ENSEMBLE FACE AU CANCER, CHOISISSONS L'EXCELLENCE

Centre Baclesse
unicancer NORMANDIE - CAEN

LIVRET D'ACCUEIL

DU PATIENT ET DE SES PROCHES

Bienvenue
au Centre Baclesse

Professeur Roman ROUZIER
Directeur général

Michael CANOVAS
Directeur général adjoint

Chère Madame, cher Monsieur,

Le Centre Baclesse vous accueille dans l'un de ses services afin de vous proposer les meilleurs traitements, à la pointe de l'innovation en cancérologie. Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez. Nous formons un collectif de plus de 1200 professionnels entièrement dédiés à la lutte contre le cancer, et chargé d'une triple mission de service public : les soins - bien sûr - mais également la recherche et l'enseignement. De fortes valeurs d'humanisme et de solidarité guident notre activité.

Notre action s'étend d'ailleurs bien au-delà de l'accompagnement « purement » médical, puisque nous vous proposons des soins de supports très complets : assistance sociale, soutien psychologique, nutrition et diététique, activité physique adaptée, et bien d'autres dispositifs humanistes afin de prendre soin de vous tout au long de votre parcours hospitalier.

Ce livret d'accueil vous présente notre établissement et vous apporte les informations pratiques indispensables à votre prise en charge. Son objectif est aussi de vous informer sur vos droits.

Les professionnels du Centre Baclesse vous délivreront les informations spécifiques à chaque étape de votre parcours de soins. Ils seront à votre écoute pour répondre à toute question relative à votre prise en charge. L'Espace Patients & Proches, situé dans le hall d'entrée est là pour vous donner des informations complémentaires si besoin. Vous pouvez également demander l'aide des associations de bénévoles présents au Centre Baclesse.

Nous portons une grande attention à la qualité et à la sécurité des soins prodigués au Centre. Nous sommes attentifs à recueillir votre niveau de satisfaction sur les prestations assurées par le Centre : à ce titre, faites-nous part de vos suggestions et remarques, positives ou négatives, en répondant aux questionnaires de satisfaction mis à votre disposition à cet effet. « L'expérience patient » est notre moteur, aussi, vos conseils nous aident à améliorer nos pratiques et nos organisations.

NUMÉROS UTILES

Standard 24h/24
02 31 45 50 50

En cas d'hospitalisation, vos proches peuvent vous joindre directement par le poste téléphonique de votre chambre.
N'hésitez pas à communiquer ce numéro qui vous est transmis à votre arrivée.

Bureau des entrées
02 31 45 52 35

Consultations chirurgie digestive, générale et sarcomes
02 31 45 50 11

Consultations chirurgie gynécologique et sein
02 31 45 50 11

Consultations chirurgie ORL, cervico-faciale et thyroïdienne
02 31 45 50 14

Consultations chirurgie maxillo-faciale
02 31 45 50 46

Chirurgie ambulatoire
02 31 45 50 50 poste 53 07

Consultations d'anesthésie
02 31 45 50 40

Imagerie médicale
Radiologie / Echographie / Scanner / IRM / Radiologie interventionnelle
02 31 45 50 34

Mammographie
Déjà suivie au Centre :
02 31 45 50 36

Dentiste
02 31 45 86 90

Consultations médicales centralisées

Secteur BLEU
Sein / Sarcome / CAPI (Carcinome de Primitif Inconnu)
02 31 45 40 10

Secteur VERT
Digestif / Urologie / Gynécologie
02 31 45 40 20

Secteur ORANGE
Thorax / ORL / Neuro-oncologie
02 31 45 40 30

Secteur BLANC
Chirurgie Cutanée
02 31 45 50 46
Oncodermatologie
02 31 45 52 91

Consultations de Soins de support (DISSPO)
02 31 45 40 02

Infirmiers de parcours
Sein / Sarcome / CAPI (Carcinome de Primitif Inconnu)
02 31 45 86 48
VADS / Thorax / Neuro-oncologie / Onco-Dermato
02 31 45 40 71
Digestif / Gynécologie / Urologie
02 31 45 86 74

Médecine nucléaire / Endocrinologie (hors chirurgie)
02 31 45 50 32

Radiothérapie - Curiethérapie
02 31 45 50 20

Protonthérapie
02 31 24 34 48

Hospitalisation conventionnelle
02 31 45 51 41

Hospitalisation de jour d'oncologie
02 31 45 55 10

Hospitalisation de recherche clinique (Unité IRIS)
02 31 45 86 53

Secrétariat EMSP (Équipe mobile de soins palliatifs)
02 31 45 86 06

Secrétariat CEMAB (3e étage)
02 31 45 40 21

Secrétariat hospitalisation soins de support et hospitalisation de semaine d'oncologie (4e étage)
02 31 45 86 34

Secrétariat CETD (Centre d'Evaluation et de Traitement de la Douleur)
02 31 45 86 80

SOMMAIRE

NUMÉROS UTILES 4
LES PROFESSIONNELS 6

1. UN CENTRE DÉDIÉ À LA PRISE EN CHARGE DES CANCERS 7
- Votre parcours de soins
- Les principaux traitements des cancers
- Vos médicaments personnels

2. À VOS CÔTÉS AU CENTRE BACLESSE 13
- L'Espace Patients & Proches
- Le département des soins de support
- Les associations de bénévoles
- Les cultes
- Handicap et cancer

3. VOTRE CONFORT AU QUOTIDIEN 23
- Cafétéria et point presse
- Internet
- Télévision
- Téléphone
- Courrier
- Jardin thérapeutique Océan Vert

4. VOTRE SÉJOUR 27
- Votre admission
- Anonymat
- Vos coordonnées
- Votre chambre
- Transports sanitaires
- Sécurité de votre argent et de vos valeurs
- Prévention des infections associées aux soins
- Votre sortie d'hospitalisation
- Informations pratiques

5. VOS DROITS ET DEVOIRS 35
- Chartes
- Droit à l'information
- Droit au consentement
- Votre dossier patient
- Traitements de données personnelles
- Vos réclamations
- La commission des usagers (CDU)

6. QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS 45
- Nos démarches qualité
- Nos résultats qualité et sécurité des soins

7. ACCÉLÉREZ LA RECHERCHE GRÂCE AUX DONS ET LEGS . 49

LES PROFESSIONNELS

VOUS POUVEZ LES IDENTIFIER GRÂCE À LEUR UNIFORME ET LEUR BADGE

Des professionnels interviennent à tous les niveaux de votre prise en charge : médecins, équipes paramédicales, administratives et techniques. Ils assurent la permanence des soins, la réalisation des examens, la gestion de l'hôtellerie et l'organisation générale de l'établissement.

MÉDECINS, PHARMACIENS, PHYSICIENS

Vous rencontrerez un médecin qui sera votre médecin référent. Pendant toute votre prise en charge, il prendra avec vous les décisions nécessaires concernant votre traitement, après concertation avec les autres membres de l'équipe. Pendant vos soins, votre suivi sera assuré par l'équipe pluridisciplinaire à laquelle il vous aura confié.e.

CADRES DE SANTÉ

Ils assurent la gestion et l'organisation des soins ainsi que la liaison avec l'administration. Ils sont à votre disposition pour recueillir vos demandes et vous conseiller.

INFIRMIERS

Ils assurent les soins, exercent une surveillance constante et veillent à votre confort au quotidien.

AIDES-SOIGNANTS

MANIPULATEURS EN ÉLECTRORADIOLOGIE

Ils réalisent vos examens et certains traitements : radiologie, médecine nucléaire, radiothérapie.

PRÉPARATEURS EN PHARMACIE

Ils participent à la préparation, la dispensation et la gestion des médicaments et des dispositifs médicaux.

AGENTS DE SERVICE HOSPITALIER

Ils assurent l'hygiène des locaux.

BRANCARDIERS

Ils vous accompagnent dans vos déplacements au sein des différents services de l'hôpital.

PERSONNEL DE RESTAURATION

PERSONNEL DU SERVICE TECHNIQUE

PERSONNEL DES SERVICES ADMINISTRATIFS

BÉNÉVOLES, STAGIAIRES, PERSONNELS EXTÉRIEURS

1.

UN CENTRE DÉDIÉ À LA PRISE EN CHARGE DES CANCERS

VOTRE PARCOURS DE SOINS 9

LES PRINCIPAUX TRAITEMENTS DES CANCERS 10

VOTRE TRAITEMENT PERSONNEL 11

Humanisme

Excellence

Innovation

Solidarité

1. UN CENTRE DÉDIÉ À LA PRISE EN CHARGE DES CANCERS

Créé en 1925, le Centre Baclesse de Caen exerce depuis près de 100 ans une triple mission en cancérologie : le soin, l'enseignement et la recherche.

Labels et certifications

Accrédité « Comprehensive Cancer Centre » par l'Organisation des Instituts Européens du Cancer (OECI).

Certifié en A par la Haute Autorité de Santé (HAS), soit le niveau le plus élevé.

Labellisé Centre de Phases Précoces en cancérologie adulte (CLIP2) par l'Institut National du Cancer (INCa).

Statut

Le Centre Baclesse est un Etablissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC) à but non lucratif. Acteur de service public hospitalier, le Centre Baclesse ne pratique ni secteur privé, ni dépassement d'honoraires et applique uniquement des tarifs conventionnels. Son statut d'établissement de santé privé d'intérêt collectif lui permet de recevoir des dons et legs en vertu de l'article L6162-2 du code de la santé publique. Le Centre est ainsi exonéré des droits de mutation à titre gratuit et n'est donc assujetti à aucun impôt sur les dons et legs qu'il reçoit.

Le Centre Baclesse est l'un des 3 seuls centres en France à proposer l'innovation thérapeutique qu'est la protonthérapie. La protonthérapie est une forme de radiothérapie innovante permettant d'améliorer l'efficacité et de limiter la toxicité de certains traitements du cancer.

Rendez-vous sur notre site internet pour plus d'informations

VOTRE PARCOURS DE SOINS

DIAGNOSTIC

- Imagerie (IRM, TEP...)
- Consultation de diagnostic
- Réunion de concertation pluridisciplinaire (RCP)
- Consultation d'annonce : plan personnalisé de soin (PPS) remis par votre médecin référent

PHASE ACTIVE DE TRAITEMENT

- *Chirurgie*
- *Traitements médicaux*
- *Radiothérapie*
- *Radiologie interventionnelle*
- *Médecine nucléaire*

APRÈS CANCER

- Consultation de fin de traitement
- Programme personnalisé après cancer (PPAC)

LES SOINS DE SUPPORT TOUT AU LONG DE LA PRISE EN CHARGE
COORDINATION ET SUIVI INFIRMIER

Le parcours de soins s'appuie sur une équipe médicale pluridisciplinaire et des intervenants pluriprofessionnels, qui font le lien avec votre médecin traitant et les acteurs de santé de ville.

