

BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER DE MONTFAVET

Nous sommes heureux de vous accueillir au centre hospitalier de Montfavet et vous remercions de votre confiance.

LIVRET D'ACCUEIL



**Agir avec cœur,
soigner avec sens**



SOMMAIRE



Les droits et devoirs des patients | p 5

Le droit à l'information | p 6

La confidentialité du séjour | p 6

L'accompagnement | p 7

Les libertés individuelles | p 8

L'accès au dossier médical | p 9

La protection des données | p 9

L'utilisation des données de santé à des fins de recherche | p 10

Le dossier médical partagé | p 10

La parole des usagers | p 11

Les devoirs des patients | p 13

L'hospitalisation | p 14

Les formalités administratives | p 15

Les professionnels | p 17

Les droits des patients en soins sans consentement | p 22

Les lieux d'accueil | p 26

Votre avis compte | p 31

En savoir plus sur l'hôpital | p 33

Informations pratiques | p 37

La charte de la personne hospitalisée | p 42

BIENVENUE

L'hôpital place **le patient au centre** de toutes ses attentions. Chaque professionnel — soignant, médical et administratif — est là pour vous accompagner avec bienveillance, respect.

Nous savons qu'une hospitalisation peut être une période difficile. C'est pourquoi nous adaptons votre prise en charge à vos besoins réels, à votre situation et à vos souhaits.

Tout au long de votre hospitalisation, nous vous informons et vous accompagnons dans votre parcours de soins. Le respect de vos droits est au cœur de nos engagements quotidiens.

Notre objectif est simple : vous permettre de vous centrer sur votre santé, en toute sérénité.

Ce livret d'accueil est fait pour répondre à vos besoins et faciliter votre vie à l'hôpital. N'hésitez pas à solliciter les équipes.

La Direction des relations avec les usagers, les familles et les aidants est à votre écoute.

LE CENTRE HOSPITALIER DE MONTFAVET

Agir avec cœur, soigner avec sens



Au service
des plus vulnérables



Innovant et
collaboratif



Une expertise
reconnue



Ouvert
sur la cité



Un engagement
sociétal fort



DES MOYENS AU SERVICE DE VOTRE ACCOMPAGNEMENT

Des équipes engagées

Nous veillons à recruter et fidéliser des professionnels qualifiés, formés et investis, pour garantir la qualité de votre prise en charge.



Des locaux modernisés

Nous améliorons nos bâtiments et nos espaces pour les rendre plus accueillants, plus confortables et plus adaptés aux soins.



La qualité et la sécurité des soins

Nous développons une culture de la qualité et de la sécurité afin de prévenir les risques et améliorer en continu nos pratiques.



Des outils numériques sécurisés

Nous mettons en place des outils informatiques modernes et sécurisés pour faciliter votre suivi et protéger vos données personnelles.



Un engagement pour l'environnement

Nous agissons pour réduire notre impact environnemental (énergie, déchets, biodiversité), dans une démarche responsable.



Notre projet d'établissement évolue pour s'adapter aux besoins de chacun, dans un environnement en constante évolution.



LES DROITS ET DEVOIRS DES PATIENTS



LE DROIT À L'INFORMATION

LA MALLETTE D'INFORMATION PATIENT

Lors de votre admission, ou dès que votre état de santé le permet, un professionnel de votre unité de soins vous remet une mallette contenant vos **documents d'admission** et les **documents d'information** utiles tout au long de votre séjour. Contactez le cadre de santé du service pour toute question.

L'INFORMATION SUR LES SOINS

Vous avez le droit d'être **tenu informé de votre état de santé**, du diagnostic, des traitements prescrits, de leurs bénéfices attendus, de leurs risques et de leurs éventuels effets indésirables.

Contactez le cadre de santé du service si besoin. Il pourra répondre à vos questions ou vous mettre en relation avec le médecin qui vous suit.



LA CONFIDENTIALITÉ DU SÉJOUR

LE RESPECT DU SECRET MÉDICAL

Tous les professionnels doivent respecter le **secret médical**.

Les équipes font leur maximum pour préserver le lien avec vos proches, familles et aidants tout en respectant votre volonté.

LA NON-DIVULGATION DE L'HOSPITALISATION

Vous avez le droit de demander la **non-divulgence de votre présence** dans l'établissement ou des raisons de votre hospitalisation.

Pour cela, vous pouvez vous adresser aux professionnels de santé de votre unité de soins.

L'ACCOMPAGNEMENT

LA DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Une personne de confiance est une personne désignée par vos soins, qui peut **vous accompagner tout au long de vos soins**. Elle peut **assister aux entretiens** et vous **aider dans certaines décisions**. La personne de confiance peut être un parent, un proche ou un ami. Ses coordonnées sont notées dans votre dossier médical.

Votre personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir. La personne à prévenir que vous choisissiez est contactée en cas de besoin particulier d'ordre organisationnel ou administratif, mais elle n'a pas accès aux informations médicales et elle ne participe pas aux décisions médicales.

Les explications et le formulaire sont donnés dans la mallette d'information patient à votre arrivée.

LE PLAN DE PRÉVENTION PARTAGÉ

Ce plan vous aide à réfléchir à ce dont vous avez besoin pour vos soins et votre accompagnement en cas de crise. Il permet à vos proches et aux professionnels de savoir quoi faire **pour limiter une éventuelle crise**.

Les explications et le formulaire sont donnés dans la mallette d'information patient à votre arrivée.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES DE FIN DE VIE

Il s'agit d'un document que vous rédigez pour **préciser vos souhaits concernant votre fin de vie**. Il permettra aux soignants de respecter votre volonté si vous n'êtes pas en mesure de l'exprimer.

Vous pouvez en parler aux professionnels de votre unité de soins.



LES LIBERTÉS INDIVIDUELLES

LE LIBRE ACCÈS AU COURRIER

Vous avez le droit d'**envoyer** et de **recevoir du courrier**. Votre courrier vous sera remis du lundi au vendredi. Vos correspondants doivent écrire à l'adresse postale de votre unité de soins. Pour envoyer vos courriers, vous devez mettre un timbre. Vous pouvez ensuite le confier à un membre de l'équipe de l'unité de soins.



