

# MON LIVRET D'ACCUEIL

Unité de Soins de Longue Durée (USLD)

ASSOCIATION HÔPITAL SAINT JOSEPH



	<b>Notre Établissement</b> .....	<b>4</b>
	● Nos Services .....	5
	● Le SMR : Unité de Soins Médicaux et de Réadaptation .....	6
	● L'USLD : Unité de Soins de Longue Durée .....	7
	● La Rééducation .....	8
	<b>Notre Équipe</b> .....	<b>9</b>
	<b>Votre Entrée</b> .....	<b>10</b>
	● Les Frais .....	11
	● Les Tarifs .....	12
	<b>Votre Séjour</b> .....	<b>13</b>
	<b>Les Droits et Devoirs du patient</b> .....	<b>16</b>
	● Le Respect des Volontés du Patient .....	16
	● L'Information Médicale .....	18
	● La Charte du Patient Hospitalisé .....	19
	● Vos Droits .....	20
	● Vos Devoirs .....	21
	<b>La Qualité et Sécurité des soins</b> .....	<b>22</b>
	● La Démarche Qualité .....	22
	● Identification et médicaments .....	23
	● Lutte contre les infections .....	24
	● Engagement contre la douleur .....	25
	<b>Nos Valeurs</b> .....	<b>26</b>
	<b>Nos Engagements</b> .....	<b>27</b>
	<b>Plan d'accès</b> .....	<b>32</b>

## 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, qui a ouvert ses portes le 2 janvier 2024. 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 de 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)  
(Polyvalent)

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



Chambre  
individuelle



Décoration  
d'intérieur



Rail  
de transfert



Jardin  
thérapeutique



Restauration



Courrier



Animation



Wi-Fi



Lingerie

### Prestations complémentaires



Téléphone



Télévision



Esthétique



Coiffure



Podologie

### Pour vos proches



Espace  
repas



Salon  
des Familles



Chambre  
accompagnant



Parking  
gratuit





**L'Unité de Soins Médicaux et de Réadaptation**, accueille pendant 3 semaines 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 soins 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.



# La rééducation

L'Etablissement dispose de **3 salles de rééducation équipées** de parcours de marche et d'équilibre, d'une zone pour l'entraînement cardio respiratoire, mais aussi de matériels innovants et ludiques pour favoriser une rééducation fonctionnelle globale et spécifique.

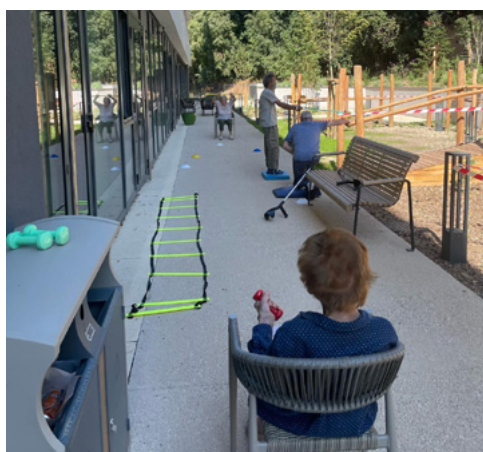
Chaque matériel et équipement ont été sélectionnés dans le souci de **correspondre aux besoins de chaque patient** pour une prise en charge optimale, individuelle et/ou collective.



**De nombreux ateliers thématiques** sont organisés chaque semaine avec pour objectif de répondre à une problématique du quotidien et/ou pour améliorer sa motricité.

A l'extérieur, un jardin thérapeutique avec un parcours de marche et un terrain de pétanque sont accessibles à tous pour **favoriser la rééducation en plein air**.

La rééducation a lieu **du lundi au vendredi** sauf jour férié en fonction des prescriptions médicales.