VOTRE MÉDECIN RÉFÉRENT

C'est le médecin qui, au Centre Baclesse, va coordonner l'ensemble des étapes diagnostiques, thérapeutiques et votre suivi. Il travaille en lien avec les équipes du Centre et les professionnels de ville. Il informe systématiquement votre médecin traitant (avec votre accord), à chaque étape de votre parcours.

VOS INFIRMIERS DE PARCOURS DE SOINS

Il s'agit d'une équipe d'infirmiers dédiés. Ils assurent votre suivi personnalisé tout au long du parcours de soins, en lien permanent avec le médecin référent et l'ensemble des professionnels impliqués dans votre prise en charge au Centre comme à l'extérieur, tels que : médecin traitant, infirmier libéral, pharmacien, etc.

Leur rôle est de :

- Compléter les informations données par le médecin référent,
- Vous proposer l'accès aux soins de supports du Centre.

CONTACTS INFIRMIERS DE PARCOURS DE SOINS

SEIN / SARCOME / CAPI
Permanence téléphonique
02 31 45 86 48

VADS* / THORAX / NEURO-ONCOLOGIE / ONCO-DERMATO
Permanence téléphonique
02 31 45 40 71

GYNÉCOLOGIE / UROLOGIE / DIGESTIF
Permanence téléphonique
02 31 45 86 74

Les infirmiers de parcours de soins se trouvent au 6e étage.

*Voies Aéros-Digestives Supérieures.

LES PRINCIPAUX TRAITEMENTS DES CANCERS

Selon votre état de santé, l'équipe médicale pourra vous proposer une intervention chirurgicale, des traitements médicamenteux, une radiothérapie ou des traitements par radiologie interventionnelle ou médecine nucléaire. Ces modalités thérapeutiques peuvent être réalisées seules ou associées.

LA CHIRURGIE

Les interventions peuvent être réalisées en soins ambulatoires (sans nuitée à l'hôpital) ou en hospitalisation classique.
Le Centre Baclesse dispose d'un bloc opératoire comprenant 6 salles d'opération, une salle de préparation et une salle de surveillance post-interventionnelle.

LES TRAITEMENTS MÉDICAUX

La chimiothérapie, les thérapies ciblées, l'hormonothérapie et l'immunothérapie sont des traitements qui détruisent les cellules cancéreuses ou qui empêchent leur développement. Ils sont administrés soit par voie intraveineuse, le plus souvent à l'aide d'un dispositif implanté, soit par voie sous-cutanée. Ils sont réalisés principalement au Centre ou pris à domicile par voie orale.

LA RADIOTHÉRAPIE

Le Centre dispose de toutes les techniques de traitement existantes à ce jour en radiothérapie. L'objectif de la radiothérapie est de détruire les cellules tumorales en épargnant au maximum les tissus sains.

RADIOLOGIE INTERVENTIONNELLE ET MÉDECINE NUCLÉAIRE

En préventif et curatif, deux grandes spécialités d'imagerie médicale :

- la radiologie interventionnelle,
- la médecine nucléaire.

La radiologie dite interventionelle, sous controle de l'imagerie, permet de traiter certaines lésions tumorales grâce à des techniques de thermoablation ou de consolider des structures osseuses, par cimentoplastie via certains traceurs radioactifs spécifiques.

LES SOINS DE SUPPORT

Les soins de support représentent l'ensemble des soins et soutiens qui peuvent vous être nécessaires tout au long de la maladie, conjointement aux traitements oncologiques spécifiques. Durant votre parcours, vos besoins en soins de support sont régulièrement évalués pour vous proposer une prise en charge individualisée et adaptée. Vous retrouverez tous nos soins de support page 16 de ce livret.

Pharmacie

9h à 17h

Du lundi au vendredi

Délivrance de médicaments à la pharmacie

Certains des traitements qui vous sont prescrits sont délivrés par la pharmacie du Centre Baclesse.
Votre médecin vous précisera les traitements concernés.

La pharmacie est accessible à partir du rez-de-chaussée, en suivant les panneaux "Pharmacie ".

Munissez-vous de votre ordonnance et de votre carte de rendez-vous. Ces documents vous seront demandés lors de la délivrance de vos médicaments.

VOS MÉDICAMENTS PERSONNELS

Vous suivez peut-être un traitement personnel (antidiabétique, médicaments contre le cholestérol...) et avez l'habitude de le gérer vous-même.
Pour votre sécurité, nous sommes responsables de la dispensation et de l'administration de vos traitements pendant votre hospitalisation.

Que faire en cas d'hospitalisation au Centre ?

Vous devez apporter votre traitement personnel et la (les) dernière(s) ordonnance(s) correspondant à votre traitement habituel.

Le jour de l'arrivée au Centre :
- Vous devez remettre vos médicaments personnels à l'équipe soignante ; ils seront identifiés à votre nom et conservés de manière sécurisée par le service.
- Vous devez remettre votre (vos) ordonnance(s) à l'équipe soignante et lui indiquer tous les médicaments que vous prenez habituellement.

Votre traitement pendant votre hospitalisation au Centre

Le médecin adaptera votre traitement à votre état de santé. En conséquence, les médicaments que l'on vous donnera peuvent être différents (par la forme, la couleur, le nombre...) de ceux que vous prenez habituellement, mais d'efficacité comparable.

Pendant votre hospitalisation, le traitement est fourni par la pharmacie de l'hôpital.

Attention à l'automédicamentation

Ne prenez pas d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin du Centre et donnés par l'infirmier, y compris des produits à base de plantes ou des médicaments qui seraient apportés par votre entourage et ce, en raison du risque d'interactions pouvant entraîner de graves complications.

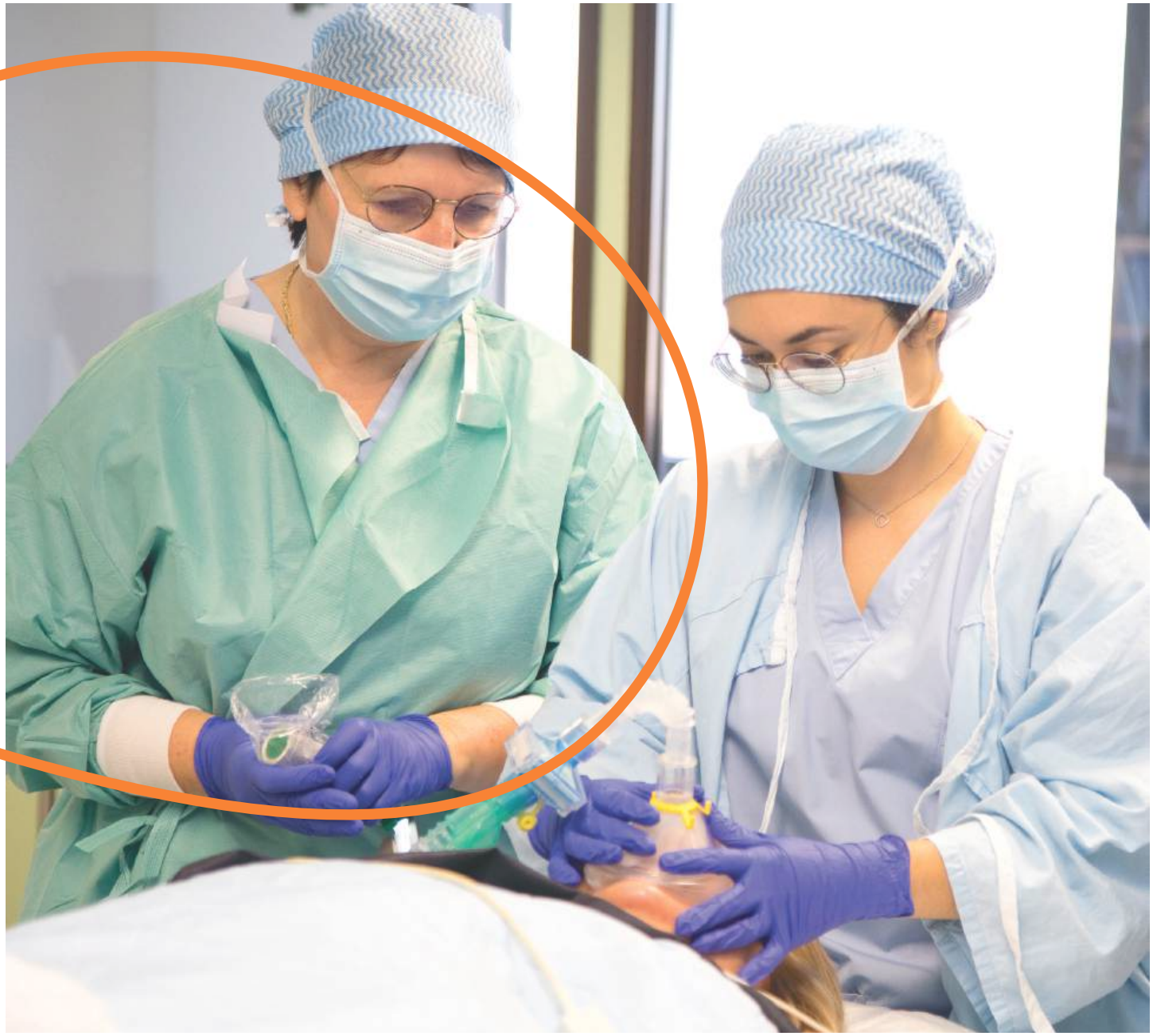
Que devient votre traitement personnel à la fin de votre hospitalisation au Centre ?

Le médecin du service rédigera une ordonnance de sortie en tenant compte de votre état de santé.
Le traitement prescrit pourra être différent de celui que vous aviez avant votre hospitalisation. Vous devrez montrer cette nouvelle ordonnance à votre médecin traitant et/ou à votre pharmacien de ville.

L'équipe soignante vous restituera vos médicaments personnels. Avec votre accord, les médicaments qui ont été arrêtés pendant votre séjour, et ne figurant donc pas sur votre nouvelle ordonnance, seront détruits par l'établissement.

Il est important de respecter votre ordonnance de sortie.
Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical. Si vous avez un doute, parlez-en :

- avant votre départ du Centre : au médecin qui vous a prescrit votre traitement de sortie,
- si vous êtes sorti(e) du Centre : à votre médecin traitant ou à votre pharmacien de ville.