Centre hospitalier de Montfavet

Nom de l'unité de soins

Nom et prénom du patient

Avenue de la pinède - CS 20107

84918 AVIGNON cedex 9

LA LIBRE PRATIQUE DES RELIGIONS

Le **respect des croyances** est assuré au sein de l'établissement.

Les aumôniers catholique, protestant et musulman sont des professionnels de l'hôpital. Vous pouvez les solliciter auprès des professionnels soignants. Ils vous rendront visite au sein de l'unité de soins. Vous pouvez également les rencontrer lors de leurs permanences à la Maison des aumôneries. Des représentants des autres cultes peuvent être sollicités.

L'expression des croyances religieuses des patients doit être compatible avec les règles collectives et la **charte de la laïcité** dans les services publics.

LA LIBERTÉ D'ALLER ET VENIR

Les droits de sortie peuvent varier selon les modalités d'hospitalisation.

Si vous êtes hospitalisé en **soins libres**, vous êtes libre d'aller et venir au sein de l'unité de soins et de l'établissement.



Pour consulter la charte de la laïcité, veuillez scanner le QR code



L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Les professionnels de santé recueillent et traitent des **informations concernant votre prise en charge**.

Ces informations sont rassemblées dans un dossier médical auquel la loi vous donne le **droit d'accéder**.

Pour les mineurs, seuls les représentants légaux peuvent accéder au dossier médical.

Pour demander votre dossier médical, vous pouvez écrire ou envoyer un mail aux coordonnées ci-contre, en joignant une copie de votre carte d'identité :



Centre hospitalier de Montfavet

Direction des relations usagers,
familles, aidants
Avenue de la Pinède - CS 20107
84918 AVIGNON cedex 9



direction@ch-montfavet.fr



04 90 03 90 61

LA PROTECTION DES DONNÉES

L'établissement veille à la **protection de vos données personnelles**, conformément à la réglementation.

Si vous avez des questions, vous pouvez écrire à :

 dpo@ch-avignon.fr

Pour consulter le document d'information, veuillez scanner le QR code



L'UTILISATION DES DONNÉES DE SANTÉ À DES FINS DE RECHERCHE

Sauf opposition de votre part, certaines données recueillies lors de votre prise en charge peuvent être réutilisées pour des recherches, études ou évaluations dans le domaine de la santé, dans le respect du **secret médical** et de la réglementation sur la **protection des données**.

Les données utilisées sont limitées à ce qui est nécessaire et font l'objet de mesures de **sécurité**, notamment d'anonymisation ou de pseudonymisation selon les cas.

Vous pouvez vous opposer à cette utilisation à tout moment, sans conséquence sur vos soins, en contactant :

✉ dpo@ch-avignon.fr

LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ

Votre dossier médical peut être alimenté dans le dossier médical partagé, intégré à Mon espace santé, afin de faciliter la **coordination de votre prise en charge**.

Pour consulter votre espace santé, veuillez scanner le QR code



Dans cet espace santé, vous disposez de **droits sur vos données de santé**, conformément à la réglementation.

Vous pouvez :

- consulter les documents enregistrés
- gérer les accès des professionnels de santé
- vous opposer à l'alimentation de votre dossier médical partagé.

Pour plus d'informations, adressez-vous à l'équipe soignante ou contacter :

✉ dpo@ch-avignon.fr

LA PAROLE DES USAGERS



LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Ils vous aident à faire valoir vos **droits** et peuvent vous accompagner pour une **médiation** avec l'hôpital, ou pour tout autre **accompagnement**.

Ils portent votre **parole** à la Commission des usagers et vous représentent dans les instances et groupes de travail de l'hôpital.

Ils assurent des **permanences** à la Maison des usagers.

Vous trouverez des informations dans le document **“Les usagers ont la parole”** qui est affiché dans le service et remis dans la mallette d'information patient.



Jean-François MARIN (UNAFAM)
07 86 29 97 30



Emmanuelle COMTE (INDECOSA)
06 11 27 31 75



Manon MARTIN (association PREUVE)
07 44 42 61 84



Jean-Louis PERRIN (INDECOSA)
06 47 94 95 59

LA COMMISSION DES USAGERS

Elle suit la mise en œuvre du **projet des usagers**. Elle veille au respect de vos **droits**.

Elle est informée de vos **réclamations** et elle propose des **améliorations sur votre prise en charge**.

Vous pouvez être aidé pour rédiger une réclamation auprès des associations à la Maison des usagers ou auprès de la Direction des relations avec les usagers, les familles et les aidants.



Contact : Florence VIGEANT



Commission des usagers
Centre hospitalier de Montfavet
Avenue de la pinède - CS 20107
84918 AVIGNON cedex 9



direction@ch-montfavet.fr



04 90 03 90 61

LA DIRECTION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS, LES FAMILLES ET LES AIDANTS

Elle veille au respect de vos **droits** et elle vous accompagne dans vos démarches.

Elle porte le **projet des usagers**. Elle répond à vos **réclamations**, vos **questions**.

Vous trouverez des informations dans le document "Les usagers ont la parole" qui vous est remis lors de votre arrivée dans la mallette d'information patient.



Centre hospitalier de Montfavet
Direction des relations usagers,
familles, aidants
Avenue de la Pinède - CS 20107
84918 AVIGNON cedex 9
Bâtiment 11a (espace rose),
2e étage



direction@ch-montfavet.fr



04 90 03 90 61



LES DEVOIRS DES PATIENTS

Il appartient à tous de respecter les autres, la sécurité, la tranquillité et la salubrité de l'établissement.

Toute personne soignée ou accueillie au centre hospitalier de Montfavet doit respecter des règles de vie.



Le droit à l'image doit être respecté



Préserver le calme
de tous en limitant les nuisances sonores (radio, télévision, visites, etc.)



Être respectueux
envers l'ensemble des personnes



Interdiction d'introduire et de consommer des substances toxiques/alcoolisées



Interdiction d'introduire des animaux dans les unités de soins



Interdiction d'introduire des objets jugés dangereux



Interdiction de fumer et devapoter dans les services de soins

L'établissement est engagé dans une **démarche "Lieu de santé sans tabac"** visant à garantir aux usagers un environnement de santé exempt de tabac.



Le règlement intérieur de l'établissement est disponible au sein de votre service. Vous pouvez vous adresser aux professionnels pour le consulter.



