



HOPITAL saint JOSEPH

MON
LIVRET
D'ACCUEIL

S O M M A I R E

	Présentation Générale	4
	● Histoire et valeurs	5
	● Nos engagements	6
	● En quelques chiffres	7
	● Nos spécialités	8
	Votre arrivée, les formalités administratives et la sortie	10
	● Localisation des Services	11
	● Les autorisations et renseignements	12
	● La préadmission et l'admission	12
	● Les frais d'hospitalisation	14
	● La sortie	15
	Votre Séjour	18
	● Nos professionnels	19
	● Votre Identification	20
	● Les visites	20
	● La sécurité	20
	● Les services et vie pratique	22
	● Notre accompagnement	25
	● Votre Douleur et les Soins Palliatifs	26
	Vos Droits et Devoirs	28
	● Vos droits	29
	● Vos devoirs	36
	● Vos médicaments	37
	● Votre hygiène	37
	Qualité et Gestion des Risques	38
	La Fondation	43
	Plan d'accès	

BIENVENUE À L'HÔPITAL SAINT JOSEPH

Sophie DOSTERT,
Directeur Général



Madame, Monsieur,

Nous vous remercions d'avoir choisi notre établissement pour votre hospitalisation et nous vous souhaitons la bienvenue.

L'équipe médicale, l'ensemble du personnel et la Direction de l'Établissement sont heureux de vous accueillir à l'Hôpital Saint Joseph, Établissement de Santé privé d'Intérêt Collectif (ESPIC).

Nos équipes sont à votre disposition pendant toute la durée de votre hospitalisation.

De votre arrivée jusqu'à votre sortie, à chaque instant, nous veillerons sur votre santé et votre confort.

Souhaitant vous offrir la meilleure qualité de soins et de service, nous sommes attentifs à vos remarques et suggestions qui contribuent à vous proposer la meilleure qualité de soins et de services.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un agréable séjour et un prompt rétablissement.



1

Présentation Générale



Histoire et valeurs

L'Hôpital Saint Joseph est né en 1919, de la volonté du Bienheureux Abbé Jean-Baptiste Fouque (béatifié en 2018) de créer, dans le difficile contexte de l'après-guerre, un grand hôpital catholique gratuit pour les nécessiteux.

Décennie après décennie, fidèle aux valeurs d'accueil et d'humanisme voulue par son fondateur, administré par des bénévoles, l'Hôpital Saint Joseph a poursuivi sa croissance.

L'Hôpital Saint Joseph est aujourd'hui **l'un des plus importants hôpitaux pluridisciplinaires du secteur privé à but non lucratif de France.**

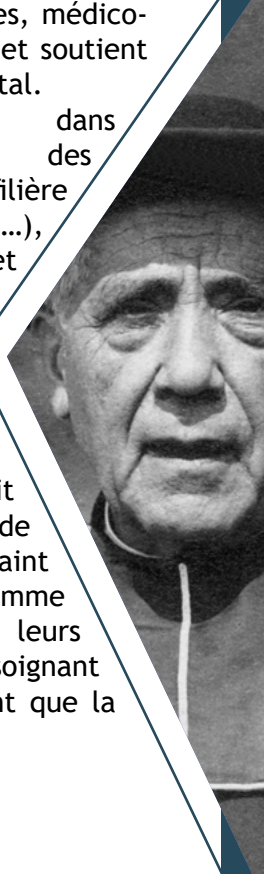
Il abrite aussi la **1ère maternité de la région PACA.** L'Hôpital a deux sites, celui dans lequel vous êtes aujourd'hui accueilli et l'Hôpital Saint Joseph-Montval, qui abrite une unité de soins médicaux et de réadaptation de 60 lits et une unité de soins de longue durée de 60 lits.

L'Hôpital Saint Joseph est un acteur engagé, social et citoyen.

La Fondation Hôpital Saint Joseph développe des activités de financement ou d'aide à des œuvres sanitaires, médico-sociales ou sociales et soutient les projets de l'Hôpital.

Elle s'implique dans l'accompagnement des personnes âgées (filière gériatrique, EHPAD...), des Soins de Suite et dans le domaine de la formation.

L'Hôpital et sa Fondation restent fidèles à l'esprit du fondateur de l'Institution Saint Joseph, mettant l'Homme au centre de leurs préoccupations, soignant l'Homme tout autant que la maladie.



Retrouvez
le film
des 100 ans
en scannant
ce QR code :





Nos Engagements

Le Développement Durable



Engagé depuis 2010 en faveur du Développement Durable, l'Hôpital Saint Joseph déploie aujourd'hui un plan d'actions fondé sur les 17 objectifs de Développement Durable de l'ONU. Ces actions recouvrent des engagements environnementaux, sociaux et économiques.

Les principales actions actuelles sont décrites sur le site Internet en scannant :



Lieu de Santé Sans Tabac

L'Hôpital 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 plus d'informations sur les prises en charge par l'Hôpital en scannant le QR code :



Le Label Initiative Hôpital Ami des Bébés (IHAB)

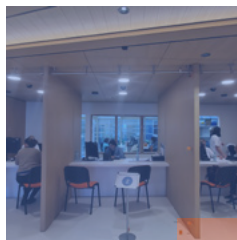
Le Label IHAB a été renouvelé pour La Maternité et la Médecine Néonatale en 2024. Les services de pédiatrie ont également été labellisés en 2024 également. L'IHAB est une démarche qualité axée sur les pratiques de soins autour de l'enfant et sa famille.





L'HÔPITAL SAINT JOSEPH EN 2024

En quelques chiffres...



