



**LIVRET
D'ACCUEIL
PATIENT.**



www.centreoscarlambret.fr

www.monoscar.fr

Madame, Monsieur,

Je vous souhaite la bienvenue au Centre Oscar Lambret, Centre de Lutte Contre le Cancer de la région des Hauts-de-France, membre du groupe UNICANCER. Le Centre Oscar Lambret met à votre service l'expertise de ses équipes et la qualité de ses infrastructures.

Vous pouvez compter sur l'écoute, le professionnalisme et le dévouement de l'ensemble du personnel. Celui-ci s'efforcera de vous apporter, tout au long de votre séjour, le meilleur de son expérience et de son savoir-faire.

Ce livret d'accueil est mis à votre disposition pour faciliter vos démarches et votre séjour au sein de l'établissement. Il vous informe également sur vos droits et vous aide à mieux nous connaître.

Attentifs à toutes les suggestions qui pourraient

améliorer l'organisation et le fonctionnement du Centre, nous vous encourageons à remplir et à nous transmettre le questionnaire de satisfaction que vous trouverez en complément de ce livret.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de ma très dévouée considération.

Professeur Eric F. Lartigau
Directeur Général du Centre
Oscar Lambret



Eric F. Lartigau

Sommaire

Le Centre Oscar Lambret 4

- L'Histoire du Centre
- Les chiffres et dates clés

Votre accueil au Centre 7

- L'accès au site
- L'accessibilité du site

Votre parcours 13

- Votre parcours
- Vos formalités administratives et votre arrivée au Centre
- Vos interlocuteurs
- Un plateau technique performant
- Vos consultations, traitement en ambulatoire, hospitalisation
- Vos soins de support
- La Recherche clinique
- Votre sortie et suivi

Vos droits et devoirs 31

- Les droits et devoirs du patient
- Nos engagements
- Informez-vous
- Exprimez-vous
- Soutenez la recherche et l'innovation



REMARQUE


Afin de ne pas alourdir le texte de ce livret, nous avons employé le masculin comme genre neutre pour désigner aussi bien les hommes que les femmes.

LE CENTRE OSCAR LAMBRET.


Le Centre de lutte contre le cancer Oscar Lambret est un Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC), exclusivement dédié aux soins, à la recherche et à l'enseignement en cancérologie. Il participe au service public hospitalier avec des tarifs conventionnés, sans dépassement d'honoraires et sans restes à charge.

Référent dans les Hauts-de-France, le Centre Oscar Lambret propose sur un seul site tous les examens diagnostiques, les traitements et le suivi de la personne pendant et après la maladie. Expert en cancérologie, le Centre est un établissement de première intention comme de recours pour tout type de cancer, à tout âge de la vie.

Le Centre repose sur plusieurs valeurs fondamentales que sont :

 Le sens du collectif : les patients pris en charge au Centre bénéficient d'une équipe pluridisciplinaire, garantissant un accompagnement personnalisé

 La rigueur à travers les soins, la recherche et l'innovation

 La bienveillance portée à la personne malade et à ses proches et aidants

Historiquement porté sur l'humain, le Centre Oscar Lambret place le patient au cœur de ses décisions et le rend acteur de son parcours de soin, en lui apportant une prise en charge personnalisée et individualisée.

Cette vision collective, entre le patient et l'équipe pluridisciplinaire qui l'accompagne, permet d'évaluer pleinement nos pratiques cliniques et leurs résultats thérapeutiques, et d'apporter ainsi chaque jour de meilleures chances de guérison.



C'est en 1929 que le Pr Oscar Lambret ouvre une consultation puis un service de cancérologie à l'hôpital Saint-Sauveur dans le centre-ville de Lille.

Après la création des centres de lutte contre le cancer en 1945 par une ordonnance du général de Gaulle, c'est en 1955 que le Centre Oscar Lambret est ouvert sur son site actuel au sein de la « Cité hospitalière » de Lille.

Chaque année, le Centre accueille plus de

20 000 patients,

pris en charge par une équipe de plus de 1 000 salariés.

Le Centre a été certifié sans réserve par la Haute Autorité de Santé en septembre 2018.

Le Centre dispose d'une des recherches cliniques en cancérologie les plus performantes de France avec plus de

150 études

proposées chaque année.



VOTRE ACCUEIL AU CENTRE.