L'HOSPITALISATION



LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

L'ADMISSION

Vous devez présenter ces documents au **bureau des entrées** (bâtiment n° 1, espace rose) pour enregistrer votre admission.

Si vous entrez à l'hôpital le soir ou le weekend, les documents sont donnés aux professionnels de l'unité de soins.



Pièce d'identité



Carte vitale



Carte mutuelle

Votre adresse mail vous est demandée afin que vous puissiez recevoir l'**enquête nationale E-SATIS**.

Au début de votre hospitalisation et dans le cadre de l'**identitovigilance**, une photo de vous est prise et un bracelet d'identification est passé à votre poignet.

LE DÉPÔT DES OBJETS PERSONNELS

Vous pouvez déposer vos petits objets personnels dans un coffre ou une armoire sécurisée de l'unité de soins, ce qui évite les pertes et les vols.

Adressez-vous au personnel soignant de votre unité de soins.

Les objets que vous gardez en votre possession pendant l'hospitalisation sont sous votre responsabilité.

Si votre état de santé ne permet pas de déposer vos objets, le personnel soignant dressera un inventaire et déposera vos objets dans un lieu sécurisé.

Pour récupérer votre dépôt, adressez-vous au personnel soignant de votre unité de soins.

LA FACTURATION

Les frais de séjour sont pris en charge par l'Assurance maladie à l'exception du ticket modérateur.



Le **ticket modérateur** est la part de vos frais d'hospitalisation non remboursée par l'Assurance maladie.

Il peut être financé par votre mutuelle, par la Complémentaire santé solidaire (CSS) ou si vous êtes pris en charge à 100 % au titre d'une affection de longue durée.

Le **forfait journalier** est payé par le patient ou la mutuelle pour chaque jour d'hospitalisation.



Bureau des entrées

LES PROFESSIONNELS



Les infirmiers

assurent la prise en charge de vos soins



Les aides soignants

assurent votre confort et votre accompagnement au quotidien



Les agents de service hospitalier

assurent la propreté des locaux dans lesquels vous êtes hospitalisé



Les assistants de service social

vous accompagnent dans vos démarches sociales et administratives



Le cadre de santé

assure l'organisation pratique du service, des soins et de l'équipe paramédicale



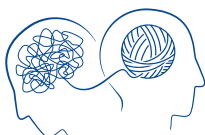
Les médecins psychiatres

assurent votre suivi psychiatrique et prescrivent vos soins.
Les internes, médecins en formation, sont également présents



Les médecins généralistes

assurent votre suivi médical et prescrivent vos soins et examens



Les psychologues

assurent votre suivi psychologique. Ils ne prescrivent pas de médicaments.



Les secrétaires médicales

assurent le suivi des dossiers administratifs, fixent les rendez-vous



Les autres professionnels

- pharmaciens
- diététiciens
- masseurs kinésithérapeutes

LE RESPECT DES DROITS FONDAMENTAUX ET LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Les professionnels veillent à respecter les principes de la charte de la personne hospitalisée qui définit les **droits fondamentaux des patients hospitalisés**.

Vous retrouverez la **charte de la personne hospitalisée** en annexe du livret d'accueil.

Au-delà de ces droits formels, les professionnels du centre hospitalier de Montfavet sont engagés dans une **démarche de bientraitance**. Ils adoptent une posture humaine et relationnelle dans leurs pratiques de soin quotidiennes : écoute, respect, attention au ressenti du patient, lutte contre la maltraitance.

Les professionnels des soins sont également engagés dans **l'amélioration de l'accès aux soins des personnes vivant avec un handicap** portée par la charte Romain Jacob.

Vous retrouverez la **charte Romain Jacob** en annexe du livret d'accueil.

Les professionnels s'engagent encore à **prendre en charge votre douleur**, de manière à la prévenir ou, lorsqu'elle est déjà présente, à la traiter ou à la soulager au maximum.

Dans un premier temps, nous évaluons ensemble votre douleur.



Puis nous vous aidons à avoir moins mal :

- en répondant à vos questions
- en vous expliquant les soins à venir et leur déroulement
- en utilisant les moyens les mieux adaptés.



LES RÈGLES DE VIE À L'HÔPITAL



Vous pouvez utiliser le **téléphone** présent dans l'unité de soins.

Vous pouvez utiliser votre téléphone portable, il reste sous votre responsabilité. Le droit à l'image doit être respecté. Vous n'avez pas le droit de filmer les professionnels ni les autres patients sans leur accord.

Si des restrictions médicales ne vous permettent pas d'accéder à votre téléphone portable, vous pouvez utiliser le téléphone du service de soins.



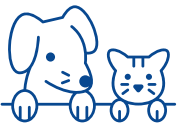
Vous avez le droit d'avoir des **visites** ou de refuser de recevoir des visiteurs, signalez-le à l'équipe soignante. Les visites peuvent être limitées pour des raisons médicales.



Les **repas** proposés sont équilibrés. Les équipes s'assurent que vos repas respectent les indications médicales et vos convictions religieuses ou personnelles.



Pendant le séjour, l'hôpital fournit et nettoie uniquement le **linge** de lit. Les affaires de toilette et vêtements personnels sont apportés et lavés par les patients, les familles et les aidants. Une laverie est disponible à la cafétéria.



Les **animaux de compagnie** ne sont pas admis dans les services de soins.

Ils pourront être hébergés par la Société protectrice des animaux (SPA) de L'Isle-sur-la-Sorgue. Les frais seront à votre charge.



04 90 38 07 89



spavaclusienne@wanadoo.fr



La **banque des usagers** est à votre disposition pour les opérations de dépôts, retraits, virements des pensions ou de tous autres revenus.



04 90 03 95 29



A l'entrée de l'hôpital, à côté du Bureau des entrées (bâtiment 1, espace rose)



Du lundi au vendredi,
de 9h à 11h et de 14h à 16h

LE RESPECT DE LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Les patients du centre hospitalier de Montfavet sont hospitalisés dans le respect de la charte de la personne hospitalisée qui liste les **droits essentiels des patients**.

Vous trouverez les principes généraux de la charte à la fin du présent livret d'accueil.