4 679

naissances réalisées
au Pôle Parents-Enfants



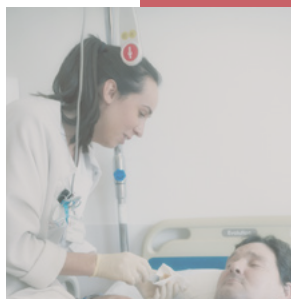
77 080

Passages aux Urgences
(Adultes, pédiatriques
& gynécologiques)



2900

Salariés
et 460 médecins



1801

Consultations
externes
par jour



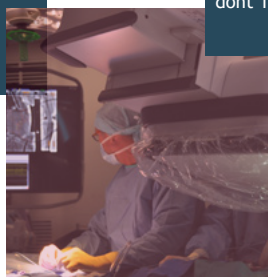
806

Lits et places
dont 153 en Hôpital de Jour



9/10

Note globale
donnée par le patient
à son séjour





Nos Spécialités

L'Hôpital Saint Joseph est un hôpital pluridisciplinaire avec des pôles de référence.

Pôle Médecine



Cardiologie, Rythmologie, Dermatologie, Endocrinologie, Gastro-Entérologie, Médecine Interne, Médecine d'Urgence Polyvalente, Néphrologie, Neurologie, Rhumatologie, Pneumologie, Gynécologie Médicale, Gériatrie, Soins Palliatifs, Douleur Chronique, Oncologie, Médecine Générale, Urgences.

Pôle Chirurgie



Chirurgie Cardiaque, Thoracique, Digestive, ORL, Osseuse, Pédiatrique, Cardiovasculaire, Ophtalmologie, Stomatologie, Urologique, Gynécologique.

Pôle Parents-Enfants



Procréation Médicalement Assistée, Urgences Gynécologiques et Pédiatriques, Maternité, Suites de Naissances, Pédiatrie, Néonatalogie, Grossesses à Risques.



Pôle Domicile

HAD, Équipe Mobile Gériatrique Extra Hospitalière, Hotline Saint Joseph, Astreinte IDE pour les EHPAD, Pôle International et Entreprises.

Pôle Consultations



Consultations Externes dans toutes les spécialités et Consultations de Médecine Générale avec ou sans rendez-vous.



Pôle Plateau Technique

Soins critiques et Urgences : Urgences Adultes, Pôle de Réanimation Polyvalente et Cardiaque, Soins Intensifs Adultes et Néonataux et Service de Surveillance Continue Adultes et Enfants.

Laboratoire Polyvalent et Laboratoire cytogénétique : Hématologie, Biologie Moléculaire, Microbiologie, Biochimie, PMA.

Imagerie Médicale : Scanners, IRM, Echographe, Salles de Radiologie, Doppler, Centre de la Femme - Sénologie...



Retrouvez des informations complètes
sur l'Établissement sur le site internet :



2

**Votre arrivée,
les formalités
administratives
et la sortie**

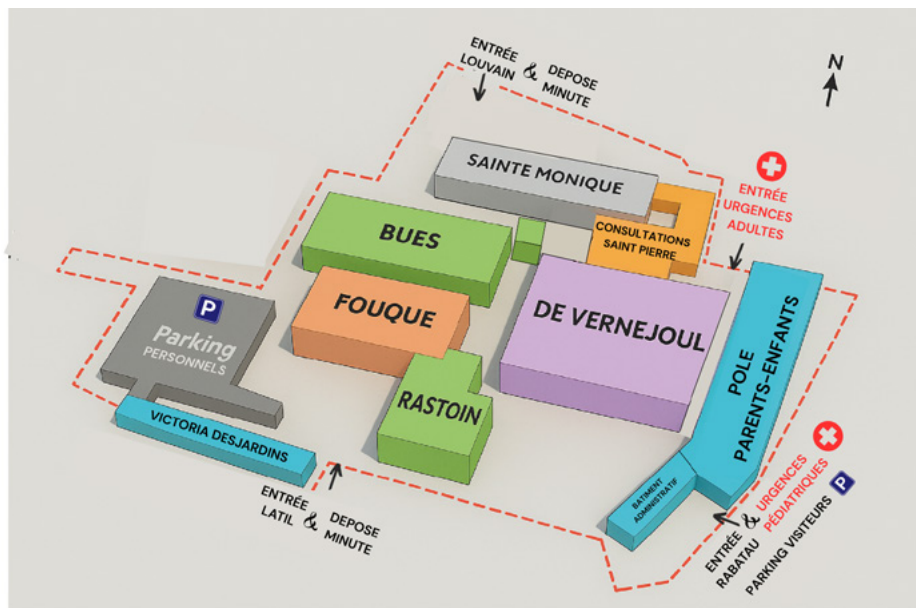
ACCUEIL

↑ PAISSIER
VERS BÂTIMENT S
VERS BÂTIMENT SAINT

Centre de la Paissier
Solutions Avancées



Localisation des Services



Pour retrouver le détail des accès aux différents services de l'Hôpital Saint Joseph, rendez-vous sur notre site internet ou scannez ce QRcode :





Les autorisations et renseignements

Dans le cadre de votre prise en charge, il vous sera remis différents **formulaires de renseignements et d'autorisations**, notamment pour désigner une personne de confiance et une personne à prévenir, et recueillir vos directives anticipées si vous les avez rédigées.



Pour les patients mineurs ou sous tutelle/curatelle, le formulaire sera accompagné d'un **document d'autorisation de soins pour mineurs**.



Pour plus d'explications sur ces autorisations et désignations de personnes de confiance ou à prévenir, se rendre à la rubrique « Vos droits et devoirs » de ce livret.



