Centre Baclesse
unicancer NORMANDIE - CAEN

LIVRET D'ACCUEIL



Du patient et
de ses proches

Bienvenue au Centre Baclesse



Professeur
Roman ROUZIER
Directeur général

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 support très complets : assistance sociale, soutien psychologique, nutrition et diététique, activité physique adaptée, et bien d'autres dispositifs 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 présentes 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.

Besoins d'information ?

Standard 24h/24

02 31 45 50 50

Le standard vous oriente vers le bon interlocuteur.

En cas d'hospitalisation, vos proches peuvent vous joindre directement sur le téléphone de votre chambre. Le numéro vous est communiqué à votre arrivée.

Démarches administratives

Bureau des entrées

02 31 45 52 35

Consultations

Consultations médicales centralisées

Lors de vos venues au Centre Baclesse, les consultations médicales sont organisées par couleurs pour vous aider à vous orienter.

SECTEUR	SPÉCIALITÉS	TÉLÉPHONE
Bleu	Sein • Sarcome • CAPI	**02 31 45 40 10**
Vert	Digestif • Urologie • Gynécologie	**02 31 45 40 20**
Orange	Thorax • ORL • Neuro-oncologie • VADS	**02 31 45 40 30**
Blanc	Chirurgie cutanée	**02 31 45 50 46**
Blanc	Oncodermatologie	**02 31 45 52 91**
Blanc	Dentiste	**02 31 45 86 90**

Consultations de chirurgie et d'anesthésie

SPÉCIALITÉS	TÉLÉPHONE
Chirurgie digestive, générale, sarcomes, gynécologie et sein	**02 31 45 50 11**
Chirurgie ORL et thyroïdienne	**02 31 45 50 14**
Consultation d'anesthésie	**02 31 45 50 40**

Hospitalisation

SERVICE	TÉLÉPHONE
Chirurgie ambulatoire	**02 31 45 50 50 (poste 53 07)**
Hospitalisation conventionnelle	**02 31 45 51 41**
Hospitalisation de jour d'oncologie	**02 31 45 55 10**
Unité de recherche clinique IRIS	**02 31 45 86 53**

Examen et traitements

SERVICE	TÉLÉPHONE
Imagerie médicale (radiologie, échographie, scanner, IRM, radiologie interventionnelle)	**02 31 45 50 34**
Mammographie (patientes déjà suivies au Centre)	**02 31 45 50 36**
Médecine nucléaire / Endocrinologie (hors chirurgie)	**02 31 45 50 32**
Radiothérapie / Curiethérapie	**02 31 45 50 20**
Protonthérapie	**02 31 24 34 48**

Accompagnement et soins de support

Infirmiers de parcours

PARCOURS	TÉLÉPHONE
Sein • Sarcome • CAPI	**02 31 45 86 48**
Digestif • Gynécologie • Urologie	**02 31 45 86 74**
Thorax • VADS • Neuro-oncologie • Oncodermatologie	**02 31 45 40 71**

Soins de support

SERVICE	TÉLÉPHONE
Consultations de soins de support (DISSPO)	**02 31 45 40 02**
Équipe mobile de soins palliatifs (EMSP)	**02 31 45 86 06**
Secrétariat CEMAB (3e étage)	**02 31 45 40 21**
Hospitalisation de soins de support et hospitalisation de semaine d'oncologie (4e étage)	**02 31 45 86 34**
Centre d'évaluation et de traitement de la douleur (CETD)	**02 31 45 86 80**

Sommaire

Numéros utiles P.2

Les professionnels P.4

1 Un centre dédié à la prise en charge des cancers P.5

Labels et certifications
Votre parcours de soins
Les principaux traitements des cancers
Vos médicaments personnels

2 Votre séjour P.11

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
Cafétéria et point presse
Internet
Télévision
Téléphone
Courrier
Jardin thérapeutique Océan Vert

3 À vos côtés au centre Baclesse P.19

L'Espace Patients & Proches
Le département des soins de support
Les associations de bénévoles
Les cultes
Handicap et cancer

4 Vos droits et devoirs P.29

Chartes
Droit à l'information
Droit au consentement
Votre dossier patient
Traitements de données personnelles
Vos réclamations
La commission des usagers (CDU)

5 Qualité et sécurité des soins P.39

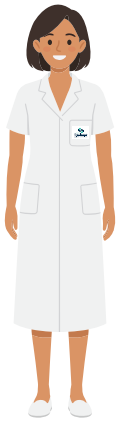
Nos démarches qualité
Nos résultats qualité et sécurité des soins

