
MON LIVRET D'ACCUEIL

Unité de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)

ASSOCIATION HÔPITAL SAINT JOSEPH



SOMMAIRE



Notre Établissement 4

- Nos Services 5
- Le SMR : Unité de Soins Médicaux et de Réadaptation 6
- L'USLD : Unité de Soins de Longue Durée 7



Notre Équipe 8



Votre Entrée 9

- Les Frais et les Aides 10
- Les Tarifs 11



Votre Séjour 12



Votre Sortie 15



Les Droits et Devoirs du patient 17

- Le Respect des Volontés du Patient 17
- L'Information Médicale 19
- La Charte du Patient Hospitalisé 21
- Vos Droits 23
- Vos Devoirs 24



La Qualité et Sécurité des soins 25

- La Démarche Qualité 26
- Identification et médicaments 26
- Lutte contre les infections 27
- Engagement contre la douleur 28



Nos Valeurs 29



Nos Engagements 30



Plan d'accès 32

Bienvenue

Au nom de l'ensemble des équipes, je vous souhaite la bienvenue à l'Hôpital Saint Joseph-Montval, établissement de moyen et long séjours qui regroupe une Unité de Soins Médicaux et de Réadaptation et une Unité de Soins de Longue Durée. Nous souhaitons offrir à nos patients une prise en charge avec une haute exigence de qualité, dans un lieu d'accueil et de vie, dans un environnement calme et verdoyant.

L'Hôpital Saint Joseph-Montval est le deuxième établissement de l'Association Hôpital Saint Joseph de Marseille, structure hospitalière privée à but non lucratif. Il est donc adossé à l'Hôpital Saint Joseph et bénéficie de son plateau technique, ainsi que de l'ensemble de ses domaines d'expertise médicale.

Chacun de nous met ses compétences à votre service et vous assure de son entier dévouement pour rendre votre séjour plus agréable et profitable pour votre santé.

Ce livret d'accueil vous est destiné. Il vous présente l'établissement et souhaite faciliter vos démarches, votre séjour et l'accueil de vos proches.

En espérant vous offrir la meilleure qualité de soins et de services, nos équipes se joignent à moi pour vous souhaiter un bon séjour.

Sophie DOSTERT
Directrice Générale

Historique

L'Hôpital Saint Joseph-Montval est un établissement de l'Association Hôpital Saint Joseph de Marseille. Son histoire est donc intimement liée à celle de l'Hôpital Saint Joseph.

L'établissement est né de la volonté du Conseil d'Administration de l'Hôpital et de la Fondation de créer un établissement dans la continuité de l'établissement de Soins de Suite et de Réadaptation Fernande Berger pour l'accueil et la prise en charge des patients ayant besoin de rééducation et réadaptation après une blessure, une maladie ou une intervention chirurgicale, mais également pour des personnes âgées, dont l'état de santé nécessite des soins constants et des traitements prolongés.

L'Hôpital Saint Joseph est adossé à une Fondation, la Fondation Hôpital Saint Joseph, qui développe aujourd'hui des activités de financement ou d'aide à des œuvres sanitaires, médico-sociales ou sociales et soutient les projets de l'Hôpital. La Fondation est propriétaire du patrimoine immobilier de l'établissement. C'est donc elle qui a financé la construction de l'Hôpital Saint Joseph-Montval.

Reconnue Fondation d'Utilité Publique depuis 1984, la Fondation Hôpital Saint Joseph est agréée depuis 2012 par le Comité de la Charte pour le Don en Confiance. Elle a vocation à recevoir des dons et legs de particuliers et d'entreprises.



NOTRE ÉTABLISSEMENT



60



Unité de Soins Médicaux
et de Réadaptation (SMR)

60



Unité de Soins
de Longue Durée (USLD)

L'Hôpital Saint Joseph-Montval est un établissement de l'Association Hôpital Saint Joseph de Marseille. Il regroupe une Unité de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) et une Unité de Soins de Longue Durée (USLD).

Établissement de moyen et long séjours, il a le double avantage de proposer à ses patients un lieu d'accueil et de vie doté d'un confort hôtelier de qualité, dans un environnement calme et verdoyant, et de pouvoir s'appuyer sur le plateau technique, ainsi que l'ensemble des domaines d'expertise médicale de l'Hôpital Saint Joseph.