Pour consulter l'intégralité de la charte de la personne hospitalisée, veuillez scanner le QR code

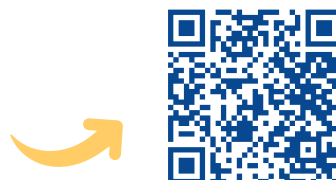


Le document intégral de la charte peut être obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès de la Direction des relations avec les usagers, les familles et les aidants.

LE RESPECT DES RECOMMANDATIONS DE LA CHARTE ROMAIN JACOB

Les **patients en situation de handicap** sont pris en charge dans le respect des recommandations de cette charte. Vous pouvez contacter le **réfèrent handicap** de votre unité de soins : ✉ bal-directiondessoins@ch-montfavet.fr ou ☎ 04 90 03 90 06.

Pour consulter la charte Romain JACOB, veuillez scanner le QR code



LA SORTIE D'HOSPITALISATION

Si vous êtes hospitalisé en **soins libres**, vous pouvez demander à quitter l'établissement quand vous le souhaitez. Votre sortie se fera après avoir rencontré un médecin psychiatre.



Lors de la sortie, pensez à :

- ☐ Récupérer votre compte-rendu d'hospitalisation auprès de l'équipe
- ☐ Rendre la clé de votre chambre
- ☐ Récupérer vos objets personnels
- ☐ Compléter le questionnaire de satisfaction remis dans la mallette d'information patient
- ☐ Récupérer votre bulletin de situation au bureau des entrées (il vous servira de justificatif d'arrêt de travail)

Si vous êtes hospitalisé en **soins sans consentement**, les modalités de sortie sont expliquées dans les pages suivantes.

LES DROITS DES PATIENTS EN SOINS SANS CONSENTEMENT

L'ADMISSION

L'admission en soins psychiatriques se fait toujours après un **avis médical**.

Le médecin peut considérer que votre état nécessite que vous soyez hospitalisé, pour votre sécurité ou celle des autres, même si vous n'êtes pas d'accord : vous êtes alors en **soins sans consentement**.

L'admission en soins psychiatriques sans consentement intervient à la suite d'une mesure particulière, **encadrée par la loi et contrôlée**, pour garantir le respect de vos droits.

Il existe **3 types de mesures d'admission en soins sans consentement** :

SOINS PSYCHIATRIQUES À LA DEMANDE D'UN TIERS

Un proche a demandé votre hospitalisation et un médecin estime que votre état de santé nécessite des soins immédiats.

SOINS PSYCHIATRIQUES EN PÉRIL IMMINENT

Il n'a pas été possible de solliciter un proche et un médecin constate qu'il existe un risque grave et rapide pour votre santé.

SOINS PSYCHIATRIQUES À LA DEMANDE D'UN REPRÉSENTANT DE L'ÉTAT

Le Préfet ou le Maire peut décider de votre admission si un médecin atteste que votre état de santé représente un danger pour les autres.

LE CONTRÔLE DU JUGE DES LIBERTÉS

Si vous avez une mesure de soins sans consentement, vous avez certaines restrictions de liberté. Mais vos **droits fondamentaux** sont respectés et contrôlés par le **Juge des libertés**.

Le Juge des libertés assure :

- une audience dans les 12 jours suivant l'admission, puis tous les 6 mois, et à la demande du patient
- un contrôle des éventuelles mesures d'isolement et de contention.

Lors des audiences du Juge des libertés, vous avez le droit d'être assisté par un **avocat** commis d'office ou de votre choix.



Président du tribunal judiciaire
2 boulevard Limbert - 84078 Avignon



tj-avignon@justice.fr



04 32 74 74 00



LE DROIT D'INFORMER LE CONTRÔLEUR GÉNÉRAL DES LIEUX DE PRIVATION DE LIBERTÉ



Contrôleur général des lieux de
privation de liberté (CGLPL)
Libre réponse 47002
93109 Montreuil cedex



01 53 38 47 80



Saisine par voie électronique :
<https://www.cglpl.fr/saisir-le-cglpl>

Le Contrôleur général des lieux de privation de liberté (CGLPL) est chargé de contrôler le respect des **droits fondamentaux** des personnes que l'autorité publique a décidé d'hospitaliser sans leur consentement.

Vous pouvez l'informer de toute situation de non-respect de la dignité de la personne (envoi postal sans timbre).

LE DROIT DE PORTER RÉCLAMATION AUPRÈS DE LA COMMISSION DÉPARTEMENTALE DES SOINS PSYCHIATRIQUES

La Commission départementale des soins psychiatriques (CDSP) est chargée d'examiner la situation des personnes admises en soins psychiatriques sans consentement au regard du respect des **libertés individuelles** et de la **dignité des personnes**.

Vous avez le droit de porter réclamation auprès d'elle, par courrier :



Commission départementale des
soins psychiatriques de Vaucluse
132 boulevard de Paris – CS 50039
13331 Marseille cedex 03

Vous trouverez une présentation de vos droits et les coordonnées utiles dans le document "Les droits des patients hospitalisés" qui est affiché dans le service et remis dans la mallette d'information patient.

LA LIBERTÉ D'ALLER ET VENIR ET LES PERMISSIONS DE SORTIE

Les droits de sortie peuvent varier selon les modalités d'hospitalisation.

Si vous êtes hospitalisé en **soins sans consentement**, vous pouvez bénéficier de :

- sorties accompagnées de moins de 12 heures
- sorties non accompagnées de moins de 48 heures.

La liberté d'aller et venir est fondamentale. Mais il peut y avoir des **limites** à cette liberté. Dans ce cas, elles sont **temporaires** et **justifiées** par des raisons médicales.

LA SORTIE D'HOSPITALISATION

La sortie d'hospitalisation en soins sans consentement se fait obligatoirement **avec l'accord d'un médecin psychiatre** sous deux formes :



**Votre mesure de soins sans
consentement s'arrête**

**Vous poursuivez vos soins
librement.**

OU



**Votre mesure de soins continue
en dehors de l'hôpital**

**Vous devez respecter un
programme de soins** qui décrit
vos soins ambulatoires organisés
obligatoirement après votre
hospitalisation. Vous devez le
respecter sinon vous pourrez être
réhospitalisé.



LES LIEUX D'ACCUEIL

LA MAISON DES USAGERS

Elle est un lieu d'**accueil**, d'**écoute** et d'**information** ouvert à tous.