CENTRE FRANÇOIS BACLESSE

2.

À VOS CÔTÉS
AU CENTRE BACLESSE

L'ESPACE PATIENTS & PROCHES 14

LE DÉPARTEMENT DES SOINS DE SUPPORT 16

LES ASSOCIATIONS DE BÉNÉVOLES 20

LES CULTES 21

HANDICAP ET CANCER 21

L'ESPACE PATIENTS & PROCHES

UN LIEU D'ÉCOUTE, D'INFORMATION, DE RENCONTRE ET D'ACCOMPAGNEMENT

L'Espace Patients & Proches est un lieu neutre, hors soin, dédié à l'écoute, à l'information et à l'échange. Situé au rez de chaussée (bureau vitré à l'entrée du centre en face de la cafétéria « Café & Compagnie »), il est accessible à tous et sans rendez-vous.

Espace Patients & Proches

Vous serez accueilli.e par Karine GRANDIN et Charline FEUILLET, accompagnatrices en santé.

Lundi, Mardi, Jeudi
9h à 17h
Mercredi
9h à 16h
Vendredi
9h à 12h30

Elles sont joignables par téléphone

02 31 45 50 64

par mail

espace.pp@baclesse.unicancer.fr

LES MISSIONS

ACCUEILLIR & ÉCOUTER

Les accompagnatrices en santé sont là pour offrir une écoute attentive et bienveillante. Vous pouvez exprimer librement ce que vous ressentez, poser des questions et échanger sans contrainte de temps, dans un cadre confidentiel.

INFORMER & ORIENTER

L'Espace Patients & Proches met à votre disposition une information adaptée et personnalisée en fonction de vos besoins :

- Comprendre la maladie, les traitements et leurs effets secondaires
- Accéder aux ressources et services du Centre
- Connaître les coordonnées des associations et des dispositifs locaux et nationaux
- Trouver des supports d'information clairs et variés (papier, vidéo, internet...)

Les accompagnatrices en santé vous orientent également vers les structures et ressources adaptées pour un accompagnement optimal.

ÉCHANGER & SOUTENIR

L'Espace Patients & Proches favorise les échanges entre patients, proches, professionnels et associations à travers :

- Des rencontres thématiques animées par des professionnels
- Des ateliers spécifiques adaptés à vos besoins.

PRÉVENIR & SENSIBILISER

Les accompagnatrices en santé organisent des actions de prévention et de sensibilisation pour informer sur les risques liés au cancer et encourager une meilleure compréhension de la maladie.

AGIR & ACCOMPAGNER

L'Espace Patients & Proches développe des partenariats pour améliorer l'accompagnement des patients et de leurs proches. Des actions solidaires sont mises en place afin de vous soutenir tout au long du parcours de soins.
A titre d'exemple, l'Espace met à disposition des livres spécialement conçus pour aider à expliquer la maladie aux enfants. Ponctuellement, des actions solidaires sont organisées pour soutenir les patients et leurs proches.

QUESTIONS DES VISITEURS

Lorsque l'on est suivi pour un cancer, de nombreuses questions surgissent. C'est normal. L'Espace Patients & Proches est là pour vous écouter, vous répondre et vous orienter. Voici une sélection des questions les plus fréquemment posées :

Comment je parle de ma maladie à mes enfants ?

Si je perds mes cheveux quelles sont les solutions ?

Est-ce que je peux être aidé.e pour m'occuper de mes enfants, entretenir ma maison, faire mes courses ?

Est-ce que je suis obligé.e de m'arrêter de travailler ? Et quels seront mes revenus pendant mon arrêt de travail ?

Je ne comprends pas les directives anticipées.

Mon proche est patient ici, quels sont mes droits ?

Si j'ai des effets secondaires, qui peut m'aider ?

Je ne sais pas comment réagir face à la maladie de ma conjointe ?

D'autres interrogations peuvent se poser selon votre situation.
N'hésitez pas à venir échanger avec les accompagnatrices en santé.

LES PERRUQUES DU CŒUR

L'Espace Patients & Proche propose également le service des **Perruques du cœur** aux patient(e)s du Centre Baclesse ayant des difficultés à acquérir une prothèse capillaire, un bonnet, ou un turban adaptés à leur morphologie et à leur goût.

La solidarité permet de maintenir ce service, car ce sont les femmes, après leur traitement, qui font don de leurs prothèses capillaires, bonnets ou turbans.

Le programme des Rencontres de l'Espace Patients & Proche est disponible à l'Espace Patients & Proche. Il peut également, vous être adressé par mail. Il vous suffit de donner votre adresse mail aux accompagnatrices en santé.

LE DÉPARTEMENT DES SOINS DE SUPPORT

Les soins de support sont les soins et soutiens nécessaires aux patients, tout au long de la maladie, conjointement aux traitements oncologiques spécifiques, lorsqu'il y en a. Ils font partie intégrante de votre prise en charge, afin d'améliorer votre qualité de vie.

Le département des soins de support regroupe un service de consultations et un service d'hospitalisation programmée au 4e étage et un service de médecine ambulatoire au 3e étage (CEMAB).

LES SOINS DE SUPPORT PROPOSÉS AU CENTRE

LES CONSULTATIONS

Les consultations externes ont lieu, sauf indication contraire, au 4e étage gauche et sont gérées par le Secrétariat des Consultations de soins de support.

02 31 45 40 02

SOINS DE SUPPORT SOCLE

DOULEUR

Consultations avec une équipe spécifique en cas de douleurs rebelles résistantes aux traitements classiques.

Douleur
NUMÉRO DÉDIÉ
02 31 45 86 80

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Consultations diététiques ou nutritionnelles pour les patients dénutris ou à risque de dénutrition.

PSYCHO-ONCOLOGIE

La maladie peut avoir des répercussions sur votre vie sociale, familiale, professionnelle, ainsi qu'un impact sur vos finances. Les assistants sociaux peuvent vous aider à trouver des solutions adaptées à vos besoins.

NUTRITION ET DIÉTÉTIQUE

Consultations avec un psychologue ou un psychiatre pendant la phase active des traitements. Dans le cadre des soins palliatifs un accompagnement peut être proposer aux conjoints, enfants, proches aidants.

ONCOSEXUALITÉ

Consultations d'oncosexologie, individuelle ou en couple, car le cancer et ses traitements peuvent perturber la vie intime et la sexualité.

ACTIVITÉ PHYSIQUE ADAPTÉE (APA)

Séances individuelles et collectives personnalisées encadrées par un professeur d'Activité Physique Adaptée.

Listing des NUMÉROS UTILES P. 4

Activité Physique Adaptée

Vous êtes actuellement en traitement pour un cancer au Centre Baclesse, vous pouvez bénéficier gratuitement de séances d'Activité Physique Adaptée (APA).

L'Activité Physique Adaptée fait partie intégrante des traitements et permet de :

- Réduire le risque de récidive du cancer
- Réduire la fatigue et améliorer le sommeil
- Réduire l'anxiété et la dépression
- Éviter la prise de poids
- Maintenir une condition physique : pour les fonctions respiratoires, cardiaques et musculaires
- Se réconcilier avec son corps, reprendre confiance en soi
- Éviter ou rompre l'isolement, créer ou retrouver des liens sociaux

SOINS SPÉCIFIQUES

STOMATHÉRAPIE

Consultation avec une infirmière spécialisée pour la gestion des soins, l'autonomisation face à une stomie, la prévention et la gestion des troubles de la continence.

ORTHOPHONIE

Consultation pour rééduquer : voix, parole et déglutition.

ONCO-ESTHÉTIQUE ET CONSEIL EN IMAGE

Des consultations de soins esthétiques spécifiques, adaptés aux traitements du cancer et ses effets secondaires.

STIMULATION COGNITIVE

Ateliers animés par des neuro-psychologues pour rétablir la mémoire et la concentration qui peuvent être altérées par les traitements.

KINÉSITHÉRAPIE

En hospitalisation : séances pour limiter la perte d'autonomie, lutter contre la douleur, maintenir la condition physique et favoriser le retour à domicile.

ÉQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS (EMSP)

C'est une équipe pluridisciplinaire qui intervient auprès des patients atteints d'une maladie grave et évolutive dont le pronostic vital est engagé en phase avancée ou terminale.

L'objectif des soins palliatifs est de soulager les douleurs physiques et les autres symptômes, mais aussi de prendre en compte la souffrance psychique, sociale et spirituelle. Ils s'adressent au patient, à sa famille et à ses proches.

Secrétariat
02 31 45 86 06

AUTRES SPÉCIALITÉS

ONCOGÉRIATRIE

Pour les patients de plus de 75 ans : une équipe spécialisée réalise une évaluation pour adapter les traitements en fonction des fragilités liées à l'âge.

ADDICTOLOGIE

Consultation pour vous aider dans le sevrage de vos addictions (tabac, alcool…).

APPROCHES COMPLÉMENTAIRES

MÉSOTHÉRAPIE

Utilisation de médicaments injectables pour traiter les douleurs après chirurgie ou radiothérapie.

AURICULOTHÉRAPIE

Pose d'aiguilles semi-permanentes sur le pavillon de l'oreille, traitant différents symptômes : bouffées de chaleur, sécheresse buccale, nausées, anxiété, troubles du goût et de l'odorat...

RÉFLEXOLOGIE PLANTAIRE

Technique de pression permettant de soulager : douleur, effets secondaires des traitements, stress, anxiété... au niveau des points réflexes du pied.

SOPHROLOGIE

Méthode psycho-corporelle permettant de travailler la respiration, la décontraction musculaire et l'imagerie mentale.

Le Centre vous propose 6 séances de sophrologie à écouter sur Youtube quand vous le souhaitez :

FUMEURS, NOUS VOUS AIDONS...

Le Centre Baclesse est un lieu de santé sans tabac affilié au réseau de prévention des addictions RESPADD.

Pendant votre hospitalisation, nous pouvons vous aider à ne pas fumer, par l'utilisation de patch à la nicotine si vous êtes dépendant. Parlez-en à votre médecin ou au personnel soignant.

Si vous souhaitez continuer votre sevrage à votre sortie de l'hôpital, des consultations d'aide au sevrage tabagique sont à votre disposition au Centre.

Un rendez-vous peut être pris par le personnel ou par vous-même :

Consultation médicale ou infirmière d'aide à l'arrêt du tabac >>

Lieu de santé sans tabac

02 31 45 40 02

LES ASSOCIATIONS DE BÉNÉVOLES

Trois associations de bénévoles proposent des interventions dans les services de soins.