La préadmission et l'admission

Votre dossier administratif doit être complété avec les documents suivants :

- Une pièce d'identité en cours de validité** :
 - Pour une personne majeure : carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour temporaire ou définitif
 - Pour une personne mineure : un livret de famille et la pièce d'identité du mineur (si elle existe) ainsi que la pièce d'identité des titulaires de l'autorité parentale
- Votre Carte Vitale** avec vos droits à jour
- Votre carte de Mutuelle** ou une attestation de prise en charge délivrée par celle-ci
- Un **justificatif de domicile**
- Un **moyen de paiement** : un acompte ou un chèque de caution si vous souhaitez bénéficier de certaines prestations
- Carnet de santé** pour le patient mineur

A noter que dans certaines situations particulières, d'autres pièces justificatives peuvent vous être demandées : intervention en rapport avec un accident du travail ou une maladie professionnelle, ressortissant d'un pays hors Espace Economique Européen, ...

Selon votre parcours, les formalités administratives s'effectuent :

- Soit en préadmission, avant votre séjour,
- Soit directement en service le jour même de votre entrée.

Votre prise en charge en passant par la préadmission

La préadmission vous permettra de préparer en amont de votre hospitalisation votre dossier administratif. Si votre séjour est d'ordre chirurgical, un entretien complémentaire avec l'IDE Parcours sera nécessaire pour répondre à vos questions et vous donner toutes les précisions nécessaires.

Coordonnées

Préadmission administrative :

Du lundi au vendredi
de 8h00 à 18h00

Tél : 04 91 80 69 02 -
04 91 80 69 03

Fax : 04 91 80 64 09

Mail : preadmission@hopital-saint-joseph.fr

Pour tout envoi de documents contenant des données personnelles et ou des données de santé, **utilisez l'adresse sécurisée prévue à cet effet disponible sur notre page internet.**



Parcours Patient Infirmier :

Du lundi au vendredi
de 8h15 à 19h00

Tél : 04 91 80 65 68 -
04 91 80 71 97 -
04 91 80 68 27

Fax : 04 91 80 64 09

Mail : parcourspatient@hopital-saint-joseph.fr

Pour tout envoi de documents contenant des données personnelles et ou des données de santé, **utilisez l'adresse sécurisée prévue à cet effet disponible sur notre page internet.**



Votre prise en charge sans le passage par la préadmission

Selon votre parcours, vous pouvez être orienté(e) pour procéder à votre admission le jour de votre hospitalisation directement dans l'unité de soins auprès de l'agent d'accueil.

L'Admission dans l'Unité de soins

Dès votre arrivée dans le service, vous serez accueilli(e) par un membre de l'équipe (pose du bracelet d'identification, 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.



Un Portail Patient informatisé est en cours de déploiement. A ce jour, quelques spécialités y sont intégrées : Chirurgie, Gynécologie, Hôpitaux de Jour Oncologie. L'objectif est de pouvoir développer le plus grand nombre de parcours.



Les frais d'hospitalisation

Le forfait journalier

Le forfait journalier est une participation obligatoire dont le montant est fixé par les Pouvoirs Publics. Il est facturé du jour d'entrée au jour de sortie inclus.

Ce forfait est à votre charge sauf si vous êtes dans l'un des cas suivants :

- Patiente enceinte pendant sa grossesse à compter du 1er jour du 6ème mois.
- Accidenté(e) du travail ou ayant une maladie professionnelle.
- Invalide de guerre, enfant ou adolescent pour une affection liée à son handicap.
- Nouveau-né de moins de 31 jours.
- Régime local d'assurance maladie Alsace-Moselle.

Les frais médicaux

Leur tarification, directement liée à la pathologie, est fixée par les Pouvoirs Publics.

Les suppléments d'honoraires

Les médecins peuvent vous demander des suppléments d'honoraires (voir les conditions de votre mutuelle pour la prise en charge de ces frais) en vous informant en amont de votre hospitalisation. Ils vous feront signer un document d'acceptation.



La sortie

Votre sortie est programmée avec l'accord de votre médecin. Sauf exception, elle est réalisée avant 11 heures.

Les formalités de sortie

Le matin de votre départ, votre sortie s'effectue avec le secrétariat du service, ou au Bureau des Admissions pour le Pôle Parents-Enfants. Il vous sera demandé de régler les sommes restant à votre charge.

La lettre de liaison et le compte-rendu opératoire seront adressés à votre médecin traitant.

Avant votre départ, le personnel du service vous remettra vos documents personnels, la lettre de liaison, les certificats médicaux, les ordonnances, les résultats laboratoire et imagerie,...

Ces documents de sortie seront aussi déposés dans votre Dossier Médical Partagé (DMP) disponible sur « Mon Espace Santé ». En cas de souhait d'opposition d'alimentation de votre DMP, se rendre à la rubrique « Vos droits et devoirs » de ce livret.

Les moyens de transport pour votre retour

Pour votre retour à domicile, votre état de santé déterminera votre mode de transport.

Si nécessaire, le médecin vous prescrira un bon de transport. Le cas échéant, vous pouvez choisir la société de transport mais pas le mode. Cette prescription par le médecin n'est en aucun cas automatique, elle sera rédigée uniquement à son initiative.

Elle est soumise à un référentiel de transport strict et engage la responsabilité du professionnel de santé. Si vous réservez un taxi non conventionné, le transport est à votre charge.

En cas de sortie vers un établissement de santé, c'est l'Hôpital qui prendra en charge l'organisation du transport.

La sortie contre avis médical

En cas de sortie contre avis médical, nous vous demanderons de signer une attestation stipulant la prise de connaissance des risques encourus.

