambre.

En période épidémique et dans le cadre du plan vigipirate, les horaires de visite et le nombre de visiteurs peuvent être modifiés en fonction du contexte sanitaire. Dans l'intérêt de tous, nous vous remercions de bien vouloir respecter ces dispositions applicables ponctuellement.

## Accompagnateurs de patients

Un membre de votre famille peut être autorisé, sur demande, à passer la nuit auprès de vous et un repas pourra lui être servi dans votre chambre sous réserve des moyens d'accueil du service. Le petit-déjeuner, les repas et la nuitée sont à la charge de l'accompagnateur. Les repas sont à régler du lundi au vendredi de 8h à 16h30 à la régie située dans le prolongement des guichets du SGAP. La quittance doit être remise à l'infirmier du service, en vue de la commande au service de restauration, avant 8h30 pour le déjeuner et 14h30 pour le dîner.





# LA VIE COLLECTIVE ET VOS DÉPLACEMENTS



## Le respect des personnes, des locaux et des matériels

L'hôpital est un lieu de vie collective. Le respect des autres (familles, patients et personnels) est une **valeur fondamentale**. Il vous est donc demandé de ne pas faire de bruit dans la chambre comme dans les couloirs du service et de respecter les locaux et matériels installés dans l'hôpital (sous peine de poursuites). Également, **le personnel du centre hospitalier est là pour vous soigner et vous aider**. Agent dépositaire du service public, les injures et menaces verbales ou physiques à l'encontre du personnel de l'hôpital sont punies par le Code Pénal et peuvent faire l'objet d'une condamnation pouvant aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende.

## L'interdiction de fumer, de vapoter et de consommer de l'alcool

L'hôpital est un lieu non-fumeur. Il est possible de fumer et de vapoter à l'extérieur des bâtiments. Des cendriers sont à votre disposition près des lieux autorisés. À partir de 20h, les accès aux bâtiments sont fermés, il est toléré de fumer dans le fumoir situé au rez-de-chaussée de la zone E. La consommation d'alcool est interdite dans l'établissement.

## Le règlement intérieur

Le règlement intérieur de l'établissement décrit l'ensemble des règles et obligations incombant aux patients, aux visiteurs et aux personnels lors de leur présence dans l'enceinte et les locaux de l'hôpital. Il vous sera adressé par simple demande par mail : [direction@ch-avignon.fr](mailto:direction@ch-avignon.fr).

## Vos déplacements dans l'enceinte de l'hôpital

Si votre état de santé et les traitements mis en œuvre le permettent, vous pouvez vous déplacer en dehors du service après autorisation des personnels soignants. Une tenue correcte est exigée. Vous ne pouvez pas sortir de l'enceinte de l'établissement sans autorisation. À partir de 20h, les patients doivent s'abstenir de tout déplacement hors du service.

## Les ascenseurs

Empruntez les ascenseurs qui sont à votre disposition dans chaque zone de l'hôpital. L'accès aux monte-malades est strictement réservé aux brancards et aux personnes en fauteuils roulants.

## Les fauteuils roulants

Des fauteuils sont à votre disposition dans le hall d'entrée et dans les services de soins. Veuillez vous adresser aux hôtes d'accueil ou à l'équipe soignante du service. Ils vous seront prêtés contre le dépôt d'une pièce d'identité qui vous sera restituée au moment du retour du fauteuil roulant.

## La circulation automobile

Le code de la route s'applique à l'intérieur de l'établissement et la vitesse est limitée à 30 km/h.

## Les zones de stationnement

Elles sont payantes du lundi au vendredi de 7h à 20h. Une gratuité est appliquée durant 45 minutes, la nuit, le week-end et les jours fériés.

Des places de stationnement sont identifiées, aménagées et gratuites pour les motos et vélos, avec un support pour réparer les vélos et un gonflage gratuit.

Des bornes de recharge pour véhicules électriques et des caméras de surveillance pour votre sécurité sont également installées.

Une présence humaine est assurée au niveau du local d'exploitation situé à gauche de l'entrée principale de l'établissement du lundi au vendredi de 8h à 19h par du personnel dûment qualifié pour assurer notamment les missions de petit

entretien et réparations, renseignement du public, etc... En dehors des horaires de présence du personnel, l'ensemble des installations (alarmes, vidéoprotection, interphones...) est télégéré.

Des caisses automatiques sont à disposition :

- Parkings P7 et P8 : 2 caisses automatiques et 2 bornes d'entrée et de sortie permettant le règlement
- Parking proche des urgences pédiatriques : 1 caisse automatique et 1 borne d'entrée et de sortie permettant le règlement.

Il est également possible de prendre des cartes prépayées permettant d'abaisser le coût du stationnement.

Les usagers ne respectant pas les zones de stationnement prévues à cet effet et qui entravent le stationnement normal des autres véhicules ou la circulation sur les voies, ou qui sont susceptibles de gêner les manœuvres des engins de secours, peuvent voir leur véhicule faire l'objet d'une contravention ou d'une procédure d'enlèvement. Cependant, en aucun cas, l'établissement ne peut être tenu responsable pour des vols ou détériorations causés aux véhicules sur le parking.

## Accéder à l'hôpital

Vous pouvez aussi privilégier l'utilisation des transports en commun et le covoiturage. Le CH Avignon est desservi par les lignes de bus C2 et 30 TCRA (arrêts dans l'hôpital).

## Hospiguide

Afin de mieux vous guider au sein de notre établissement, nous vous invitons à télécharger l'application Hospiguide. Cette solution de guidage mobile à l'intérieur de nos locaux vous oriente depuis n'importe où, y compris depuis chez vous, jusqu'au service de soins de votre choix.

Pour télécharger Hospiguide, flashez le QR Code ci-dessous :



Pour plus d'informations sur le fonctionnement de l'application, rendez-vous sur le site Internet de l'établissement

[www.ch-avignon.fr](http://www.ch-avignon.fr)





# LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE

## Le personnel médical

### Le médecin

Il élabore un diagnostic, prescrit les soins que nécessite votre état de santé, assure le suivi médical et vous informe tout au long de votre séjour. L'équipe de médecins comprend des praticiens hospitaliers, assistants, attachés, internes.