Établissement à taille humaine de 120 lits, **l'Hôpital Saint Joseph-Montval** prône des valeurs de bienveillance, de sérénité et de travail en équipe, pour les patients et les accompagnants.

Nos Services



Chambre
double/couple



Décoration
d'intérieur



Rail
de transfert



Wi-fi



Jardin
thérapeutique



Restauration



Courrier



Animation

Prestations complémentaires



Téléphone



Télévision



Esthétique



Coiffure



Podologie



Lingerie



Chambre
individuelle

Pour vos proches



Espace
repas



Espace
coworking



Salon
des Familles



Chambre
accompagnant



Parking



Le SMR

L'Unité de Soins Médicaux et de Réadaptation, polyvalent, accueille des patients nécessitant :

- Une surveillance médicale
- Une convalescence
- Des soins de réadaptation
- Des soins de ré-autonomisation
- Un séjour de répit

L'admission se fait :

- À la demande des établissements de santé
- À la demande d'un médecin

Un projet de soin est défini pour chaque patient, par l'équipe pluri-professionnelle, dans l'objectif d'un retour à domicile.





L'Unité de Soins de Longue Durée accueille des personnes dont l'état nécessite une surveillance médicale constante dans le cadre d'un projet de soins.

L'admission se fait :

- À la suite d'une hospitalisation ou d'un passage en service de soins médicaux et de réadaptation
- Directement en provenance du domicile (possible avec l'appui du médecin traitant)
- Depuis un EHPAD.

C'est un lieu de soin et de vie proposant une prise en charge et un accompagnement global.

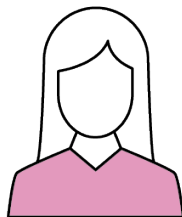




NOTRE ÉQUIPE



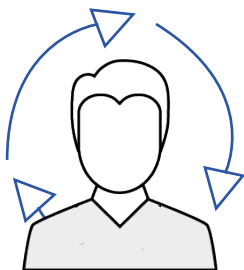
Équipe Médicale - Soignante
et de Rééducation



Aide-soignant(e)



Secrétaire
Médicale



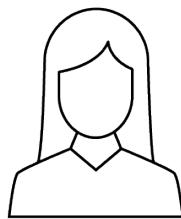
Infirmier
coordonnateur



Agent Hôtelier
Spécialisé



Personnel
Technique



Équipe
d'Animation
(tenue civile)



VOTRE ENTRÉE

L'admission



Elle se fait, **sur prescription médicale**, du lundi au vendredi à l'accueil :

- Soit après accord de prise en charge d'un autre établissement de santé par hospitalisation directe
- Soit sur prescription médicale de votre médecin traitant

Le jour de votre arrivée, votre dossier administratif doit être complété avec les documents suivants :

- ☐ Votre **pièce d'identité** (carte d'identité ou passeport valide, titre de séjour en cours de validité).
- ☐ Votre **carte de mutuelle** en cours de validité ou l'attestation de prise en charge
- ☐ Votre **carte vitale** ou l'attestation de CMU avec des droits à jour
- ☐ Un **justificatif de domicile**
- ☐ Un **moyen de paiement** : chèque, espèces ou carte bancaire (un acompte ou un chèque de caution si vous souhaitez bénéficier de certaines prestations)
- ☐ L'**ordonnance** de traitement médicamenteux
- ☐ Les résultats de **vos derniers bilans médicaux**

Accueil dans l'unité de soins

Dès votre arrivée au sein de notre établissement, vous serez accueilli(e) par un infirmier (pose du bracelet d'identification du patient, présentation de la chambre...)

Tout au long de votre séjour, une vigilance sera portée par tous les professionnels sur votre identité, pour assurer votre sécurité dans la prise en charge.

Il vous appartient d'apporter vos effets personnels et vos affaires de toilette.

Les frais

Les frais médicaux sont le plus souvent pris en charge à 80% par la Caisse d'Assurance Maladie et à 100% dans les cas suivants (source : site internet de l'Assurance Maladie) :

- Vous êtes **hospitalisé(e) plus de trente jours consécutifs** (votre prise en charge à 100% débute le trente et unième jour) ;
- Vous êtes **hospitalisé(e) en raison d'un accident de travail** ou d'une maladie professionnelle ;
- Vous êtes **hospitalisé(e) en raison d'une affection de longue durée** ;
- Vous **percevez une rente pour un accident de travail** (avec taux d'incapacité égal ou supérieur à 66.66%). Vos ayants-droits bénéficient eux aussi de cette prise en charge à 100%.
- Vous êtes **titulaire d'une pension** d'invalidité, d'une pension de veuf/veuve invalide, d'une pension vieillesse qui a remplacé votre pension d'invalidité, ou d'une pension militaire
- Vous dépendez du **régime d'Alsace-Moselle**
- Vous bénéficiez de la **couverture maladie universelle** ou de l'aide médicale d'Etat

Le forfait journalier

Le **forfait journalier** est une participation obligatoire. Son montant est fixé par les pouvoirs publics. Il est facturé du jour d'entrée au jour de sortie (inclus).

