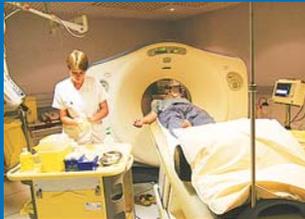




LIVRET D'ACCUEIL

# Bienvenue à SAINT JOSEPH



# Sommaire

<b>Bienvenue à l'Hôpital Saint Joseph</b>	<b>1</b>	<b>Vos droits...</b>	<b>20</b>
<b>Présentation de l'Etablissement</b>	<b>2</b>	• Charte de la personne hospitalisée	21
• Un peu d'Histoire	2	<b>Informations médicales</b>	<b>22</b>
• L'Hôpital en quelques chiffres	2	• Consentement libre et éclairé	22
• Un Hôpital engagé dans le Développement Durable	3	• Refus de soins de la part du patient	22
• Le Culte	3	• Personne de confiance	22
<b>Bien préparer votre séjour</b>	<b>4</b>	• Directives anticipées	22
• Formalités administratives	5	• Prélèvement d'organes	22
• Les frais d'hospitalisation	5	• Confidentialité et secret professionnel	23
• Les frais médicaux	5	• Modalité d'accès au dossier médical	23
• Le forfait journalier	5	• La Recherche Clinique	23
• Les suppléments d'honoraires	5	• Informatique et libertés	23
<b>Votre séjour : un accueil chaleureux</b>	<b>6</b>	• Confidentialité des données	23
• L'agent d'accueil et de communication	7	<b>L'expression des usagers</b>	<b>24</b>
• Le personnel soignant :	7	• Plaintes et réclamations	24
des couleurs pour reconnaître vos interlocuteurs	8	• <b>Votre avis nous intéresse</b>	<b>25</b>
• Les soins : présentation des services	9	• Le questionnaire de sortie / L'enquête nationale E-Satis	25
• Le service social	9	• La Commission des Usagers	25
<b>Votre séjour au quotidien</b>	<b>10</b>	• La Maison des Usagers	25
<b>Sécurité des biens et des personnes</b>	<b>11</b>	<b>... Et vos devoirs</b>	<b>26</b>
• La sécurité de vos biens	11	• Règlement intérieur	27
• Bracelets électroniques pour les nouveau-nés	11	• Les visites	27
• Votre sécurité	11	• Hôpital sans tabac	27
<b>Des prestations pour améliorer votre confort</b>	<b>12</b>	<b>La qualité et la sécurité des soins</b>	<b>28</b>
• Chambre Particulière	12	• Un Etablissement certifié	28
• Téléphone	12	par la Haute Autorité de Santé	28
• Télévision	12	• Bien vous identifier contribue à votre sécurité	28
• Accès WIFI gratuit	12	• Votre traitement pharmaceutique	28
• Restauration	13	• Lutter contre les infections associées aux soins	29
<b>Les petits plus de l'Hôpital</b>	<b>14</b>	• Le Comité de Liaison Alimentation-Nutrition (CLAN)	29
• Les bénévoles	14	• Lutter contre la douleur	29
• Une équipe de psychologues	14	• Pour nous aider à vous protéger	29
• Les associations de bénévoles présentes à l'Hôpital	14	<b>Les moyens d'accès</b>	<b>30</b>
• Les boutiques	15	• Vélos MPM	30
• Le courrier	15	• Parking	31
<b>Votre sortie</b>	<b>16</b>	• Bus	31
• Décision médicale	17	• Métro	31
• Les formalités à accomplir	17	• Taxis	31
• Les moyens de transport pour votre retour	17	• Hébergement de votre entourage	31
<b>Les services et Etablissements</b>	<b>18</b>	• Hôpital Durable	31
<b>à votre disposition pour votre sortie</b>	<b>18</b>	<b>La Fondation Hôpital Saint Joseph</b>	<b>32</b>
• L'Hospitalisation A Domicile (HAD)	18		
• Le Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)	18		
• L'Établissement de Soins de Suites	19		
et Réadaptation Fernande Berger	19		
• Saint Joseph - SENIORS	19		

HÔPITAL SAINT JOSEPH MARSEILLE  
26 Boulevard de Louvain  
13285 Marseille Cedex 08  
Tél : 04 91 80 65 00

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

Conception maquette et impression : Groupe CCEE

Photographies :  
Service Communication - Fondation - José Nicolas  
Lisa Ricciotti - Patrick Wallet (tous droits réservés)

Avril 2019 - Tous Droits Réservés

Le livret d'accueil est téléchargeable sur le site Internet  
de l'Hôpital Saint Joseph Marseille :  
[www.hopital-saint-joseph.fr](http://www.hopital-saint-joseph.fr) - rubrique « Publications »

Ce document a été imprimé sur un papier fabriqué dans une  
usine certifiée IMPRIVERT (pour la gestion de l'environnement)  
et PEFC (pour l'utilisation de papiers issus de forêts gérées  
durablement). L'Hôpital Saint Joseph de Marseille s'engage avec  
ECOFOLIO pour le recyclage des papiers.





# Bienvenue à l'Hôpital Saint Joseph

Madame, Monsieur,

L'équipe médicale, l'ensemble du personnel et la Direction Générale de l'Établissement vous souhaitent la bienvenue à l'Hôpital Saint Joseph, hôpital privé à but non lucratif, membre de la Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne (FEHAP).

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

Une hospitalisation, même de courte durée, est toujours un moment particulier. Nous tenons tous, à l'Hôpital Saint Joseph, à ce qu'elle se déroule dans les meilleures conditions possibles.

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

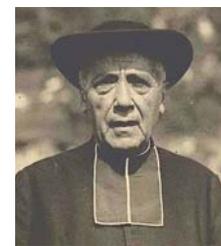
Ce livret d'accueil vous est destiné. Il vous présente l'Hôpital et souhaite faciliter vos démarches, votre séjour et l'accueil de vos visiteurs.

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

Votre opinion nous est précieuse et contribue à vous proposer la meilleure qualité de soins et de services.

Sophie DOSTERT  
Directeur Général

# Présentation de l'Etablissement



Abbé  
Jean-Baptiste FOUQUE  
1856 - 1926

## Un peu d'histoire

Fondé en 1919 par l'abbé Jean-Baptiste FOUQUE, dans le contexte difficile de l'après-guerre, l'Hôpital Saint Joseph est né de la nécessité de créer un hôpital gratuit pour les plus nécessiteux, à l'heure où aucune protection sociale n'existait encore. C'est avec cette noble vision qu'est né et que s'est développé notre Hôpital.

La gestion de l'Hôpital a d'abord été assurée par l'Association Hospitalière du Prado reconnue d'utilité publique dès 1924, puis, transformée en Fondation reconnue d'utilité publique en 1984, pour devenir la Fondation Hôpital Saint Joseph.

Le 5 décembre 1926, l'Abbé FOUQUE est mort à Saint Joseph, son hôpital, mais la mémoire de celui que les Marseillais surnommaient le « Saint Vincent de Paul Marseillais » ne s'est jamais éteinte.

En 2003, l'Association Hôpital Saint Joseph de Marseille (constituée de l'Hôpital Saint Joseph et de l'Etablissement de soins de suite et de réadaptation Fernande Berger) a été créée, pour se charger de la gestion des activités sanitaires de la Fondation.

La Fondation développe, quant à elle, des activités de financement ou d'aide à des œuvres sanitaires, médico-sociales ou sociales et soutient des œuvres humanitaires.

Elle soutient les projets de l'Hôpital. Depuis 2010, la Fondation diversifie ses actions au profit de personnes en situation de « fragilité », et plus particulièrement à destination des personnes âgées et handicapées.

*Retrouvez toutes les informations sur la Fondation en page 32.*

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.

L'Hôpital Saint Joseph est aujourd'hui un acteur engagé, social et citoyen, un acteur éthique, chrétien et catholique, mais non-confessionnel.

Le 18 décembre 2017, le pape François a décrété la béatification de l'abbé Jean-Baptiste FOUQUE et le 30 septembre 2018, le cardinal Angelo BECCIU a présidé sa messe de béatification à la Cathédrale de La Major de Marseille.

## Les Présidents du Conseil d'Administration



Victor REGIS  
1919-1932



Joseph  
DE VERVILLE  
1933-1937



Emile  
RASTOIN  
1938-1942



Jean-Baptiste  
ROCCA  
1943-1951



Georges  
BRENIER  
1951-1952



Edouard  
RASTOIN  
1952-1985



Maître Frédéric  
BOUDES  
1986-1992



Bruno  
FABRE  
1992-2000



Alain  
STORIONE  
2000-2003



Antoine  
DUBOUT  
2003...