Des solutions pour accompagner votre sortie

La Fondation Saint Joseph regroupe des structures permettant d'accompagner votre sortie :

- ❑ **L'Hospitalisation A Domicile Saint Joseph (HAD)**, dont le secrétariat est joignable au 04 91 80 70 20 ou had@hopital-saint-joseph.fr.
- ❑ **Le Service Autonomie à Domicile ABCD Saint Joseph (SAD)**, pour un accompagnement dans les actes de la vie quotidienne, dont le secrétariat est joignable au 04 91 50 74 18 ou contact@abcdsaintjoseph.fr
- ❑ **Le Service de Soins Infirmiers à Domicile Saint Joseph (SSIAD)** pour la réalisation des soins d'hygiène et de confort, et le suivi des prescriptions médicales, dont le secrétariat est joignable au 04 91 80 82 84 ou ssiad@hopital-saint-joseph.fr

- 
- ❑ **L'Hôpital Saint Joseph-Montval**, établissement qui regroupe une Unité de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) et une Unité de Soins de Longue Durée (USLD).

Pour contacter l'Hôpital Saint Joseph-Montval :

04 91 80 67 47 ou montval@hopital-saint-joseph.fr.

- ❑ **Saint Joseph SENIORS**, une Association gestionnaire de 7 EHPAD, dont 2 à Marseille et 1 à Gémenos.

- ❑ **La Clinique Bonneveine - Saint Joseph Bonneveine**, notamment spécialisée dans la prise en charge de patients en situation de handicap, cet établissement propose également des parcours de santé adaptés aux patients, et aux personnes âgées et vulnérables.

Pour contacter la Clinique Bonneveine : 04 96 14 14 14
ou 89 Boulevard Sablier, 13008 Marseille

Pour vous aider, consultez la rubrique « Service social » de ce livret.

Vos expérience et expression sont précieuses

Afin d'améliorer la qualité de nos services, vous disposez de plusieurs moyens :

- ❑ **L'enquête de satisfaction E-Satis** : à distance du jour de votre sortie, vous serez invité(e) par mail via un questionnaire en ligne totalement anonyme à renseigner votre expérience. Cette enquête E-satis est une démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés.
- ❑ **Le questionnaire de sortie** : selon les secteurs de votre hospitalisation, un questionnaire sous format digital ou papier vous sera proposé. Nous vous remercions du temps que vous prendrez pour le renseigner, et le déposer dans la boîte à lettre dédiée au sein du service, ou le remettre à un membre de l'équipe.

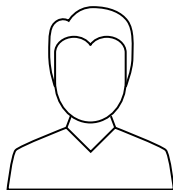
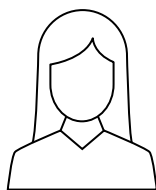


3

Votre séjour

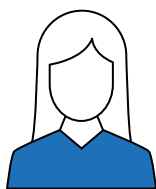


Nos professionnels



Corps médical - Sages-Femmes -
Infirmier(e)s - Manipulateurs/trices
de radiologie - Kinésithérapeutes -
Diététicien(ne)s

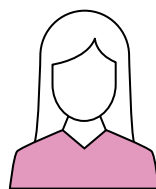
Cadre Supérieur de Santé
et Cadre de Santé



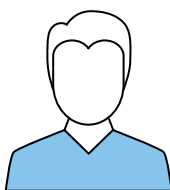
Secrétaires médicales



Secrétaires



Auxiliaires Puéricultrices -
Aides-soignantes



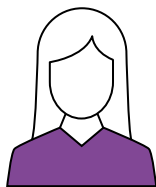
Brancardiers



Agent d'accueil
en service



Agent
de Service Hospitalier



Urgences Adultes



Personnel technique



Votre identification

Bien identifié(e), bien soigné(e) par des moyens sûrs ! C'est pour cela qu'il vous sera demandé :

- Une pièce d'identité (qui sera scannée dans votre dossier) ou le livret de famille pour les enfants.
- La pose d'un bracelet d'identification à votre poignet (après vérification par une question ouverte : « quel est votre nom, prénom et date de naissance ? »)

Lors de chaque soin ou examen, le personnel vous reposera cette question et vérifiera votre bracelet avant leurs réalisations.



Les visites

Votre séjour à l'hôpital peut être amélioré grâce à la présence de vos proches. Les visites peuvent toutefois être soumises à des recommandations d'horaires ou sanitaires adaptées à votre état de santé.

Les visites en unités d'hospitalisation sont déconseillées aux mineurs. Les visiteurs s'engagent à respecter le règlement intérieur de l'établissement et la Direction s'autorise à restreindre ou interdire les visites en cas de non-respect.

Ces recommandations sont affichées en service ou disponibles sur le site internet de l'hôpital.



Pour en savoir plus,
scannez ce QR code



La sécurité

Votre sécurité

L'Etablissement est **fermé la nuit entre 20h et 6h**. Une équipe de sécurité est présente 24h/24 et 7j/7. Si vous constatez une situation anormale, signalez-la à un membre du personnel.

La sécurité anti-malveillance

Afin d'assurer votre sécurité, l'établissement est placé sous vidéo protection, dispositif déposé en Préfecture. Les images peuvent être visionnées par la Direction, le service de sécurité et les forces de l'ordre. Pour exercer vos droits d'accès aux images, adressez-vous au Délégué à la Protection des Données (DPO) de notre établissement-dpo@hopital-saint-joseph.fr

La sécurité de vos biens

Vos objets personnels restent sous votre responsabilité.

- **N'amenez aucun objet de valeur** si votre hospitalisation est programmée ou confiez-les à vos proches en cas de passage via les urgences.
- Le cas échéant, seulement pour les objets de valeur et de petite taille comme les bijoux, les papiers d'identité ou le portefeuille, un coffre central est à votre disposition dans l'Etablissement. Rapprochez-vous de l'encadrement du service pour y accéder.
- Certaines chambres sont équipées d'un coffre dans les placards.
- Nous pouvons également mettre à votre disposition des boîtiers pour déposer vos prothèses dentaires ou auditives lorsque vous êtes appelé(e) à les quitter. Faites-en la demande à votre arrivée dans le service.