### Le dentiste

Il élabore un diagnostic et assure les soins dentaires simples.

### La sage-femme

Elle suit régulièrement l'évolution de la grossesse jusqu'à son terme, pratique les accouchements normaux, donne les soins nécessaires à la mère et au nouveau-né.

## Le personnel paramédical

### Le cadre de santé

Il veille au bon déroulement de votre hospitalisation, de votre admission à votre sortie, et est responsable de la gestion de l'unité, de l'organisation des soins infirmiers ainsi que de leur qualité.

### L'infirmier

Il est responsable de la préparation et de l'évaluation des soins infirmiers réalisés sur prescription médicale ou dans le cadre de

son « rôle propre » et participe à des actions de prévention, de dépistage, de formation et d'éducation à la santé. Dans certains secteurs, il existe des infirmiers spécialisés: puéricultrice, infirmier de salle d'opération, d'anesthésie-réanimation.

### L'infirmier en pratique avancée

L'infirmier en pratique avancée est un infirmier diplômé qui a acquis des connaissances théoriques, le savoir-faire nécessaire aux prises de décisions complexes et les compétences cliniques indispensables à la pratique avancée de sa profession. Les caractéristiques de cette pratique avancée sont déterminées par le contexte dans lequel l'infirmier est autorisé à exercer. Il travaille au sein d'une équipe encadrée par un médecin qui lui confie la prise en charge et le suivi de certains patients aux pathologies ciblées, notamment ceux souffrant d'affections longue durée (ALD).

### Le manipulateur en électroradiologie

Il contribue à la réalisation des examens relevant soit des techniques d'imagerie médicale, soit des techniques d'électroradiologie médicale.

### L'aide-soignant

Il collabore avec l'infirmier à la réalisation des soins d'hygiène et de confort du patient, peut être amené à réaliser certains soins sous le contrôle de l'infirmier, a un rôle éducatif et préventif, et participe à la gestion et à l'entretien de l'environnement de la personne hospitalisée.



## Le personnel qui vous entoure

### L'aide-soignant transport

Il assure vos transferts et déplacements en lits ou en chaise roulante à l'intérieur de l'établissement si vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer seul.

### L'auxiliaire de puériculture

En collaboration avec l'infirmier, la puéricultrice ou la sage-femme, elle dispense des soins de bien-être et de confort auprès des enfants, a un rôle éducatif et préventif, et participe à l'entretien et l'environnement de l'enfant et de la mère.

### Le personnel de rééducation

Les masseurs-kinésithérapeutes, ergothérapeutes, orthophonistes (parole), orthoptistes (yeux) assurent des soins de rééducation fonctionnelle et motrice, sur prescription médicale.



## Les autres personnels

### L'assistant social

L'assistant de service social a pour mission de conseiller, orienter et soutenir les personnes accueillies et leurs familles, les aider dans leurs démarches et informer les services dont elles relèvent pour l'instruction d'une mesure d'action sociale. Il apporte son concours à toute action susceptible de prévenir les difficultés sociales ou médico-sociales rencontrées par la population ou d'y remédier. Il assure dans l'intérêt de ces personnes, la coordination avec d'autres institutions ou services sociaux et médico-sociaux.

### Le psychomotricien

Le psychomotricien rééduque les personnes confrontées à des difficultés psychologiques vécues et exprimées de façon corporelle. Le psychomotricien fonde son intervention sur le mouvement, l'action, la communication verbale et non verbale et les émotions. Il évalue et traite les fonctions mises en jeu dans la psychomotricité du patient et les troubles du développement psychomoteur.

### L'éducateur de jeunes enfants

L'éducateur de jeunes enfants est un travailleur social spécialiste de la petite enfance. Ses fonctions se situent à trois niveaux : éducation, prévention, coordination. En créant un environnement riche et motivant, il contribue à l'éveil des jeunes enfants et à leur apprentissage à la vie sociale. Il crée un environnement permettant la construction de liens sociaux et un accompagnement de la fonction parentale. Pour accomplir ses missions, il est amené à développer des partenariats avec les professionnels du champ sanitaire, social et de l'éducation nationale.

### Le psychologue

Dans un espace privilégié, il accompagne le patient et son entourage par son écoute. Si vous souhaitez consulter un psychologue, vous pouvez le demander au médecin ou au cadre de santé de votre service.

### La secrétaire médicale

Elle assure le fonctionnement des secrétariats médicaux. Elle est l'interlocutrice qui assure le relais entre l'équipe médicale du service et votre médecin traitant.

### Le diététicien

Le diététicien assure sur prescription médicale la prise en charge nutritionnelle du patient. Sa mission est de concevoir et mettre en œuvre un ensemble d'actes de soins nutritionnels individualisés à visée préventive, éducative et thérapeutique afin de préserver ou d'améliorer l'état nutritionnel et l'état de santé. Le diététicien veille en collaboration avec les professionnels de la restauration au contrôle de l'équilibre et de la qualité de l'alimentation proposée.

### L'agent des services hospitaliers

Il assure l'entretien des locaux et de certains matériels. Il contribue à l'accueil et a des fonctions hôtelières, et participe au confort et au bien-être de la personne hospitalisée. Des personnels administratifs, techniques, pharmaceutiques, médico-techniques et ouvriers participent également au bon déroulement de votre séjour.

### Les stagiaires

Le Centre Hospitalier d'Avignon accueille des étudiants en médecine et des élèves des écoles paramédicales. Ils sont étroitement encadrés par les membres de l'équipe médicale et soignante. Veuillez les accepter, ils sont là pour se perfectionner et seront un jour appelés à vous soigner.



# LES SOINS SPÉCIFIQUES



## La prise en charge de la douleur

La douleur n'est pas une fatalité. Quel que soit le type de douleur, il existe des traitements adaptés. **Tous les soignants sont à votre écoute**, et mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour prendre en charge votre douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée : **n'hésitez pas à leur en parler.**

## La prise en charge de la fin de vie

**L'équipe mobile de soins de support et de soins palliatifs** a vocation à se rendre dans tous les services de l'hôpital à la demande des professionnels, du patient et/ou de ses proches avec l'accord du médecin référent. Elle ne pratique pas d'actes de soins. Elle exerce un rôle de conseil et de soutien auprès des équipes soignantes des services, et participe à la diffusion de la démarche palliative au sein de l'établissement (Loi n°2016-87 du 2 février 2016, Circulaire n°DHOS/02/2008/99 du 25 mars 2008 relative à l'organisation des soins palliatifs).