Ouverture les mardis de 14h à 15h30 au 6e étage
(Se diriger sur la gauche en sortant des ascenseurs).

Bibliothèque des patients

(Comité Pierre et Marie Curie)

- Prêt gratuit de revues et de livres : roman, aventure, biographie, histoire, bandes dessinées, policier, science-fiction.
- Un bénévole assure la permanence dans la bibliothèque pour accueillir les patients et/ou leurs proches.
- Passage en chambre dans les services d'hospitalisation.

les blouses roses

lesblousesrosescaen14@gmail.com

06 73 29 55 22

Les Blouses Roses – Caen

Activités ludiques et créatives avec les patients.

Les bénévoles des blouses roses proposent aux patients hospitalisés :

- **Des visites en chambre (mercredi et jeudi après-midi) :** échanges avec les patients et les visiteurs, distribution de cadeaux.
- **Des animations musicales (mercredi soir) :** chants avec support musical.

Présence-Écoute (ASPEC)

Rencontres avec les patients.

L'Association Soins Palliatifs En Calvados (ASPEC) est une association de bénévoles d'écoute et d'accompagnement en soins palliatifs. Elle intervient en hôpital, à domicile et en EHPAD.

Au Centre Baclesse, l'ASPEC en Calvados, propose une présence et une écoute auprès des patients et de leurs proches.

Les bénévoles interviennent dans chaque service les après-midis les jours de semaine.

02 31 45 50 50
Poste 52.27

aspec14@free.fr

Le Centre travaille également en partenariat avec d'autres associations. Pour connaître les associations d'aide et de soutien des patients, renseignez-vous auprès de l'Espace Patients & Proches.

LES CULTES

Un lieu de recueillement multi-cultes est à la disposition des usagers du Centre.

Des représentants de différentes confessions ou cultes peuvent, à votre demande, vous rendre visite au Centre Baclesse. Interrogez votre équipe soignante, elle pourra vous renseigner.

Plus d'infos

Situé dans le hall d'entrée sur la gauche, juste après l'Espace Patients & Proches.
Accessible 24h/24

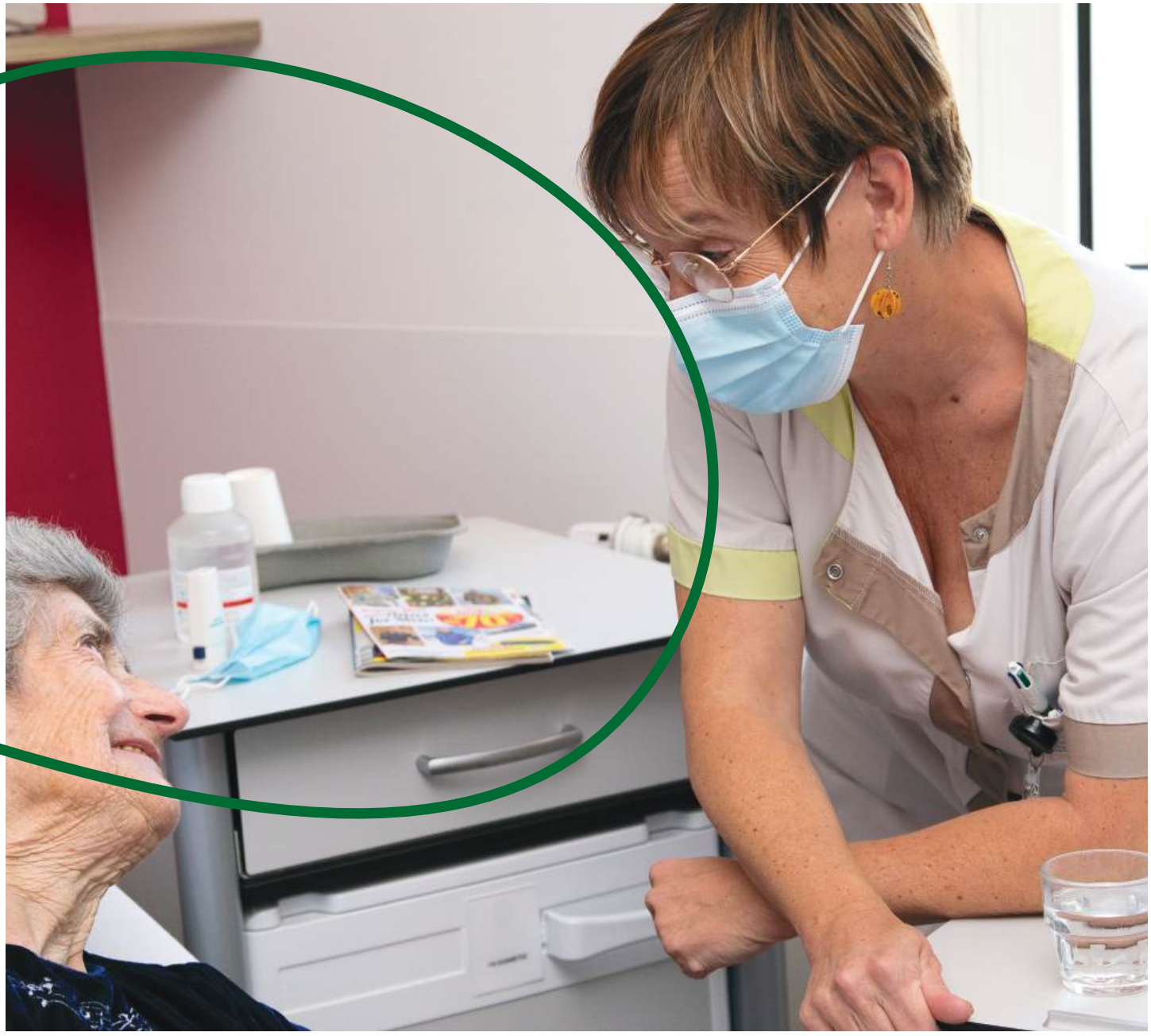
HANDICAP ET CANCER

Baclesse vous accompagne.

Le Centre Baclesse propose aux patients en situation de handicap qui le souhaitent, un accompagnement spécifique, qui a pour but de favoriser l'accès aux soins et fluidifier le parcours de soins au Centre.

Pour nous contacter : handicap@baclesse.unicancer.fr

06 62 44 92 87 **(Appels et SMS possibles pour les patients ne pouvant pas communiquer verbalement)**



3.

VOTRE CONFORT AU QUOTIDIEN

CAFÉTÉRIA ET POINT PRESSE 24
INTERNET 24
TÉLÉPHONE 24
COURRIER 24
TÉLÉVISION 24
JARDIN THÉRAPEUTIQUE OCÉAN VERT 25

Cafétéria
Point presse

Lundi au vendredi
8h à 19h*
-
Samedi, dimanche et jours fériés
11h à 18h*

CAFÉTÉRIA ET POINT PRESSE

Ces services sont fournis par Café & Compagnie situé dans le hall d'entrée du Centre.

Café & compagnie met à votre disposition des distributeurs de boissons et confiseries au niveau de l'espace détente. Ils sont disponibles 24h/24.

*Ces horaires sont susceptibles d'évoluer en fonction de la situation sanitaire

PARKING

Un parking est à votre disposition à l'avant du Centre Baclesse. **Ce parking appartient au CHU** qui en assure l'entière gestion.

INTERNET

Vous pouvez vous connecter à internet gratuitement sur le réseau WiFi-Patients.

TÉLÉPHONE

Les chambres sont équipées d'un téléphone qui vous permet d'être appelé.e gratuitement de l'extérieur.

COURRIER

Vous pouvez envoyer et recevoir du courrier par voie postale lors de votre hospitalisation au Centre Baclesse.

Transmettez l'adresse postale du Centre à vos correspondants, en y mentionnant votre service d'hospitalisation.

Distribution assurée du lundi au vendredi.

TÉLÉVISION

Lors d'une hospitalisation conventionnelle, vous pouvez avoir accès à un bouquet de chaînes de télévision.

Un tarif unique est applicable, à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

Réservation et paiement

Café & Compagnie
Rez-de-chaussée
du Centre

JARDIN THÉRAPEUTIQUE OCÉAN VERT

Accessible depuis le hall d'entrée du Centre Baclesse, ce jardin de 700 m² est **OUVERT 24H/24** aux patients du Centre et à leurs proches.

Le jardin est équipé de prises électriques sur lesquelles vous pouvez brancher vos appareils médicaux.

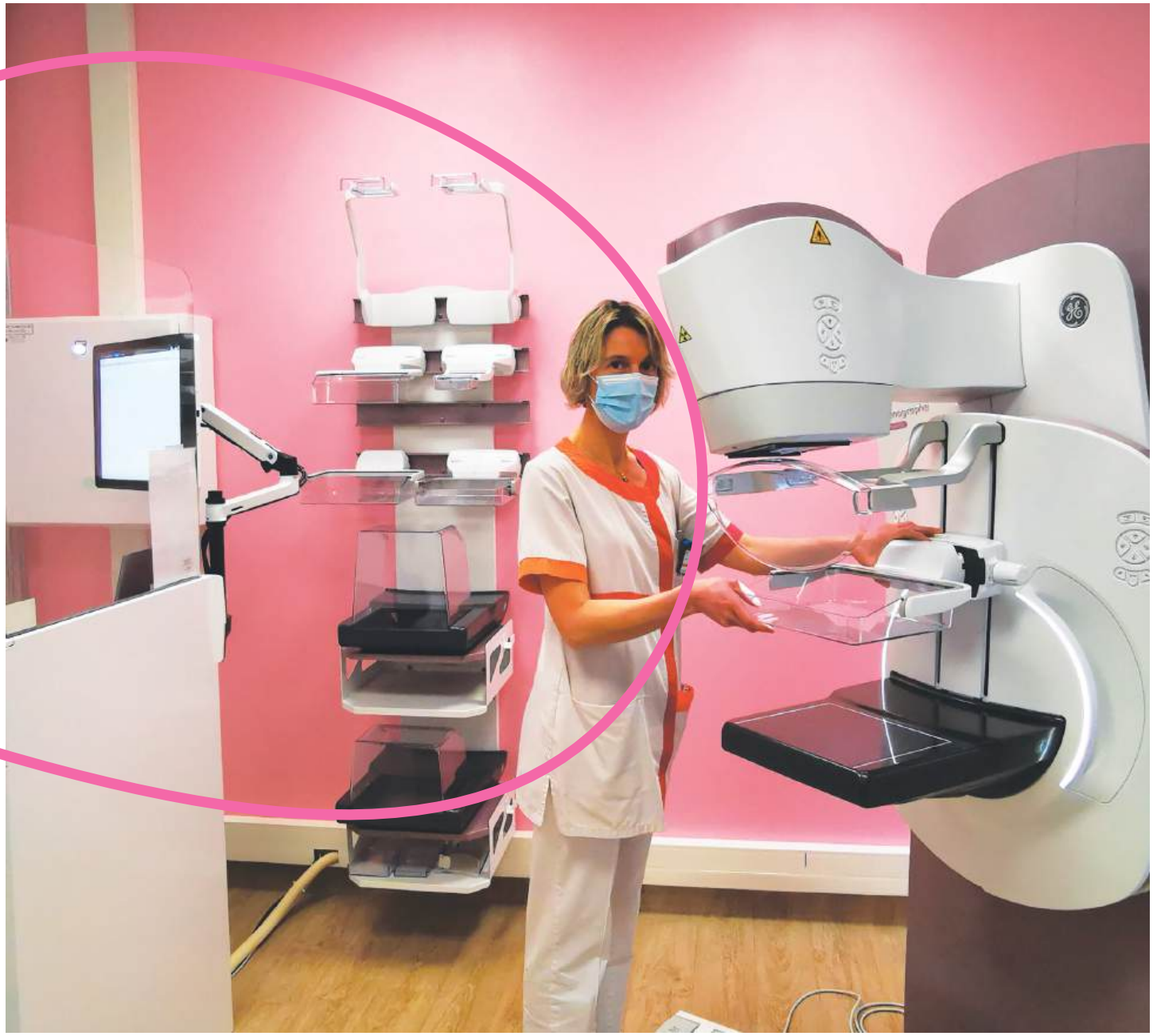
En cas d'urgence, vous pouvez appeler à l'aide les agents de sécurité du Centre, en appuyant sur l'un des boutons « Alerte sécurité » disposé le long de la promenade du jardin.

