La Maison, La Villa Izoï, c'est une façon d'être, de travailler, basée sur le respect, la délicatesse et la solidarité.



Livret d'Accueil

La Maison & La Villa Izoï



La Maison — La Villa Izoï

Bienvenue à La Maison à La Villa Izoï





La Direction et toutes nos équipes vous souhaitent la bienvenue.

Ce livret d'accueil réalisé à votre intention, ainsi que celle de vos proches, est destiné à vous donner les informations relatives à votre séjour dans nos établissements.

Toute l'équipe se mobilise et reste entièrement à votre écoute pendant la durée de votre séjour.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à nous solliciter.

La Maison & **La Villa Izoï** sont situées à Gardanne, dans les Bouches-du-Rhône. **La Maison** existe depuis **1994**, **La Villa Izoï** depuis **2016**.

D'un point de vue juridique, l'**Association La Maison** porte les deux structures **La Maison** & **La Villa Izoï**. C'est un établissement de santé privé à but non lucratif d'intérêt collectif.

La Maison est gérée par une association loi 1901, reconnue d'utilité publique depuis 2011. L'Association s'est fixée comme objectif la création d'un lieu pour accueillir des personnes atteintes de maladies graves, dans un cadre qui favorise le soin dans une dimension vivante et un fonctionnement adapté à chaque résident. Les dons et les subventions de nos partenaires (collectivités territoriales, locales, fondations, associations privées, donateurs privés, familles…) sont réinvestis dans l'innovation et le développement de nouveaux services au bénéfice des résidents.



L'établissement **La Maison** a été créé en 1994 dans le contexte de l'épidémie du VIH, dans un mouvement militant et engagé. Nous proposons aujourd'hui une prise en charge pour les personnes malades dans un moment d'aggravation et quelles que soient leurs pathologies.

Nous avons développé des structures permettant l'aide à la prise en charge au domicile, un accueil à la journée, et pour les situations les plus aigües, une hospitalisation en unités de soins. Nous proposons également des temps de répit sur de courtes périodes.

Ainsi, il est possible, dans le cadre d'une prise en charge palliative, de répondre aux différents besoins des personnes malades et de leurs proches.

La Maison, **La Villa Izoï** **sont des lieux singuliers tant au niveau des objectifs que dans la forme de travail.**

L'idée est d'offrir un lieu où les résidents et leurs proches se sentent pris en compte et puissent partager cette étape de leur vie, c'est le rôle de l'équipe pluridisciplinaire.

Nous avons voulu donner à nos structures un aspect « maison », un cadre dans lequel la personne accueillie n'est pas confrontée en permanence à sa maladie et cela aussi bien au niveau des soins que de la décoration et de l'architecture.

Il n'y a pas de blouse pour les soignants, pas de chariots.

Prendre du temps est une priorité. Le temps d'informer, d'expliquer les gestes que l'on va faire et leurs raisons, tout en laissant à chacun la possibilité de les refuser ou de les remettre à un autre moment.

L'organisation des soins est adaptée au rythme de chaque personne en fonction des tâches à accomplir (un bain peut être pris à n'importe quel moment de la journée).



La Maison

La Villa Izoï



La Maison

- 2 unités d'hospitalisation de 12 lits chacune
  Soit 24 chambres individuelles
- 1 hôpital de jour de 5 places
- 1 organisme de formation





La Villa Izoï



- 1 unité d'hospitalisation de 14 lits
  Soit 14 chambres individuelles
- 1 hôpital de jour de 4 places
- 1 équipe mobile territoriale

A La Maison
A La Villa Izoï





Une architecture, une esthétique pour apaiser, émouvoir et surprendre.

Une ambiance familière, un peu comme dans une maison.

Les résidents, les familles, les enfants peuvent y circuler facilement, un coin enfants est prévu pour les plus jeunes.

Des patios, des salons, des bibliothèques, coins cheminée, des terrasses afin que les rencontres soient possibles, des endroits où s'asseoir, discuter, regarder.

Des meubles de brocante dans les couloirs, des tableaux accrochés, des objets choisis portent la sensibilité, la trace de ceux qui les ont créés.