## L'éducation thérapeutique

Des programmes d'éducation thérapeutique sont dispensés dans de nombreux services de l'établissement pour les patients souffrant d'une pathologie chronique. Ces programmes ont pour objectif d'aider les patients à acquérir ou maintenir les compétences dont ils ont besoin pour gérer au mieux leur vie avec une maladie chronique. Nos équipes s'y sont engagées et ont développé des compétences spécifiques qui leur permettent aujourd'hui de mieux vous accompagner et vous aider à mieux vivre au quotidien. N'hésitez pas à vous renseigner en vous rapprochant du cadre de santé.

## L'Équipe de Soutien et de Coordination en Oncologie (ESCO)

Soucieuse d'assurer le meilleur niveau de qualité de prise en charge et de vie des patients, conformément au dispositif d'annonce du cancer, l'équipe, composée d'un infirmier, d'un assistant social et d'un psychologue, vous aide dans vos démarches administratives, professionnelles et sociales. Elle est à votre écoute.



## L'Unité Mobile Gériatrique (UMG)

Une équipe composée d'une gériatre et d'une infirmière, peut intervenir, du lundi au vendredi, le matin au service des urgences et l'après-midi sur demande des services, pour donner un avis et faire de propositions de prise en charge dans les situations complexes concernant les personnes âgées de plus de 75 ans.

## L'Équipe de liaison en psychiatrie du Centre Hospitalier de Montfavet

Une équipe de liaison composée de psychiatres, psychologues et infirmiers, est à votre disposition si au cours de votre hospitalisation, vous rencontrez le besoin de faire appel à des soignants spécialisés.

## L'Équipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA)

**L'ELSA est à votre disposition pour tout problème de consommation d'un produit (drogues, alcool, tabac, médicaments...)** identifié ou exprimé spontanément par vous ou diagnostiqué au cours de votre hospitalisation. Dans ce cas, il vous sera proposé de rencontrer l'ELSA joignable au 04 32 75 30 08. Si vous désirez être pris en charge pour des problèmes de toxicomanie, votre anonymat sera respecté. L'équipe se met également à la disposition de l'entourage du patient (dans le respect du secret professionnel).



## L'onco-gériatrie

L'onco-gériatrie est le rapprochement de deux spécialités : la cancérologie et la gériatrie. Cette pratique vise à garantir à tout patient âgé atteint de cancer un traitement adapté à son état grâce à une approche multidisciplinaire et multi professionnelle. Aujourd'hui, trois médecins et un infirmier de coordination (IDEC) composent l'équipe du CH Avignon et proposent des rendez-vous dédiés pour offrir une prise en charge personnalisée, adaptée et cohérente aux patients âgés atteints de cancer.

## Les Missions de Santé Publique

Le service « Missions de Santé Publique », situé à proximité des urgences adultes et en face de la pharmacie, est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h. Vous pouvez contacter le secrétariat au 04 32 75 90 71. Il réalise :

- **Les vaccinations recommandées** (à partir de 6 ans) prévues par le Code de la Santé Publique, ainsi que les vaccinations chez les personnes immuno-déprimées. Elles sont effectuées gratuitement les jours ouvrés **sur rendez-vous uniquement**.
- **Le dépistage des infections sexuellement transmissibles (VIH, Hépatites)**. Le Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic (CeGIDD) propose les dépistages anonymes et gratuits tous les jours du lundi au vendredi de 9h15 à 16h30 de préférence sur rendez-vous.
- **La lutte anti-tuberculeuse (CLAT)**. Le service assure le dépistage de la tuberculose et la vaccination BCG des moins de 6 ans **sur rendez-vous uniquement**.

## Les prélèvements multi-organes

**« Pour ou contre », les proches doivent en être informés.**

Le Centre Hospitalier d'Avignon est autorisé par l'Agence Régionale de Santé et l'Agence de Biomédecine à effectuer des prélèvements d'organes et de tissus en vue de greffes. En France, nous sommes considérés comme donneurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé notre refus de notre vivant en s'inscrivant sur le Registre National des Refus ou en le disant à nos proches. Si vous êtes favorable à cette démarche, dites-le à vos proches pour qu'ils puissent en témoigner.



## La Maison Mazarine

La Maison Mazarine regroupe une Maison des Femmes et une Unité d'Accueil Pédiatrique Enfants en Danger (UAPED). Situé à l'entrée du centre hospitalier, il s'agit d'un lieu d'accueil, d'écoute et de prise en charge spécifique (médico-psycho-sociale et médico-judiciaire) dans un cadre sécurisant et réconfortant avec des professionnels spécialisés et dédiés aux enfants et femmes victimes de violences. Si vous êtes ou avez été victime de violences, contactez le 04 32 75 95 21.



**Registre National des Refus**  
TSA 90 001  
93 572 SAINT DENIS LA PLAINE CEDEX



# LA PRÉVENTION DES RISQUES ET LA SÉCURITÉ



## Les médicaments

**Si vous suivez un traitement à domicile, vous devez en informer dès votre arrivée le médecin ou l'infirmier du service en présentant votre ordonnance.** Afin d'éviter d'éventuelles interactions médicamenteuses, n'apportez pas vos médicaments. Dans le cas contraire, ils vous seront retirés (et restitués à la fin du séjour) ou confiés à vos proches. Dans tous les cas, ne prenez pas un de vos médicaments personnels sans l'accord du médecin qui vous prend en charge pendant votre hospitalisation. Il pourrait être en interaction avec les nouvelles prescriptions.

## La transfusion sanguine - l'hémovigilance

Il est possible que votre état de santé nécessite une transfusion. Le processus (prescription, transfusion, suivi) obéit à des règles très précises. **Si vous disposez d'informations ou de documents utiles à votre transfusion** (présence d'anticorps, groupe sanguin rare, incident transfusionnel même ancien...) communiquez-les au médecin qui en tiendra compte pour sa prescription. Une feuille d'information vous est remise en complément de l'entretien, avant transfusion. Avant votre sortie, vous seront remises une lettre indiquant les produits sanguins que vous avez reçus et une ordonnance pour un bilan sanguin. Si vous observez un événement indésirable, pendant ou après la transfusion, signalez-le au praticien du service dans lequel vous avez été transfusé. Vous pouvez contacter le service d'hémovigilance au 04 32 75 34 30.