Aux beaux jours, des animations ou des ateliers peuvent être organisés pour les patients et leurs proches, dans ce jardin.

Renseignez-vous auprès de l'Espace Patients & Proches.

CONSIGNES À RESPECTER

- **Le jardin est non-fumeur ;**
- **Les enfants doivent être sous la surveillance d'un adulte qui veillera à respecter les consignes de sécurité des jeux d'enfants ;**
- **Les animaux domestiques n'y sont pas autorisés ;**
- **Merci de respecter les plantations et le mobilier.**



@PicselDrone

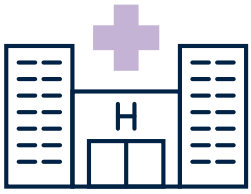
4.

VOTRE SÉJOUR
AU CENTRE BACLESSE

VOTRE ADMISSION 28
ANONYMAT 29
VOS COORDONNÉES 29
VOTRE CHAMBRE 29
TRANSPORTS SANITAIRES 29
SÉCURITÉ DE VOTRE ARGENT ET DE VOS VALEURS 29
PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS 30
VOTRE SORTIE D'HOSPITALISATION 31
INFORMATIONS PRATIQUES 32
- LES REPAS
- LES VISITES
- SALON DES FAMILLES ET DES PATIENTS
- HÉBERGEMENT ET RESTAURATION D'ACCOMPAGNANTS
- TARIFS HOSPITALIERS

VOTRE ADMISSION

Bureau des entrées



8h à 17h

Du lundi au vendredi

A chacune de vos venues, présentez-vous auprès de l'hôtesse d'accueil du hall d'entrée, qui vous orientera.

VOUS VENEZ AU CENTRE BACLESSE POUR LA PREMIÈRE FOIS

CRÉATION DE VOTRE DOSSIER ADMINISTRATIF

Pour créer votre dossier, le personnel du bureau des entrées vous demandera les pièces suivantes :

- une **pièce d'identité officielle** (carte nationale d'identité, passeport, livret de famille, extrait d'acte de naissance ou titre de séjour),
- votre **carte vitale**,
- votre **carte de mutuelle** en cours de validité.

En dehors des horaires d'ouverture du bureau des entrées, merci de vous adresser au "Standard - PC Sécurité", situé également dans le hall d'entrée.

NIP

Le bureau des entrées vous remet **une carte de rendez-vous,** comportant votre **numéro d'identifiant personnel (NIP)**. Cette carte de rendez-vous et votre NIP vous seront demandés à chaque venue ou appel téléphonique au Centre.

LA CHARTE D'IDENTITOVIGILANCE

La charte d'identitovigilance régionale impose aux professionnels de santé de travailler sur la base du nom de naissance des patients.

Pour sa sécurité et la qualité des soins, chacun doit « s'assurer d'être bien identifié par les soignants » tout au long de son parcours.
Votre identification est la première étape indispensable et fondamentale avant tout acte de soins.

C'est pourquoi :

- une **pièce d'identité** vous est demandée à la création de votre dossier,
- un **bracelet d'identification** vous est posé pour toute hospitalisation,
- vos **nom, prénom** et **date de naissance** vous sont **fréquemment demandés**, à chaque étape de votre prise en charge.

N'hésitez pas à décliner votre identité à chaque nouvelle prise en charge de votre parcours de soins.

ANONYMAT

Vous pouvez demander au bureau des entrées la non-divulgation de votre présence au sein de l'établissement, ainsi que la non-réception d'appels téléphoniques.

VOS COORDONNÉES

Signalez tout changement d'adresse ou de coordonnées (téléphone, mail) au secrétariat du service qui vous prend en charge. L'adresse postale et l'adresse mail que vous communiquez peuvent être utilisées par le Centre pour vous contacter à fins d'enquête.

VOTRE CHAMBRE

En hospitalisation conventionnelle, vous pouvez être hospitalisé.e en chambre d'un ou deux lits. Si vous demandez à occuper une chambre à 1 lit, le supplément journalier pourra être facturé à votre mutuelle, dans la limite de sa prise en charge.

SÉCURITÉ DE VOTRE ARGENT ET DE VOS VALEURS

Il est déconseillé d'apporter des objets non indispensables à votre séjour (argent, bijoux, chéquiers, autres objets de valeur...). Tous ces effets personnels sont ainsi placés sous votre seule responsabilité. En cas de perte, vol ou détérioration, le Centre ne pourra être tenu pour responsable.
Pour les objets indispensables au séjour, tout patient hospitalisé a la possibilité, dès son entrée, d'effectuer leur dépôt sécurisé, le temps du séjour, auprès du trésorier de l'établissement. Adressez-vous au personnel du service qui vous accueille pour vous renseigner à cet égard.

TRANSPORTS SANITAIRES

Les transports sanitaires sont pris en charge par l'Assurance Maladie* ou par l'établissement, à la condition qu'ils soient justifiés par votre état de santé et aient été prescrits préalablement par un médecin du Centre.

La prescription médicale de transport n'est pas un droit systématique.

Aucun transport ne peut être réalisé sans cette prescription préalable, sauf si le patient décide d'en supporter le coût.

*Si vous êtes assuré social

PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Les infections associées aux soins, c'est quoi ?

Ce sont des infections acquises lors des soins. Lorsqu'elles sont acquises à l'hôpital, on les appelle des infections nosocomiales. Ces infections peuvent être causées par vos propres microbes (qui sont naturellement présents sur votre peau, dans votre tube digestif, votre bouche…) ou par des microbes transmis par les mains des soignants, le matériel médical ou l'environnement.
Elles peuvent être favorisées par la réalisation de soins complexes et par un état de santé fragile.
Des mesures de prévention existent pour éviter leur apparition.

Comment prévenir ces infections ?

Les soignants mettent tout en œuvre pour éviter ces infections. Mais les patients aussi ont un rôle à jouer dans la prévention des infections associées aux soins !

L'HYGIÈNE DES MAINS

Les solutions hydro-alcooliques sont aussi là pour vous !
Utilisez-les avant et après les repas, après être allé.e aux toilettes ou vous être mouché.e, lorsque vous quittez votre chambre et en y revenant (si vos mains sont souillées, utilisez de l'eau et du savon) ;

LE MASQUE

Lorsque vous êtes enrhumé, vous devez porter un masque en présence d'une autre personne ou pour sortir de votre chambre.
En période de circulation des virus respiratoires, **le port du masque pour tous** peut être mis en place au Centre Baclesse. Merci de respecter les indications de l'équipe ou l'affichage présent dans l'établissement à ce sujet.

LA TOUX OU L'ÉTERNUEMENT

Couvrez-vous la bouche avec la main ou un mouchoir à usage unique, jetez les mouchoirs usagés à la poubelle, portez un masque chirurgical à l'extérieur de votre chambre si vous toussez beaucoup (à demander aux soignants).

Le fait de **MANIPULER LES CATHÉTERS, SONDES URINAIRES, PANSEMENTS**…
augmente le risque de contamination.
Si vous ressentez une gêne à cause de ces dispositifs, signalez-la à l'équipe qui prendra les mesures nécessaires.

VOTRE SORTIE D'HOSPITALISATION

La préparation de la sortie est réalisée en lien avec vous, vos proches ou aidants. Les professionnels prennent en compte vos conditions de vie environnementales et sociales afin d'organiser au mieux votre sortie.
Un projet de sortie vous est proposé. Il est conçu pour poursuivre vos soins au-delà du Centre.

LETTRE DE LIAISON À LA SORTIE

Elle vous est remise en mains propres et est envoyée à votre médecin traitant (sauf opposition de votre part). Elle résume votre prise en charge pendant votre séjour.
Un compte-rendu d'hospitalisation est transmis à votre médecin traitant.

FORMALITÉS DE SORTIE

Elles sont réalisées dans votre service d'hospitalisation. L'infirmier de l'unité vous remet tous les documents nécessaires au suivi de votre prise en charge.
A votre demande, un bulletin de situation peut vous être remis à votre sortie par le service dans lequel vous avez été hospitalisé.e Il fait office d'arrêt de travail pendant la durée de votre hospitalisation.

PAIEMENT

A défaut de mutuelle, ou si votre mutuelle n'est pas conventionnée avec le Centre Baclesse, vous devez vous acquitter du règlement auprès du bureau des entrées :

- du forfait journalier,
- du ticket modérateur de votre séjour d'hospitalisation.

CONTINUITÉ DES SOINS

Si votre prise en charge nécessite une continuité de soins complexes à domicile ou dans un autre établissement, des équipes dédiées vous apporteront leur expertise.

Elles organiseront vos soins en fonction de votre situation, en collaboration avec les professionnels de santé libéraux, les prestataires de services, les réseaux de soins ou via un service d'hospitalisation à domicile (HAD).