## L'Hôpital en quelques chiffres

Premier Hôpital privé à but non lucratif de France par l'activité, première maternité de la région PACA, l'Hôpital Saint Joseph dispose aujourd'hui de 811 lits et places, installés dans 39 services et unités, et compte quelque 2 400 salariés et 400 médecins intervenant principalement à titre libéral. Saint Joseph est un hôpital généraliste, avec toutes les disciplines et des pôles de référence.

L'Hôpital dispose d'un plateau technique des plus modernes.

Il a intégré une unité de prise en charge de la douleur chronique, des soins palliatifs, et participe ou initie des essais de Recherche Clinique.

Retrouvez des informations complètes sur l'Etablissement sur le site Internet : [www.hopital-saint-joseph.fr](http://www.hopital-saint-joseph.fr)



## Un Hôpital engagé dans le Développement Durable

Le Développement Durable consiste à « satisfaire les besoins des générations actuelles, sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs ».

Adopter une démarche de Développement Durable pour une entreprise, c'est assumer tout à la fois du mieux possible sa responsabilité environnementale, sociale et économique. L'Hôpital Saint Joseph s'est engagé dans une politique de Développement Durable depuis plusieurs années.

Premier Etablissement de santé privé français à réaliser son Bilan Carbone® complet, l'Hôpital souhaite s'assigner un devoir d'exemplarité dans la lutte pour le Développement Durable.

La Direction de l'Etablissement multiplie les mesures en faveur du Développement Durable (récupération des eaux pluviales, suivi et maîtrise des consommations d'eau, suivi et recherche des optimisations des consommations d'énergie, politique sociale volontariste, tri des déchets et réduction importante des Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux...). Consultez la synthèse de la Charte du Développement Durable en page 21.



## Le Culte

L'Hôpital Saint Joseph est un hôpital catholique mais non confessionnel. Des représentants des différents cultes sont à votre disposition pour vous rendre visite ou répondre à vos demandes. N'hésitez pas à faire appel à eux.

### Les Cultes

#### Chrétiens - le Culte Catholique :

Le Service Pastoral de l'Aumônerie Catholique est celui d'une communauté qui vit avec les personnes hospitalisées et les aide à travers le chemin inconnu et toujours déroutant de la maladie. A l'Hôpital Saint Joseph, chaque membre de l'équipe de l'Aumônerie Catholique visite un après-midi par semaine le service qui lui est confié. Il se reconnaît au badge qu'il porte.



**Pour joindre le prêtre (joignable 24h/24) ou un membre de l'équipe d'aumônerie :**

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

La chapelle de l'Hôpital est située au 1<sup>er</sup> étage du Bâtiment Fouque. Elle est toujours ouverte.

#### Les messes ont lieu :

- les samedis et veilles de fête à 16 h 30
- les dimanches et jours de fête à 9 h 30
- les mardis, mercredis et vendredis à 16 h 30.

#### Le Culte Protestant

04 91 33 03 70

Eglise protestante unie de Grignan, 15 rue Grignan, 13006 Marseille.

#### Le Culte Arménien

04 91 77 84 70

Cathédrale, 339 avenue du Prado, 13008 Marseille.

#### Le Culte Orthodoxe

04 91 25 66 17

Eglise saint Irénée, 1 rue Raoul Ponchon, 13010 Marseille.

#### Les Cultes Bouddhistes

Institut Kadam Tcheuling Méditerranée, 31 avenue des Chartreux, 13004 Marseille.

Tél : 06 12 90 55 31

M. Michel Langlois.

#### Les Cultes Israélites

Consistoire Israélite, 117 rue Breteuil, 13006 Marseille.

Une équipe de visiteurs est présente dans l'Hôpital le mardi après-midi. Vous pouvez les contacter au 04 91 37 49 64 ou contacter le Rabbin Lionel Dray Tél : 06 34 28 15 81.

#### Les Cultes Musulmans

Centre Musulman de Marseille, 50 boulevard Viala, 13015 Marseille

Vous pouvez contacter l'Imam Moussa Soilihi Tél : 06 03 59 62 29.

Bien préparer  
votre séjour



# Bien préparer votre séjour

Vous allez être hospitalisé(e). Afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions, quelques informations vous seront utiles.

## Les formalités administratives

Dès votre arrivée, il nous faut établir votre dossier administratif. C'est une étape à la fois nécessaire et relativement aisée. Il vous suffit pour cela de vous munir des documents qui vous seront demandés :

- Une pièce d'identité.
- Votre Carte Vitale avec vos droits à jour (une borne de mise à jour est à votre disposition dans le hall d'entrée de l'Hôpital).
- Si vous en avez une, votre carte de Mutuelle en cours de validité ou une attestation de prise en charge délivrée par celle-ci ou une attestation CMU.
- La lettre du médecin qui a prescrit votre hospitalisation.
- Un chèque de caution (il vous sera restitué lors du paiement de la facture). Attention : sans chèque de caution, aucune prestation (chambre particulière, télévision, téléphone) ne pourra vous être attribuée.
- Un moyen de paiement.

## Les frais d'hospitalisation

Ils se composent de **frais médicaux d'hospitalisation**, du **forfait journalier** et de **suppléments d'honoraires éventuels**. A ces frais, qui couvrent tous les soins, chacun est libre d'ajouter des prestations complémentaires payantes telles que télévision, téléphone, chambre particulière, etc. (tous les tarifs sont indiqués dans votre chambre et en annexe de ce livret).

## Les frais médicaux

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

- A partir du 31<sup>ème</sup> jour, pour une hospitalisation de plus de 30 jours.
- Pour une hospitalisation liée à une maladie bénéficiant d'une exonération du ticket modérateur.
- Pour une hospitalisation après le 6<sup>ème</sup> mois de grossesse.
- Pendant les 12 jours qui suivent un accouchement.
- Pour une hospitalisation liée à une maladie professionnelle ou accident du travail.
- Pour une hospitalisation comportant un acte médical ou chirurgical d'un montant supérieur à 120 € (une participation forfaitaire de 18 € est demandée à l'assuré).
- Pour toutes hospitalisations concernant la blessure ou la maladie ouvrant droit à une pension militaire ou pension d'invalidité.
- Pour l'hospitalisation d'un nouveau-né de moins de 31 jours.

## Les suppléments d'honoraires

Certains médecins ou chirurgiens, dans le cadre de la réglementation en vigueur, peuvent vous demander des suppléments d'honoraires.

Ceux-ci doivent être pratiqués avec « tact et mesure », en fonction des règles ordinaires. Dans ce cas, votre praticien doit vous en informer avant votre hospitalisation et vous demander de signer un document d'acceptation.

Ces suppléments sont remboursés par certaines mutuelles, totalement ou partiellement, suivant votre contrat (renseignez-vous auprès de votre mutuelle).

## 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 la charge du patient sauf dans les cas suivants :

- Hospitalisation d'une patiente pendant sa grossesse à compter du 1<sup>er</sup> jour du 6<sup>ème</sup> mois.
- Hospitalisation liée à un accident du travail ou une maladie professionnelle.
- Hospitalisation dans le cadre de l'article 115 (Invalide de Guerre).
- Hospitalisation d'un enfant ou adolescent handicapé pour une affection liée à son handicap.
- Hospitalisation d'un nouveau-né de moins de 31 jours.

Votre séjour :  
un accueil  
chaleureux



# Votre séjour : un accueil chaleureux

## L'agent d'accueil et de communication

L'agent d'accueil et de communication est un poste original créé en 2000 à Saint Joseph pour accueillir le patient et sa famille, l'accompagner dans toutes ses formalités administratives, répondre à ses demandes de prestations (télévision, téléphone...).

À Saint Joseph, la qualité des soins et de l'accueil est au cœur des préoccupations et les agents d'accueil sont un accompagnement humain très apprécié des patients.

Le personnel  
soignant :  
des couleurs  
pour reconnaître  
vos interlocuteurs

Pour les différencier les unes des autres, chaque catégorie de personnel est identifiable à la couleur de sa tunique. En cas de problèmes, n'hésitez pas à vous adresser au cadre de santé du service.