Accessibilité du site

Adresse et contacts
En cas d'urgence
Interprète
Handicap et mobilité réduite

Se rendre au Centre

En voiture
En bus
En train
En métro
En vélo

S'orienter dans le Centre

ACCESSIBILITÉ DU SITE

ADRESSE ET CONTACTS



3 rue Frédéric Combemale
BP 307
59020 Lille Cedex



03 20 29 59 59
contact@o-lambret.fr

EN CAS D'URGENCE

Le Centre Oscar Lambret assure une présence médicalisée 24h/24 mais ne dispose pas d'un Service d'Accueil des Urgences (SAU).

À ce titre, en cas de prise en charge urgente en dehors des heures ouvrables, il pourra être conseillé une prise en charge de première intention par un SAU et/ou un Centre hospitalier de proximité avant d'envisager une admission secondaire au Centre Oscar Lambret après contact médicalisé.



**Au Centre, les hôtesse
vous accueillent :**

de 07h00 à 19h45
du lundi au vendredi

de 08h30 à 19h00
le week-end et les jours fériés

MISE À DISPOSITION D'UN INTERPRÈTE

Si vous parlez ou comprenez difficilement le français, un interprète peut être mis à votre disposition sur demande de votre part auprès de votre infirmier.

If you speak or understand French with some difficulty, an interpret is at your disposal on request.

HANDICAP ET MOBILITÉ RÉDUITE

Le Centre est signataire de la charte Romain Jacob.

Les personnes à mobilité réduite et atteintes de handicap bénéficient d'un accompagnement de nos équipes.

La signalétique a également été pensée pour être accessible et comprise de l'ensemble des patients et leurs accompagnants. Prévenez-nous si vous avez des besoins spécifiques.



SE RENDRE AU CENTRE



3 rue
Frédéric Combemale
59000 Lille

Transpole met à disposition de ses clients des Parcs-Relais (P+R) à travers l'ensemble de la métropole lilloise.

Implantés à proximité immédiate d'une station de métro, d'un pôle d'échanges bus ou d'une gare TER et en accès direct depuis les axes autoroutiers, ils vous facilitent l'accès au centre-ville et vers toutes les destinations de la métropole.

Les P+R à proximité du Centre Oscar Lambret sont ceux de la Porte des Postes et du CHU - Eurasanté, situés à une station de métro de notre établissement.

Pour en savoir plus :



VENIR EN VOITURE

Le Centre est facilement accessible via l'autoroute A25. Un parking réservé aux patients et visiteurs est accessible sur présentation de la convocation.

Le nombre de places étant limité, nous vous invitons à privilégier les autres modes de transport et à prévoir suffisamment de temps, afin ne pas vous inquiéter d'un éventuel retard à votre rendez-vous.

Ce parking est surveillé. Néanmoins, veuillez à ne laisser aucun objet de valeur à l'intérieur de votre véhicule, l'établissement déclinant toute responsabilité en cas de vol ou de dégradation.

Des parcs à motos pour les visiteurs sont également installés sur le parking du Centre.

VENIR EN BUS

Les lignes de bus Transpole desservant le Centre Oscar Lambret :

- Bus 10 : Gare Lille-Flandres <--> O. Lambret, (via Lomme, Lambersart, Loos Mairie)
- Bus 235 : Lille CHR O. Lambret <--> Estaire (via Haubourdin Englos, Radinghem en Weppes, Fromelles...)

Autres lignes, desservant l'arrêt Lille CHR B. Calmette (prendre ensuite le métro direction 4 Cantons, arrêt CHR Oscar Lambret) :

- Corolle 2
- Ligne 2
- Lignes de bus : 52, 55, 58, 63 et 229

VENIR EN METRO

Ligne 1, direction CHR B. Calmette, la station CHR Oscar Lambret est située à 250 m de l'entrée du Centre.

Calculez votre itinéraire et consultez les horaires :

www.transpole.fr

VENIR EN TRAIN

La gare Lille CHR est située à moins de 500 m à pied du Centre Oscar Lambret.

La gare de Lille Flandres est située à moins de 15 minutes en métro de la station de métro CHR Oscar Lambret.