Des associations d'usagers y organisent des **permanences**, des **groupes de parole**, des **activités**, à l'attention des patients, des résidents, des familles et des aidants.



04 86 34 81 71



Maison à droite de la chapelle
Bâtiment 17 (espace rose)

- Association d'usagers et de pair-aidance PREUVE
 - Permanence le mercredi à 14h
- Association de familles UNAFAM
 - Rencontre sur rendez-vous
- Centre d'information sur les droits des femmes et des familles
 - Rencontre sur rendez-vous le 4e mercredi du mois



D'autres associations que celles mentionnées ci-dessus peuvent y organiser des activités.

Vous retrouverez les informations sur la Maison des usagers dans le document "Représentants des patients & résidents" dans la mallette d'information patient.



Maison des usagers



LA CAFÉTÉRIA "LA PARENTHÈSE"

La cafétéria "La Parenthèse" est un lieu de rencontre convivial ouvert à tous : patients, résidents, familles, professionnels. C'est également un lieu de thérapie visant à contribuer à la resocialisation des patients.

Ce lieu d'accueil propose :

- la vente de **produits alimentaires, d'hygiène** et des **timbres postaux**
- une **bibliothèque**
- un **cyber-café** avec un poste informatique et l'accès à Internet
- un **téléphone**
- une **laverie gratuite**
- une **friperie**
- un **salon de coiffure**
- un **cabinet d'esthétique**
- des **animations** programmées tout au long de l'année.



04 90 30 90 78



Bâtiment 27 (espace rose)



Cafétéria, bibliothèque, cyber-café :
du lundi au dimanche, de 9h15 à 16h30

Coiffure, esthétique :
RDV du lundi au vendredi, de 9h15 à 16h

Friperie :
le mercredi, de 9h30 à 11h30 et de 13h30 à 16h

Laverie :
du lundi au vendredi, de 9h15 à 15h



Des informations complémentaires se trouvent dans la mallette d'information patient.

LA MAISON DES AUMÔNERIES

La Maison des aumôneries propose des **permanences** afin d'accueillir tous les patients et résidents qui souhaitent rencontrer les représentants des cultes ou partager un moment d'**échanges** et de **spiritualité**.



04 90 03 90 71



Maison entre la chapelle et le musée (bâtiment 19, espace rose)



Du lundi au vendredi de 9h30 à 11h (permanence catholique)
et le mardi de 14h à 16h (permanence protestante)

Vous pouvez également vous rendre à la **chapelle** de l'hôpital, située à côté de la Maison des aumôneries.

- accès libre tous les jours de 14h à 15h sauf le mardi. Et le mardi de 16h à 17h,
- messe le dimanche à 10h30.



Bâtiment 18 (espace rose)

Des informations complémentaires sur les aumôneries sont données dans la mallette d'information patient.



Temple protestant



Maison des aumôneries



Chapelle

LE MUSÉE "LES ARCADES"

Il met en valeur le patrimoine de l'établissement et témoigne des évolutions de la psychiatrie au fil des ans.

Permanence au musée

le mercredi de 13h30 à 17h

(dernière entrée 16h15)

Entrée libre

Visite guidée du musée et/ou du centre historique

sur rendez-vous

(pour les groupes de + de 6 pers.)

Contacts et réservation

04 90 03 90 90

musee.arcades@ch-montfavet.fr

Bât. 26C - Espace rose

Voir les conditions d'accès sur le site Internet



Pour consulter, la page Internet du musée, veuillez scanner le QR code



LES SENTIERS BALISÉS DE LA PINÈDE

Le centre hospitalier de Montfavet possède une vaste pinède où vous pouvez profiter de la nature. Ce cadre verdoyant est un lieu de détente et de ressourcement.

Des **sentiers de promenade aménagés** sont balisés jusqu'au sommet de la colline, offrant une vue imprenable sur la cité (cf. plan des sentiers situé dans les informations pratiques de ce livret).



LA SALLE DE SPECTACLES CAMILLE CLAUDEL

Le centre hospitalier de Montfavet propose des **spectacles diversifiés**, presque toujours gratuits et **accessibles à tous** (patients et résidents, soignants, agents, citoyens d'Avignon et alentours).

Pour connaître la **programmation culturelle** et les spectacles à venir, flashez ce QR code :



Pour vous inscrire à la **newsletter** et recevoir directement le programme culturel dans votre boîte mail, envoyez un mail à l'adresse suivante :



communication@ch-montfavet.fr





VOTRE AVIS COMPTE



“

Votre avis est précieux pour nous permettre de rester
au plus près des attentes et des besoins des patients.

”

LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DE L'HÔPITAL

Avant de quitter votre unité de soins en fin d'hospitalisation, nous vous invitons à nous **donner votre avis sur les conditions de votre séjour**.

Le **questionnaire** de satisfaction se trouve dans la **mallette d'information patient** donnée à votre arrivée.

Vous pouvez le déposer complété dans la boîte prévue dans votre unité de soins .

Ce questionnaire de satisfaction est **anonyme**, de manière à ce que vous puissiez vous y exprimer en toute liberté. N'hésitez pas à vous renseigner auprès des professionnels de l'hôpital.



L'ENQUÊTE NATIONALE E-SATIS

Il s'agit d'un questionnaire d'expérience et de satisfaction, auquel **tout patient hospitalisé en France** est invité à remplir.

Ce questionnaire vous sera envoyé **par mail** à l'adresse que vous avez donnée à votre entrée.

Les résultats de ces questionnaires sont transmis à la Direction de l'hôpital et à la Commission des usagers afin de mettre en place des **améliorations** pour les patients.

LE SIGNALEMENT D'UN RISQUE POUR LA SANTE PUBLIQUE

Vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et la sécurité du système de santé en signalant un **effet indésirable lié à un produit de santé** ou un **événement survenu en lien avec un acte de soins**.



Pour signaler tout événement sanitaire indésirable lié aux produits de santé ou aux actes de soins, veuillez scanner le QR code



EN SAVOIR PLUS

SUR L'HÔPITAL



PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Le centre hospitalier de Montfavet est un **acteur de référence** en psychiatrie et santé mentale.

Reconnu au niveau régional et national pour son expertise, il est un véritable pilier du paysage sanitaire, social et médico-social dans le département de Vaucluse et dans la région Provence-Alpes-Côte-d'Azur.