 Blanc	Corps médical - Sages-Femmes - Infirmier(e)s - Manipulateurs/trices de radiologie - Kinésithérapeutes - Diététicien(ne)s
 Blanc avec liseré bleu foncé	Cadres Supérieurs de Santé et Cadres de Santé
 Bleu	Secrétaires médicales
 Blanc avec liseré vert	Secrétaires
 Rose	Aides-Soignant(e)s - Auxiliaires de puériculture
 Vert clair	Agents Hôteliers Spécialisés
 Blanc avec liseré rose	Puéricultrices
 Lilas	Agents d'accueil et de communication
 Bleu pâle	Brancardiers
 Gris	Personnel technique
 Violet	Urgences Adultes

Votre séjour :  
un accueil  
chaleureux

811 lits et places  
en plein cœur  
de la ville

# Les soins : présentation des services

Vous avez choisi d'être soigné(e) à l'Hôpital afin d'être suivi(e) par des spécialistes, d'être entouré(e) par du personnel compétent dans un environnement adapté.

Avec ses 811 lits et places en plein cœur de la ville, l'Hôpital Saint Joseph est un hôpital généraliste avec des pôles de référence dans 39 services et unités.

- Anesthésie-Réanimation
- Centre de la Femme - Sénologie
- Centre de l'Obésité
- Chirurgie cardiaque
- Chirurgie digestive et endocrinienne
- Chirurgie infantile
- Chirurgie maxillo faciale et odontologie
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie thoracique
- Chirurgie vasculaire et Unité d'Angéiologie
- Consultations de spécialités
- Dermatologie
- Douleur chronique et soins palliatifs
- Endocrinologie-Diabétologie-Nutrition
- Endoscopie et hôpital de jour endoscopie
- Fédération de cardiologie
- Gériatrie
- Gynécologie obstétricale et chirurgicale

- Hépato-gastro-entérologie
- Hospitalisation A Domicile (HAD)
- Laboratoire
- Médecine interne
- Médecine polyvalente et d'urgence
- Néphrologie
- Neurologie
- Oncologie
- Ophtalmologie
- Oto-rhino-laryngologie
- Pédiatrie et néonatalogie
- Pharmacie
- Pneumologie
- Procréation Médicalement Assistée (PMA)
- Radiologie - imagerie médicale
- Rhumatologie
- Service de Médecine et Biologie de la Reproduction (SMBR)
- Service de Soins à Domicile (SSIAD)
- Urgences adultes
- Urgences enfants
- Urologie



un plateau  
technique  
de 20 000 m<sup>2</sup>

des équipements  
de dernière  
génération

39 services  
et unités

L'Hôpital dispose d'un plateau technique de 20 000 m<sup>2</sup> avec 24 salles de bloc, 13 salles d'obstétrique, et 4 salles d'endoscopies et des équipements de dernière génération : un robot chirurgical pour les interventions en Urologie, Gynécologie et Chirurgie digestive, ou encore deux scanners et deux IRM.

Une salle hybride au bloc permet d'accueillir des interventions combinant gestes chirurgicaux et techniques d'imagerie interventionnelle de haute qualité.

Chaque service est constitué d'un chef de service, de médecins de la spécialité, de médecins généralistes hospitaliers et d'une équipe paramédicale (infirmier(e)s, sages-femmes, aides-soignant(e)s, auxiliaires de puériculture, agents hôteliers spécialisés, secrétaires), encadrée par un cadre de santé et coordonnée par un cadre supérieur de santé.

Vous pouvez rencontrer d'autres professionnels (sur prescription médicale ou en fonction de vos besoins) : diététiciens, kinésithérapeutes, assistantes sociales, psychologues, spécialistes de la douleur...

Des étudiants peuvent assister, participer ou réaliser les soins (avec votre consentement).



**L'Hôpital dispose également d'une équipe mobile de Gériatrie.**

Cette équipe intervient dans tous les services de l'Hôpital dès lors qu'un avis gériatrique est demandé pour la prise en charge d'un patient âgé fragilisé.

L'objectif de cette équipe est d'améliorer la prise en charge et l'accompagnement des personnes âgées et de réduire la durée de leur séjour.

## Le service social

Le service social, situé au 2<sup>ème</sup> étage du bâtiment Sainte Monique Porte 3, est composé d'une équipe d'assistantes sociales, de secrétaires et d'un responsable de service.

Ce service 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 : accès à une couverture santé,

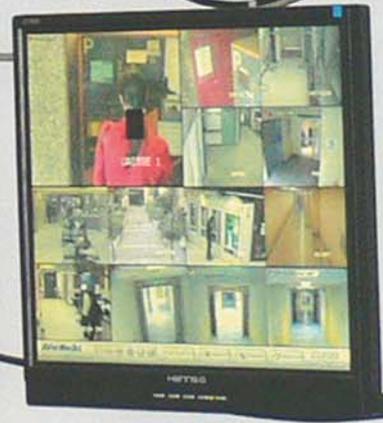
soutien moral, informations sur des démarches administratives ou autres.

Il peut vous aider à préparer votre sortie de l'Hôpital ; orientation (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...).

Enfin, il peut répondre à toute question administrative et sociale en fonction de vos besoins spécifiques.

Si vous désirez rencontrer une assistante sociale, parlez-en au cadre de santé ou à l'agent d'accueil et de communication de votre service de soin. Vous pouvez également contacter directement le secrétariat du service social au 04 91 80 65 82.

Votre séjour  
au quotidien



# Votre séjour au quotidien

## La sécurité des biens et des personnes

### La sécurité de vos biens

Vos objets personnels restent sous votre responsabilité.

Pour vos biens de valeur, un coffre est à votre disposition dans l'Établissement et dans certaines chambres de l'Hôpital. Il est recommandé de ne garder ni argent ni objet de valeur dans votre chambre.

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. Contactez le cadre de santé ou quelqu'un du service qui vous renseignera.

L'Hôpital met également 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.

L'Hôpital ne peut être tenu pour responsable de la perte ou de la détérioration de prothèses non déposées dans ces boîtiers.



Dans le cadre du plan Vigipirate l'Hôpital Saint Joseph a renforcé sa sécurité.



### Votre sécurité

L'Établissement et l'ensemble des bâtiments sont fermés la nuit entre 21 h et 5 h du matin.

Une équipe de sécurité est présente 24h/24 à l'Hôpital. Si vous constatez une situation anormale, contactez le cadre de santé ou un membre du personnel du service qui avertira l'équipe de Sécurité.

### Bracelets électroniques pour les nouveau-nés

Dans les services de Suites de Naissances, tous les bébés sont équipés de bracelets de sécurité à l'arrivée dans le service.

Disposé à la cheville du bébé, le dispositif, relié à l'identité du bébé, déclenche une alarme dès la sortie de la zone autorisée, pour une meilleure protection des nouveau-nés.



# Des prestations pour améliorer votre confort

## Télévision

Vous pouvez, sur demande, disposer de l'accès à la télévision avec un bouquet de chaînes câblées (service payant, voir tarifs et liste des chaînes disponibles affichés dans les chambres et en annexe de ce livret).

Nous vous rappelons qu'il est important de modérer le son des postes de télévision et de radio pour le bien-être de tous (des écouteurs sont disponibles pour les postes de télévision, demandez-les à l'agent d'accueil et de communication).



Un chèque de caution vous sera demandé lors de votre entrée (il vous sera restitué lors du paiement de la facture).

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

## Téléphone

Les téléphones portables doivent être éteints dans les lieux comportant des dispositifs électromédicaux à fonction critique ou servant au maintien de la vie. Ils sont interdits en **UNITES DE SOINS INTENSIFS**, aux **BLOCS OPERATOIRES**, en **NEONATOLOGIE**, aux **SERVICES D'URGENCES**, ainsi qu'à proximité des patients connectés à des dispositifs électromédicaux.

Dès votre arrivée dans votre chambre, l'Hôpital met à votre disposition gratuitement une ligne téléphonique personnelle pour recevoir les appels. Si vous souhaitez passer vous-même des appels, ce service est payant (voir tarifs affichés dans les chambres et en annexe de ce livret).

## Accès WIFI

L'Hôpital met à la disposition de ses patients un accès **WIFI libre** (restreint).

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 et de communication du service.

Veillez à ranger votre appareil (ordinateur, tablette, téléphone) en sécurité lorsque vous ne l'utilisez pas (l'Hôpital ne peut être tenu pour responsable en cas de disparition d'objets non déposés dans un lieu sécurisé).