La cuisine est un lieu de réconfort, les repas sont préparés sur place et font l'objet de recherches autant pour la présentation que pour les saveurs. Les résidents, les familles, les équipes partagent ces moments et l'art de la conversation à table en salle-à-manger. Les repas peuvent être également pris en chambre.



A La Maison

A La Villa Izoï

Les chambres

Elles sont toutes **individuelles** avec salle de bain (douche) et toilettes.

Dans chaque chambre, du mobilier adapté et confortable et un accès direct sur une petite terrasse ou un balcon.

Elles sont personnalisées.

TV

Une télévision est à disposition.

Téléphone

Une ligne téléphonique directe pour chaque chambre (les frais de communication seront facturés à la fin de votre séjour).

Accès internet*

Nos établissements sont équipés de bornes **wifi** en libre accès.
Les réseau wifis publics sont :
(pas de mot de passe nécessaire)

*NB : Conformément au respect du droit à l'image, nous vous remercions de ne pas diffuser et publier de photos.

La Maison :
LA MAISON (PUB)

La Villa Izoï :
LA VILLA (PUB)

A La Maison

A La Villa Izoï



Autres équipements

Réfrigérateur



La Maison : un réfrigérateur est situé à l'entrée des chambres des familles (1er étage).

La Villa Izoï : un réfrigérateur est situé dans la salle à manger.

Nous pouvons également installer un réfrigérateur à votre demande dans votre chambre.

Baignoire

Chaque unité est dotée de grandes salles de bains avec baignoire afin d'améliorer le confort et le bien-être des résidents.

Coffre

Un coffre est à votre disposition au service administratif pour y déposer argent et objet de valeurs. Un inventaire vous sera demandé avant chaque dépôt et retrait.

Les soins

A La Maison

A La Villa Izoï



L'organisation des soins est adaptée au rythme de chaque personne.

La dimensions relationnelle est présente dans tous les domaines : techniques et de confort.

L'équipe soignante assure un suivi personnalisé et une prise en soins globale. Les soignants interviennent dans tous les actes : soins locaux, d'hygiène, suivi alimentaire, environnement matériel (ménage de la chambre) et affectif (soutien des proches). Nos médecins sont présents dans nos structures au quotidien.

La qualité des soins que nous apportons n'est pas uniquement le résultat d'un savoir-faire ou d'une fonction, c'est aussi une manière d'être.

L'équipe est pluridisciplinaire

C'est dans ce sens que nous travaillons ensemble quelle que soit notre fonction : médecins, coordinatrices de soins, infirmier(e)s, aides-soignant(e)s, cuisinier(e)s, psychologues, personnels administratifs, animatrices, kinésithérapeutes, agents d'entretien, ostéopathe, art-thérapeute, socio-esthéticienne, pharmacien(ne), assistante sociale et bénévoles.

Une équipe motivée et formée, tous impliqués dans une relation thérapeutique.

Notre équipe est à votre disposition au quotidien.



A La Maison

A La Villa Izoï



Les bénévoles

Les bénévoles sont intégrés à nos équipes depuis la création de notre Association La Maison, en 1994.

Ils occupent une place importante et précieuse dans nos structures. Ils sont autant bénévoles de service que d'accompagnement.

Présents au quotidien, ils interviennent à différents niveaux : accompagnement des résidents aux consultations extérieures, à des sorties, écoute auprès des résidents et des familles, participation et soutien dans les ateliers artistiques, aide en cuisine, jardinage, bricolage….

Ils ont une présence attentionnée, impliquée, à l'écoute.

Ils apportent naturellement un complément au travail de l'équipe soignante.



Ils sont indispensables à la tenue de tous les évènements extraordinaires, dans l'organisation des évènements culturels.

A La Maison

A La Villa Izoï

Votre séjour

Accueil, installation et formalités d'admission

Le personnel du service administratif vous accueille dès votre arrivée et vous oriente vers l'équipe soignante qui vous installera dans votre chambre.