Calculez votre itinéraire SNCF et consultez les horaires de train :

- Région : www.ter.sncf.com/nord-pas-de-calais
- Inter région, Belgique .. : www.voyages-sncf.com

S'ORIENTER DANS LE CENTRE

Vous pouvez accéder aux différentes zones par 3 entrées :

- Le **Grand Hall** est l'entrée principale et permet d'accéder à la plupart des zones du Centre.
- Le **Hall S** permet d'accéder directement au Centre de Santé du Sein.
- Le **Hall R** permet d'accéder directement à la Radiothérapie-Curiethérapie et à la Recherche clinique.

Afin de vous orienter dans les

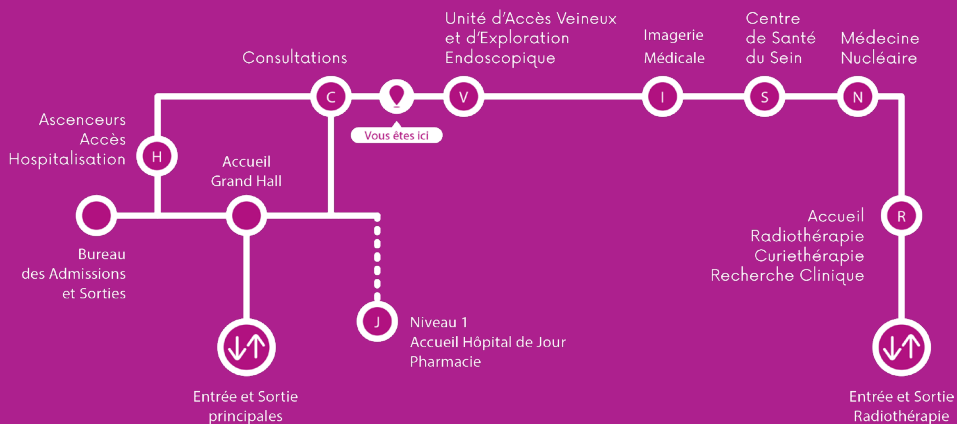
différentes zones du bâtiment, la **ligne d'orientation Oscar**, telle une ligne de métro, vous guidera au sol.

Les lettres symbolisent ainsi le nom de la zone, C pour Consultations, I pour Imagerie Médicale, et ainsi de suite. Par ailleurs, des panneaux d'orientation aux murs de couleur violette compléteront la ligne au sol. Les panneaux verts s'adressent uniquement aux professionnels.