Il est à charge du patient sauf dans les cas suivants :

- Hospitalisation liée à un accident de travail ou une maladie professionnelle
- Hospitalisation d'une personne titulaire d'une carte d'invalidé de Guerre

La confidentialité

Vous pouvez demander, lors des formalités d'admission, que votre présence au sein de l'Etablissement ne soit pas communiquée.



TARIFS

Unité de Soins Médicaux et de Réadaptation
(SMR)

Prestations	Tarifs
Forfait journalier	20 euros
Chambre particulière (par jour)	65 euros
FORFAIT TÉLÉPHONE	
Au mois	15 euros
A la semaine	5 euros
FORFAIT TÉLÉVISION (sélection de chaînes du câble)	
Au mois	60 euros
1 semaine	25 euros
2 semaines	45 euros
3 semaines	55 euros
Par jour	5 euros
ACCOMPAGNANTS	
Repas accompagnant (par repas)	15 euros
Événement familial dans espace privatisé	Sur devis
Chambre accompagnant avec petit-déjeuner (par nuit)	65 euros
Lit accompagnant avec petit-déjeuner (par nuit)	25 euros
AUTRES	
Lingerie (par semaine)	20 euros
Coiffeur	Sur devis
Podologue	Sur devis
Esthéticienne	Sur devis



VOTRE SÉJOUR

Les visites

Vos proches sont les bienvenus. Nous savons que leur présence est d'un grand réconfort. Afin de faciliter les soins, des horaires de visites sont déterminés. Ces derniers font l'objet d'un affichage dans l'établissement et sont également disponibles sur le site Internet.

Les visites sont autorisées tous les jours de 12h00 à 19h30.

Elles restent cependant subordonnées aux consignes des services, aux réglementations particulières, ainsi qu'à votre état de santé.

Pour votre confort et celui des autres patients, il est **recommandé d'éviter les visites en groupe** et les conversations trop bruyantes.

Les prestations complémentaires



VOS ACCOMPAGNANTS

Si vous souhaitez que votre accompagnant puisse dormir dans l'établissement, vous pouvez faire la demande auprès de l'équipe. Il aura le choix entre une chambre ou un lit accompagnant installé dans votre chambre. L'équipe s'efforcera de satisfaire votre demande en fonction des disponibilités. Ces prestations font l'objet d'un tarif (voir tarifs p.11). Le prix inclus le petit déjeuner. L'établissement propose des repas accompagnants (voir tarifs p.11).

Vous avez également la possibilité de solliciter notre équipe pour organiser un repas de famille, d'anniversaire ou autre (prestation sur devis). Notre restaurant dispose d'un espace intime que nous pouvons privatiser pour cette occasion.

TÉLÉPHONE



Une ligne téléphonique personnelle pour recevoir ou passer des appels peut être mise à votre disposition (service payant, voir tarifs p.11) si vous en faites la demande auprès de l'accueil.



CHAMBRE PARTICULIÈRE

Vous pouvez, sur demande à notre équipe, bénéficier d'une chambre particulière au prix de 65€/jour, sous réserve de disponibilités.



TÉLÉVISION

Vous pouvez, sur demande, disposer de l'accès à la télévision avec un bouquet de chaînes câblées (service payant, voir tarifs p11).



COWORKING

L'Établissement dispose d'un espace de coworking au rez de chaussée, il est accessible à vos proches. Ce service est offert par l'Établissement.



COIFFEUR

Sur demande à notre équipe, vous pouvez bénéficier de la prestation d'un coiffeur (service payant).



PODOLOGUE

Sur demande à notre équipe, vous pouvez bénéficier de la prestation d'un podologue (service payant).



ESTHÉTIQUE

Sur demande à notre équipe, vous pouvez bénéficier de la prestation d'une esthéticienne (service payant).