Pour votre séjour, vous seront demandées :

- Votre **carte d'identité**
- Votre **carte de sécurité sociale**
- Votre **carte de mutuelle**

Les frais d'hospitalisation de votre séjour* :

- Prise en charge par votre caisse d'assurance maladie
- La chambre particulière : frais remboursés en partie ou en totalité par votre mutuelle



Les repas

Les petits déjeuners et les repas sont proposés en salle-à-manger ou servis dans votre chambre. Ils font partie du forfait hospitalier.



**Les informations relatives à ce sujet seront complétées par notre secrétaire administrative et notre assistante sociale.*

A La Maison

A La Villa Izoï



Votre linge

Le lavage du linge personnel est pris en charge par la famille. En cas d'impossibilité, nous vous remercions de nous le signaler.

L'entourage, les proches

Les visites

Les visites se font sans restriction d'horaire. Un parking est mis à disposition pour les visiteurs.

Les repas



Vos proches peuvent partager un repas avec vous.

Il est nécessaire de s'inscrire auprès de l'accueil :

- Avant 10h pour le déjeuner qui est servi à 13h
- Avant 16h pour le dîner qui est servi à 19h

Les repas sont payants pour les visiteurs, le tarif des repas est de 15 € le midi et 10 € le soir (gratuit pour les enfants de moins 12 ans). Des tickets repas sont remis à l'accueil au moment du règlement. Une boisson ou un goûter peuvent être partagés à tout autre moment. Pour les boissons prises par l'entourage, une petite boîte est laissée à la discrétion de chacun.

L'hébergement des proches

Nous pouvons installer un lit d'appoint dans la chambre du résident. Le petit déjeuner est offert. Nous disposons de chambres pour les familles dans la mesure des places disponibles. Il est nécessaire de se rapprocher de l'accueil pour ce type de demande.

A La Maison

A La Villa Izoï



Art & Culture

Une large place est réservée à l'art et à la culture. De nombreux artistes et artisans viennent enrichir notre quotidien, nos lieux de soin et de vie, avec le fruit de leur travail, leur création, leur vitalité. L'art vient toucher les sens et les émotions. Il interroge toujours, rien n'est figé tout est vivant! Rien n'est immobile, tout est en mouvement…

Les évènements culturels

Concerts, moments de spectacle ou de lecture, expositions, sorties culturelles ou évènements « extraordinaires » ponctuent chaque semaine passée ici, au bénéfice de tous.

Ainsi ils nous invitent à des moments d'échanges, de rencontres inédites, de plaisir, de partage et de découverte.

Les ateliers de création artistique

Durant votre séjour, nous vous invitons à franchir la porte de nos ateliers de création. Ce sont des espaces ouverts, chaleureux, d'expression et de création individuelle ou collective, qui ne demandent aucun talent particulier, juste un élan de curiosité.

Musique et chant, peinture, céramique et poterie, dessin, vitrail, sculpture, écriture, danse… Les intervenants, artistes ou artisans, aux côtés des soignants et des bénévoles, proposent chaque jour des activités ou aventures artistiques, un « bric à brac » d'imagination, d'inventivité, de créativité et de convivialité.





A La Maison

A La Villa Izoï

L'hôpital de jour ouvre ses portes du lundi au vendredi de 10h à 17h à la Maison et de 9h à 17h pour la Villa. Nous accueillons des patients du domicile et des patients hospitalisés au sein de nos unités. Nous réalisons des évaluations cliniques, des soins techniques et soins du corps, des ateliers artistiques et un soutien psychosocial. En fonction des besoins du patient, il sera accueilli sur **La Maison** et/ou **La Villa Izoï**. Pour plus d'informations n'hésitez pas à nous contacter par mail sur : **admissionhdj@lamaisondegardanne.fr**
ou au **04 42 19 18 20**.

La Maison et **la villa izoi** possèdent chacun un atelier qui accueille les patients de l'hôpital de jour mais également les résidents, de 10h à 17h à la maison et de 14h à 17h30 à la Villa.. Les intervenants artistiques, venus de différents horizons, partagent leur savoir-faire et leur savoir-être, en s'adaptant aux possibilités de chacun.