## 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 tarifs en annexe de ce livret), souvent remboursé par certaines mutuelles. Renseignez-vous auprès de votre mutuelle. Lors de votre séjour, vous pourrez en bénéficier selon les disponibilités au moment même de l'admission.

Cette prestation inclut la possibilité d'un couchage supplémentaire sans supplément pour la personne de votre choix. Un petit-déjeuner simple sera également offert à la personne accompagnante.

# La Restauration

A Saint Joseph, bien se nourrir fait partie de la guérison. C'est pourquoi notre service Restauration élabore sur place une cuisine traditionnelle et de qualité, et des repas appétissants, gages selon nous d'un meilleur rétablissement.



Dans ce cadre, l'Hôpital Saint Joseph garantit :

- Des ingrédients de qualité.
- Des recettes traditionnelles et des pratiques culinaires bien maîtrisées.
- Des contrôles à toutes les étapes de l'élaboration des repas.

La mise en place d'un système qualité (ISO 22000) permet d'assurer nos engagements pour vos repas.

Chaque jour, un agent hôtelier vous propose un menu avec différents choix, respectant votre régime particulier s'il y a lieu. A vous de décider, selon vos envies et éventuellement avec les conseils d'un diététicien de l'Hôpital, du repas que vous souhaitez (possibilité de demander un repas Casher).

Vous pouvez également, suivant l'accord de l'équipe soignante, demander à bénéficier d'un "repas accompagnant" (midi et soir). Renseignez-vous sur les modalités et les tarifs auprès d'une personne du service.

Les repas sont servis à partir de 7 h 15 pour le petit-déjeuner, de 11 h 30 à 12 h 30 pour le déjeuner et entre 18 h 00 et 19 h 00 pour le dîner.

## Prise en charge nutritionnelle

Chaque patient admis dans l'Etablissement qui le nécessite, fait systématiquement l'objet d'un bilan nutritionnel par un diététicien ; le but de cette évaluation diététique est multiple : détection d'une dénutrition, mise en place ou adaptation d'un régime si besoin, adaptation des repas au goût du patient, prise en compte des allergies alimentaires.

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 le régime, si établi, est adapté. Le patient pourra également avoir des explications régulières sur la nutrition et suivre des éducations diététiques dans le cas de pathologie spécifique.

## Le service Restauration vous informe de la présence possible d'allergènes dans les préparations

Le service Restauration de l'Hôpital Saint Joseph produit 1 800 repas chaque jour à partir de plus de 1 000 ingrédients.

A ce titre, il ne peut pas garantir l'absence des allergènes (conformément au règlement (UE) N° 1169/2011) suivants dans les préparations culinaires :

- Céréales contenant du gluten.
- Crustacés et produits à base de crustacés.
- Œufs et produits à base d'œufs.
- Poissons et produits à base de poissons.
- Arachides et produits à base d'arachides.
- Soja et produits à base de soja.
- Lait et produits à base de lait.
- Fruits à coques.
- Céleri et produits à base de céleri.
- Moutarde et produits à base de moutarde.
- Graines de sésame et produits à base de graines de sésame.
- Anhydride sulfureux et sulfite.
- Lupin et produits à base de lupin.
- Mollusques et produits à base de mollusques.

Si vous êtes allergique à l'un de ces composants, vous devez le signaler au médecin et à l'infirmier chargés de votre accueil (cette liste n'étant pas exhaustive, pensez à signaler aussi toute autre forme d'allergie).

# Les petits plus de l'Hôpital

## Les bénévoles

Une hospitalisation peut être vécue par certains comme un moment de solitude, malgré les soins et le professionnalisme de toute une équipe. L'échange, l'écoute et la parole sont particulièrement importants dans ces moments-là, peut-être plus souvent que d'ordinaire. De nombreuses associations de bénévoles soutiennent l'Hôpital Saint Joseph dans son fonctionnement. Certaines sont présentes à l'Hôpital et donnent de leur temps pour accompagner et apporter une aide précieuse pour le bien-être de nos patients.

## Une 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 du service ou à l'équipe soignante.



## Les associations de bénévoles présentes à l'Hôpital

### Belle & bien

Cette association propose des ateliers de maquillage pour les patientes atteintes de cancer. Une fois par mois, pour une durée de 2 heures, 8 à 12 femmes se réunissent pour apprendre, ou réapprendre, les gestes de soin et de maquillage. Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter le site Internet de l'association : [www.bellebien.fr](http://www.bellebien.fr) et pour vous inscrire aux ateliers, contactez le service : 04 91 80 65 64.

### Centre Basse Vision

Le Centre Basse Vision organise deux fois par mois un circuit de consultations de spécialistes pour les personnes atteintes de DMLA et de diabète, dans le but de leurs apporter un meilleur confort de vie. Pour tous renseignements, contactez le 04 91 80 67 94

### La Ligue contre le cancer

La Ligue est un fidèle soutien de l'Hôpital. Elle propose des aides et soutiens financiers et matériels. Des bénévoles de La Ligue sont présents au sein du service pour rendre votre venue plus agréable. Vous pouvez vous rendre sur le site [www.liguecancer13.net](http://www.liguecancer13.net), ou contactez le 04 91 41 00 20.

### Les Amis de l'Hôpital Saint Joseph

Présents depuis 1955, les bénévoles se relaient tous les jours de la semaine pour accueillir les familles des malades en Réanimation et Soins Intensifs. Ils apportent un soutien moral et matériel aux malades et leur famille. Pour tous renseignements : 04 91 80 64 92

### Les Blouses Roses

Les Blouses Roses (Animation Loisirs à l'Hôpital) association reconnue d'utilité publique. Les bénévoles des Blouses Roses distraient depuis 1998, les petits patients du Pôle Parents-Enfants par des lectures, des ateliers manuels, des jeux. Elles décorent également le service pour le rendre plus accueillant, moins austère, moins impressionnant pour les enfants. Les Blouses Roses sont présentes tous les jours à l'Hôpital, et le dimanche matin aux Urgences Pédiatriques. Pour tous renseignements vous pouvez contacter le 04 91 38 50 34 ou écrire à l'adresse mail : [lesblousesrosesmarseille@orange.fr](mailto:lesblousesrosesmarseille@orange.fr)

### Le Secours Catholique

Le Secours Catholique organise, en partenariat avec la Fondation, le Point Accueil Saint Joseph Secours Catholique : un accueil de SDF de Marseille et de personnes en grande précarité, outre soigner, cet accueil permet également l'accès à des activités concernant l'alphabétisation, le soutien scolaire, et le soutien familial. La Fondation pourra vous renseigner au 04 91 80 70 11

## Les boutiques

Des boutiques sont également à votre disposition au rez-de-chaussée du bâtiment principal :

Une **caféteria** est ouverte de 7 h 30 à 19 h du lundi au vendredi, et de 8 h à 18 h le samedi, le dimanche et les jours fériés. C'est un espace convivial et parfois moins intimidant qu'une chambre à coucher pour y recevoir vos visiteurs. Pensez-y. Vous pourrez également trouver des distributeurs de boissons et/ou de nourritures à divers endroits de l'Etablissement.

Une **boutique Presse-Cadeaux et Espace floral** est ouverte du lundi au samedi : les lundis et mercredis de 7 h 30 à 18 h, les mardis, jeudis et vendredis de 7 h 30 à 19 h et le samedi de 7 h 30 à 12 h 30 et de 14 h à 18 h. Elle est fermée le dimanche.

Un **salon de coiffure**, situé à côté de la caféteria, est ouvert du mardi au samedi de 10 h à 18 h 30, sur rendez-vous. Le coiffeur se déplace dans les chambres sur demande. Vous pouvez le contacter au 04 91 80 67 99.

Par ailleurs, un distributeur de billets est disponible à proximité de l'entrée principale de l'Hôpital (à l'extérieur des bâtiments).



## Le courrier



Le courrier est distribué chaque jour et les plis recommandés et colis express sont remis personnellement. Pour faciliter l'acheminement des lettres, demandez à vos correspondants de bien préciser vos nom, prénom, le nom du service où vous êtes accueilli(e) et le numéro de votre chambre.

Pour l'envoi de vos courriers affranchis, une boîte aux lettres, relevée chaque jour, se trouve dans le hall de l'accueil principal.

La dernière levée est à 15 h 45.