## NOTRE ÉQUIPE



Équipe Médicale et Infirmiers

Aide-soignant(e)

Secrétaire Médicale



Agent Hôtelier Spécialisé

Équipe de Rééducation et Brancardiers







# 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 ayant été transmis au préalable, nous vous remercions d'apporter :**

- ☐ Les **comptes rendus médicaux** ou le compte rendu de sortie de la structure d'amont (s'il y a lieu)
- ☐ Les **ordonnances** des traitements en cours
- ☐ Les **consultations programmées** au cours du prochain mois
- ☐ Les **résultats de laboratoire** récents
- ☐ Les **radiographies récentes**, scanners, IRM avec CD et échographies
- ☐ Tous les **examens** ou renseignements pouvant être utiles

## 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, marqués avec votre nom et prénom.**

L'établissement prendra en charge le traitement de votre linge.

## Les frais

Le coût du séjour est financé par le tarif hébergement, le tarif dépendance et le forfait soins.

### Tarif hébergement :

Le tarif hébergement représente la participation financière du patient aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par son hospitalisation.

Il est dû pour chaque journée d'hospitalisation, y compris le jour de sortie.

Son montant est validé avec les tutelles.

Le montant est payé par le patient, sa famille ou l'aide sociale départementale, en fonction des situations individuelles.

### Tarif dépendance :

Le tarif dépendance journalier, à la charge du patient et en fonction du GIR, peut être pris en charge par le conseil départemental dans le cadre de l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie).

### Forfait soins :

Le forfait soins est **pris en charge par l'Agence Régionale de Santé**. Certaines prestations sont exclues de ce forfait comme indiqué dans le contrat de séjour (médecin spécialiste libéral, soins dentaires, etc.). Si le patient ne bénéficie pas de l'APA, le tarif dépendance s'applique en fonction du GIR.

**Nos équipes sont à votre disposition pour personnaliser votre admission et vous faire un devis.**

## Les aides

Vous pouvez, sous conditions, bénéficier d'aides pour vous aider dans la prise en charge de votre tarif journalier .

- **Aides-sociales départementales** qui s'appliquent sur le tarif hébergement.
- **Aide personnalisée au logement** (APL) qui s'applique sur le tarif hébergement.
- **Allocation Personnalisée d'Autonomie** (APA) qui s'applique sur le tarif dépendance.
- **Mutuelle** selon les conditions contractuelles que vous avez souscrites.
- **Les chèques énergie** sont acceptés.
- **La réduction fiscale** est possible pour les patients imposables.

## 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 de Longue Durée (USLD)



Prestations	Tarifs
Forfait hébergement lit habilité à l'aide sociale, fixé par le Conseil Départemental au 01/01/2024 (par jour)	79.61 euros
Forfait hébergement (par jour)	110 euros
Forfait aide sociale pour les - de 60 ans (par jour)	105.47 euros
Forfait - de 60 ans (par jour)	136.85 euros
<b>Tarifs dépendance (par jour) pour les + 60 ans</b>	
GIR 1 et 2	26.84 euros
GIR 3 et 4	17.03 euros
GIR 5 et 6	7.23 euros
<b>FORFAIT TÉLÉPHONE</b>	
Au mois (émission et réception)	15 euros
A la semaine (émission et réception)	5 euros
Au mois (réception uniquement)	5 euros
<b>FORFAIT TÉLÉVISION</b> (sélection de chaînes du câble)	
Au mois	30 euros
<b>ACCOMPAGNANTS</b>	
Repas accompagnant (par repas)	15 euros
Événement familial dans espace privatisé	Sur devis
Lit accompagnant avec petit-déjeuner (par nuit)	25 euros
<b>AUTRES</b>	
Marquage du linge	25 euros pour 110 pièces
Coiffeur	Sur devis
Podologue	Sur devis
Esthéticienne/Bien-être	Sur devis

Version : janvier 2026



## 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 et sont limitées à 3 personnes par chambre.**

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. Un lit accompagnant sera 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.12). Le prix inclus le petit déjeuner. L'établissement demande aux accompagnements de respecter les horaires de visites après le petit-déjeuner. L'établissement propose des repas accompagnants (voir tarifs p.12), pouvant être réservé grâce aux bornes à votre disposition au restaurant.