→ Les ateliers sont situés à droite en entrant à **La Maison** et au centre de l'unité dans la verrière à **La Villa Izoï**. N'hésitez pas à vous y rendre et si vous le souhaitez accompagnés de vos proches. L'accueil et l'atmosphère y sont toujours chaleureux.

L'art-thérapie : pour les résidents qui préfèrent un moment privilégié, nous proposons des séances individuelles d'art-thérapie, en chambre. Elles vont permettre un entre-deux plus intime, favorisant le lien à l'autre, créant une dynamique relationnelle et d'expression par le lien artistique avec l'art-thérapeute.

L'équipe mobile





Elle intervient gratuitement sur un territoire du département.

Elle fait partie d'une organisation en réseau : **le Pôle de Soins Palliatifs** (PSP 13) qui accompagne et soutient la démarche de soins d'un patient, sur le lieu de vie de son choix, sur l'ensemble du département des Bouches-du-Rhône.

Plusieurs équipes sont mobilisées autour des principes de la démarche palliative : médecins, infirmiers, psychologues, assistantes sociales, personnels d'accueil, de secrétariat, de coordination.

- 1 cellule de coordination située à Aix. Cette cellule évalue les demandes et les répartit aux équipes concernées selon le territoire géographique.
- 7 équipes mobiles, rattachées pour la plupart à une unité de soins palliatifs, interviennent au domicile.

À la sortie de votre hospitalisation, vous pouvez bénéficier de l'intervention d'une équipe mobile territoriale à votre domicile.

Informations



Toute l'équipe se tient disponible pour vous accompagner lors de votre séjour, n'hésitez pas à poser vos questions.

Les principales consignes de sécurité sont affichées dans les chambres et les différents locaux. Il est interdit de fumer dans l'établissement.

Vous trouverez en fin de livret, p.18, la Charte de la personne hospitalisée.

Le respect de la confidentialité :

L'ensemble du personnel est soumis au respect du secret professionnel et/ou médical. L'établissement garantit que toutes les personnes participant à votre prise en charge respecteront la confidentialité des informations vous concernant. Vos données personnelles sont enregistrées dans le système d'information sécurisé de l'établissement. Ces données sont protégées par le secret médical. Vous pouvez à tout moment y accéder, retirer votre consentement, demander l'effacement ou la rectification de vos données.



Notre démarche qualité

Notre démarche qualité

• Une vigilance particulière est portée en matière de qualité, dans tous les domaines et secteurs d'activité de **La Maison** et de **La Villa Izoï**.

Une visite de certification est mise en place tous les 4 ans par La Haute Autorité de Santé afin d'évaluer la démarche qualité des établissements de santé.
Les résultats concernant ces visites sont disponibles sur le site :
has /usagers/qualiscope/recherche établissement de santé.

• Dans un souci d'amélioration constante de la qualité de l'accompagnement, en lien avec les remarques des résidents et de leur entourage, votre avis pourra être sollicité afin que vous puissiez contribuer à cette démarche.

• L'établissement a mis en place des groupes de réflexions sur des sujets prioritaires afin d'assurer la qualité de la prise en charge.
La **Comité de Prévention des Infections Associées aux Soins** (CPIAS) veille à la prévention des infections, le **Comité de Lutte contre la Douleur** (CLUD) exerce une attention particulière autour de la douleur et assure la formation de nos soignants. Un groupe de gestion des évènements indésirables est chargé d'analyser et de mettre en place des actions d'amélioration en lien avec la cellule qualité. Une vigilance est apportée en matière de risques liés aux médicaments, matériel médical et utilisation de produits dérivés du sang.

Charte du patient hospitalisé

PRINCIPES GENERAUX

• Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

• 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.

• **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.

• 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.

• 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.

• 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.

• La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

• **La personne hospitalisée est traitée avec égards.** Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

• 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.

• 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.

• La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

• Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.