La restauration

À l'Hôpital Saint Joseph-Montval, bien se nourrir fait partie de la guérison. C'est pourquoi notre service Restauration élabore sur place une cuisine traditionnelle et de qualité.

Les repas ont lieu au restaurant du rez-de-chaussée sauf avis médical contraire.

Chaque patient admis dans l'Établissement bénéficie systématiquement d'un **bilan nutritionnel réalisé par un diététicien nutritionniste**. La prise en charge nutritionnelle se poursuit selon les résultats de la première consultation (alimentation thérapeutique, détection et prise en charge de la dénutrition, éducation, allergies alimentaires, nutrition artificielle...).

Au cours du séjour, le patient nécessitant un suivi diététique verra régulièrement le diététicien pour s'assurer de sa bonne alimentation, d'une bonne évolution pondérale, que l'alimentation thérapeutique, si établie, est adaptée. Le patient pourra également avoir des **explications régulières sur la nutrition** et suivre des **éducatons diététiques** adaptées aux pathologies spécifiques.

L'animation

Des animations sont organisées au quotidien par notre équipe d'animateurs secondée de bénévoles et de volontaires de service civique. Le programme d'activités est disponible sur la chaîne interne de l'Établissement et par affichage, il est rythmé par **les évènements, les fêtes calendaires et les saisons**. Les familles sont les bienvenues pour y participer. Deux salles d'animation sont disponibles au sein de l'Établissement.



La sécurité des biens et des personnes

Il est recommandé de **ne garder ni argent, ni objet de valeur dans votre chambre**.



Vos objets personnels restent sous votre responsabilité. Un coffre central est mis à la disposition des patients afin d'y déposer leurs effets personnels, et de valeur notamment. Chaque chambre est également équipée d'un placard fermant à clé.

L'Hôpital ne peut être tenu responsable de la perte, de la détérioration ou de la disparition des objets non déposés dans le coffre. Vous pouvez, durant votre séjour ou à votre sortie, récupérer votre dépôt.

L'établissement est fermé la nuit de 19h30 à 7h00 et est équipé d'un système de vidéosurveillance.

Culte

L'Hôpital Saint Joseph-Montval est un hôpital catholique mais non confessionnel. Un aumônier visite régulièrement l'établissement, **le jeudi tous les 15 jours**.

Des représentants des différents cultes sont à la disposition des patients. N'hésitez pas à faire appel à eux. Si vous le souhaitez, l'aumônier catholique est à votre disposition pour vous aider dans votre démarche, quel que soit le culte concerné.

Pour joindre le prêtre ou un membre de l'équipe d'aumônerie, **contactez le : 04 91 80 67 59 (poste interne : 67 59)**.





VOTRE SORTIE



Les Formalités Administratives

La date prévisionnelle de votre sortie vous sera communiquée par le médecin au cours de votre séjour.

Votre sortie se fera **de préférence le matin, du lundi au vendredi**.

Le matin de votre départ, votre sortie s'effectue à **l'accueil au rez de chaussée du bâtiment**. Il vous sera demandé de régler les sommes restant à votre charge.

Avant votre départ, le personnel du service vous remet **vos documents personnels**, ainsi que ceux nécessaires à la poursuite de votre traitement (lettre de liaison, certificats médicaux, ordonnances...).

La **lettre de liaison** est également adressée à votre médecin traitant.

Vos biens

Les biens et effets personnels doivent être emportés à votre départ ou récupérés par vos proches.

Assistance Sociale



L'assistante sociale se tient à la **disposition des patients et de leur famille** afin de les soutenir et de les accompagner face aux diverses difficultés causées ou aggravées par l'hospitalisation et/ ou la maladie.

Elle peut **vous aider à préparer votre sortie ou votre retour à domicile** par la mise en place de prestations adaptées à votre situation (aide-ménagère, hospitalisation à domicile etc...).

Elle peut répondre à toute question administrative et sociale en fonction de vos besoins spécifiques.

Transport

À la fin de votre hospitalisation et pour votre retour à domicile, c'est au médecin du service de déterminer votre mode de transport (véhicule personnel, transports en commun, taxi, VSL ou ambulance), justifié par votre état de santé.

Vous avez le choix de la société de transport.

En cas de sortie ou de consultations vers un établissement de santé, c'est l'établissement qui organise le transport.