Cependant, l'Hôpital ne peut être tenu responsable ni de la perte, de la détérioration ou de la disparition des objets non déposés dans le coffre central, il en est de même pour les prothèses non déposées dans ces boîtiers.

La sécurité incendie

Les consignes de sécurité et plans d'évacuation en cas d'incendie sont affichés dans les couloirs.

Il est **interdit de fumer** à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments.

Vigilance particulière si vous êtes sous oxygène : **risque d'explosion !**

Il est par ailleurs interdit d'utiliser des bougies et de se servir d'appareils électriques personnels (télévision, sèche-cheveux...)

Ne pas surcharger les prises de courant (multiprises, rallonges)

Ne pas apporter de produits inflammables (eau de toilette par exemple)

Laissez toujours libres, les issues de secours et les dégagements (couloirs).



Les services et vie pratique

Pour votre confort, plusieurs prestations sont mises à votre disposition.

Attention : sans chèque de caution, aucune prestation complémentaire (chambre particulière, télévision, téléphone...) ne pourra vous être attribuée.



La restauration

A Saint Joseph, bien se nourrir fait partie de la guérison. C'est pourquoi notre service Restauration, certifié **ISO 22000**, élabore sur place une cuisine traditionnelle et de qualité. L'Établissement est également composé d'un Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN). Chaque jour, un agent hôtelier vous propose un menu avec différents choix.

Vos proches peuvent aussi demander un « repas accompagnant » midi et soir (se référer à la grille tarifaire en annexe de ce livret).

Les repas sont servis à partir de 7h15 pour le petit-déjeuner, de 11h45 à 12h30 pour le déjeuner et entre 18h00 et 19h00 pour le dîner.

Prise en charge nutritionnelle

Vous pouvez bénéficier d'un bilan nutritionnel et d'un suivi par un diététicien.

Les allergènes

Pensez à nous signaler si vous avez une allergie alimentaire (comprise dans la liste accessible en scannant le QR code et/ou plus).

Le service Restauration vous informe de la présence possible d'allergènes dans les repas, conformément au règlement (UE) N° 1169 1169/2011.



Le courrier

RECEPTION : le courrier vous est remis en chambre du lundi au vendredi.

Pour son acheminement, demandez à vos correspondants de préciser le nom du service et le numéro de votre chambre.

ENVOI : La boîte aux lettres est située dans le hall de l'accueil principal (dernière levée : 15 h 45, et en jours ouvrés uniquement). Pensez à affranchir votre courrier.



Les boutiques

- **Une cafétéria** située au niveau -1 sous le hall principal du bâtiment FOUQUE.
- **Une Presse-Cadeaux** à côté de la cafétéria au niveau -1 du bâtiment FOUQUE.
- **Des distributeurs de boissons et/ou de nourritures**, dans tout l'Etablissement.
- **Un Salon de Coiffure** situé dans le hall principal.
Prise de rendez-vous au 04 91 80 67 99 en chambre ou sur place.



La télévision

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



Le téléphone

Une ligne téléphonique personnelle pour recevoir ou passer des appels peut être mise à votre disposition (service payant, voir l'annexe sur les tarifs) si vous en faites la demande auprès de l'accueil. La réception des appels est gratuite.



Le Wifi

Un accès WIFI libre (restreint) est mis à disposition pour les patients. Vous pouvez, de n'importe quelle chambre d'hospitalisation, vous connecter au haut débit sans fil, sur votre appareil. Pour en disposer, adressez-vous à l'agent d'accueil du service.



La chambre particulière

Nous veillons à ce que les chambres soient les plus accueillantes et confortables possibles, avec une politique de construction et de rénovation active. Si vous le souhaitez, et sous réserve de disponibilité, vous pouvez demander à séjourner dans une chambre particulière. Il s'agit d'un service payant (voir l'annexe sur les tarifs), souvent remboursé par certaines mutuelles.

Renseignez-vous auprès de votre mutuelle. Cette prestation inclut la possibilité d'un couchage supplémentaire sans supplément pour la personne de votre choix.



La bibliothèque

L'Office Centrale des Bibliothèques (OCB) donne accès à la lecture aux patients hospitalisés en proposant des prêts gratuits de livres. Les ouvrages empruntés sont à rendre, avant la fin de l'hospitalisation. La bibliothèque est joignable au 04 91 80 65 49.



Hébergement de votre entourage

Des accords ont été passés avec certaines résidences hôtelières situées à proximité de l'Hôpital pour l'hébergement de vos proches. La liste de ces hôtels est disponible sur demande à l'accueil de l'Hôpital ou sur le site Internet de l'Hôpital



Pour en savoir plus,
scannez ce QR code





Notre accompagnement

Le Service Social

Le service social se tient à votre disposition et à celle de votre famille afin de vous accompagner.

Il peut vous aider à préparer votre sortie de l'Hôpital ; orientation/ transfert (en accord avec le corps médical) vers des centres de convalescence ou de rééducation, ou retour à domicile par la mise en place de prestations adaptées à votre situation (aide-ménagère, hospitalisation à domicile...). Il peut répondre à toute question administrative et sociale en fonction de vos besoins spécifiques.

Contact : 04 91 80 65 82.

L'équipe de psychologues

Une équipe de psychologues est présente dans l'Hôpital. Pour rencontrer un psychologue durant votre séjour, adressez-vous à l'un des médecins ou à l'équipe soignante du service.

Le Pôle Sport et Santé

Le Pôle Sport & Santé vous accompagne sur prescription médicale vers une Activité Physique Adaptée (maladies chroniques ou affections de longue durée (respiratoires, cardiaques, obésité, rhumatismes, dépression...) avec des éducateurs médico-sportifs.

Les bénévoles

L'échange, l'écoute et la parole sont particulièrement importants lors d'une hospitalisation. Certaines associations sont présentes à l'Hôpital et apportent une aide précieuse pour le bien-être de nos patients, cette liste est disponible sur notre site internet (ou en scannant le QR code).