Pour les différentes aides à domicile, le **service social** peut vous renseigner sur les modalités d'accès.
Pour le contacter, appelez le
02 31 45 40 02

ENQUÊTE DE SATISFACTION

Afin d'améliorer la qualité des services et des soins offerts aux patients, notre établissement participe activement à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés nommée **« e-Satis ».**

A l'issue de votre hospitalisation, vous serez invitée par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme.

Vous avez également la possibilité de compléter un questionnaire de satisfaction papier que l'équipe soignante vous proposera.

INFOS PRATIQUES

LES REPAS

Petit-déjeuner
vers
7h30

Déjeuner
vers
12h30

Dîner
vers
18h30

Vous avez une alimentation spécifique, des aversions ou une allergie alimentaire ?

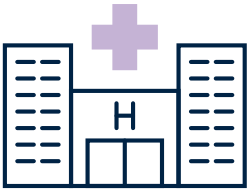
Signalez-le au médecin et aux soignants lors de votre entrée afin que la commande des repas puisse être adaptée

Un plat au menu du jour ne vous convient pas ?

Une aide-soignante viendra prendre la commande de vos repas pendant votre hospitalisation. Elle pourra vous proposer des entrées, plats et desserts de remplacement parmi un large choix

Lieu de santé sans tabac

Il est interdit de fumer et de vapoter dans l'établissement.



Les visites sont autorisées dans les étages d'hospitalisation de 13h à 20h

SAUF : ***En zone réglementée au 7e étage d'hospitalisation :***

visites interdites

LES VISITES

ATTENTION

Pour éviter de vous contaminer, les personnes qui vous rendent visite doivent, comme vous, respecter quelques règles :

- **Reporter leur visite s'ils sont malades** (rhume, gastroentérite…) ou accompagnés par des enfants fragiles ou malades. S'ils sont enrhumés et que la visite ne peut être reportée, mettre un masque dès leur entrée dans l'établissement et ne le retirer qu'à la sortie.

- Respecter les consignes sur le **port du masque** en vigueur dans l'établissement, **y compris dans votre chambre.**

- Se frictionner les mains avec la solution hydro-alcoolique en entrant dans la chambre et en repartant.

- **Limiter le nombre** de visiteurs dans les chambres (plus il y a de personnes, plus il y a de microbes…).
- Utiliser les **sanitaires** destinés au **public** plutôt que ceux de votre chambre, et **s'asseoir sur les chaises** plutôt que sur le lit.
- **Respecter les consignes** données par l'équipe soignante.

- La terre des **plantes en pot** contient des microbes qui peuvent être dangereux pour votre santé : demandez à vos proches de vous apporter autre chose (fleurs coupées, confiseries, livres…).

- Pour garantir la **qualité et la sécurité des soins** qui vous sont administrés, les visiteurs doivent **quitter la chambre** lors des soins, et seuls les professionnels sont autorisés à toucher au matériel médical.

SALON DES FAMILLES ET DES PATIENTS

Les services d'hospitalisation situés dans les étages du Centre disposent d'un salon des familles, ouvert 24h/24h.

HÉBERGEMENT ET RESTAURATION D'ACCOMPAGNANTS

Dans certains cas, il existe des solutions d'hébergement en interne pour les accompagnants. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante. Il existe également des lieux d'hébergement payants à proximité du Centre.
Par ailleurs, vos proches peuvent se restaurer au Centre Baclesse. L'achat de ticket repas se fait auprès du bureau des entrées.

TARIFS HOSPITALIERS

Les informations concernant nos tarifs hospitaliers sont affichées au bureau des entrées et dans les vitrines "Infos patients" des étages d'hospitalisation.

5.

VOS DROITS ET DEVOIRS

CHARTES 36

DROIT A L'INFORMATION 37

DROIT AU CONSENTEMENT 38
- SITUATION DES PERSONNES MINEURES
- SITUATION DES PERSONNES MAJEURES PROTÉGÉES
- PERSONNE DE CONFIANCE
- DIRECTIVES ANTICIPÉES

VOTRE DOSSIER PATIENT 39
- ACCÈS À VOTRE DOSSIER
- POSSIBILITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER PAR DES TIERS

TRAITEMENTS DE DONNÉES PERSONNELLES 40
- PRINCIPE
- VOS DROITS
- L'OPPOSITION AUX TRAITEMENTS DES DONNÉES

VOS RÉCLAMATIONS 42

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU) 43

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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

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.

---

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

LA CHARTE ROMAIN JACOB

Le Centre Baclesse est signataire de la Charte Romain Jacob.

La Charte Romain Jacob a pour but de fédérer l'ensemble des acteurs régionaux et nationaux afin d'améliorer l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap.

LA CHARTE DE BIENTRAITANCE

Disponible ici

DROIT À L'INFORMATION

PRINCIPE

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Vous avez également le droit d'exprimer votre volonté de rester dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic.

Les informations qui vous concernent sont confidentielles.

SITUATION DES PERSONNES MINEURES

Le patient mineur a le droit de recevoir lui-même l'information le concernant, d'une manière adaptée à son degré de maturité.

Les personnes titulaires de l'autorité parentale ou le tuteur reçoivent les informations relatives à l'état de santé du patient mineur.
Cependant, le mineur peut exiger que le secret soit gardé à l'égard des titulaires de l'autorité parentale.

SITUATION DES PERSONNES MAJEURES PROTEGÉES

L'information est délivrée aux personnes majeures protégées d'une manière adaptée à leur capacité de compréhension.

Cette information est également délivrée à la personne chargée d'une mesure de protection juridique avec représentation relative à la personne.

Elle peut être délivrée à la personne chargée d'une mesure de protection juridique avec assistance à la personne si le majeur protégé y consent expressément.

DROIT AU CONSENTEMENT

PRINCIPE

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

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

SITUATION DES PERSONNES MINEURES

Le consentement aux soins pour le patient mineur est donné par ses représentants légaux (les titulaires de l'autorité parentale ou le tuteur). Le consentement du mineur est systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du patient mineur, le médecin délivre les soins indispensables.

SITUATION DES PERSONNES MAJEURES PROTEGÉES

• Le patient fait l'objet d'une mesure de protection juridique avec assistance : ce dernier consent seul aux soins. La personne chargée de la mesure de protection ne consent pas aux soins.

• Le patient fait l'objet d'une mesure de protection juridique avec représentation : son consentement doit être recueilli si elle est apte à exprimer sa volonté.
Lorsque le patient n'est pas apte à exprimer sa volonté, c'est à la personne chargée de la mesure de protection juridique avec représentation relative à la personne de donner son autorisation en tenant compte de l'avis exprimé par la personne protégée.

Sauf urgence, le juge des contentieux de la protection autorise l'un ou l'autre à prendre la décision.
En cas de refus exprimé par la personne chargée de la mesure de protection risquant d'entraîner des conséquences graves pour la santé du patient, le médecin délivre les soins indispensables.

PERSONNE DE CONFIANCE

Il vous est proposé de désigner une personne de confiance (parent, proche ou médecin traitant) par écrit, à tout moment de votre séjour, auprès du secrétariat médical ou du service de soins.

Cette personne de confiance pourra, si vous lui en faîtes la demande, vous assister dans vos démarches et être présente lors d'une consultation, d'un examen ou d'une hospitalisation.

Par ailleurs, si vous n'étiez pas en état de recevoir l'information et/ou d'exprimer vos souhaits de prise en charge médicale, votre personne de confiance serait consultée, prioritairement à toute autre personne, sur vos volontés.

Un flyer d'information vous est remis lors de votre admission au bureau des entrées.
Vous pouvez aussi consigner vos souhaits dans « Mon Espace Santé » numérique.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les Directives anticipées sont l'expression de vos souhaits quant à votre fin de vie, dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté. Vous pouvez ainsi faire connaître vos désirs sur la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours.

Rédiger vos directives anticipées permettra également de guider votre personne de confiance.

Pour vous aider, le Centre met à votre disposition un document d'information, un modèle de directives anticipées, ainsi qu'une carte
« J'ai rédigé mes directives anticipées », vous permettant de signaler que vous les avez rédigées et à qui vous les avez confiées. Demandez-les auprès des soignants ou de l'Espace Patients & Proches.

Vous pouvez également les consigner dans « Mon Espace Santé » numérique.

VOTRE DOSSIER PATIENT

ACCÈS À VOTRE DOSSIER

Un dossier médical est constitué pour chaque patient au sein de l'établissement. Il comporte un certain nombre d'informations relatives à votre santé

Votre dossier médical est conservé dans un lieu sécurisé et adapté sur le site du Centre. La durée de conservation du dossier est de 20 ans minimum.

Vous pouvez solliciter l'accès à votre dossier en adressant, le formulaire de demande d'accès accompagnée des pièces justificatives relatives à votre situation :

- **Par mail :**
  cfbcaen@baclesse.unicancer.fr
- **Par courrier :**
  Centre François Baclesse
  Direction générale
  BP 45026
  14076 CAEN CEDEX 05

A noter : Le formulaire prévu à cet effet est disponible sur notre site internet ou auprès des secrétariats médicaux et de l'Espace Patients & Proches.

L'accès à votre dossier est gratuit, les frais de reproduction et d'envoi sont payants.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48h après votre demande mais elles doivent vous être communiquées ou plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

MON ESPACE SANTÉ

Depuis le 1er janvier 2022, chaque citoyen bénéficie du service "Mon Espace Santé".
Mon espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique de tous les assurés. Grâce à ce service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé. Vous pouvez y stocker des documents et données de santé en toute confidentialité. C'est un espace sécurisé dont toutes les données sont hébergées en France. Il peut contenir les coordonnées de votre médecin traitant, de votre personne de confiance, vos allergies, vos directives anticipées…. Il est lisible par les médecins des services d'urgence, votre médecin traitant et les médecins que vous aurez autorisés.

Le Centre François Baclesse alimente votre espace santé avec les lettres de liaison et les ordonnances à la sortie d'hospitalisation, les comptes-rendus de biologie médicale réalisées en externe, les comptes-rendus d'imagerie médicales (hors télé radiologie), les comptes-rendus opératoires. Progressivement d'autres documents seront intégrés dans votre espace santé.

- **Pour en savoir plus sur les fonctionnalités de « Mon espace Santé », vous pouvez consulter ces vidéos via les QRcodes suivants.**

Comment activer votre espace personnel ?

Comment compléter et partager votre profil médical ?