## La vérification de votre identité

Pour votre sécurité, les professionnels du Centre Hospitalier d'Avignon vérifient votre identité tout au long de votre prise en charge. Aussi, il vous est demandé lors de votre admission de présenter une pièce d'identité et un bracelet d'identification vous est proposé lors de votre accueil dans le service de soins. Puis, au cours de votre séjour, vous serez invité régulièrement par les soignants à décliner votre identité en particulier avant la réalisation d'un soin. De plus, l'établissement est engagé dans une démarche nationale de fiabilisation de vos données d'identification. Ainsi, un Identifiant National de Santé téléchargé lors de votre admission, permet de référencer vos données de santé en utilisant le service INSi développé par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie, afin que vous soyez identifié de la même façon par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge.

## Les infections liées aux soins

La prévention des infections associées aux soins (ou nosocomiales) est une préoccupation constante de l'ensemble des professionnels du Centre Hospitalier d'Avignon. Celle-ci repose sur le respect des bonnes pratiques par les professionnels. Le suivi de ces bonnes pratiques est assuré au sein de l'établissement par le Service de Lutte contre les Infections Nosocomiales (SLIN). Ainsi, ce dernier veille à la formalisation et à la diffusion de protocoles conformément aux recommandations des sociétés savantes, réalise des formations et des évaluations de pratiques. Il est également responsable dans le cadre d'enquêtes nationales et locales de la surveillance des infections associées aux soins, surveillance à laquelle vous pouvez être inclus si vous êtes hospitalisé pendant sa réalisation (les enquêtes font l'objet d'une déclaration à la CNIL telles que le programme national portant sur le risque infectieux en chirurgie SPICMI qui regroupe des actions de surveillance et de prévention du risque infectieux au bloc opératoire et en chirurgie). Il assure aussi la surveillance de l'environnement via des prélèvements et analyses d'air, de surface, d'eau et de certains dispositifs médicaux réalisés par le laboratoire d'environnement.

**Chaque patient est également acteur de la prévention des infections nosocomiales.** Ainsi, vous êtes invités ainsi que votre entourage à utiliser la solution hydro-alcoolique mise à disposition dans votre chambre. Il est également important que vous observiez ainsi que vos proches les préconisations données par les professionnels en particulier en cas de maladies contagieuses où des précautions complémentaires sont mises en place pour éviter leur transmission. Aussi, il est demandé à votre entourage d'éviter de vous rendre visite si ce dernier présente une maladie contagieuse ou une symptomatologie infectieuse. Enfin, en raison de la fragilité de certains patients qui nous sont confiés, nous vous rappelons l'interdiction d'apporter des plantes ou des fleurs dans les chambres du centre hospitalier. La présence d'animaux est aussi interdite dans les locaux hospitaliers sauf celle des chiens d'aveugle.



## La sécurité incendie

**En cas d'incendie dans votre chambre, gardez votre calme.**

Donnez l'alarme en sonnant sur l'appel malade ou en téléphonant au 84 à partir d'un poste téléphonique du centre hospitalier (poste sécurité).

- Précisez votre position. Si vous êtes bloqué dans la fumée, baissez-vous, l'air frais est près du sol.
- Si votre état vous le permet, quittez le local sinistré et refermez la porte.
- Laissez les portes des chambres et des couloirs fermées : ce sont des portes coupe-feu.
- N'utilisez pas les ascenseurs et suivez les instructions données par le personnel du service formé à la sécurité incendie. Le point de regroupement pour les personnes valides se situe sur le parvis de l'entrée principale (zone E, niveau 0).

## La sécurité des personnes et des biens

Afin d'assurer votre sécurité au cours de votre séjour, une équipe de sécurité est présente sur l'établissement. **Un système de vidéoprotection est implanté à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments** et répond aux dispositions réglementaires en vigueur. Les accès à l'établissement sont contrôlés notamment la nuit. Pour des raisons de sécurité liées au contexte vigipirate, il est recommandé de :

- ne pas laisser vos sacs, bagages, etc, sans surveillance ou être à proximité
- étiqueter vos bagages avec nom et numéro de téléphone
- être vigilant et signaler dans votre service de soins une situation suspecte (faits ou comportements) tout en restant discret
- respecter le règlement intérieur et les consignes du personnel de votre service.

Les livraisons de colis (nourriture, fleurs, divers) sont interdites. Si votre véhicule stationne plusieurs jours dans le parc de stationnement du centre hospitalier, merci de le préciser lors de votre admission.





# LES DROITS DU PATIENT

## À votre arrivée dans le service de soins, des renseignements complémentaires vous seront demandés :

- **Les personnes à prévenir.**
- **La « personne de confiance »** (un parent, un proche, le médecin traitant...) susceptible si c'est votre souhait de vous accompagner lors des entretiens médicaux, afin de vous aider dans vos décisions lors de l'hospitalisation en cours. Depuis la loi du 2 février 2016 relative à la fin de vie, le rôle de la personne de confiance a été étendu. Ainsi, dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté, la personne de confiance doit toujours être consultée et être informée. En l'absence de directives anticipées, son avis l'emporte sur tout autre avis émis par la famille ou les proches. Ce choix vous appartient et est révocable à tout moment.
- **L'existence de directives anticipées** (consignes écrites à observer dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté) que vous auriez rédigées. Elles permettent au médecin et à l'équipe médicale qui vous prennent en charge, de connaître vos volontés relatives à la fin de vie et concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Vous pouvez les modifier à tout moment. Leur existence, leur lieu de conservation ou les coordonnées de la personne qui les détient sont alors mentionnés dans votre dossier médical par l'équipe médicale. Vous pouvez également déposer le document de vos directives anticipées dans votre dossier médical hospitalier et dans votre Dossier Médical Partagé (DMP) si vous en avez un. Pour plus d'informations, adressez-vous à l'équipe ou consultez le site internet de l'établissement [www.ch-avignon.fr](http://www.ch-avignon.fr).