Au sein de notre Commission des Usagers, nous comptons également 4 Représentants des Usagers qui portent leurs associations respectives en veillant au respect des droits des patients tout au long de leur prise en charge, Consultez la rubrique « Vos Droits et Devoirs » de ce livret.

Le culte



L'Hôpital Saint Joseph est un hôpital catholique mais non confessionnel. Les représentants des différents cultes sont à votre disposition.

Les membres de l'Aumônerie Catholique visitent une fois par semaine chaque service.

Si vous le souhaitez, l'aumônier est à votre disposition pour vous aider dans votre démarche, quel que soit le culte concerné.

Pour joindre l'aumônier ou un membre de l'équipe d'aumônerie :

- La journée, contactez le : 04 91 80 67 59 (poste interne : 67 59)
- La nuit : 04 91 80 04 96 ou faire le 9 pour passer par le standard.



Votre Douleur et les Soins Palliatifs

Notre engagement 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, leur déroulement et en utilisant les moyens adaptés pour prévenir les douleurs et les soulager.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Nous disposons également de personnes formées aux méthodes non médicamenteuses qui peuvent être efficaces et peuvent vous être proposées, comme par exemples la relaxation, le toucher détente, l'hypno analgésie, le soutien psychologique, ...

L'établissement s'appuie sur :

- Un Comité de lutte contre la douleur et pour le développement des soins palliatifs : CLUD-SP.
- Les équipes médicales et paramédicales formées à l'évaluation et aux traitements des différentes douleurs (aigues, provoquées par les soins, chroniques et souffrances psychiques).
- Une équipe mobile pluridisciplinaire spécialisée en douleur et en soins palliatifs.
- Un service spécialisé dans la prise en charge des douleurs chroniques.

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



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

Les soins palliatifs

Les soins palliatifs visent à améliorer la qualité de vie en cas de maladies graves en soulageant vos douleurs, tout en vous offrant un soutien psychologique et social adapté à vos besoins.

Un service dédié et son équipe mobile composés de médecins, infirmiers, psychologues et assistants sociaux, sont présents pour vous accompagner à chaque étape de votre parcours à l'hôpital et à domicile afin de vous offrir un soutien personnalisé et adapté.

Notre priorité est de respecter vos droits et de vous apporter un environnement digne.



**Pour en savoir plus,
rendez-vous
sur notre site internet**





4

Vos droits et devoirs





Vos droits

La charte de la Personne Hospitalisée

Annexe à la Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées

1. **Toute personne est libre de choisir l'Etablissement de santé** qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque Etablissement. 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'Etablissement 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.

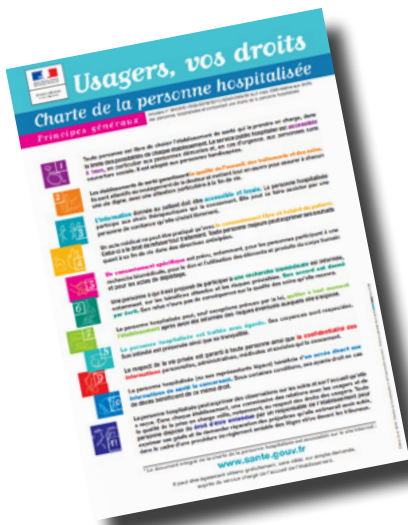
11. La personne hospitalisée peut **exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil** qu'elle a reçus. Dans chaque Etablissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers.

Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'Etablissement 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.

La Charte de la personne hospitalisée est également disponible en braille et en plusieurs langues à l'accueil.



Pour en savoir plus,
rendez-vous
sur notre site internet



Le respect de votre volonté

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

Vous pouvez désigner une personne à prévenir qui sera informée des données administratives ponctuelles et non confidentielles vous concernant (aide à la sortie, gestion des effets personnels...), et sera notamment prévenue en cas d'urgence.



La Personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne de confiance dont le rôle est de vous accompagner dans votre parcours médical, vous aider dans vos décisions et réflexions, et de faire le lien avec votre famille et vos proches.

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



Les Directives Anticipées

Toute personne majeure, même en bonne santé, est invitée à rédiger ses directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Cette formalité (datée et signée) permet d'exprimer votre volonté relative à la fin de vie (conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitements ou d'actes médicaux).



Elles sont révisables et révocables, à tout moment et par tout moyen. Elles peuvent être :

- Mises en ligne sur « Mon Espace Santé » dans le DMP.
- Conservées dans un lieu de votre choix : pensez à en informer vos proches et les médecins.

Le prélèvement et don d'organes

Toute personne est présumée avoir consenti au don de ses organes sauf si elle s'inscrit au registre national des refus. Elle peut également faire connaître son choix à son entourage.

Lors du décès d'un patient, sa famille, ses proches pourront être sollicités par l'équipe de coordination afin de connaître sa position.



La Recherche Clinique

Vous pouvez être sollicité(e) pour participer à un essai ou à une étude de Recherche Clinique.

Votre consentement éclairé doit être formellement recueilli après que le médecin vous a 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 (se référer au chapitre « Protection des données personnelles » de ce livret).

Sans opposition de votre part, vos données de santé et échantillon biologique peuvent être réutilisés à des fins de recherche de manière anonymisée.

Le respect de l'information médicale et la protection des données

La confidentialité et le 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 vous transmettre des informations médicales et le cas échéant, à votre personne de confiance ou à votre représentant légal.

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

Les modalités d'accès au dossier médical

Vous avez droit à un accès à certaines informations contenues dans votre dossier médical, en application de l'*article L1111-7 du Code la Santé Publique*. Certains éléments de ce dossier seront transmis automatiquement vers votre Dossier Médical Partagé (DMP) intégré à dans « Mon Espace Santé ».