### Les Sens de Vie et l'Association pour les Soins Palliatifs PACA (ASP)

Ces deux associations assurent une présence plusieurs fois par semaine auprès des malades hospitalisés en Soins Palliatifs et de leurs proches afin de les accompagner dans ces difficiles moments. Pour contacter les Sens de Vie, vous pouvez appeler le 06 80 33 95 41 ou par mail : [lessensdevie@live.fr](mailto:lessensdevie@live.fr). Quant à l'Association pour les Soins Palliatifs PACA, par mail à l'adresse [aspprovence@yahoo.fr](mailto:aspprovence@yahoo.fr).

### L'AMID (Association des Maladies Inflammatoires Digestives) PACA

Des patients bénévoles atteints de Maladies Inflammatoires Chroniques Intestinales rendent visite à d'autres patients atteints du même mal dans les services de Chirurgie Digestive et Endocrinienne et d'Hépatogastro-Entérologie pour leur expliquer la pathologie au quotidien, les aider et les soutenir. Pour contacter l'association : 07 86 21 57 95

### L'Office Centrale des Bibliothèques (OCB)

L'OCB donne accès à la lecture aux patients hospitalisés en proposant des prêts gratuits de livres. Les lundis et jeudis une permanence a lieu dans les locaux de la bibliothèque de l'Hôpital, et les membres de l'association se rendent dans les services pour proposer des livres aux patients hospitalisés. Les ouvrages empruntés sont à rendre, avant la fin de l'hospitalisation, auprès de l'agent d'accueil et de communication du service d'hospitalisation. Les permanences ont lieu les lundis et jeudis après-midi entre 13 h 15 et 16 h 15. L'OCB est joignable ces jours-là au 04 91 80 65 49.

### L'Association Histoire de filles (ex association Beauté Détente du corps et de l'esprit)

Les bénévoles réalisent des soins esthétiques pour les mains et les pieds pour les patients pris en charge dans le service Hôpital de Jour-Oncologie. Des séances de soins ont lieu tous les jeudis, et durent 30 minutes pour la beauté des mains et 45 minutes pour la beauté des pieds. Pour pouvoir bénéficier de ces séances, il faut s'adresser aux infirmières du service qui feront le lien avec l'association.

### SOS Hépatites PACAC

L'association organise des réunions de groupes régulières à destination des patients atteints d'Hépatites (principalement Hépatite C) pour leur donner toutes informations sur la pathologie et les avancées thérapeutiques dont ils peuvent bénéficier. Une permanence téléphonique est assurée quotidiennement, le groupe « Hépatchat » se réunit tous les derniers lundis du mois de 14 h 00 à 16 h 00 au sein de l'Hôpital Saint Joseph et des opérations de sensibilisation grand public sont organisées régulièrement. Pour tous renseignements : 06 31 41 21 02, ou par mail : [paca@soshepatites.org](mailto:paca@soshepatites.org), ou sur le site [www.paca.soshepatites.org](http://www.paca.soshepatites.org)

### Coccinelle du Rire

Les bénévoles de l'association Coccinelle du Rire interviennent en Pédiatrie et aux Urgences Pédiatriques tous les mercredis après-midi pour apporter gaieté, couleur, musique, magie aux malades et à leurs parents. L'association est joignable sur l'adresse mail : [angelika.kur@gmail.com](mailto:angelika.kur@gmail.com)



# Votre sortie

Votre hospitalisation est une étape, un temps nécessaire pour aller mieux. Puis vient le moment de la sortie, avec un retour au domicile ou un départ vers un établissement spécialisé qui vous accueillera le temps de votre convalescence.

Dans un cas comme dans l'autre, l'agent d'accueil et de communication du service est là pour vous aider à organiser votre départ : en réservant votre moyen de transport ou en contactant vos proches pour qu'ils se rendent disponibles pour vous.

Par ailleurs, un téléphone est à votre disposition à l'accueil de l'Hôpital pour réserver un taxi si vous le souhaitez.

La sortie doit être réalisée avant 11 heures, afin de pouvoir gérer au mieux les entrées de l'après-midi.

## Les formalités à accomplir

Avant votre départ, le personnel du service vous remet vos documents personnels, ainsi que ceux nécessaires à la poursuite de votre traitement (certificats médicaux, ordonnances, feuille de liaison infirmier...). Ils pourront également être transmis au médecin de ville que vous nous aurez désigné si tel est votre souhait.

Le matin de votre départ, vous (ou l'un de vos proches) vous présenterez au bureau de l'agent d'accueil du service ou au Bureau des Admissions du Pôle Parents-Enfants si vous y êtes hospitalisé(e) pour effectuer les formalités de sortie.

## Les moyens de transport pour votre retour

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

En cas de sortie vers un établissement de santé c'est l'Hôpital qui prendra en charge l'organisation du transport en faisant appel à différentes sociétés de transports partenaires.



## Décision médicale

Votre sortie n'est possible qu'avec l'accord de votre médecin. Il est le seul habilité à l'autoriser. Si vous souhaitez sortir contrairement à l'avis médical, vous devrez signer une décharge.



# Les services et établissements à votre disposition pour votre sortie

Afin que votre sortie se déroule le mieux possible, l'Hôpital Saint Joseph a mis en place des services de soins à domicile et dispose d'un établissement de soins de suite et de réadaptation, l'Établissement Fernande Berger. L'Hôpital et la Fondation ont également scellé plusieurs partenariats avec des Établissements Hospitaliers pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD).

## Le Service de Soins Infirmiers à Domicile - SSIAD

L'Hôpital Saint Joseph met aussi à votre disposition un Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) pour la réalisation des soins d'hygiène et de confort et le suivi des prescriptions médicales. Grâce au SSIAD, un véritable accompagnement du patient est possible pour lui permettre de regagner ou de demeurer à son domicile.

Le SSIAD de l'Hôpital Saint Joseph est coordonné par une infirmière. En lien avec le médecin traitant, les professionnels paramédicaux, les institutions hospitalières et les partenaires sociaux, elle déterminera la faisabilité de la prise en charge et organisera l'ensemble de celle-ci.

Pour bénéficier du SSIAD Saint Joseph, le patient doit remplir plusieurs conditions :

- être âgé de plus de 60 ans • vivre à son domicile
- habiter le 6<sup>ème</sup>, 7<sup>ème</sup>, 8<sup>ème</sup>, 9<sup>ème</sup>, 10<sup>ème</sup>, ou 11<sup>ème</sup> arrondissement de Marseille
- avoir besoin d'aide pour réaliser les soins d'hygiène.

Pour tous renseignements, contacter le SSIAD Saint Joseph :  
04 91 80 82 84 ou [ssiad@hopital-saint-joseph.fr](mailto:ssiad@hopital-saint-joseph.fr)

## L'Hospitalisation A Domicile - HAD

L'Hôpital dispose d'un service d'HAD, qui permet au patient de rester à son domicile tout en bénéficiant de soins adaptés, ce qui peut être, dans certaines situations, profitable pour sa prise en charge médicale.

L'admission se fait sur prescription médicale. Un protocole de soins personnalisé et adapté à chaque patient est établi suite à une évaluation médicale, une évaluation paramédicale et sociale. Suivant l'admission, le service se charge de faire parvenir tout le matériel nécessaire au bon déroulement du séjour au patient. L'HAD Saint Joseph intervient dans les quartiers Centre, Est et Sud de l'agglomération marseillaise. Elle assure la permanence et la continuité des soins.

Si vous souhaitez des informations complémentaires concernant ce mode de prise en charge, n'hésitez pas à contacter :  
le secrétariat au 04 91 80 70 20 (du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 16 h 30 - Sauf le lundi jusqu'à 17 h 30).



## L'Établissement de soins de suite et de réadaptation Fernande Berger

L'Établissement Fernande Berger, appartenant au Groupe Saint Joseph, assure le traitement de patients venant de leur domicile ou hospitalisés en court séjour, requérant des soins réguliers, suite à des interventions de chirurgie ou consécutivement à des affections cardio-vasculaires et médicales. Situé dans le quartier de La Rose à Marseille, l'Établissement compte 52 lits médicalisés. Une équipe de médecins, diététiciens, kinésithérapeutes, infirmiers, aides-soignants, assistantes sociales et psychologues y sont attachés en permanence.

L'Établissement est certifié sans réserve par la Haute Autorité de Santé



## Saint Joseph - SENIORS

Résultante de la fusion des associations SAINT JOSEPH AREGE et SAINT JOSEPH LA SALETTE, l'association SAINT JOSEPH - SENIORS gère 7 établissements (6 EHPAD et 1 siège).