## Le respect des principes de la charte de la personne hospitalisée

Le Centre Hospitalier d'Avignon respecte la Charte de la personne hospitalisée que vous trouverez en annexe.

## La confidentialité des informations

**Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Loi informatique et liberté » modifiée, l'ensemble des informations relatives aux patients sont informatisées.**

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale ou médico-technique dans laquelle vous avez reçu des soins ou du praticien qui a constitué votre dossier.

Ces informations sont protégées par le secret médical. Votre dossier patient est également archivé aux archives médicales sous la responsabilité du médecin chef de service du Département de l'Information Médicale (DIM).

**Vos données de santé sont également transmises à Mon espace santé : <https://www.monespacesante.fr/>** selon les règles validées par la Commission Médicale d'Etablissement. Pour plus de renseignements, nous vous invitons à contacter le 3422 (service gratuit + prix appel) du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.

## Les conditions d'accès aux informations de santé

L'accès direct par le patient à son dossier médical est organisé. Hors cas particulier (patient mineur ou majeur sous tutelle), **la demande d'accès doit être formulée par écrit par le patient lui-même.** Le patient mineur peut cependant s'opposer à l'accès à son dossier par ses parents. Le patient peut accéder directement à son dossier médical ou désigner par écrit un médecin de son choix. Si cette demande est formulée pendant l'hospitalisation, l'accès au dossier médical est assuré par un des médecins du service. Dans les autres cas, elle est adressée par courrier comprenant une signature manuscrite et les éléments prouvant la légitimité du demandeur (photocopies de document d'identité et selon le cas livret de famille, jugement de tutelle...) et le règlement des frais de reprographie et d'envoi auprès du médecin responsable du Département de l'Information Médicale (DIM) :



**Médecin responsable du DIM  
Centre Hospitalier d'Avignon**  
305 Rue Raoul Follereau  
84 902 AVIGNON CEDEX 9  
04 32 75 30 46

Le formulaire de demande est téléchargeable sur le site Internet de l'établissement [www.ch-avignon.fr](http://www.ch-avignon.fr).

**L'accès au dossier médical s'effectue :**

- soit par consultation (sur place et sur rendez-vous)
  - soit par communication de photocopies, délivrées à titre onéreux, dans les conditions prévues par la législation.
- Cet accès doit être obtenu au plus tard dans les huit jours suivant sa demande et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures ait été observé. Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans. Pour les patients décédés (sauf opposition du patient lui-même exprimé de son vivant), la demande d'accès au dossier

médical est formulée de la même façon par écrit par un des ayants droit (apportant de plus la preuve de son statut d'ayant droit); elle doit être motivée par un des trois motifs reconnus par la législation: connaître les causes de la mort, défendre la mémoire du défunt, faire valoir ses droits.

## Protection des données à caractère personnel

Le Centre Hospitalier d'Avignon, en qualité de responsable de traitement, collecte des informations personnelles vous concernant dès votre entrée à l'hôpital et durant l'intégralité de votre séjour, telles que vos données nominatives à des fins d'identification (nom, prénom, date de naissance, numéro de sécurité sociale, numéro de téléphone, etc), ainsi que vos données médicales (données de santé) afin d'assurer votre prise en charge.

Accompagné d'un Délégué à la Protection des Données (DPO), l'établissement s'engage à collecter et traiter vos informations personnelles conformément aux dispositions du Règlement (UE) 2016/679 relatif à la Protection des Données (RGPD) ainsi qu'à celles de la Loi française 78-17 Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

Ainsi, l'hôpital s'engage à collecter, traiter et conserver vos informations personnelles uniquement à des fins strictement nécessaires et indispensables à votre prise en charge et à la dispense de soins adaptés tout au long de votre séjour, c'est-à-dire :

- Votre identification pour assurer la constitution de votre dossier médical et vous garantir une prise en charge adaptée tout au long de votre séjour (administration de soins, de thérapies, etc).
- La gestion de votre dossier administratif (facturation des soins et actes médicaux).
- La création de votre dossier médical numérisé, nommé « Dossier Patient Informatisé » (DPI) : ce dossier informatique rassemble vos données médicales afin de faciliter l'accès et la transmission entre les professionnels de santé. Ces données sont utilisées par les professionnels du Centre Hospitalier d'Avignon afin d'assurer la continuité de votre prise en charge.
- Vos données peuvent également être utilisées dans le cadre de recherches scientifiques pour des motifs d'intérêt public afin d'améliorer votre prise en charge et la médecine de demain.

Pour cela, toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées sont prises afin de protéger l'intégralité de vos informations personnelles avec un niveau de sécurité adapté au risque et vous garantir la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité de vos données à caractère personnel. Afin de garder la maîtrise sur vos données personnelles, vous pouvez à tout moment exercer vos droits d'accès, d'information, d'opposition, de rectification, de portabilité, d'effacement et de limitation.

- Droit d'accès : vous avez le droit d'accéder à l'intégralité des informations vous concernant et d'en obtenir une copie.
- Droit à l'information : vous avez le droit à une information claire et simple sur l'ensemble des traitements de vos données.
- Droit d'opposition : vous pouvez vous opposer à tout moment à votre participation à un traitement vous concernant, sans que cela ne modifie votre prise en charge médicale ou votre relation avec les personnels hospitaliers.
- Droit de rectification : si vous estimez que vos données personnelles sont inexacts ou incomplètes, vous pouvez à tout moment demander à ce qu'elles soient modifiées.

- Droit à la portabilité de vos données : pour certains traitements de données fondés sur un contrat ou sur votre consentement, vous avez droit à la restitution de ses données ou de les faire transférer à un tiers.
- Droit à l'effacement : vous pouvez demander la suppression de certaines de vos données personnelles. Cependant, s'agissant d'une obligation légale (Article R 1112- 7 du Code de la Santé Publique), les données inscrites dans votre dossier médical ne pourront être effacées.
- Droit à la limitation du traitement.

Ces droits ne sont cependant pas absolus et inconditionnels ; ils peuvent s'exercer dans les limites permises par la réglementation et sous réserve des besoins et obligations légales dont pourrait justifier le Centre Hospitalier d'Avignon. Le cas échéant, l'établissement vous indiquera les motifs de refus.