6 Accélérez la recherche grâce aux dons et legs P.43

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

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



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

Mais aussi

Personnel des services administratifs, bénévoles, stagiaires et personnels extérieurs

1

Un centre dédié

À la prise en charge des cancers

- **Labels et certifications** **P.6**
- **Votre parcours de soins** **P.7**
- **Les principaux traitements des cancers** **P.8**
- **Votre traitement personnel** **P.9**



Labels et certifications



Humanisme *Excellence* *Innovation* *Solidarité*

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

OECI
Organisation of European Cancer Institutes – EEIG

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

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ
Haute Qualité des soins
Établissement certifié avec mention

Établissement certifié avec mention « Haute qualité des soins » par la Haute Autorité de Santé

INSTITUT NATIONAL DU CANCER

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.

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 charges 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.

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

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 support 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

**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 interventionnelle, sous contrôle 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 22 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.




FRANÇOIS BACLESSE
L'accès au Centre est RÉGLEMENTÉ
Ascenseur



2

Votre séjour

Au centre Baclesse

- **Votre admission** P.12

- **Anonymat** P.13
- **Vos coordonnées** P.13
- **Votre chambre** P.13
- **Transports sanitaires** P.13
- **Sécurité de votre argent et de vos valeurs** P.13

- **Prévention des infections associées aux soins** P.14

- **Votre sortie d'hospitalisation** P.15

- **Informations pratiques** P.16

Les repas
Les visites
Salon des familles et des patients
Hébergement et restauration d'accompagnants
Tarifs hospitaliers



Votre admission

Bureau des entrées

Accueil du lundi au vendredi, de 8h à 17h

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



Votre numéro d'identification personnel (NIP)

Lors de votre admission, une carte de rendez-vous vous sera remise. Elle comporte votre Numéro d'Identification Personnel (NIP).

Cette carte de rendez-vous et votre NIP vous seront demandés à chaque venue ou appel téléphonique au Centre.

Vous venez au Centre Baclesse pour la première fois ?

Création de votre dossier administratif

Afin de constituer votre dossier, le personnel du bureau des admissions vous demandera de présenter :

- **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**

Ces informations nous sont essentielles pour constituer votre dossier administratif, qualifier votre Identité Nationale en Santé (INS) et assurer la qualité et la sécurité des soins. Il s'agit par ailleurs d'une obligation légale. Les éléments vous concernant seront communiqués à l'Assurance Maladie Obligatoire et Complémentaire à l'occasion des opérations de valorisation de l'activité, dans le plus strict respect de la Loi (caractère légitime et nécessaire du traitement). Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de limitation à ces informations.

*Si vous désirez plus d'informations sur ces aspects, n'hésitez pas à contacter le DPO **dpo@baclesse.fr** ou l'Administration des Patients **facturation@baclesse.fr***

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

La charte d'identitovigilance

L'identitovigilance permet de garantir la sécurité et la qualité de votre prise en charge en assurant une identification fiable à chaque étape de votre parcours de soins.

Pour cette raison, les professionnels de santé utilisent votre nom de naissance comme référence d'identification.

Dès votre admission :

- Une **pièce d'identité** vous est demandée ;
- Un **bracelet d'identification** vous est remis lors de votre hospitalisation ;
- Votre **identité sera vérifiée régulièrement** tout au long de votre parcours.

Ces contrôles contribuent à sécuriser les soins qui vous sont délivrés.

N'hésitez pas à confirmer votre identité à chaque nouvelle prise en charge.

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.

Votre chambre

En hospitalisation conventionnelle, vous pouvez être hospitalisé(e) en chambre d'un ou deux lits. Si vous le souhaitez, vous pouvez demander à occuper une chambre à un lit. Elle vous sera accordée dans la limite des chambres disponibles. Et dans ce cas, le supplément journalier pourra être facturé à votre mutuelle, dans la limite de sa prise en charge.



Transports sanitaires

Les transports sanitaires peuvent être pris en charge par l'Assurance Maladie ou par votre complémentaire santé, sous réserve qu'ils soient justifiés par votre état de santé et prescrits par un médecin du Centre.

Important

Aucun transport ne peut être organisé ou remboursé sans prescription médicale préalable. En l'absence de cette prescription, les frais de transport restent à la charge du patient.

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 des fins d'enquête.