Le centre hospitalier de Montfavet, c'est :

- une offre de soins en psychiatrie
- un accompagnement des personnes en situation de handicap ou de précarité
- un territoire comprenant le Vaucluse et le nord des Bouches-du-Rhône

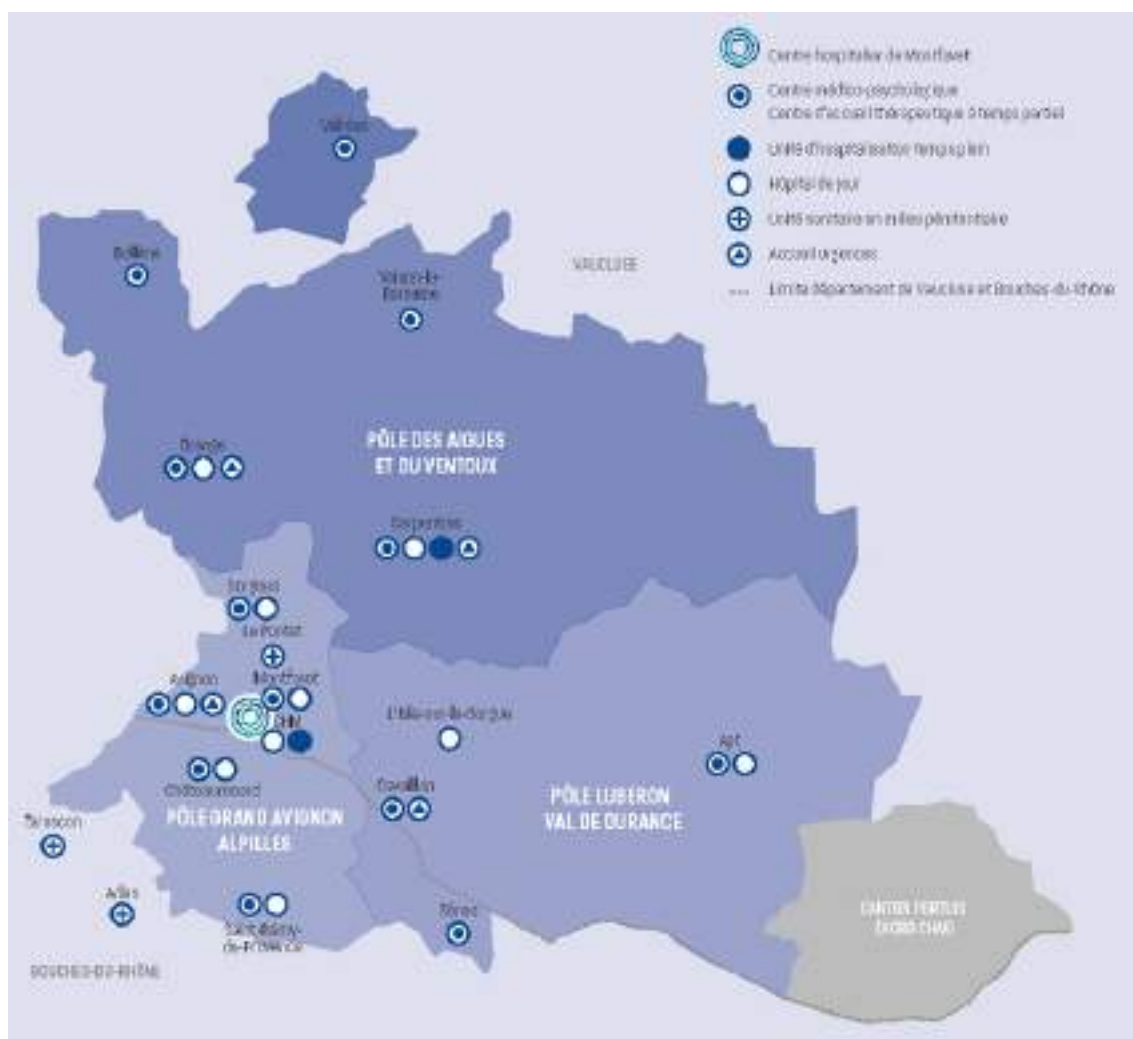
➤➤➤ **21 000 patients pris en charge dans l'année**

➤➤➤ **275 résidents et personnes accompagnées en situation de handicap**

➤➤➤ **78 résidents en situation de précarité hébergées**

➤➤➤ **2 400 professionnels de santé**

UNE ORGANISATION DES SOINS PAR PÔLES



UN PROJET D'ÉTABLISSEMENT CONSTRUIT ENSEMBLE

Le projet d'établissement est le fruit d'un travail collectif. Près de 300 professionnels, plus de 100 usagers et de nombreux partenaires ont participé à sa construction.

Il fixe la direction pour les cinq prochaines années et guide l'action de toutes les équipes.

Il repose sur des valeurs essentielles qui orientent notre manière de vous accueillir et de vous accompagner.

DES SOINS PROCHES DE VOUS ET ADAPTÉS À VOS BESOINS

Nous organisons les soins **au plus près de votre lieu de vie.**

Cela signifie :

- Un accueil pour toute personne qui en a besoin
- Des équipes réparties sur l'ensemble du département de Vaucluse
- Des soins adaptés à chaque situation.

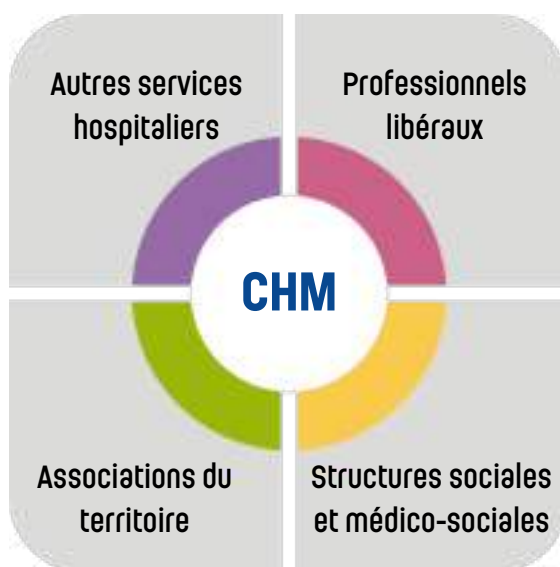
Lorsque la situation le justifie, des **prises en charge spécialisées** sont mises en place dans le cadre de filières de soins, afin de répondre aux besoins spécifiques liés à l'âge, au parcours ou à la situation personnelle.