#### **Pour toute information supplémentaire ou pour exercer vos droits, vous pouvez :**

- Consulter le site Internet de l'hôpital [www.ch-avignon.fr](http://www.ch-avignon.fr)
- Solliciter le médecin référent pour vos données médicales (médecin du service qui vous prend en charge).
- Contacter le Délégué à la Protection des Données pour vos données personnelles par mail accompagné de vos coordonnées (mail et téléphone) à l'adresse suivante :



#### **Par mail**

[dpo@ch-avignon.fr](mailto:dpo@ch-avignon.fr)



#### **Ou par courrier signé accompagné de la copie d'une pièce d'identité à l'adresse suivante**

Centre Hospitalier d'Avignon  
Délégué à la Protection  
des Données (DPO)  
305 Rue Raoul Follereau  
84 902 AVIGNON CEDEX 9

Règlement général à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel. Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Règlement 2016/679 RGPD du 26 avril 2016 applicable au 25 mai 2018.

## **Vos données dans le cadre de la recherche clinique**

Au cours de la prise en charge de votre pathologie au Centre Hospitalier d'Avignon, vos données administratives, médicales et sociales sont recueillies conformément à la pratique médicale. La réglementation en vigueur permet également que ces données et échantillons biologiques puissent être réutilisés de manière secondaire à des fins de recherche sauf opposition de votre part.

### **Quel type de recherche et dans quels buts ?**

Les recherches effectuées à partir des données recueillies dans votre dossier médical sont dénommées « recherches n'impliquant pas la personne humaine ». Aucun examen ou intervention médicale supplémentaire ne sera pratiqué dans le cadre de ce type d'étude. Votre suivi par l'équipe soignante au sein du service restera inchangé. Ces recherches ont pour but d'améliorer les connaissances médicales, scientifiques ainsi que la qualité des soins au profit des patients.

### **Qu'en est-il de vos données ?**

Les données réutilisées sont issues de votre dossier médical et sont collectées de manière rétrospective, c'est-à-dire depuis votre diagnostic, et prospective, c'est-à-dire jusqu'à la fin de votre prise en charge ou la fin de votre participation si vous en émettez le souhait.

Si votre profil est retenu pour la réalisation d'une étude, vous serez directement contacté par mail ou par SMS par notre sous-traitant Docteur DATA, afin d'accéder à la plateforme ISALID, où vous recevrez une information individuelle et complète sur l'utilisation de vos données ainsi qu'une demande de consentement à l'étude.

Par la suite, les analyses statistiques effectuées dans le cadre des recherches réalisées au Centre Hospitalier d'Avignon, seront confidentielles et se feront sur des données codées et pseudonymisées, c'est-à-dire sans mention de vos nom, prénom et/ou date de naissance complète.

Les résultats obtenus sous forme agrégés ne permettront en aucun cas de vous identifier. Les données seront stockées de manière sécurisée et avec des modalités d'accès contrôlées le temps nécessaire pour atteindre l'objectif de la recherche et jusqu'à deux ans après la dernière publication des résultats.

### **Quelles sont les études actuellement en cours dans les différents services ?**



#### **Vous retrouverez la liste des études en cours**

dans les différents services de l'hôpital en allant sur le site internet de l'établissement [www.ch-avignon.fr](http://www.ch-avignon.fr).

### **Quel est le cadre réglementaire applicable à cette réutilisation de données dans le cadre de la recherche clinique ?**

Cette réutilisation de vos données dans le cadre de la recherche clinique s'inscrit dans un cadre éthique et réglementaire strict, conformément à la Loi Informatique et Libertés de 1978 modifiée (LIL) et le Règlement Général sur la Protection des Données personnelles (RGPD) entré en vigueur en mai 2018.

Conformément à ces textes, les études cliniques sont déclarées à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

### **Quels sont vos droits ?**

Votre participation à cette étude est facultative, vous pouvez à tout moment exercer vos droits et vous opposer au traitement de vos données en contactant le médecin en charge de l'étude ou le DPO de l'établissement à l'adresse suivante : [dpo@ch-avignon.fr](mailto:dpo@ch-avignon.fr).

## Les représentants des usagers et la commission des usagers

Une Commission des usagers est en place au sein du Centre Hospitalier d'Avignon.

- Elle veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches.
- Elle examine les plaintes et réclamations transmises à l'établissement et valide les réponses qui y sont apportées.
- Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs familles.
- Elle propose un projet des usagers.

La commission des usagers peut être saisie :

 **Par mail**  
CDU@ch-avignon.fr

 **Par téléphone**  
04 32 75 39 03

 **Par courrier**  
Centre Hospitalier d'Avignon  
Monsieur le Président de la  
Commission des usagers  
Direction des relations avec les usagers  
305 Rue Raoul Follereau  
84 902 AVIGNON CEDEX 9

Les représentants des usagers sont des bénévoles mandatés par une association agréée. Ils sont à votre écoute et peuvent vous conseiller et vous aider.

La liste nominative des membres est affichée dans chaque service. Vous pouvez vous renseigner auprès du cadre de santé. Vous pouvez également demander à rencontrer un représentant des usagers en vous adressant à la Direction des relations avec les usagers.



## Plaintes et réclamations

En application des dispositions de l'article R 1112-91 du Code de la santé publique, nous vous invitons, si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, à vous adresser directement aux responsables (cadre de santé, chef de service, médecin...) du service dans lequel vous êtes ou avez été pris en soins. Vous avez aussi la possibilité de saisir la Commission des usagers ou/et joindre la Direction des relations avec les usagers au 04 32 75 39 03.

Si les démarches ne vous apportent pas satisfaction, vous pouvez également adresser vous-même une plainte ou réclamation écrite auprès du Directeur du Centre Hospitalier d'Avignon :

 **Par mail**  
direction.direction@ch-avignon.fr

 **Par courrier**  
Centre Hospitalier d'Avignon  
Monsieur le Directeur  
305 Rue Raoul Follereau  
84 902 AVIGNON CEDEX 9

Le Directeur de l'hôpital prendra soin de vous répondre dans les meilleurs délais.