Le siège se trouve à Marseille. Il y a 3 établissements médico-sociaux implantés dans les Bouches-du-Rhône (2 à Marseille et 1 à Gémenos), 2 dans le Var (Lorgues et Callian) et 1 dans les Pyrénées-Atlantiques (Bayonne) pour une capacité totale de 514 lits.

L'association SAINT JOSEPH - SENIORS, sous l'égide de la Fondation Hôpital Joseph, a pour objet de :

- gérer, développer et pérenniser des initiatives non lucratives dans le domaine gériatrique.
- développer des synergies et complémentarités sanitaires, sociales et médico-sociales en direction des personnes âgées.



Notre Dame des Anges



Notre Dame



Osteys



Le Pradon



Flore d'Arc



# Vos Droits...

## 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.

Le document intégral de la Charte de la personne hospitalisée est également disponible à l'accueil de l'Hôpital (ainsi que sa version en braille et en plusieurs langues étrangères).

# Informations médicales

## Consentement libre et éclairé

Le médecin responsable de votre prise en charge doit vous donner une information claire et appropriée avec analyse du rapport bénéfiques / risques concernant les investigations, traitements ou actions de prévention envisagés.

## Prélèvement d'organes

L'Hôpital Saint Joseph est agréé pour le prélèvement de tissus et de cornées, mais aussi pour le prélèvement multi-organes.

Le don d'organes et de tissus nécessite un positionnement de chacun pour que des vies soient sauvées.

Il est donc essentiel de faire connaître son choix à son entourage. Un nouvel amendement est entré en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2017 afin de faciliter le don d'organes et de renforcer la volonté du défunt, il réaffirme le principe du consentement présumé au don d'organes et de tissus.

Les greffes de cornées, d'organes et de tissus permettent à certains patients de retrouver une vie normale, voire de sauver des vies humaines. Beaucoup attendent ce don pour vivre à nouveau comme avant. Devenir un donneur de tissus, d'organes est une décision personnelle qui doit être connue de son entourage. Lors du décès d'un patient, sa famille, ses proches seront sollicités par l'équipe de coordination afin de connaître son absence d'opposition aux prélèvements d'organes.

L'équipe de coordination de l'Etablissement se tient à votre disposition pour vous donner tous renseignements utiles sur le don d'organes.

## Refus de soins de la part du patient

Dans ce cas, vous serez alors informé(e) par l'équipe médicale et soignante des conséquences prévisibles pouvant éventuellement mettre votre vie en danger et des alternatives pourront vous être proposées si elles sont envisageables.



## Personne de confiance

Lors de toute hospitalisation, il est proposé au patient de désigner une personne de confiance. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le patient n'en dispose autrement (formulaire à remplir en annexe de ce livret).

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, elle peut désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Dans l'hypothèse où la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille, le cas échéant, ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.

## 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. Elles peuvent être rédigées conformément à un modèle avec 2 situations possibles : la personne se sait ou non atteinte d'une affection grave au moment où elle les rédige.

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, elle peut rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Le tuteur ne peut ni l'assister ni la représenter à cette occasion.

## 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. Le consentement est écrit, dans un document qui explicite la Recherche elle-même et qui vous est remis.

## Modalité d'accès au dossier médical

Après votre sortie, vous avez droit à un accès aux informations à votre dossier, en application de la loi du 4 mars 2002. La demande doit être faite au Département de l'Information Médicale (DIM), qui l'enregistrera (contact 04 91 80 68 98). Vous pouvez choisir de venir consulter votre dossier sur place, à l'Hôpital, avec remise des informations par un médecin du service ; dans ce cas il faudra prendre rendez-vous avec le secrétariat du service concerné. Vous pouvez demander que votre dossier vous soit envoyé par la poste, le délai légal étant de huit jours à partir de la date de réception de votre demande, ou de deux mois si votre séjour remonte à plus de cinq ans. Dans les deux cas un justificatif d'identité vous sera réclamé ; les frais de reproduction et d'expédition restent à la charge du demandeur. Si vous souhaitez qu'un proche en fasse la demande pour vous, vous devrez fournir une autorisation écrite avec une copie de votre pièce d'identité.

## Informatique et Libertés

L'Etablissement dispose d'un système d'information qui gère l'intégralité du dossier du patient, pour les consultations et les séjours d'hospitalisation. La collecte, le traitement, la diffusion et la conservation des informations médicales nominatives sont assurés conformément à la législation en vigueur et notamment à la loi du 4 mars 2002, relative aux droits des patients.

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, feront ainsi l'objet, sauf opposition de votre part (cf. conditions fixées dans l'article 38 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978), d'un enregistrement informatique dans les conditions fixées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ces informations sont exclusivement réservées à l'équipe 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. Par égard pour chaque individu, les droits des personnes hospitalisées et les informations les concernant sont encadrés par un dispositif légal (loi du 4 mars 2002) et par la Charte de la personne hospitalisée (voir p. 21).

Le secret médical partagé par les professionnels de santé vous prenant en charge sera respecté au regard de la loi et du code de



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

et soignante qui vous suit, ainsi qu'au service facturation pour ce qui concerne les données administratives.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'Etablissement et sont protégées par le secret médical. Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification à ces données, auprès du médecin responsable du Département de l'Information Médicale (contact : 04 91 80 68 98), directement ou par l'intermédiaire du praticien responsable de votre hospitalisation qui en fera la demande au DIM pour vous.

Sur son Territoire de Santé, l'Etablissement fait partie d'un certain nombre de réseaux de soins dans le cadre desquels les médecins de l'Hôpital sont amenés à participer à des réunions de concertation pluridisciplinaires. Si votre état de santé le nécessite et sauf opposition de votre part,

l'Etablissement pourra être amené à transmettre des informations vous concernant pour permettre votre prise en charge par les praticiens du réseau.

L'Hôpital applique également le règlement n° 2016/679, dit **Règlement général sur la protection des données (RGPD)**, qui renforce et unifie la protection des données à caractère personnel pour les individus au sein de l'Union européenne.

## Confidentialité des données

Vos coordonnées (nom, prénom, adresse, date de naissance et téléphone) seront, sauf opposition de votre part, communiquées à la Fondation Hôpital Saint Joseph qui pourra vous envoyer ensuite des informations relatives à son rôle et ses actions caritatives (cf. p. 32). En application de la loi du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ces informations vous concernant, en vous adressant à l'Hôpital Saint Joseph.

# L'expression des usagers

## Plaintes et réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre séjour nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de santé ou au médecin responsable de votre prise en charge. De plus, si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez contacter la personne en charge des relations avec les usagers en appelant le 04 91 80 67 06.

Cette dernière pourra recueillir votre plainte 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.

Enfin, vous pouvez également écrire un courrier adressé au Directeur Général de l'Etablissement.

### le Code de la Santé Publique prévoit la Gestion des Réclamations

#### Article R1112-91 :

Tout usager d'un Etablissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'Etablissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'Etablissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

#### Article R1112-92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

#### Article R1112-93 :

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'Etablissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'Etablissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

#### Article R1112-94 :

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'Etablissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

# Votre avis nous intéresse

## Le questionnaire de sortie

L'Etablissement met à votre disposition un questionnaire de sortie à remplir pour nous faire part de vos remarques concernant votre hospitalisation, ou celle de votre enfant.

L'agent d'accueil et de communication vous le remettra lors de votre hospitalisation.

Remplissez-le et remettez-le à un membre de l'équipe du service ou dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet dans chaque service.

C'est en remplissant ce questionnaire que vous nous permettez d'améliorer la qualité et la sécurité de notre Etablissement.

## L'enquête nationale E-Satis

E-Satis est une démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés.

Dans le cadre de cette enquête, vous serez invité(e) par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme.

## La Commission des Usagers

Une Commission des Usagers se réunit régulièrement pour veiller au respect des droits des usagers et pour contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Elle est consultée sur la politique menée dans l'Etablissement en ce qui concerne l'accueil et la prise en charge des patients, elle fait des propositions en ce domaine et elle est informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations formulées par les usagers de l'Etablissement ainsi que des suites qui leur sont données (composition de la Commission des Usagers en annexe).

L'implication active d'associations d'usagers (Ligue contre le cancer, SOS Hépatites, Association Nationale de Défense contre l'Arthrite Rhumatoïde et la Fédération Nationale d'Aide aux Insuffisants Rénaux) au sein de la CRUQPC est essentielle à la dynamique de notre Etablissement.