Sécurité de votre argent et de vos effets personnels

Nous vous recommandons de ne conserver avec vous que les objets strictement nécessaires à votre séjour. Évitez d'apporter des sommes d'argent importantes, des bijoux, des objets de valeur ou tout effet personnel dont vous n'avez pas l'usage immédiat.

Le Centre ne pourra être tenu responsable des pertes, vols ou dégradations d'objets non déposés dans les conditions prévues.

Pour sécuriser vos biens pendant votre hospitalisation, un service de dépôt est disponible auprès du trésorier de l'établissement.

Le personnel d'accueil se tient à votre disposition pour vous informer sur les modalités de dépôt et de conservation de vos effets personnels.

Centre Baclesse & moi

Une communication privilégiée entre Baclesse & Vous

L'application Baclesse & Moi est un outil simple et sécurisé pour accéder à votre dossier en ligne. Ici, vous trouverez toutes les informations importantes sur l'ensemble de vos prises en charge.

Disponible sur :

- **Ordinateur**
- **Tablette**
- **Smartphone**
- **Apple store**
- **Google play**

Téléchargez l'application Baclesse & Moi !

- Accompagnement personnalisé
- Connexion sécurisée
- Suivi connecté

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(e), 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



Mettez votre coude ou un mouchoir à usage unique devant votre bouche quand vous toussez ou que vous éternuez, 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.
À 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

À 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 ».**

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

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

Infos pratiques

Petit déjeuner
vers 7h30

Déjeuner
vers 12h30

Dîner
vers 18h30



Les repas

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.

Les visites

Les visites

Les visites sont autorisées dans les étages d'hospitalisation
de 13h à 20h
Sauf
En zone réglementée au 7e étage d'hospitalisation : visites interdites

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. microbes…).

Respecter les consignes données par l'équipe soignante.

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.

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.

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…).

Salon des familles et des patients



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

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.

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*

Cafétéria Point presse

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

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

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

INTERNET
Vous pouvez vous connecter à Internet gratuitement sur le réseau Internet-Baclesse.

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.

Lieu de santé sans tabac

Le Centre Baclesse est engagé dans la démarche nationale

« Lieu de santé sans tabac », en partenariat avec le réseau RESPADD. Cet engagement signifie que notre établissement se mobilise pour offrir un environnement de soin sain et libéré de la fumée de tabac, tant à l'intérieur de nos locaux qu'aux abords immédiats du Centre. Il est donc interdit de fumer et de vapoter dans l'établissement et ses abords.

Consignes à respecter

- Le jardin est non-fumeur comme l'ensemble de l'établissement;
- 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.

3

À vos côtés

Au centre Baclesse

- **L'Espace patients & proches** **P.20**
- **Le département des soins de support** **P.22**
- **Les associations de bénévoles** **P.26**
- **Les Cultes** **P.27**
- **Handicap et cancer** **P.27**



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.

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.



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.



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.



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.



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.

Espace patients & proches
Lun, Mar, Mer 9h à 17h
Mercredi 9h à 16h
Vendredi 9h à 12h30

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

Elles sont joignables par téléphone
02 31 45 50 64
Par mail
espace.epp@baclesse.unicancer.fr

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 ?

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 ?

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 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 & Proches 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 & Proches est disponible à l'Espace Patients & Proches. 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 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.

Numéro consultation 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

Nutrition et diététique

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

Psycho-oncologie

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

Accompagnement social

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.

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

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

Onco-esthétique et conseil en image

Des consultations de soins esthétiques spécifiques, adaptées aux traitements du cancer et leurs effets secondaires.

Orthophonie

Consultation pour rééduquer : voix, parole et déglutition.

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.

Secrétariat
02 31 45 86 06

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.

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.

Podcast

SÉANCE DE SOPHROLOGIE

Un accompagnement pendant et après le cancer



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 toutes les plateformes quand vous le souhaitez

Fumeurs, nous vous aidons...

Lieu de santé sans tabac

Le Centre Baclesse est un lieu de santé sans tabac. Cette démarche vise avant tout à protéger votre santé et à optimiser l'efficacité de vos soins. Un environnement sans tabac favorise une meilleure cicatrisation, réduit les risques de complications opératoires et améliore votre confort cardiorespiratoire durant votre séjour. Que vous souhaitiez arrêter définitivement ou simplement gérer le manque pendant votre hospitalisation, nos équipes sont là pour vous soutenir sans jugement.

Pendant votre hospitalisation :

Si vous êtes dépendant, nous pouvons vous aider à ne pas fumer et à apaiser le manque grâce à l'utilisation de patch à la nicotine. Parlez-en à votre médecin ou au personnel soignant de votre service.