Vous pourrez également saisir un médiateur au cours de votre séjour ou après votre sortie, pour cela rapprochez-vous de la Direction des relations avec les usagers.

**Le médiateur médecin** est compétent pour les plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service.

**Le médiateur non-médecin** est compétent pour les autres plaintes et réclamations.

Une guide sur les droits des usagers est accessible sur le site du Ministère de la Santé :

[www.sante.gouv.fr «usagers-votre-sante-vos-droits»](http://www.sante.gouv.fr/usagers-votre-sante-vos-droits).

Vous pouvez également déclarer tout évènement indésirable sur le portail de signalement du Ministère de la Santé :

[www.signalement-sante.gouv.fr](http://www.signalement-sante.gouv.fr)



## VOTRE SORTIE

**Le médecin qui vous a pris en charge décidera du jour et de l'heure de votre sortie, vous en serez averti le plus rapidement possible. Pour faciliter vos modalités de sortie, signalez-nous, dès l'entrée, vos difficultés éventuelles pour le retour à domicile.**

L'avis favorable du médecin est requis pour votre sortie. Cependant, vous pouvez aussi quitter l'établissement sans son accord. Il vous sera alors demandé de signer une décharge de responsabilité par un formulaire de refus de soins ou de sortie contre avis médical. Assurez-vous de ne rien avoir oublié dans le service.

### **Le questionnaire de sortie**

Un questionnaire permettant de nous faire part de votre expérience et de votre satisfaction est joint au livret d'accueil. Merci de le remplir et de participer ainsi à la démarche Qualité de l'établissement. **Votre avis nous est indispensable pour améliorer le fonctionnement de l'établissement.**

### **L'organisation de votre sortie**

**Nous vous demandons de vous présenter à l'accueil administratif avant de quitter l'établissement afin de compléter éventuellement votre dossier.** Si vous n'êtes pas en mesure de régler immédiatement la somme due, une facture vous sera adressée.



**Vous pourrez envoyer votre règlement au :**  
Trésor Public Comptable du  
Centre Hospitalier d'Avignon  
305 Rue Raoul Follereau  
84 902 AVIGNON CEDEX 9  
04 32 75 35 10



Le Trésor Public, à défaut de règlement, est fondé à poursuivre le recouvrement par tout moyen y compris la saisie des rémunérations.

**Il vous sera remis un bulletin de séjour justifiant votre situation vis à vis des organismes de couverture sociale.**

Ce bulletin de séjour fait office d'arrêt de travail pour la durée de votre hospitalisation. Votre service d'hospitalisation vous remettra les ordonnances qui vous sont nécessaires sur présentation du bulletin de situation. Dans les meilleurs délais, votre médecin traitant ou les médecins que vous aurez désignés seront tenus informés de votre état de santé. Pensez à organiser votre accompagnement par un proche lors de votre sortie. La prescription d'un transport sanitaire est réservée aux personnes dont l'état de santé le nécessite. Les représentants légaux sont les seuls habilités à prendre en charge l'enfant mineur à sa sortie.

## Votre transport

En cas de prise en charge de votre transport, votre médecin prescrit le mode de transport le plus adapté à votre état de santé :

- Vous devez être allongé ou demi-assis, ou surveillé, sous oxygène, brancardé ou porté, ou transporté dans des conditions spécifiques limitant la diffusion de germes : transport prescrit allongé en ambulance.
- Vous avez besoin d'une aide pour vous déplacer, vous risquez des effets secondaires pendant le transport ou votre état de santé nécessite le respect rigoureux des règles d'hygiène : transport prescrit assis en VSL ou taxi conventionné.
- Vous pouvez vous déplacer seul ou accompagné d'un proche : transport en commun ou véhicule personnel.

La prise en charge des frais de transport par les caisses d'assurance maladie nécessite la délivrance d'une prescription médicale rédigée avant le transport. Pour plus d'informations :

[www.ameli.fr](http://www.ameli.fr).



## Votre prise en charge après l'hospitalisation

Des traitements et soins initiés pendant votre hospitalisation peuvent être nécessaires après votre sortie et réalisés à votre domicile. Contactez le cadre de santé de votre service ou le service social pour des renseignements personnalisés. Votre sortie est prononcée sur décision médicale lorsque votre état le permet.

Si votre état de santé le nécessite, les équipes du Centre Hospitalier d'Avignon vous accompagneront pour organiser la suite de votre séjour dans un service de convalescence (service de soins de suite et de réadaptation).

Dans la mesure du possible, nous privilégierons la structure de votre choix mais devons vous demander d'élargir vos demandes à plusieurs établissements.

Afin de faciliter votre admission au sein de votre futur lieu de vie, si celui-ci est un EHPAD, il est indispensable d'adresser votre demande au sein de quatre établissements au minimum. Si vous le souhaitez, dans le cadre de l'instruction des dossiers d'EHPAD, le service social de l'hôpital se tient à votre disposition.

Afin de permettre l'admission de nouveaux patients lorsque vous ne nécessitez plus de soins relevant d'un service hospitalier, nous attirons votre attention sur le fait qu'en cas de refus d'une orientation vers un service adapté à vos besoins, nous nous réservons la possibilité d'organiser votre retour à domicile.

## Le décès

L'hôpital assure la prise en charge des personnes décédées dans l'établissement.

Une chambre mortuaire hospitalière, joignable au 04 32 75 34 10, est accessible :

- du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 18h
- le week-end et les jours fériés de 8h30 à 12h et de 14h à 18h.

Elle assure l'accueil de tous les corps de personnes décédées dans l'établissement avant mise en œuvre, à l'initiative des familles, des dispositions concernant les obsèques.

Les personnels de la chambre mortuaire sont à votre disposition pour vous renseigner. Le choix de l'opérateur funéraire vous revient.



# QUALITÉ ET SÉCURITÉ

## La politique qualité du Centre Hospitalier d'Avignon

Le Centre Hospitalier d'Avignon s'est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité de votre prise en charge. L'établissement est soumis à une certification régulière par la Haute Autorité de Santé (HAS). La politique qualité est disponible sur le site Internet de l'établissement [www.ch-avignon.fr](http://www.ch-avignon.fr).