Accès à votre dossier médical

Articles L. 1110-4, L. 1111-7, R. 1111-1 à R. 1111-16 et R. 1112-1 à R. 1112-9 du code de la santé publique, arrêté du 5 mars 2004 - modifié par arrêté du 3 janvier 2007



À votre arrivée, un dossier médical est constitué. Des données concernant chaque résident font l'objet d'un traitement automatisé et informatisé, dans les conditions fixées par la loi N°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée en 2004 à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Ainsi, sauf opposition de votre part, ces informations font l'objet d'un enregistrement informatique.

Vous pouvez demander l'accès à ce dossier par le biais d'un courrier adressé à la Direction. Votre dossier vous sera communiqué lors d'un entretien avec un médecin de l'établissement afin de pouvoir répondre à d'éventuelles questions.

Dès réception de la demande, le délai est de 2 à 8 jours. Ce délai est porté à deux mois lorsque le dossier date de plus de cinq ans.

La consultation du dossier sur place est gratuite. Si vous souhaitez une copie, les frais de reproduction seront à votre charge. Pour tous renseignements supplémentaires, merci de vous adresser à l'accueil.

La demande d'accès aux informations doit être adressée par écrit à :
La direction médicale, *1100 Route Blanche, 13120 Gardanne.*

La personne de confiance



Article L .1111-6 du Code de la Santé Publique

Lors de votre séjour, il vous est possible de désigner une personne de confiance pour vous accompagner et vous aider dans vos démarches et décisions.

Cette personne de confiance pourra être consultée à propos de vos volontés dans le cas où vous ne seriez pas en mesure de les exprimer ou de recevoir l'information nécessaire à votre prise en charge. Elle pourra, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant.

Cette désignation se fait par écrit. Un formulaire vous sera remis à votre arrivée.





Les directives anticipées

Article L.1111-11 du Code de la Santé Publique

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.



Ces directives indiquent vos souhaits concernant les conditions de limitations ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées avant toute décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, pensez à les communiquer à l'équipe soignante qui vous accompagne au sein de l'établissement. Le professionnel de santé doit respecter vos volontés conformément à la législation en vigueur.

Si vous souhaitez des informations concernant vos directives anticipées, n'hésitez pas à demander à l'équipe soignante. Nous pourrons vous accompagner dans leur rédaction.

Plaintes, réclamations, avis et observations

Article R.1112-79 à R.1112694 du code de la santé publique.

La qualité de votre prise en charge est une priorité pour notre équipe. Si vous n'êtes pas satisfait, nous vous invitons à vous adresser à un membre de l'équipe ou au responsable de votre unité afin d'en discuter.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez rédiger un courrier ou demander à rencontrer une personne, déléguée par la Direction de l'établissement, pour recueillir votre plainte ou réclamation. La Direction veillera à ce que votre demande soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique.

L'établissement est doté d'une **Commission des Usagers** (CDU) qui peut vous informer, vous orienter sur vos droits et faciliter vos démarches. En cas de difficulté, cette commission pourra vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non-médecin, membre de la CDU.

La CDU doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer votre accueil et votre prise en charge ainsi que celle de vos proches. Pour établir ces recommandations, elle s'appuie, en particulier sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : **c'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.**



Un livre d'or est disponible dans le hall ainsi que des boites dans chaque unité afin de nous laisser des messages. Le recueil de votre avis pourra également vous être proposé au cours du séjour par le biais d'une évaluation personnalisée de votre satisfaction.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la législation, la CDU ou sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, tous les documents sont disponibles à l'accueil de la Maison et de la Villa Izoï. N'hésitez pas à demander plus d'informations auprès de l'équipe soignante.

Vous pouvez prendre contact :
Par téléphone au 04.42.65.73.60 demandez à parler à un membre de la CDU.
Par mail : cdu@lamaisondegardanne.fr



La Villa Izoi

chemin du père Eugene Séroux

13120 Gardanne

tél : 04 42 19 18 20 - fax : 04 42 19 18 21

E.mail : accueilizoi@lamaisondegardanne.fr

Site internet :

www.lamaisondegardanne.org

Lamaisondegardanne

La Maison

1100 route blanche - 13120 gardanne

tél : 04 42 65 73 60 - fax : 04 42 58 37 25

E.mail : accueil@lamaisondegardanne.fr