Les taxis non conventionnés sont à la charge du patient.

Si vous souhaitez sortir contrairement à l'avis médical, il vous faudra signer une décharge



LES DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT



Le Respect des Volontés du Patient

CONSENTEMENT

Toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé.

Toute personne a le **droit de refuser ou de ne pas recevoir un traitement**. Le suivi du malade reste cependant assuré par le médecin, notamment son accompagnement palliatif; article L1111-4 du Code de la Santé Publique.

PERSONNE À PRÉVENIR

Il est possible de **désigner une personne à prévenir** qui sera informée des données non confidentielles et ponctuelles (démarches administratives, aide à la sortie, gestion de vos affaires personnelles, etc.) vous concernant.

Elle sera notamment prévenue en cas d'urgence.

PERSONNE DE CONFIANCE

Lors de toute hospitalisation, il est proposé au patient de désigner, s'il le souhaite, une personne de son choix, qui sera sa « **personne de confiance** ».

Son rôle est de l'accompagner dans ses démarches et de l'assister lors de ses rendez-vous médicaux.

Elle est consultée par les médecins pour rendre compte de vos volontés si vous n'êtes plus en mesure d'être interrogé(e).

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut **rédiger des directives anticipées** pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux.

A tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables.

LA RECHERCHE CLINIQUE

Vous pouvez être sollicité(e) pour **participer à un essai de Recherche Clinique**. Votre consentement éclairé doit être formellement recueilli après que le médecin vous ait présenté :

- L'objectif de la recherche, sa méthodologie et sa durée,
- Les bénéfices attendus, les contraintes et les risques prévisibles, y compris en cas d'arrêt de la recherche avant son terme.

Vous devez être informé(e) de votre droit de refus de participer à l'essai clinique et de la possibilité de retirer votre consentement à tout moment.



L'Information Médicale

CONFIDENTIALITÉ ET SECRET PROFESSIONNEL

L'ensemble du personnel est soumis au **devoir de discrétion, de réserve et de secret professionnel** sur les informations dont il a connaissance dans le cadre de son travail. Seul le médecin est autorisé à transmettre des informations médicales (état de santé, traitements médicamenteux, etc.) à son patient, à sa personne de confiance ou à son représentant légal.

Vous pouvez demander lors des formalités d'admission que votre identité soit enregistrée sous anonymat.

MODALITÉ D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

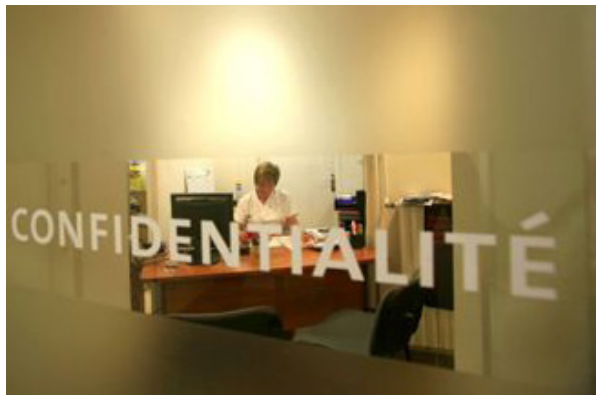
Après votre sortie, vous avez droit à un accès aux informations contenues dans votre dossier médical, en application de l'article L1111-7 du Code de la Santé Publique.

Certains éléments de ce dossier seront transmis automatiquement vers votre Dossier Médical Partagé (DMP) intégré à votre Espace Santé : www.monespacesante.fr. L'équipe médicale pourra consulter votre DMP dans le cadre de votre prise en charge sauf en cas d'opposition de votre part.

Toute demande complémentaire doit être faite au Département de l'Information Médicale-DIM (par courriel dim@hopital-saint-joseph.fr ou par téléphone au **04 91 80 68 98**). Le délai légal de mise à disposition de votre dossier, après réception des pièces justificatives de votre identité, est d'un maximum de 8 jours pour les dossiers remontant à moins de 5 ans et d'un maximum de 2 mois pour les dossiers plus anciens.

Vous pouvez choisir de venir consulter votre dossier sur place, auprès du DIM de l'Hôpital Saint Joseph sur rendez-vous, avec remise des informations par un médecin.

Le dossier peut vous être transmis par la poste ou par Internet sécurisé. Les frais de reproduction et d'expédition restent à la charge du demandeur.



PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES



Lors de votre prise en charge médicale, vous nous confiez des **données personnelles que nous collectons et traitons**.

Chaque utilisation de vos données personnelles a un objectif défini, tel que la constitution de votre dossier administratif et médical, la gestion de votre prise en charge, la facturation des soins, le recouvrement des frais d'hospitalisation, l'organisation des services, l'évaluation de la qualité des soins ou encore l'analyse de l'activité de l'établissement.

Vos données sont **conservées pour une durée limitée** et définie en fonction de chacune de ces utilisations. Dans les limites

prévues par la loi, vous disposez sur vos données des droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité.

Pour plus d'informations ou exercer vos droits, consultez la rubrique « La protection des données » sur notre site Internet ou contactez le Délégué à la Protection des Données par courriel à dpo@hopital-saint-joseph.fr ou par voie postale à l'adresse de l'Hôpital.

La Charte du Patient hospitalisé

1. Toute personne est **libre de choisir l'établissement de santé** qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent la **qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
3. L'information donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé** du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
5. Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
6. Une personne à qui il est proposé de participer à une **recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
8. La personne hospitalisée est **traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
9. Le **respect de la vie privée** est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé** la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
11. La personne hospitalisée peut exprimer des **observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus**. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers.
Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le document intégral, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur demande auprès de l'accueil de l'établissement.

FAIRE VALOIR VOS DROITS

COORDONNÉES DU CHARGÉ DES RELATIONS USAGERS :

Direction Qualité,
26 boulevard de Louvain
13008 MARSEILLE

qualite@hopital-saint-joseph.fr
04 91 80 67 06

Si vous rencontrez une **quelconque difficulté** vous pouvez vous adresser directement auprès de la Direction ou d'un médecin.

Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez **contacter la personne en charge des relations avec les usagers**. Cette dernière pourra recueillir votre doléance et vous informer sur les voies de conciliation et de recours si vous estimez être victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'Etablissement.

La personne chargée des Relations Usagers pourra également, selon les cas, **vous proposer un rendez-vous avec un des Représentants des Usagers ou un Médiateur** (Paramédical ou Médical) dont la liste est affichée au sein de l'établissement.

En cas d'Événement Indésirable Associé aux Soins (EIAS) signalez le directement aux professionnels. Vous avez également la possibilité de vous rendre sur le portail de signalement des événements sanitaires indésirables (<https://signalement.social-sante.gouv.fr/>)

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ET LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Le représentant des usagers agit pour le **respect des droits des usagers et l'amélioration du système de santé**. Il représente les usagers pour améliorer leur vie quotidienne et faire valoir leurs droits, et participe aussi à de nombreuses instances, comme la Commission des Usagers.

LISTE DES ASSOCIATIONS ET BÉNÉVOLES



Les Associations de bénévoles
présentes à l'Hôpital



Commission des Usagers

Vos Devoirs

Au regard des règles pratiques de l'Établissement,
nous vous remercions de respecter les consignes suivantes :

CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Les **consignes de sécurité de l'Établissement sont affichées dans les chambres**. Les animaux, alcools, tabac, toxiques et apports de nourriture extérieure sont interdits dans l'enceinte de l'Établissement. Les photographies et les vidéos au sein de l'établissement sont interdites sauf accord préalable. Les emplacements de stationnement doivent être respectés afin de faciliter les accès des secours en cas de sinistre.

LE CIVISME ET LE RESPECT

Notre Établissement est un lieu de soin, il est donc particulièrement important d'y **respecter le bien-être** de ceux qui y séjournent. Les professionnels prodiguent aux patients une prise en charge de qualité, qui ne peut exister que dans un climat de confiance et de respect mutuel. En cas de non-respect des règles élémentaires de savoir-vivre, des sanctions, allant jusqu'à la sortie disciplinaire, peuvent être prises à l'encontre des patients qui s'y exposeraient.

LES NUISANCES SONORES

Afin de préserver le calme, veuillez à **limiter les nuisances sonores** (télévision, téléphone portable...) des casques audio sont disponibles à l'accueil. Pour votre confort et celui des autres patients, il est recommandé d'éviter les visites en groupe et les conversations trop bruyantes.

LA TENUE VESTIMENTAIRE

Une **tenue décente** est requise au sein de l'Établissement.





QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE



Votre opinion est précieuse pour connaître et valoriser votre satisfaction auprès de nos équipes. Elle permet d'améliorer la qualité de nos services et de nos soins.

