

Hébergement et vie quotidienne

Publié le 4/12/2023 - Mis à jour le 13/06/2025

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.

Le "fait maison"

Le service Restauration et son Unité Centrale de Production Culinaire (UCPC), du Centre Hospitalier d'Avignon sont composés de 30 agents hospitaliers dont 21 diplômés du CAP Cuisine.

Ces professionnels sont très attachés au respect des produits et des patients. Leur métier implique une grande responsabilité face aux consommateurs dont vous faites partie.

Aussi :

- Les recettes sont élaborées en étroite collaboration avec une diététicienne.
- Les matières premières font l'objet d'une sélection toute particulière.
- Les repas sont faits « maison » dans le respect des règles strictes en matière d'hygiène, de diététique, et de qualité organoleptique et gustative des préparations et ce avec la volonté d'améliorer en permanence les prestations. Pour répondre à ces exigences, des enquêtes de satisfaction sont réalisées régulièrement :

- analyses bactériologiques
- dégustations de plateaux tests
- enquêtes de satisfaction sur les repas à travers le questionnaire de sortie des patients et l'enquête e-Satis.

3 000 repas sont produits chaque jour, soit 850 000 repas par an.

Les préparations culinaires sont ainsi produites en respectant des conditions optimales d'hygiène selon une réglementation spécifique : règlements européens n°178/2002, 852/2004, 853/2004 (règlements du « paquet hygiène ») ; d'où le choix du conditionnement en barquettes thermoscellées, garantissant la qualité sanitaire du contenu et leur traçabilité.

Notre savoir-faire : assurer une alimentation goûteuse, saine et adaptée aux besoins du patient pour contribuer à son rétablissement et à sa qualité de vie.

Coffee shop « So ! Coffee »

Situé dans le hall d'entrée principale, le coffee shop vous propose un large choix de boissons chaudes et fraîches, gâteaux et pâtisseries, snacking salé à emporter. Il est 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 colissimos), 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 vos nom et prénom 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.

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, devapoter 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 : Courriel.

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 hôtesse

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.



Centre Hospitalier Avignon

24 heures sur 24, 7 jours sur 7

305 Rue Raoul Follereau, 84902 Avignon cedex 9

04 32 75 33 33