Après votre sortie :

Si vous souhaitez poursuivre votre démarche de sevrage après votre hospitalisation, des consultations d'aide à l'arrêt du tabac sont à votre disposition au sein du Centre.

Un rendez-vous peut être pris par le personnel soignant ou par vous-même en contactant le secrétariat.

Consultation médicale ou infirmière d'aide à l'arrêt du tabac : *Pour prendre rendez-vous, contactez le*

02 31 45 40 02



Les associations de bénévoles

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



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.

Ouverture

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



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.

Elles sont joignables par téléphone
06 73 29 55 22

Par mail
lesblousesrosescaen14@gmail.com

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.

Par téléphone
02 31 45 50 50 (Poste 52.27)

Par mail
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.

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

Plus d'infos

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 contacter les référentes handicap « Parcours patient » :
handicap@baclesse.unicancer.fr

Vous êtes en situation de handicap ou accompagnant ? Après chaque rendez-vous de santé ou si vous rencontrez une difficulté pour vous faire soigner, ayez le réflexe Handifaction.

En quelques minutes, partagez votre expérience de façon simple et anonyme.
Vos retours permettent de mieux comprendre les besoins et d'améliorer l'accès aux soins pour tous.
Donnez votre avis en ligne sur ***www.handifaction.fr*** *ou en téléchargeant l'application*



4

Vos droits et vos devoirs

- **Chartes** **P.30**
- **Droit à l'information** **P.31**
- **Droit au consentement** **P.32**

Situation des personnes mineures
Situation des personnes majeures protégées
Personne de confiance
Directives anticipées

- **Votre dossier patient** **P.32**

Accès à votre dossier
Possibilités d'accès au dossier par des tiers

- **Traitements de données personnelles** **P.34**

Principe
Vos droits
L'opposition aux traitements des données

- **Vos réclamations** **P.36**
- **La commission des usagers (CDU)** **P.36**

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 :

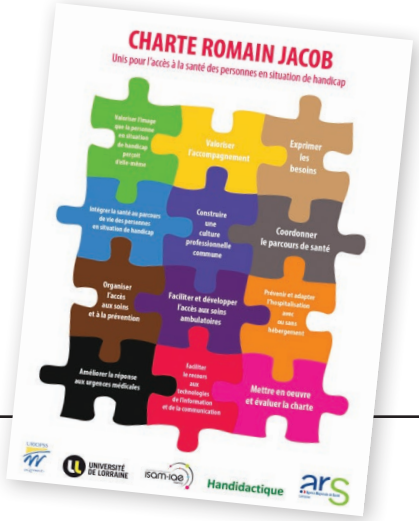
www.sante.gouv.fr

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 protégées

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 protégées

• 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**.

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

À 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.
Sauf opposition de votre part, 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 consultations, les comptes-rendus de biologie médicale réalisés 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 vous y opposer, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données (DPO) du Centre François 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

• 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 : Contatez le 34 22
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

À 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

Respect de votre vie privée

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 et 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.

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
À 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

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

Plus d'informations sur vos droits ?
Rendez-vous sur notre site internet

Votre avis compte

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.

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

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 des responsables des services de l'établissement, 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. Vous avez la possibilité de vous faire accompagner par un proche pour la rédaction de ce courrier, toutefois il est nécessaire que ce courrier soit signé par vos soins.

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.



Par mail
cfbcaen@baclesse.unicancer.fr



Par courrier
CENTRE FRANÇOIS BACLESSE
À l'attention du Directeur général
BP 45026
14076 Caen Cedex 05

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 Baclesse, ils sont au nombre de quatre et agissent en stricte indépendance du Centre et en toute neutralité :

- Mme Nicole DELPERIE, *Alliances Maladies Rares*
- Christine DE VANSSAY, *Union départementale des associations familiales du Calvados*
- Laure LECROSNIER, *Association de consommateurs CLCV (Consommation, Logement et Cadre de Vie) du Calvados*
- Mme Réjane TURGIS, *ADMD Normandie*

Ils siègent notamment au sein de la CDU.