## Décision de certification

La certification mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé (HAS) a pour objet d'évaluer le niveau de qualité et de sécurité des soins délivrés aux patients et la dynamique d'amélioration mise en œuvre dans tous les établissements de santé en France (publics et privés).

Il s'agit d'une procédure obligatoire qui intervient périodiquement tous les 4 ans.

La décision de certification de l'établissement est disponible sur le site Internet de l'HAS. Vous pouvez la consulter à l'aide du QR code ci-dessous.

## Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS)

L'établissement recueille les indicateurs qualité nationaux (IQSS) qui concernent la satisfaction des patients, l'évaluation de la douleur, la lutte contre les infections nosocomiales... Ces indicateurs sont généralisés à l'ensemble des établissements de santé. Ils sont utilisés comme outils d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients. Les résultats sont disponibles sur le site Internet de l'établissement [www.ch-avignon.fr](http://www.ch-avignon.fr), sur le site Internet de l'HAS à l'aide du QR code ci-dessous.



## Expression de la satisfaction et de l'expérience patient

Un questionnaire de sortie permettant de nous faire part de votre expérience et de votre satisfaction est joint à ce livret d'accueil.

Lors de votre séjour, il pourra vous être demandé votre consentement afin de participer à des démarches pour échanger sur votre expérience lors de votre prise en charge dans l'établissement.

Dans le cadre du recueil de l'indicateur national de satisfaction des patients (e-satis), il pourra vous être demandé de nous communiquer votre adresse mail afin de répondre à un questionnaire qui vous sera envoyé quelques semaines après votre sortie.

## Déclaration d'un évènement sanitaire indésirable

Vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des produits de santé et des actes de soins en signalant un effet indésirable lié à des produits de santé (médicament...) ou un évènement indésirable survenu au cours ou à la suite d'un acte de soins (infection...) sur le site Internet

[www.signalement-sante.gouv.fr](http://www.signalement-sante.gouv.fr).

# CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE



## Principes généraux

Charte de la personne hospitalisée annexée à la circulaire n°DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées. Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr). Il est disponible en plusieurs langues et en braille. Il peut également être obtenu gratuitement, à votre demande, auprès du Service de Gestion Administrative des Patients situé dans le hall d'entrée de l'hôpital.

### Article 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.

### Article 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.

### Article 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.

### Article 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.

### Article 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.

### Article 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.

### Article 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.

### Article 8

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

### Article 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.

### Article 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.

### Article 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.



# PLAN DU CH AVIGNON

## RÉPARTITION DES SERVICES

### Services d'hospitalisation

#### Chirurgie

- Digestive, Viscérale et Générale **B** Niv.4
- Ophtalmologie **B** Niv.2
- ORL **B** Niv.4
- Orthopédie-Traumatologie **B** Niv.2
- Stomatologie, Maxillo-faciale **B** Niv.4
- Thoracique **B** Niv.3
- Vasculaire **B** Niv.3

#### Chirurgie ambulatoire

**B** Niv.1

#### Médecine

- Cardiologie **E D** Niv.2
- Centre d'Accueil Permanent de Psychiatrie (CAP48) **A** Niv.1
- Court séjour gériatrique **A** Niv.4
- Dermatologie **A** Niv.3
- Diabétologie-Endocrinologie **B** Niv.6
- Hôpital de semaine de médecine **A** Niv.3
- Gastro-Entérologie **B** Niv.5
- Hématologie clinique et oncologie médicale **D E** Niv.3
- Néphrologie **A** Niv.2
- Neurologie **A** Niv.3
- Pneumologie **A** Niv.5
- Réanimation **A** Niv.1
- Rhumatologie **A** Niv.3
- Service de Médecine Interne Infectiologie Aigüe Polyvalente **A** Niv.6
- Unité Gériatrique d'Entrées Directes **A** Niv.4
- Unité de soins palliatifs **D** Niv.3

#### Femme-mère

- Bloc obstétrical **D** Niv.1
- Gynécologie **D** Niv.4
- Maternité **D E** Niv.4

#### Enfants

- Pédiatrie **C** Niv.0
- Néonatalogie **C** Niv.1

#### Centre de médecine ambulatoire

**E** Niv.1



### Consultations externes

#### Chirurgie

- E** Niv.1
- C** Niv.1
- E** Niv.1

#### Ophtalmologie

#### ORL - soins dentaires

#### Médecine

- Consultations Médecine **E** Niv.1
- Angiologie - Doppler **B** Niv.3
- Dermatologie **E** Niv.1
- Endoscopie, Gastro-entérologie **B** Niv.5
- Explorations fonctionnelles du système nerveux **E** Niv.0

#### Anesthésie - douleur

#### Imagerie

- Scanner **A** Niv.1
- Mammographie **B** Niv.1
- Radiologie - Secrétariat - Prise de RDV **B** Niv.1
- Médecine nucléaire **E** Niv.0
- IRM Hôpital **A** Niv.1
- IRM de la Durance **E** Niv.0

#### Laboratoire d'examens externes

#### Femme - mère

- Conseillères conjugales **C** Niv.0
- Gynécologie - Obstétrique **C** Niv.0
- Centre d'éducation et de planification familiale **C** Niv.0

#### Enfants - pédiatrie

**C** Niv.1

### Prestations de séjour

- Accueil administratif **E** Niv.0
- Culte **A** Niv.0
- Bibliothèque des patients **B** Niv.0
- Cafétéria **C** Niv.0
- Diététiciennes **A** Niv.0
- DIM (Département d'info. médicale) **E** Niv.0
- Location télévision **E** Niv.0
- Psychologues **A** Niv.0
- Salle Jean-Louis GOUBERT **B** Niv.0
- Service social **A** Niv.0

#### 1 ACCUEIL

#### 2 URGENCES ADULTES

#### 3 URGENCES MÈRE/ENFANT

#### 4 ADMINISTRATION

#### 5 TRESOR PUBLIC

#### 6 MISSIONS DE SANTÉ PUBLIQUE CENTRE DE VACCINATION

#### 7 PHARMACIE

#### 8 MAISON MÉDICALE

#### 9 MAISON MAZARINE

#### CHEMIN PIÉTON

Pour vous orienter, téléchargez HospiGuide