## La Maison des Usagers

La Maison des Usagers est un espace dédié à l'écoute, à l'information et à l'accompagnement. Elle se situe au rez-de-chaussée du bâtiment administratif.

Les usagers peuvent prendre contact avec la personne chargée des Relations Usagers (au 04 91 80 67 06), qui se mettra à leur disposition pour les recevoir au sein de la Maison des Usagers afin :

- de les écouter s'ils souhaitent exprimer une insatisfaction, une crainte, une incompréhension, ou même une suggestion par rapport à leur prise en charge ou à celle d'un de leurs proches,
- de leur expliquer la démarche de traitement des réclamations,
- de recueillir l'objet de leur demande afin de répondre au mieux à leurs besoins,
- de les conseiller sur les voies de recours s'offrant à eux,
- de les accompagner tout au long du suivi de leur dossier.

La personne chargée des Relations Usagers pourra également, selon les cas, proposer aux usagers un rendez-vous avec l'un des Représentants Usagers, un Médiateur Paramédical ou Médical.



... et vos  
devoirs



# ... et vos devoirs

## Règlement intérieur

Un hôpital est un lieu de soin, il est donc particulièrement important d'y respecter le bien-être de ceux qui y séjournent. Nous vous demandons par conséquent de respecter les consignes de sécurité et le règlement de l'Etablissement affichés dans les chambres.

Par exemple, les fleurs ou plantes en pots, les animaux, alcools, toxiques et apports de nourriture extérieure sont interdits dans l'Etablissement.

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 visites

Vos parents et amis sont les bienvenus. Nous savons que leur présence est un grand réconfort.

Afin de faciliter les soins, les visites sont préconisées, tous les jours entre 12 h et 20 h aux visiteurs de plus de 16 ans.

Elles restent cependant subordonnées aux consignes des services, aux réglementations particulières (service d'urgence, service de réanimation et soins intensifs, maternité...) ainsi qu'à votre état de santé.

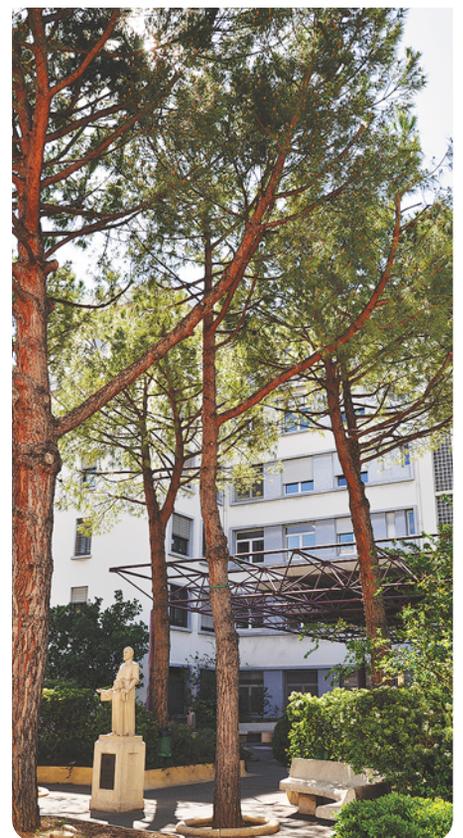
Pour votre confort et celui des autres patients, il est recommandé d'éviter les visites en groupe et les conversations trop bruyantes.

## Hôpital sans tabac

L'Hôpital Saint Joseph adhère au réseau Hôpital sans tabac depuis 2003.

Depuis le 1<sup>er</sup> février 2007, les établissements de santé sont soumis à une interdiction totale de fumer. Cette interdiction fait l'objet d'une signalisation importante, dans tout l'hôpital, accompagnée d'un message sanitaire de prévention, conformément à l'article R 3511-6 du Code de la Santé Publique. Les emplacements réservés aux fumeurs ne sont plus autorisés dans les établissements de santé.

Les chambres en court et moyen séjour étant assimilables à des lieux affectés à un usage collectif, il est formellement interdit de fumer dans les chambres.



# La qualité et la sécurité des soins

## Bien vous identifier pour contribuer à votre sécurité

Pour prévenir tout risque d'erreur, à votre arrivée, le personnel soignant vous posera un bracelet d'identification. Tout au long de votre parcours de soins les professionnels vous demanderont de décliner votre identité pour s'assurer de la bonne prise en charge. Il en va de votre sécurité, de votre confort et aussi de notre efficacité.

### Un Etablissement certifié par la Haute Autorité de Santé

L'Hôpital Saint Joseph est engagé dans une démarche constante d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Cette dynamique est évaluée notamment à travers une visite de Certification de l'Etablissement menée par les Experts Visiteurs de la Haute Autorité de Santé (HAS) tous les 4 ans.

La procédure de certification est une évaluation externe, indépendante de l'Etablissement, concernant l'ensemble de son fonctionnement et de ses pratiques.

L'Hôpital est certifié V2014. Le rapport de Certification de l'Etablissement est disponible sur le site de la Haute Autorité de Santé ([www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)).

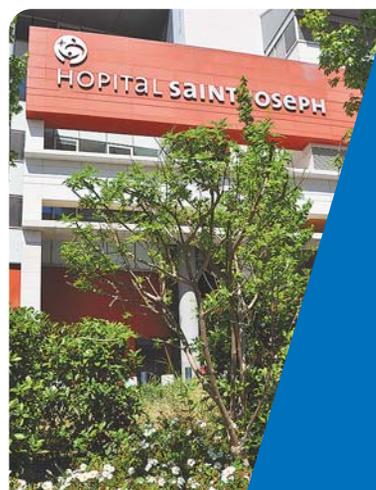
L'Hôpital produit périodiquement des indicateurs évaluant la qualité et la sécurité des soins de l'Hôpital. Vous trouverez les résultats de l'Hôpital Saint Joseph en annexe du livret d'accueil, et sur le site Internet « Scope santé » ([www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)).



## Votre traitement pharmaceutique

Il vous est demandé(e) lors de votre admission, d'amener les prescriptions de votre traitement médicamenteux en cours.

Lors de votre hospitalisation, c'est la pharmacie de l'Etablissement qui délivre les médicaments qui vous sont prescrits. Pour votre sécurité, vous ne devez conserver et ne prendre aucun médicament personnel supplémentaire. Ainsi lors de votre admission, vous confierez votre traitement médicamenteux au personnel infirmier. Votre traitement vous sera restitué à votre sortie.



Lutter  
contre  
la douleur

## Lutter contre les infections associées aux soins

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 Commission Médicale d'Établissement (CME) et une Unité Opérationnelle en Hygiène. 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 médico-techniques.
- 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 antiseptique 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.

## Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)

Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN) est une structure, transversale et multidisciplinaire, (médicale, paramédicale et technique) qui a pour objectif d'optimiser la prise en charge nutritionnelle du patient et s'inscrit dans la poursuite de la démarche qualité de notre Établissement.

L'Hôpital Saint Joseph adhère au contrat d'engagement de lutte contre la douleur en partenariat avec le Réseau Douleur PACA OUEST.

Tous les professionnels de santé sont formés pour évaluer la douleur à l'aide d'échelles validées, qu'elle soit aiguë, induite par un soin ou devenue chronique. La douleur est souvent multifactorielle et elle requiert une approche pluridisciplinaire (infirmiers, psychologues, algologues, anesthésistes...), permettant des réponses thérapeutiques adaptées à la situation individuelle de chaque patient.

Ce CLAN SP valide des actions et une politique de prise en charge de la douleur et des soins palliatifs : assurer une meilleure prise en charge de la douleur de la personne hospitalisée, promouvoir la démarche palliative dans tous les secteurs concernés et permettre la continuité de ces prises en charge lors d'un transfert dans un autre établissement de santé ou lors d'un retour à domicile.



## Vélos MPM

Avec une station tous les 300 mètres environ, il y a toujours une station à proximité de votre lieu de résidence.

Elles sont constituées d'une borne principale et de bornes d'accrochage pour verrouiller ou déverrouiller les vélos. Vous pouvez prendre un vélo dans une station et le déposer dans une autre. Le service vous permet de louer un vélo en toute liberté, 7 jours sur 7, de 6 h 00 à minuit.

Pour rendre votre vélo, le service est disponible 24h/24.