COMMISSION DES USAGERS (CDU)

du Centre François Baclesse

COMPOSITION - AU 10 MARS 2026

Membres de droit

- **Dr Christine DESSAUX** — **Présidente de la CDU** (titulaire)
- **Dr Dominique de RAUCOURT** — Vice-président de la CDU et **Médecin médiateur** (titulaire)
- **Dr Stéphane CORBINAIS** — **Médecin médiateur** (titulaire)
- **Dr Jacques-Henri JACOB** — **Médecin médiateur** (suppléant)
- **Samuel CORDIER** — **Médiateur non médical** (titulaire)
- **Raphaël SELLE** — **Médiateur non médical** (suppléant)
- **Nicole DELPÉRIÉ** — **Représentante des Usagers** (titulaire) n.delperie@baclesse.unicancer.fr
- **Réjane TURGIS** — **Représentante des Usagers** (titulaire) r.turgis@baclesse.unicancer.fr
- **Christine DE VANSSAY** — **Représentante des Usagers** (suppléante) c.de-vanssay@baclesse.unicancer.fr
- **Laure LECROSNIER** — **Représentante des Usagers** (suppléante) l.lecrosnier@baclesse.unicancer.fr

COM-DOCC-0084-14 Baclesse, Dircom, 16/03/2026

Membres invités permanents

- **Directeur général** (ou son représentant)
- **Président de la CME** (ou son représentant)
- **Représentant des soignants**
- **Directeur des soins**
- **Coordinateur de la gestion des risques associés aux soins**
- **Juristes**
- **Responsable qualité**

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

Plus d'informations sur les représentants des usagers



5

Qualités et sécurité

- **Nos démarches qualité** **P.40**
- **Nos résultats qualité et sécurité des soins** **P.41**

Nos démarches qualité

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.



Certifications pour la qualité des soins

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

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ
Haute Qualité des soins
Établissement certifié avec mention

Haute qualité des soins

En 2025, le Centre Baclesse a été certifié avec mention « Haute qualité des soins » par la Haute autorité de santé selon le référentiel HAS V2024.



Il existe 4 niveaux de certification : de « Établissement certifié avec mention » pour le plus haut niveau à « Etablissement non certifié » pour le plus bas niveau.

Rapport de certification

Plus d'informations sur la qualité et sécurité des soins ?
Rendez-vous sur notre site internet

Nos résultats qualité et sécurité des soins

Satisfaction & expérience des patients



85,4 %

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

Séjours de + de 48h en MÉDECINE & CHIRURGIE

Satisfaction globale des patients hospitalisés

82 %

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

Séjours de + de 48h en CHIRURGIE AMBULATOIRE

Satisfaction globale des patients hospitalisés

84 %

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

Résultats des indicateurs qualité de l'établissement

84,8 %
des patients hospitalisées recommanderaient certainement cet établissement

89,8 %
des patients hospitalisées recommanderaient certainement cet établissement certainement cet établissement

6

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 plus de 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

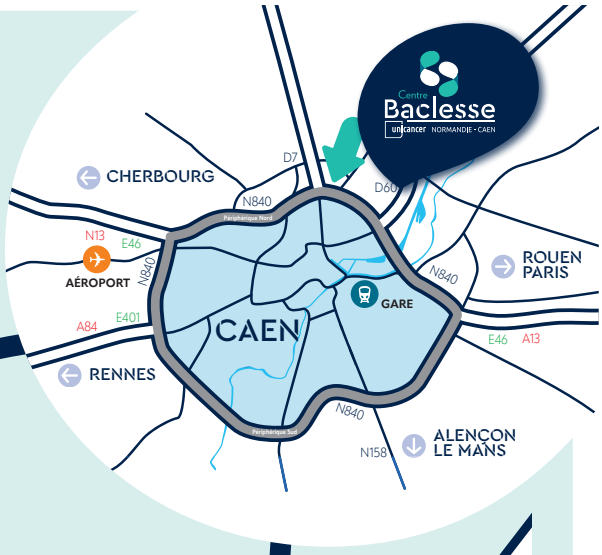
CENTRE FRANÇOIS BACLESSE
Géraldine PAYEN
Chargée des dons
et des relations donateurs
3 avenue général Harris
14076 CAEN CEDEX

02 31 45 86 88

dons@baclesse.unicancer.fr

Nous remercions tous nos donateurs 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 Cité U Lebisey** : Ligne 5, 20 et 22
- Bus **Arrêt Harris** : Lignes 5 et 22
- Bus **Arrêt Parc Saint-André :** Lignes 6a, 6b et 22

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

Conception et réalisation **Agence nouveau regard** - Caen - 02 31 47 00 47 I **COM-PAT-0071-07** Baclesse Direction communication – Août 2026

LE TRI + FACILE
PAPIER