Vous disposez de plusieurs moyens pour faire connaître votre avis :

- Un questionnaire de sortie à renseigner et à remettre à l'accueil
- Un flyer d'information sur le questionnaire e-satis pourra vous être fourni lors de votre séjour

La démarche Qualité - Certification de la Haute Autorité de Santé (HAS)

L'Hôpital Saint Joseph-Montval est engagé au quotidien dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Tous les 4 ans, la HAS programme une visite de Certification. Lors de cette procédure obligatoire d'évaluation externe et indépendante, elle évalue le niveau de qualité et de sécurité des soins de tout l'établissement. **Notre établissement de Soins Médicaux et de Réadaptation*, a été certifié en 2017 avec le niveau le plus élevé : le niveau A.**

L'Hôpital produit et suit chaque année des Indicateurs nationaux évaluant sa Qualité et sa Sécurité des Soins (IQSS). Consultez les résultats des IQSS (Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins) de l'Etablissement Fernande Berger en scannant le QR code ci-dessous et sur le site de l'HAS. (www.has-sante.fr)

Le rapport de Certification de l'Etablissement est disponible sur le site de la HAS.

* Etablissement Fernande Berger qui a rejoint l'Hôpital Saint Joseph-Montval



IQSS



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Votre identification



Bien identifié(e), bien soigné(e) !

Tout au long de votre parcours de soin, une **vigilance sera portée sur votre identification**. Dès votre arrivée, une pièce d'identité sera demandée pour valider votre identité et numérisée dans votre dossier administratif. Lors de votre accueil en unité de soin, après vérification de votre identité, **un bracelet d'identification sera posé à votre poignet**. Puis tout au long de votre séjour, il vous sera régulièrement demandé de décliner votre identité afin de sécuriser votre prise en charge. Depuis le 1er janvier 2021, vous disposez d'un Identifiant National de Santé (INS) qui vous est unique et est utilisé par les différents acteurs de votre prise en charge.

Cet identifiant est composé de votre **numéro de sécurité sociale** complété de 5 traits d'identité :

- Nom de naissance
- Prénom(s) de naissance
- Date de naissance
- Sexe
- Lieu de naissance (ville/pays)



*Pour plus d'informations
sur l'INS*

Cet identifiant nous permet d'intégrer dans votre Espace Santé Numérique l'ensemble des documents issus de votre parcours de soins (compte-rendu, résultats laboratoire, résultats d'imagerie...)

Vos médicaments



Lors de votre admission, il vous est demandé d'**amener les prescriptions de vos traitements en cours**.

Si vous avez des médicaments personnels, ceux-ci sont restitués à vos proches ou, pour des raisons de sécurité, confiés à l'équipe soignante et conservés jusqu'à votre sortie.

La lutte contre les infections associées aux soins - CLIN

Afin de lutter efficacement contre le risque infectieux, l'Hôpital Saint Joseph possède un **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)** mandaté par la Conférence Médicale d'Etablissement (CME) et une Equipe Opérationnelle en Hygiène (EOH). Ainsi, une politique efficace d'hygiène hospitalière est définie et mise en application à tous les secteurs d'activité, en lien avec le programme national de lutte contre les infections :

- Hygiène des soins
- Hygiène du personnel
- Hygiène des services médicotéchniques
- Hygiène environnementale
- Hygiène alimentaire



Pour nous aider à vous protéger, quelques règles élémentaires sont à respecter :

- **Renoncer provisoirement aux visites de vos proches** s'ils sont grippés, enrhumés ou porteurs de tout autre problème infectieux.
- **Réaliser régulièrement une hygiène des mains**, par friction avec la solution hydro alcoolique du flacon présent sur le mur de votre chambre. Demander à tous vos visiteurs d'en faire de même lorsqu'ils entrent et sortent de votre chambre.
- **Conserver une hygiène corporelle** et bucco-dentaire quotidienne.
- **Effectuer soigneusement la douche pré-opératoire** telle que vous l'expliquera le personnel soignant avant toute investigation ou intervention chirurgicale.
- **Respecter les règles d'isolement**, parfois nécessaires.
- **Éviter toute manipulation de dispositif** dont vous êtes porteur : sonde urinaire, perfusion, pansement... afin d'éviter toute contamination.