- **Pour en savoir plus sur Mon espace santé :**

Contactez le 3422
(service gratuit + prix d'un appel)

POSSIBILITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER D'UN PATIENT DÉCÉDÉ

Le secret médical ne cesse pas avec le décès d'une personne. Pour autant, l'article L. 1110-4 du code de la santé publique a admis la possibilité, sous réserve de l'absence d'opposition exprimée par le patient de son vivant, que :

- Les ayants droits,
- Le partenaire de PACS,
- Ou le concubin

puissent avoir accès, gratuitement, à certains éléments du dossier médical du patient décédé uniquement si elles leur sont nécessaires pour :

- Soit connaître les causes de la mort,
- Soit défendre la mémoire du défunt,
- Soit de faire valoir leurs droits.

L'accès au dossier d'un patient décédé peut être sollicité en adressant, le formulaire de demande d'accès accompagnée des pièces justificatives :

- **Par mail :**
  cfbcaen@baclesse.unicancer.fr
- **Par courrier :**
  Centre François Baclesse
  Direction générale
  BP 45026
  14076 CAEN CEDEX 05

A noter : Le formulaire prévu à cet effet est disponible sur notre site internet ou auprès des secrétariats médicaux et de l'espace patients & proches.

TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

PRINCIPE

Le Centre Baclesse est particulièrement attaché au respect de la vie privée et à la protection des données à caractère personnel. Il met ainsi en œuvre des mesures adaptées pour assurer la protection, la confidentialité et la sécurité de vos données à caractère personnel.

Tous nos traitements de données sont sécurisés et ont lieu dans le strict respect du secret médical, du règlement (UE) n° 2016/679 relatif à la protection des données personnelles (RGPD) et la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.

Quelles données sont traitées ?

Les professionnels qui vous ont pris en charge, que ce soit lors de votre admission, en consultation ou encore dans le cadre de la Recherche, recueillent et formalisent des informations concernant vos données administratives, médicales, sociales, ou de vidéosurveillance.

Pour quelles raisons utilisons-nous ces données ?

Ces informations sont enregistrées dans votre dossier patient informatisé ou au sein du système d'information et font l'objet de différentes utilisations pour :

- Faciliter la prise en charge et la gestion administrative et médicale de votre dossier,
- Participer au suivi et à la continuité de soins,
- Permettre le paiement des actes par l'Assurance maladie et les mutuelles,
- Répondre aux enquêtes et obligations réglementaires,
- Contribuer à la Recherche* et à la veille sanitaire (Registre, études observationnelles…),
- Sécuriser les locaux à l'aide de vidéosurveillance.

*Dans le cadre d'une utilisation à visée de recherche, les données collectées et générées lors de votre prise en charge ou de votre suivi, seront utilisées de manière confidentielle et les résultats scientifiques produits, anonymisés et agrégés ne permettent en aucun cas de vous identifier.

Quels sont les destinataires des données ?

L'accès à vos données est strictement limité dans l'établissement aux seules personnes qui sont tenues d'en avoir connaissance de par leurs fonctions, c'est-à-dire aux équipes de soins et des plateaux techniques qui vous suivent ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier, au Département d'Information Médicale (DIM), ou bien encore aux services techniques chargés de la surveillance de l'établissement.

Certaines de vos données peuvent être également accessibles à des tiers de l'établissement, notamment aux prestataires ou à toute entité ou organisme, de droit privé ou de droit public, amenés à traiter les présentes données en vertu d'une obligation légale, réglementaire, conventionnelles ou de Recherche. Vos données sont par exemple partagées dans le cadre des Réunions de Concertation Pluridisciplinaire (RCP), et transmises au sein du service « Mon Espace Santé » dont chaque citoyen bénéficie.

Dans le cadre de votre prise en charge, il peut vous être proposé de participer à un essai clinique. Une information spécifique vous sera alors délivrée et un consentement écrit vous sera demandé. Par ailleurs, dans le cadre des soins, nous pouvons être amenés à réaliser des prélèvements, qui, sauf opposition de votre part, pourront être utilisés ultérieurement dans le cadre de Recherches.

VOS DROITS

Dans ce cadre, vous disposez des droits suivants :

- accès aux données,
- rectification des données erronées,
- effacement des données en cas de traitement illicite,
- portabilité de vos données recueillies par l'établissement,
- limitation du traitement des données,
- opposition à la transmission des données couvertes par le secret professionnel susceptibles d'être utilisées dans le cadre de cette recherche et d'être traitées.

L'OPPOSITION AUX TRAITEMENTS DES DONNÉES

Vous disposez à tout moment d'un droit d'opposition à la réutilisation des données figurant dans votre dossier, sans avoir à justifier votre refus, sauf si une obligation légale impose de traiter vos données.
Cette opposition sera sans conséquence sur votre prise en charge ou votre relation avec l'équipe médicale.
Pour exercer l'un de ces droits, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données (DPO) du Centre Baclesse :

@

Par mail

dpo@baclesse.unicancer.fr

Par courrier

CENTRE FRANÇOIS BACLESSE
A l'attention du Délégué
à la Protection des Données
BP 45026
14076 Caen Cedex 05

Les traitements de données sont effectués sous le contrôle de la Commission nationale informatique et liberté (CNIL).

Vous pouvez la contacter à l'adresse suivante :
Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
3 Place de Fontenoy
TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07
Tél : 01 53 73 22 22

Vous pouvez également lui notifier une violation de vos droits sur la plateforme dédiée :
https://notifications.cnil.fr/notifications/index

Information INCA

Rendez-vous sur notre site internet pour plus d'informations sur vos droits

VOTRE AVIS COMPTE POUR NOUS !

Vous souhaitez remercier les équipes

Vous pouvez faire part de votre satisfaction aux équipes ou à la Direction générale, par courrier ou par email. La Direction générale se chargera de transmettre les témoignages aux équipes de soins.

Réclamations

Tout patient ou membre de son entourage a le droit d'exprimer ses griefs auprès du Centre. Ceux-ci contribuent à l'amélioration de la prise en charge et de la qualité de l'accueil.
Lorsqu'un dysfonctionnement survient, vos interlocuteurs privilégiés sont l'équipe soignante et administrative qui vous a pris.e en charge afin de répondre à vos demandes et vos interrogations.

Si vous souhaitez adresser un mécontentement au directeur général, vos doléances peuvent être exprimées :

- Soit oralement auprès d'un membre du personnel, qui consignera par écrit les éléments que vous aurez abordés. Votre signature sera requise pour confirmer votre approbation des éléments consignés.
- Soit par un courrier écrit de votre main directement adressé au directeur général.

Le directeur général s'engage à vous répondre dans les plus brefs délais. Un médiateur pourra être sollicité à votre demande ou sur proposition du directeur général. Celui-ci peut être médecin ou non médecin selon l'objet de votre réclamation. Lors d'une médiation vous pouvez demander à être accompagné.e d'un représentant des usagers, membre de la commission des usagers.

Votre réclamation sera également transmise à la commission des usagers pour information et avis.

Signalez les incidents pour sécuriser les soins

Vous constatez une prise en charge défaillante, une erreur de médicament, d'identité, etc. ?
Vous pouvez également signaler cet événement auprès du service qualité et gestion des risques : **cfb-qual@baclesse.unicancer.fr**

Tout signalement est analysé afin de mettre en place des mesures correctives et préventives.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La CDU veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leurs proches, ainsi que de leur prise en charge. La CDU est notamment tenue au courant de toute réclamation parvenue à la direction, des comptes rendus de médiations, des résultats des questionnaires de satisfaction et de vos remarques et suggestions... Elle participe notamment à la politique qualité du Centre ainsi qu'aux projets de l'établissement.

Les représentants des usagers

Ce sont des personnes bénévoles, représentant les intérêts et les droits des usagers dans le système de santé. Au Centre François Baclesse, ils sont au nombre de quatre et agissent en stricte indépendance du Centre et en toute neutralité :

- Mme Annie LECONTE
- Mme Nicole DELPERIE, *Alliances Maladies Rares*
- Mme Marie-Thérèse BARRELLIER, *Association Locale d'UFC Que Choisir, Caen*
- Mme Réjane TURGIS, *ADMD Normandie*

Ils siègent notamment au sein de la CDU.

Pour plus d'informations sur les représentants des usagers

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

du Centre François Baclesse

COMPOSITION
AU 18 AVRIL 2025

Membres de droit

• **Poste vacant**	**Président de la CDU** (titulaire)
• **Dr Dominique de RAUCOURT**	Vice-président de la CDU et **Médecin médiateur** (titulaire)
• **Dr Jacques-Henri JACOB**	**Médecin médiateur** (suppléant)
• **Samuel CORDIER**	**Médiateur non médical** (titulaire)
• **Raphaël SELLE**	**Médiateur non médical** (suppléant)
• **Nicole DELPÉRIÉ** Alliances Maladies Rares	**Représentante des Usagers** (titulaire) 06 73 74 09 29 nicole.delperie@orange.fr
• **Annie LECONTE** UDAF 14	**Représentante des Usagers** (titulaire) 06 11 36 04 33 leconte.family@cegetel.net
• **Marie-Thérèse BARRELLIER** UFC Que Choisir Caen	**Représentante des Usagers** (suppléante) 02 31 97 35 35 mtb.angio@wanadoo.fr
• **Réjane TURGIS** ADMD Normandie	**Représentante des Usagers** (suppléante) 07 66 30 00 67 turgisrjane@gmail.com

COM-DOCC-0084-12 Baclesse, Dircom, 18/04/2025

Membres invités permanents

- **Directeur général** (ou son représentant)
- **Président de la CME** (ou son représentant)
- **Représentant des soignants**
- **Directeur des soins**
- **Pharmacien hygiéniste, coordinateur de la gestion des risques associés aux soins**
- **Juristes**
- **Responsable qualité**
- **Assistante de direction**

NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE POUR :

- Porter **votre parole**,
- Faire part de **vos besoins**,
- Exercer **votre droit de regard** au sein de notre établissement.

Centre Baclesse
unicancer NORMANDIE - CAEN
Ensemble face au cancer, choisissons l'excellence

Dräger
56

6.

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

NOS DÉMARCHES QUALITÉ 46

NOS RÉSULTATS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS 47

6. QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

NOS DÉMARCHES QUALITÉ

Satisfaction globale des patients hospitalisés :

81%
(score national : 74,8%)

85.4%
des patients recommandent le Centre Baclesse à leurs amis ou proches
(données issues de l'enquête e-Satis 2024)

Le Centre Baclesse est engagé dans une démarche globale d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Cette démarche déployée au Centre depuis près de 20 ans, garantit aux usagers un haut niveau de prise en charge, aux professionnels un environnement de travail performant et à l'institution un positionnement territorial privilégié.