En cas d'opposition de votre part à alimenter ce DMP, il vous revient le soin d'en informer le Délégué à la Protection des Données de notre établissement (se référer au chapitre « Protection des données personnelles » de ce livret).

Pour accéder à votre dossier médical d'un séjour :

- **datant de moins de 3 mois** : rapprochez-vous du service de soins concerné.
- **datant de plus de 3 mois ou en cas de demande de votre dossier complet** : rapprochez-vous du Département de l'Information Médicale (DIM) *par courriel* dim@hopital-saint-joseph.fr ou *téléphone* 04 91 80 68 98.

Le délai légal de mise à disposition de votre dossier, après réception de toutes les 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 consulter votre dossier sur place, ou il peut vous être transmis par voie postale ou dématérialisée sécurisée. Les frais de reproduction et d'expédition restent à votre charge.

La protection des données personnelles

Lors de votre prise en charge, nous **collectons et traitons certaines de vos données personnelles** ayant pour but la constitution de votre dossier administratif et médical, la gestion de votre prise en charge, la facturation des soins, 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.

L'Établissement veille au respect de l'envoi sécurisé de données de santé relatives à ses patients. Il vous est recommandé d'éviter tout envoi de données personnelles sur une boîte mail non sécurisée.

Dans les limites prévues par la loi, vous disposez 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 ou par voie postale à l'adresse de l'Hôpital.



Pour en savoir plus,
rendez-vous
sur notre site internet



Plainte et réclamations - Faire valoir vos droits

Nous sommes à votre écoute si vous souhaitez nous adresser un éloge ou une réclamation.

Si vous êtes satisfait de votre séjour, nous serons heureux de transmettre vos messages aux équipes concernées.

Si vous rencontrez des difficultés, vous pouvez vous adresser au cadre de santé ou au médecin responsable. Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, contactez la personne en charge des relations avec les usagers.

Coordonnées
du Chargé des Relations Usagers
de l'Établissement



04 91 80 67 06



qualite@hopital-saint-joseph.fr



Direction Qualité -
Relations Usagers
26, boulevard de Louvain
13008 MARSEILLE

La Commission des Usagers (CDU) et les Représentants des Usagers

Les représentants des usagers, membres de la Commission des Usagers, agissent pour le respect des droits des usagers et l'amélioration de nos pratiques. Ils sont à votre écoute :

- Mr Christian FOXONET, Ligue nationale contre le cancer : 04.91.41.00.20
- Mr Patrick D'ANGIO, France Rein : 04.91.49.35.91
- Mr André DI MARCO, Fédération des Aveugles et Amblyopes de France : 04.96.12.20.79
- Mme Blaga STENGER, SOS Hépatites PACA : 06.31.41.21.02



Pour en savoir plus,
rendez-vous
sur notre site internet





Vos devoirs

Un hôpital est un lieu de soin, il est donc particulièrement important d'y respecter le bien-être de ceux qui y séjournent. Un climat de confiance et de respect mutuel permet aux professionnels de prodiguer des soins de qualité.

En cas de non-respect des règles suivantes, des sanctions (allant jusqu'à la sortie disciplinaire) peuvent être prises à l'encontre des patients qui s'y exposeraient.



Les animaux, l'alcool et les substances illicites sont **interdits**.



Les emplacements de stationnement doivent être respectés pour des raisons de sécurité.



La captation d'image est également interdite afin de respecter la confidentialité des patients et visiteurs et les droits des professionnels.



Une tenue appropriée à votre prise en charge et à vos déplacements au sein de notre établissement est requise



Pour rester en bonne santé, merci de **ne pas fumer**, conformément à la réglementation en vigueur.



Les professionnels de santé et les autres patients tout au long de votre séjour doivent être traités avec respect, toutes formes de violences ou attitudes non respectueuses pourront faire l'objet de poursuites.



Eteignez votre téléphone dans les services critiques : UNITES DE SOINS INTENSIFS, REANIMATION, CHIRURGIE CARDIAQUE ET CARDIOLOGIE, ainsi qu'à proximité des patients connectés à des dispositifs électro-médicaux. Pensez à positionner votre téléphone en mode silencieux pour le respect des patients.



Vos médicaments

Le jour de l'hospitalisation, il est essentiel que vous apportiez les dernières ordonnances en cours afin de permettre au médecin de poursuivre ou d'adapter le traitement. Il est très important de ne prendre aucun autre médicament que ceux qui sont prescrits par le médecin de l'hôpital et remis par les infirmier(e)s. Si vous apportez vos médicaments, merci de les confier à l'équipe qui les stockera dans la salle de soins et vous les rendra lors de votre sortie.

À votre sortie, le médecin vous remettra une ordonnance de sortie. Lisez-la avant de quitter l'hôpital. Si vous vous posez des questions, n'hésitez pas à lui en parler. Il ne faut pas rester sans réponse.



Votre hygiène

L'hôpital est un lieu de soins où des règles d'hygiène s'imposent. Un comité de lutte contre les infections (CLIN) et une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) existent dans l'hôpital. Ils sont chargés de l'organisation, de la surveillance et de la prévention des infections nosocomiales.

Dans cette lutte contre les infections, l'effort de tous est nécessaire :

- L'hygiène des mains (lavage des mains, friction avec solution hydro-alcoolique) par les membres du personnel, les visiteurs et vous-même (avant et après les soins, les repas, les visites, le passage aux toilettes...).
- Conserver une hygiène corporelle et bucco-dentaire quotidienne.
- Demander aux proches malades de ne pas vous visiter.
- Respecter les recommandations d'isolement.
- Respecter les consignes de douches préopératoires lorsqu'elles sont prescrites.
- Ne pas toucher vos dispositifs médicaux tels que sonde urinaire, perfusion, pansement...