Notre engagement contre la douleur - CLUD

L'Hôpital Saint Joseph-Montval adhère au **contrat d'engagement de lutte contre la douleur**.

Tout au long de votre séjour nous évaluerons l'apparition ou l'évolution de vos douleurs. Nous répondrons à vos questions en vous expliquant les soins, leurs déroulements et en utilisant les moyens adaptés pour prévenir les douleurs et les soulager.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. D'autres méthodes non médicamenteuses peuvent être également efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, la physiothérapie, le soutien psychologique.

L'établissement s'appuiera sur :

- Un **Comité de lutte contre la douleur** et pour le développement des soins palliatifs
- Les **équipes médicales et paramédicales** formées à l'évaluation et aux traitements des différentes douleurs (aigues, provoquées par les soins, chroniques et souffrances psychiques)

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, parlez-nous de vos douleurs .

**NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS ÉCOUTER, VOUS SOUTENIR ,
VOUS SOULAGER**

« Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée »
Article L1110-5 Code de Santé Publique »



Contrat d'engagement
contre la douleur



Nos VALEURS



Bienveillance



Travail d'équipe



Soutien



Nos ENGAGEMENTS

Le Développement Durable

Engagé depuis 2010 dans des actions volontaristes en matière de Développement Durable, l'Hôpital Saint Joseph déploie aujourd'hui un **plan d'actions ambitieux** fondés sur les 17 objectifs de Développement Durable de l'ONU. Ces actions recouvrent des engagements environnementaux, sociaux et économiques.

Établissement Sans Tabac

L'Établissement est engagé dans une **démarche de « Lieu de Santé Sans Tabac »**. Si vous souhaitez être accompagné-e-s pour arrêter de fumer, vous pouvez obtenir de plus amples informations sur les possibilités de prises en charge par l'Hôpital en scannant ce QR code :



Lieu de Vie et d'Échanges

Notre Établissement cultive le lien social des patients et de leurs proches, et souhaite être ouvert sur la ville.

Lieu de santé
sans tabac



LA FONDATION HOPITAL SAINT JOSEPH

Reconnue d'Utilité Publique

- à l'origine de l'Hôpital Saint Joseph créé en 1919,
- assure dans la continuité son soutien à l'Hôpital Saint Joseph,
- entreprend, investit et innove,
- dont tous les membres du Conseil d'Administration sont bénévoles.

Ses missions

La Fondation poursuit une **quadruple mission**, inscrite dans ses statuts :

- accompagner l'Homme au-delà de sa maladie à tous les stades de sa vie,
- conduire les investissements et projets de l'Hôpital et réaliser de nouveaux bâtiments,
- soutenir l'Hôpital Saint Joseph et ses structures associées, oeuvres médicales, médicosociales ou sociales,
- développer la Recherche Médicale (depuis 1924), qui constitue une activité stratégique de l'Hôpital Saint Joseph.



La Fondation Hôpital Saint Joseph respecte les règles de déontologie établies par le Comité de la Charte. Le Comité de la Charte, le don en confiance, a agréé en 2012 la Fondation Hôpital Saint Joseph attestant que la Fondation respecte les règles de déontologie établies par le Comité pour que les donateurs puissent donner en confiance. En obtenant l'agrément du Comité de la Charte, la Fondation démontre son sérieux et sa rigueur de gestion des différents dons et legs reçus.

L'Hôpital Saint Joseph a besoin de votre aide

Comme aujourd'hui vous avez besoin de ses soins !

La Fondation a vocation à recevoir des dons et legs et réalise ses missions grâce à des donateurs généreux et fidèles. Vous aussi vous pouvez aider la Fondation par un don, un legs, une assurance-vie ou une donation de votre vivant.

Retrouvez plus d'informations sur www.fondation-saint-joseph.fr

Contactez la Fondation au **04 91 80 70 00** et par mail :

fondation@fondation-hopital-saint-joseph.fr

NOTES

[illegible]



PLAN D'ACCÈS



COMMENT VENIR ?



En bus : Depuis le Métro Sainte Marguerite-Dromel, prendre le 48 vers Hôpital Clairval - Arrêt «Hespérides Montval»



En voiture : Parking gratuit sur place



Station de vélos la plus proche : «Obélisque de Mazargues»

NOUS CONTACTER



93 chemin Joseph Aiguier 13009 Marseille



www.hopital-saint-joseph-montval.fr



montval@hopital-saint-joseph.fr



04 91 80 67 47