Notre objectif est simple : vous proposer un **parcours de soins clair, cohérent et adapté.**



UN PARCOURS COORDONNÉ POUR ÉVITER LES RUPTURES DE SOINS

Nous travaillons en lien avec les autres services hospitaliers, les professionnels libéraux, les structures sociales et médico-sociales et les associations du territoire.



Cette coopération permet :

- 1 — Une meilleure coordination
- 2 — Des orientations adaptées
- 3 — Des prises en charge plus fluides.



Nous veillons au respect de vos droits, de vos attentes et de votre projet de vie.



INFORMATIONS

PRATIQUES



LES NUMÉROS D'URGENCE

Les urgences accueillent les patients en crise psychiatrique
7 jours/7, 24h/24, sans rendez-vous.



15

SAMU

Un infirmier spécialisé en santé mentale du centre hospitalier de Montfavet renforce le dispositif de régulation du SAMU 84-Centre 15.

Urgences psychiatriques | Centre hospitalier Henri Duffaut | Avignon



04 32 75 31 97



Avenue Raoul Follereau
84000 AVIGNON

Urgences psychiatriques | Centre hospitalier Louis Giorgi | Orange



04 90 03 12 05



Avenue de Lavoisier
84106 ORANGE

Urgences psychiatriques | Centre hospitalier | Carpentras



04 32 85 88 05



Pôle santé, Rond-Point de l'Amitié
84208 CARPENTRAS

Urgences psychiatriques | Centre hospitalier intercommunal | Cavaillon-Lauris

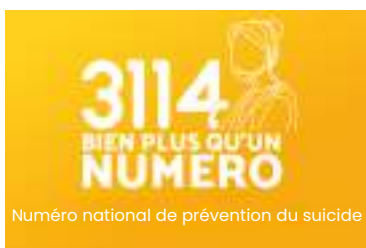


04 90 78 85 15



119 avenue G. Clémenceau
84300 CAVAILLON

Numéro national de
prévention du suicide



7 jours/7, 24h/24

MES NUMÉROS

NOM :



NOM :



NOM :





ESPACE ROSE

1 Banque des usagers, Service de soins sans consentement, Bureau des entrées, Syndicat FO

2 Accueil

3 Temple

6 A - Salle d'audience,
C - L'Optimist', Centre de simulation en santé mentale,
B - Maison d'accueil spécialisée l'Épi, unité Les Lilas

7 A - Atelier thérapeutique menuiserie La boîte à clous
B - Syndicats CGT - CFDT,
C - Reprographie,

8 Espace médical, DIM
B - Jardins de l'espace médical

10 DPI, DUI

11 A - Directions générale, affaires médicales, médico-sociales, affaires juridiques, relations avec les usagers, ressources humaines, qualité et gestion des risques, Direction des soins

B - Service courrier

C - Salle des commissions

D - Equipe mobile psychiatrique de suivi post pénal, Service des tutelles
Conseil Local en Santé Mentale
Direction des travaux

E - Directions des finances, des services économiques et logistiques

F - Pharmacie

G - Radiologie

H - Service des tutelles - accès PMR

12 Unité d'hospitalisation complète Espoir, Équipes mobiles de psychiatrie générale et de gériatrie-psychiatrie

13 A - Centre de soins de jour autisme Les Majorelles
B - CGOS/MNH
C - Atelier danse Emouvance, Chefferie du pôle des Aigues et du Ventoux

14 Service de prévention et de santé au travail

15 Unité d'hospitalisation complète Genêts,

16 A - Atelier sculpture & peinture Marie Laurencin,
B - Unité pour malades difficiles Les Magnolias

17 Maison des usagers

18 Chapelle Saint-Jean

19 Maison des Aumônières

20 Neuromodulation, Handiconsult 84,
Soins somatiques spécialisés et adaptés

21 Unité d'hospitalisation complète La Roseraie,
Accueil familial thérapeutique
Appartements communautaires

Centre de réhabilitation psychosociale Les

Marronniers,

24 Ateliers : théâtre l'Autre Scène, écriture
Papiers de soi, bricolage Peau d'âme

25 Hôpital de jour Pierre de Coubertin

26 A - Centre de thérapies spécialisées : Thérapies familiales analytiques / Psychotrauma / Consultation et évaluation neurocognitive

B - Thérapie comportementale et cognitive
CUMP 84, Chefferie du pôle d'activités intersectorielles et médico-technique

C - Musée Les Arcades

D - Documentation, Archives, Communication & culture, Espace d'exposition José-Maria Sanchis

27 Cafétéria La Parenthèse

28 Unités d'hospitalisation complète
Envol et Horizon

29 Chefferie du pôle Grand Avignon Alpilles

30 Unités d'hospitalisation complète
A - Marcel Pagnol,
B - Frédéric Mistral,
C - Paul Cézanne

35 Salle Camille Claudel

ESPACE VIOLET

31 Cuisine, Magasin général, Chauffage,
Blanchisserie, Restaurant du personnel,
Salle de réception

32 Centrale thermique

33 Direction du système d'information,
Maison d'accueil spécialisée l'Épi, unité Les Tamaris

34 Unité de resocialisation Les Bruyères

36 Mécanique, mutualisation

37 Bureau des services techniques

38 Ateliers peinture, électricité, plomberie,
maçonnerie, serrurerie, menuiserie

39 Jardins et espaces verts

40 A - Centre de formation continue,
B - Comité local des œuvres sociales CLOS

42 Unité d'hospitalisation complète de la personne
âgée Les Mimosas

44 Soins médicaux et de réadaptation addictologie
Jean Paul Gonod

45 Hôpital de jour adolescents Adosphère, Unité
d'hospitalisation complète 12/17 Le Hameau

46 A - Hôpital de jour adolescents Arlequin
B - Chefferie du pôle de psychiatrie de l'enfant
et de l'adolescent

C - Unité Parents Bébés : Centre de
consultations, Hôpital de jour, Centre médico-
psychologique, Equipe mobile de périnatalité