Le personnel est là pour vous expliquer comment vous protéger et protéger vos proches.



5

Qualité
et Gestion
des Risques





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

L'Hôpital Saint Joseph est engagé au quotidien dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. La HAS programme une visite de Certification tous les 4 ans.

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. L'Hôpital Saint Joseph a été certifié lors de la dernière visite en 2019 avec le niveau le plus élevé :

le niveau A.



Les Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS)

L'Hôpital produit et suit chaque année des Indicateurs nationaux évaluant sa Qualité et sa Sécurité des Soins et sont disponibles en affichage dans le hall de l'établissement : ce sont les IQSS. Ces indicateurs viennent compléter d'autres indicateurs internes développés pour maintenir une dynamique d'amélioration continue.



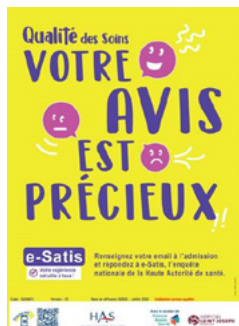
Le rapport de la dernière certification et les résultats des derniers IQSS sont consultables sur le site de l'HAS Qualiscope en scannant le QR code





L'Expérience Patient

Afin d'améliorer la qualité de nos services, vous disposez de plusieurs moyens :



- **L'enquête de satisfaction E-Satis** : à distance du jour de votre sortie, vous serez invité(e) par mail via un questionnaire en ligne totalement anonyme à renseigner votre expérience. Cette enquête E-satis est une démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés.
- **Le questionnaire de sortie** : selon les secteurs de votre hospitalisation, un questionnaire sous format digital ou papier vous sera proposé, nous vous remercions du temps que vous prendrez pour le renseigner et le déposer dans la boîte à lettre dédiée au sein du service ou de le remettre à un membre de l'équipe.



La Gestion des Risques

Une démarche quotidienne de gestion des risques est ancrée au sein de l'établissement pour éviter et diminuer le risque de survenue d'évènements indésirables associées aux soins. Dès la survenue d'un évènement indésirable, des réunions d'analyses collectives (CREX: Comité de Retour d'Expériences ou RMM : Revue Morbi-Mortalité) peuvent être organisées selon le critère de gravité de l'évènement, afin d'identifier une ou des actions d'amélioration et ainsi réduire et éviter la survenue de ce dernier.

En cas d'Événement Indésirable Associé aux Soins (EIAS) signalez-le directement aux professionnels du service. Vous avez également la possibilité de vous rendre sur le portail de signalement des événements sanitaires indésirables.



Pour en savoir plus,
scannez ce QR code





Votre Identité Nationale de Santé (INS)

Bien identifié(e), bien soigné(e) !

Tout au long de votre parcours de soin, une vigilance sera portée sur votre identification.



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'une Identité Nationale de Santé (INS). Cet identifiant nous permet d'intégrer dans votre DMP sur « Mon espace santé » les documents issus de votre parcours de soins.

Vos données de santé sont référencées à l'aide de votre identité nationale de santé (INS) et traitées dans un fichier informatisé géré au sein de l'établissement. La base légale de ce traitement est l'obligation légale (cf. *articles L. 1111-8-1 et R. 1111-8-1 et suivants du code de la santé publique*).

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données, en contactant le Délégué à la Protection des données : dpo@hopital-saint-joseph.fr ou la Commission Nationale Informatique et Libertés CNIL le cas échéant.

Vous ne disposez pas en revanche du droit de vous opposer au référencement de vos données de santé à l'aide de l'INS (Cf. *article R. 1111-8-5 du code de la santé publique*).



Pour en savoir plus,
scannez ce QR code





Nos instances

Notre Établissement est composé de nombreuses instances dont :

- **CME** : Commission Médicale d'Établissement
- **CDU** : Commission Des Usagers
- **CRE** : Commission de Réflexion Éthique
- **CLIN** : Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales
- **CLUD-SP** : Comité de Lutte contre la Douleur et les Soins Palliatifs
- **CLAN** : Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition
- **COMEDIMS** : Bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux / sécurisation de la prise en charge médicamenteuse
- **CSTH** : Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance



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, œuvres 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 ou par mail :
fondation@fondation-hopital-saint-joseph.fr



Plan d'Accès



En transports

Sur l'avenue du Prado :

- **Ligne 19** : de Castellane vers la Madrague Montredon
- **Ligne B1**: de Castellane vers Lunigny. 2 arrêts : «Prado Louvain» et«Prado Rodocanachi»

Sur la rue du Rouet :

- **Ligne 73** : de Vallon de l'Oriol à Sainte Marguerite Dromel. Arrêt «Rouet Louvain»

Sur le Boulevard Rabatau :

- **Ligne 72** : de Bougainville à Rond-Point du Prado. Arrêt «Hôpital Saint Joseph»

Par le métro M2

- Stations Périer et Rond-Point du Prado

Retrouvez les horaires et renseignements sur le site de la RTM.

©HSJ/ Genevève Gleize/ Freepik
Avril 2025



En voiture

Parking payant au sein de l'Hôpital

- Depuis le Nord de Marseille (Aix ou Lyon)
- Depuis l'autoroute A50 (de Nice, Toulon, La Ciotat, Aubagne)
- Depuis l'autoroute A55 (par Martigues)



Par taxi

Une ligne téléphonique directe gratuite d'appel de taxi est disponible à l'accueil de l'Hôpital



En vélo

Stations tous les 300 mètres sur les grands axes autour de l'Hôpital



26 Boulevard de Louvain 13008 MARSEILLE



04 91 80 65 00



www.hopital-saint-joseph.fr

Retrouvez l'Hôpital Saint Joseph sur les réseaux sociaux :