- Il y a deux stations sur l'avenue du Prado à proximité de l'entrée par le tourniquet Prado de l'Hôpital.
- Il y a également une station à l'angle du Boulevard Rabatau et de la Rue Raymond Teisseire, ainsi qu'une station au Rond-Point du Prado.
- Station Prado Perrier.
- Une station au niveau du Pôle Parents-Enfants, Boulevard Rabatau
- Station Prado Duveen.



# Les moyens d'accès

## Bus

Sur l'avenue du Prado :

Ligne 19 : de Castellane vers la Madrague Montredon

Ligne B1 : de Castellane vers Luminy. 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 ».

Les horaires et plans de ligne ainsi qu'un plan de poche général peuvent être retirés à l'accueil de l'Hôpital et sont disponibles sur le site de la RTM : [www.rtm.fr](http://www.rtm.fr)



## Parking

Dans l'enceinte de l'Hôpital, des places de parking ouvertes au public sont à votre disposition (un parking par le Boulevard de Louvain ou un autre par le Pôle Parents-Enfants Sainte Monique). Il s'agit d'un service payant.

## Métro

Ligne 2.  
Deux stations sur l'avenue du Prado : Périer et Rond-point du Prado (l'Hôpital se trouve entre les deux stations).  
Entrées par le Boulevard de Louvain ou le Boulevard Rabatau).

## Taxis

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

## Hébergement de votre entourage

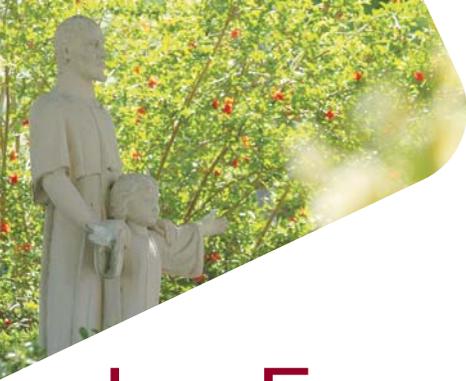
Des accords ont été passés avec certaines résidences hôtelières situées à proximité de l'Hôpital pour l'hébergement de vos proches. La liste de ces hôtels est disponible sur le site Internet de l'Hôpital (rubrique "Votre Hôpital / Visiteurs") ou sur demande à l'accueil de l'Hôpital.

# Hôpital durable

L'Hôpital Saint Joseph porte une politique de Développement Durable dont le maître mot est « Le meilleur soin au meilleur coût » au bénéfice de ses patients, avec l'ambition de la pérennité de la structure et du système de santé, et dans la recherche de l'épanouissement des collaborateurs.

L'Établissement s'engage jour après jour dans les actions suivantes :

- Analyser et actualiser le **Bilan Carbone**
- Réaliser des **achats éco-responsables**
- **Maîtriser et optimiser les consommations d'eau et d'énergies**
- **Construire et rénover les bâtiments, en choisissant des technologies durables** et thermiquement performantes
- **Gérer les déchets**, en privilégiant la **réduction des volumes et la valorisation...**
- **Organiser le déplacement** des professionnels, patients et visiteurs, **en promouvant les transports en commun**
- Privilégier **une gestion attentive des ressources humaines** et la qualité de vie au travail
- Promouvoir une **Restauration éco-responsable**
- Assurer **l'hygiène des locaux et le bionettoyage** avec des produits soucieux du respect de la nature
- Communiquer **nos résultats Qualité et Développement Durable** en toute transparence



# La Fondation Hôpital 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.

## 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.

Reconnue d'utilité publique, la Fondation Hôpital Saint Joseph 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](http://www.fondation-saint-joseph.fr)  
Contactez la Fondation au 04 91 80 70 00 et [fondation@fondation-hopital-saint-joseph.fr](mailto:fondation@fondation-hopital-saint-joseph.fr)

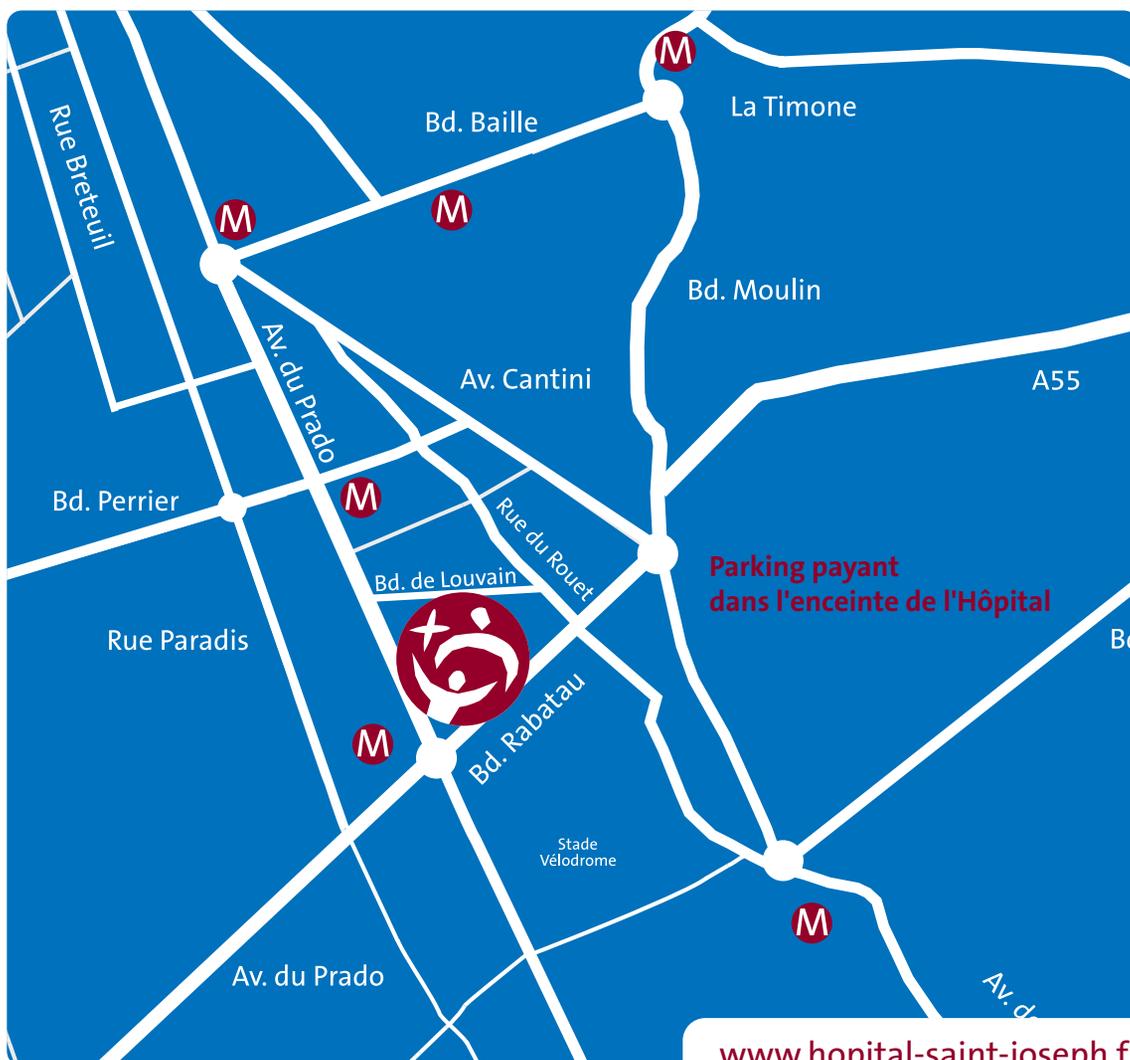


La Fondation Hôpital Saint Joseph respecte les règles de déontologie établies par le Comité de la Charte.

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.





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

## Les numéros utiles

Accueil / Standard : 04 91 80 65 00

### Consultations Médicales

04 91 80 66 80

### Urgences Adultes

04 91 80 66 70

### Urgences Pédiatriques

04 91 80 70 60

### Laboratoire

04 91 80 65 19

### Examens

d'Imagerie Médicale

04 91 80 66 75

### Maternité

04 91 80 66 40

### Etablissement de soins de suite et de réadaptation

Fernande Berger

04 91 10 87 00

### Hospitalisation à domicile

04 91 80 70 20

### Service de Soins

Infirmiers à Domicile

04 91 80 82 84

Retrouvez-nous sur les **réseaux sociaux**



**HOPITAL**  
**SAINT JOSEPH**  
MARSEILLE

26 Boulevard de Louvain  
13285 Marseille Cedex 08  
Tél : 04 91 80 65 00