Consultez les résultats des indicateurs qualité de l'établissement :

Haute Autorité de Santé (has-sante.fr) >
CRLCC FRANÇOIS BACLESSE - CAEN

Le Centre Baclesse a obtenu plus d'une dizaine de certifications et accréditations internationales reconnaissant sa haute qualité.

POUR EN SAVOIR PLUS RENDEZ-VOUS SUR > https://www.baclesse.fr/etre-soigne-et-sinformer/votre-sejour/qualite-et-securite-des-soins/

NOS RÉSULTATS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Diffusés par HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

CERTIFICATION POUR LA QUALITÉ DES SOINS

Etablissement certifié par la HAS de niveau :

Certification obtenue en 2019
selon le référentiel HAS V2014

A

Il existe 5 niveaux de certification :
de A pour le plus haut, à E pour le plus bas

A B C D E

Téléchargez notre rapport de certification

SATISFACTION & EXPÉRIENCE DES PATIENTS

Séjours de + de 48h en MÉDECINE et CHIRURGIE :

Satisfaction globale des patients hospitalisés :

81%

- **82%** Accueil
- **88%** Prise en charge par les médecins & chirurgiens
- **89%** Prise en charge par les infirmiers & aides-soignants
- **71%** Repas
- **82%** Chambre
- **72%** Organisation de la sortie

Séjours de + de 48h en CHIRURGIE AMBULATOIRE :

Satisfaction globale des patients hospitalisés :

84%

- **89%** Accueil le jour de la chirurgie
- **87%** Avant l'hospitalisation
- **88%** Prise en charge
- **78%** Chambre & collation
- **80%** Organisation de la sortie et retour domicile

Indicateurs résultants de l'enquête nationale e-Satis 2024 : +

7.

ACCÉLÉREZ LA RECHERCHE GRÂCE AUX DONS ET LEGS

7. ACCÉLÉREZ LA RECHERCHE GRÂCE AUX DONS ET LEGS

NOUS AVONS BESOIN DE VOUS !

ENSEMBLE, DONNONS À LA RECHERCHE LES MOYENS DE LUTTER CONTRE LE CANCER.

Depuis 100 ans, le Centre Baclesse se mobilise dans la lutte contre le cancer. Ses équipes de recherche, fortes de plus de 300 professionnels, participent activement au développement de nouvelles thérapeutiques. **Grâce à vos dons et à vos legs**, de nombreuses innovations ont pu être mises en œuvre, permettant l'acquisition de matériels de pointe.

Votre aide est précieuse

Votre générosité permet d'accélérer l'innovation dans la recherche, les soins et l'accompagnement au bénéfice des patients et de leurs proches.

Vous avez ainsi participé à beaucoup de victoires marquées par une augmentation de l'espérance et de la qualité de vie de nos patients. En donnant ou en léguant au Centre Baclesse, vous œuvrez concrètement en faveur de l'amélioration de la prise en charge des patients et de la recherche.

En application de l'article L6162-2 du Code de la santé publique, les centres de lutte contre le cancer sont autorisés à :

- Recevoir des legs en exonération totale de droit de succession.
- Recevoir des dons déductibles des impôts des donateurs (impôts sur les revenus, impôts sur les fortunes, impôts sur les sociétés) dans des proportions et des conditions fixées par la loi de finances.

Le Centre Baclesse est particulièrement attentif à la transparence de la gestion des dons et legs. Leur utilisation à des fins de recherches médicales et scientifiques ou d'investissements novateurs, pour améliorer en permanence la qualité des soins et de l'accueil, constitue la priorité du Centre.

Les comptes du Centre Baclesse sont annuellement vérifiés et approuvés par un Commissaire aux comptes.

Vous agissez contre le cancer, en nous soutenant

- **Par un don en ligne sécurisé**
- **Par un virement bancaire**
- **Par chèque**

Rendez-vous sur

Chaque donateur reçoit un reçu fiscal.

Pour en savoir plus, n'hésitez pas à contacter

CENTRE FRANÇOIS BACLESSE

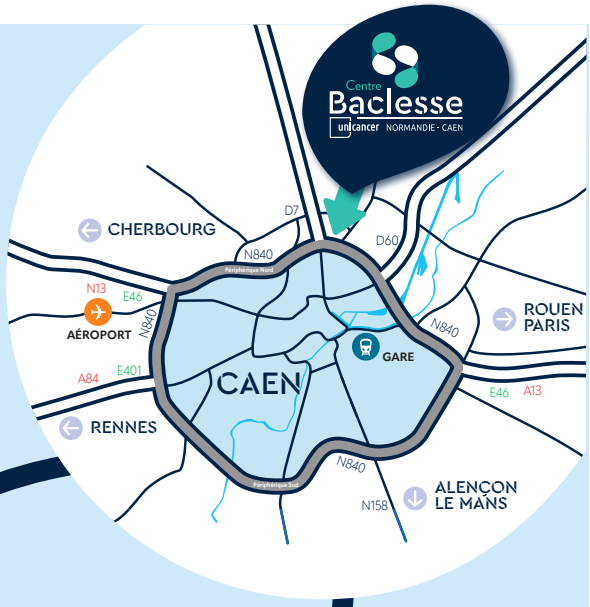
Géraldine PAYEN
Chargée des dons et des relations donateurs
3 avenue général Harris
14076 CAEN CEDEX

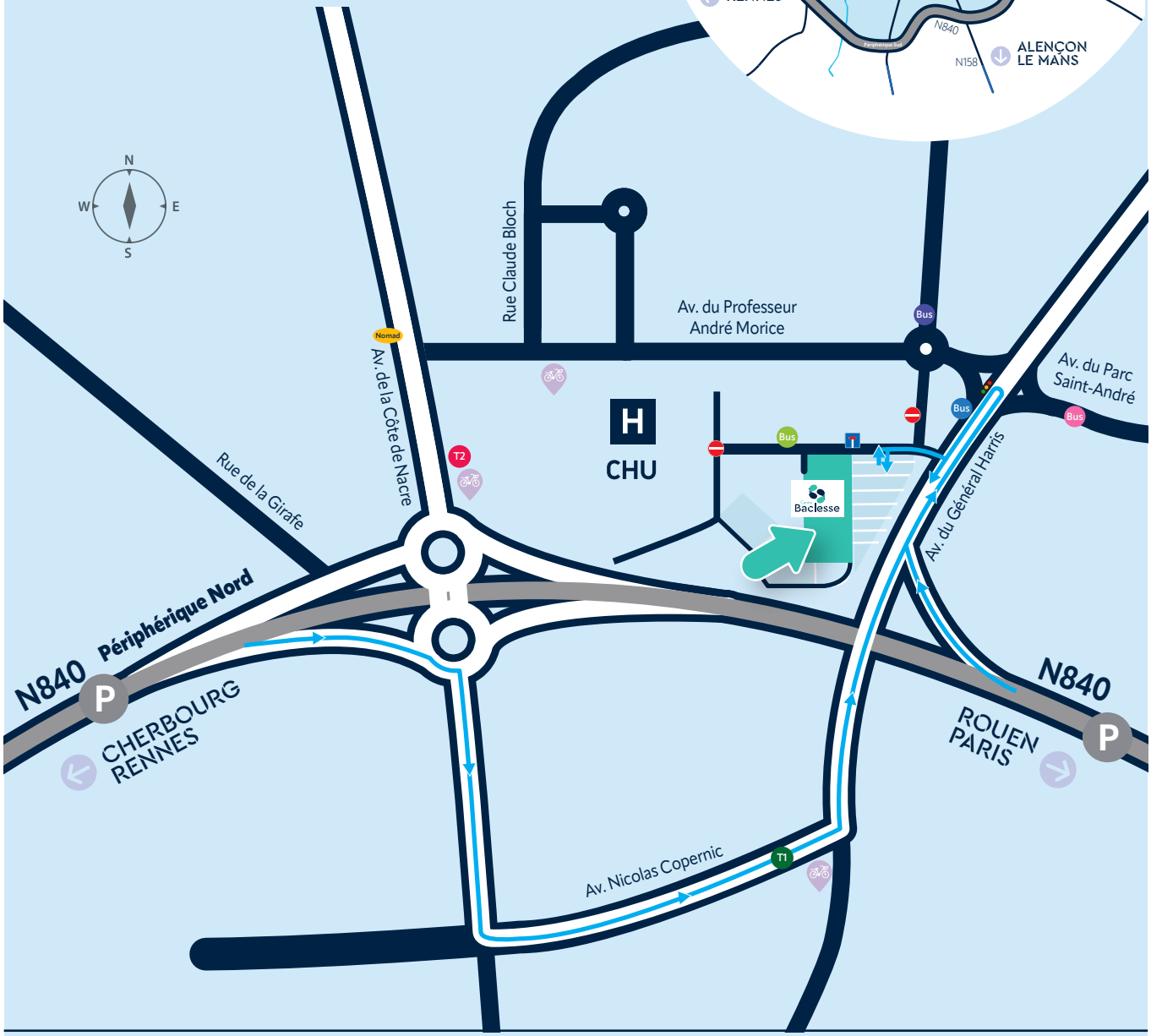
02 31 45 86 88

dons@baclesse.unicancer.fr

Nous remercions tous nos bienfaiteurs pour leur soutien et pour la confiance qu'ils nous accordent.

PLAN D'ACCÈS
AU CENTRE FRANÇOIS BACLESSE





VENIR AU CENTRE...

- **Périphérique**
  Sortie **5** Côte de Nacre
  Sortie **4.1** Biéville-Beuville
- **Aéroport** de Carpiquet
- **Gare** de Caen
- **Accès voiture Patients**
- **Stations Vélolib**

EN TRAM

- T1 **Cité U Lebisey**
- T2 **CHU**

EN BUS

- Bus **Arrêt Baclesse** : Ligne 8 (vers CAEN CHU)
- Bus **Arrêt Morice** : Lignes 5 et 8
- Bus **Arrêt Harris** : Lignes 12, 22 et 124
- Bus **Arrêt Saint-André** : Lignes 6 a et 6b

RÉSEAU BUS
+ D'INFOS

Centre Baclesse
unicancer NORMANDIE - CAEN

Centre François Baclesse
3 avenue général Harris
14076 CAEN cedex 05

Tél. : +33(0)2 31 45 50 50

www.baclesse.fr

2505-1301 Agence ÎSGARD COM-PAT-0071-06 Baclesse, Direction communication - MAI 2025

LE TRI + FACILE
PAPIER