47 Centre d'hébergement et de réinsertion sociale
L'Ancre

48 Lits halte soins santé, Lits d'accueil médicalisés,
Equipe mobile santé précarité

49 Equipe mobile autisme adulte,
Unité d'hospitalisation cas complexes autisme
Le Petit Bois

50 A - Dojo,
B - Rééducation fonctionnelle / Kinésithérapie
C - Ateliers extra hospitalier, courant faible, services
généraux,

51 A - Ambulances
B - Hôpital de jour en Gériatrie-psychiatrie Alpilles

53 Unité pour malades difficiles Chênes Verts

54 Transports de biens et service intérieur

ESPACE BLEU

57 Maison d'accueil spécialisée l'Épi, unité Bel Air

58 Foyer de vie / Foyer d'accueil médicalisé

60 Maison des artistes

61 Unités pour malades difficiles
Coudrier, Amouré, Olivier, Ergothérapie Harmas
Chefferie du pôle UMD USMP

68 Résidence accueil Les Voisins

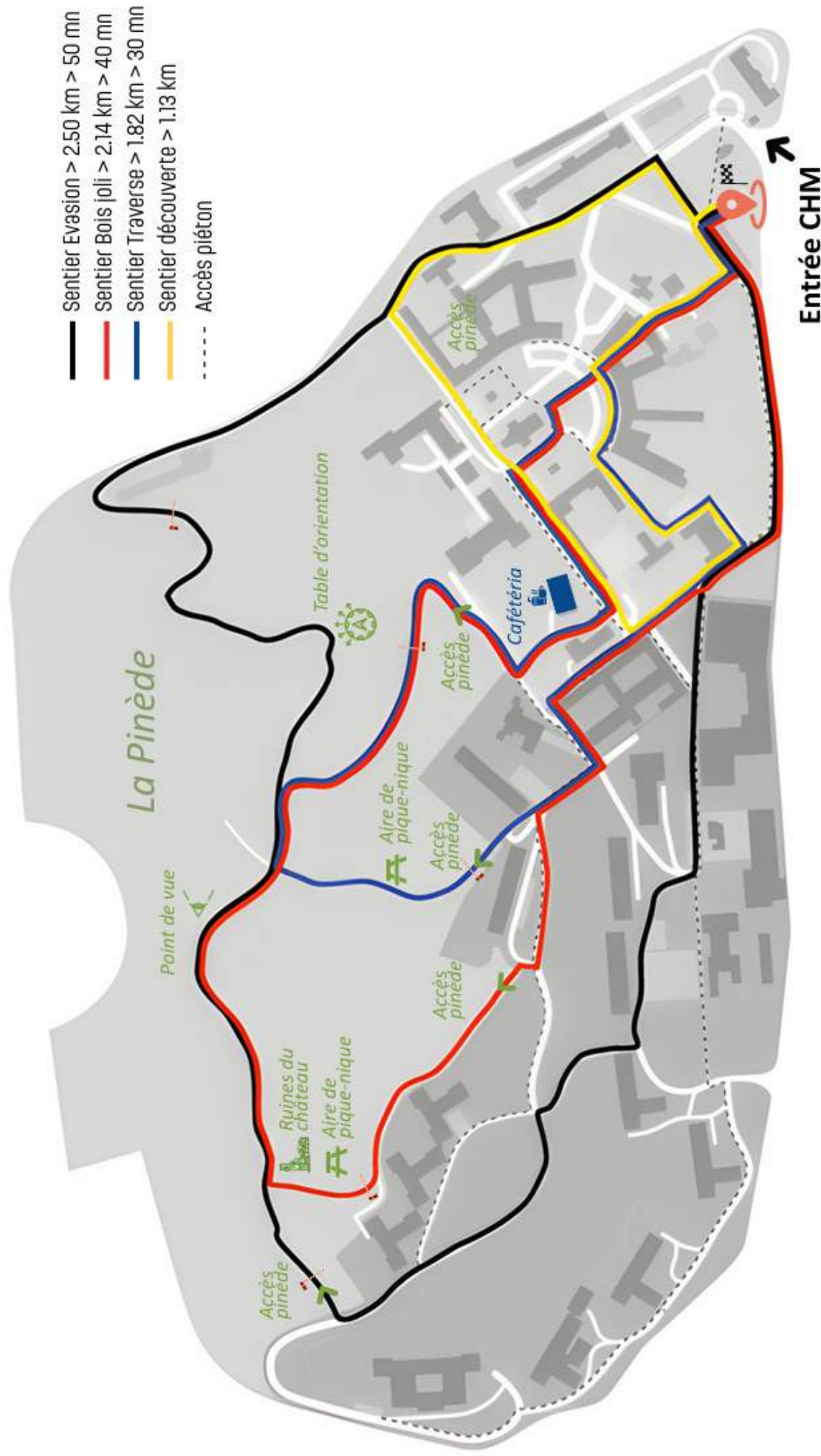
90 Établissement et service d'accompagnement par
le travail - Atelier espaces verts

103 Unités d'hospitalisation complète
Le Luberon et La Durance,
Unité de resocialisation La Sénancole,
Chefferie du pôle Luberon Val Durance,
Atelier à médiations

105 Etablissement d'accueil jeunes enfants du CHM
Le point du jour

108 A - Résidence accueil Les voisins,
B - Maison d'accueil spécialisée l'Épi, unité Les Colibris

LES SENTIERS AU CENTRE HOSPITALIER DE MONTFAVET



 La pinède est fermée du 1er juin au 30 septembre. Il est formellement interdit de fumer, de faire un barbecue dans la pinède.
Pour toute question, contactez le 04 90 03 95 21 / 90 00



LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE



Usagers, vos droits

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.



Les professionnels du centre hospitalier de Montfavet sont engagés
pour vous accueillir sans jugement, vous écouter, respecter vos
droits, assurer des soins de qualité et construire avec vous un
accompagnement personnalisé.



Accès CHM

Ligne 4 Limbert > Agroparc : arrêt La Halte

Accessible aux personnes à mobilité réduite.



Avenue de la Pinède
CS 20107
84918 AVIGNON cedex 9

04 90 03 90 00

direction@ch-montfavet.fr
www.ch-montfavet.fr



Juillet 2026

Création : direction relations usagers, familles, aidants

Graphisme et impression : service reprographie

Photos et illustrations : banque de données du CH Montfavet,

© Steeve Calvo