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.12 ou affichés dans les chambres) si vous en faites la demande auprès de l'accueil.



## TÉLÉVISION

Vous pouvez, sur demande, disposer de l'accès à la télévision avec un bouquet de chaînes câblées (service payant, voir tarifs p.12).



## WI-FI

Les codes d'accès à la WI-FI sont disponibles à l'accueil de 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/BIEN-ÊTRE

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 ou dans les salles à manger des étages à 12h pour le déjeuner et à 18h pour le dîner (sauf avis médical contraire). Retrouvez les menus de la semaine sur la chaîne interne (canal 0).**

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 **éducatifs diététiques** adaptés aux pathologies spécifiques.

Vous avez la possibilité d'installer un petit réfrigérateur dans votre chambre. L'entretien et la vérification des dates de péremption sont sous votre responsabilité.

## L'animation

**Des animations** sont organisées au quotidien par notre équipe d'animateurs secondée de bénévoles. Le programme d'activités est disponible sur la chaîne interne de l'Établissement et par affichage, il est rythmé par **les événements, 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.**

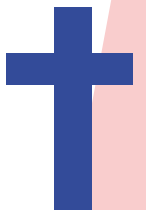
## Le culte

L'Hôpital Saint Joseph-Montval est un hôpital catholique mais non confessionnel. Un aumônier est présent dans l'établissement.

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 l'aumônier, **contactez le : 06 08 07 98 61**.

**Pour information, la messe est célébrée dans la Chapelle de l'Établissement, tous les mardis, jeudis et samedis à 16h30.**







# LES DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT



## Le Respect des Volontés du Patient

### LE 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).

### LA 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.**

### LA 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).**

### LES 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'actes médicaux.

À 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.



## 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](http://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](mailto: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 à 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 pour 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](mailto:dpo@hopital-saint-joseph.fr) ou par voie postale à l'adresse de l'Hôpital.

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

En regard des règles pratiques de l'Etablissement,  
**nous vous remercions de respecter les consignes suivantes :**

## LES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Les animaux, alcools, tabac, toxiques et apports de nourriture extérieure sont interdits dans l'enceinte de l'Etablissement. 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. Afin de permettre aux infirmières de travailler sereinement lors de la distribution des médicaments dans les chambres, l'établissement a mis en place **le port du gilet jaune**, afin de ne pas interrompre le personnel qui le porte pour garantir la sécurité des soins et éviter les erreurs.

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, veillez 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'Etablissement.





## 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.

Un questionnaire vous sera remis, nous vous remercions de le renseigner et de le remettre à l'accueil.

### 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 a été certifié niveau A en 2024 : niveau le plus élevé.**

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'Hôpital Saint Joseph-Montval en scannant le QR code en bas de la page et sur le site de l'HAS. ([www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)).

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



IQSS

## 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 de 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) qui intervient à l'Hôpital Saint Joseph-Montval. 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.

### Un Établissement Sans Tabac



L'Établissement est engagé dans une **démarche de « Lieu de Santé Sans Tabac »**. **De ce fait, il est formellement interdit de fumer à l'intérieur et aux abords de l'Établissement.**

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 le QR code ci-dessous :



### Un 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.







NOTES

[illegible]

## NOTES

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue lines, resembling notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



# 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» - Deux parkings à vélos sont accessibles sur site.

## NOUS CONTACTER



93 chemin Joseph Aiguier 13009 Marseille



[www.hopital-saint-joseph-montval.fr](http://www.hopital-saint-joseph-montval.fr)



[montval@hopital-saint-joseph.fr](mailto:montval@hopital-saint-joseph.fr)



04 91 80 67 47