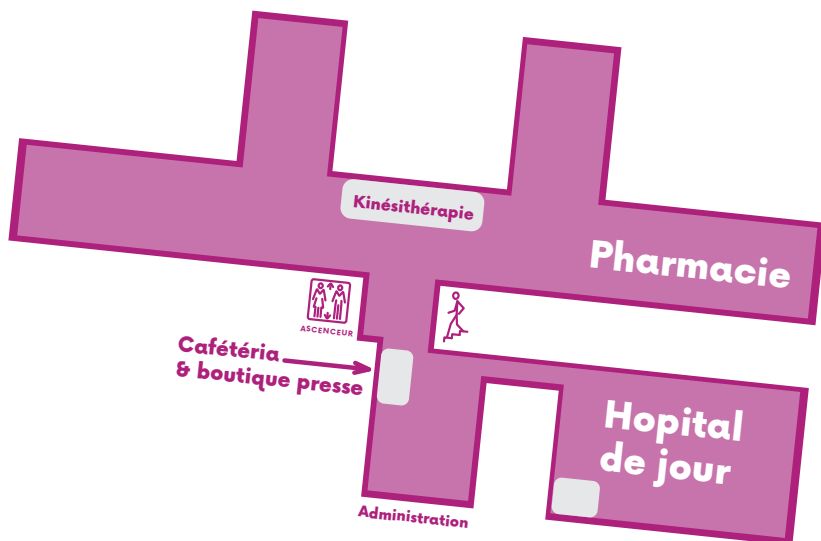


LIGNE D'ORIENTATION OSCAR

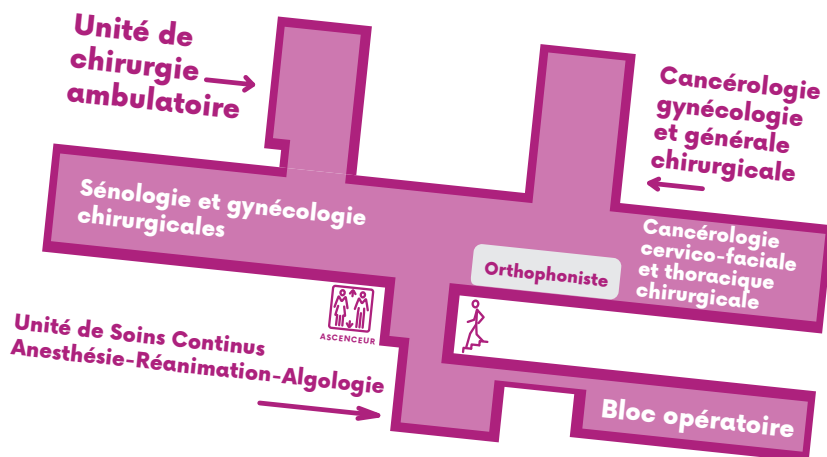
Plan de circulation - Rez-de-chaussée



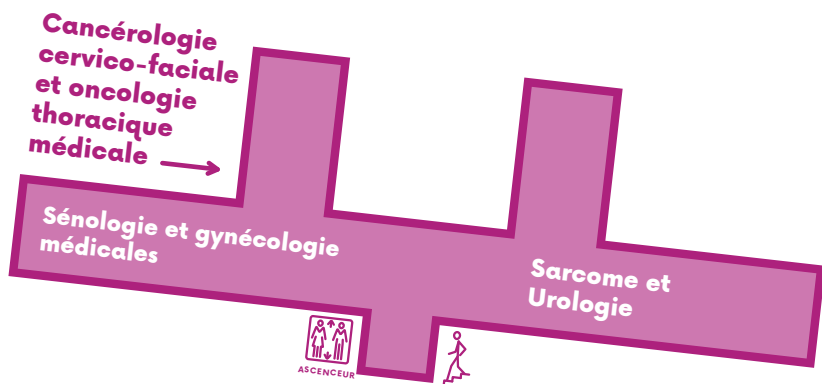
1^{ER} ÉTAGE



2^{ÈME} ÉTAGE



3ÈME ÉTAGE



4ÈME ÉTAGE



VOTRE PARCOURS.



Formalités administratives

A votre arrivée

Vos interlocuteurs

Un plateau technique performant

Vos consultations

Votre traitement en ambulatoire

Votre hospitalisation

Les soins de support

La recherche clinique

Votre sortie

Votre suivi

VOUS PRÉPARER AUX FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Dès votre première visite et tout au long de votre traitement, vous devrez accomplir des formalités administratives pour constituer et mettre à jour votre dossier, qui vous permettra notamment de vous faire rembourser vos frais de santé. En fonction de votre situation, vous devrez apporter les documents suivants :

LES DOCUMENTS OBLIGATOIRES

- Carte d'identité ou passeport en cours de validité
- Carte vitale ou attestation en cours de validité
- Carte d'adhésion si vous êtes adhérent à un organisme complémentaire (mutuelle)
- Attestation d'affection longue durée (ALD) si prise en charge à 100%
- Justificatif de domicile
- (Pass sanitaire si la situation l'exige)

ET SELON VOTRE SITUATION PARTICULIÈRE, LES ORIGINAUX DE PRISE EN CHARGE

- Convention internationale (pour les résidents de la communauté européenne : S2)
- Assurance privée
- Aide médicale d'état
- Notification d'allocation d'éducation spéciale (enfant)

POUR LES PERSONNES SOUS RESPONSABILITÉ

Pour les mineurs :

- Photocopie du livret de famille
- Formulaire « autorisation parentale sur mineur »

Pour les majeurs protégés (sous tutelle ou curatelle) :

- Photocopie du livret de famille
- Justificatif de la mesure de protection judiciaire

EN COMPLÉMENT

- Formulaire « informations administratives » dûment rempli qui vous est envoyé avec votre convocation
- Convocation de rendez-vous
- L'ensemble des résultats médicaux en votre possession (courriers médicaux, résultats de laboratoire, radiographies, ordonnances et traitements en cours...)

POUR VOTRE HOSPITALISATION, NOUS VOUS DEMANDONS DE BIEN VOULOIR PRÉVOIR LE RÈGLEMENT

- du forfait journalier (sauf prise en charge par un organisme complémentaire)
- de l'ouverture de la ligne téléphonique (optionnel) et des communications
- de l'abonnement à la télévision (optionnel)

Certaines mutuelles prennent également en charge ces prestations. Renseignez-vous auprès de votre organisme complémentaire.



À LA CRÉATION DE VOTRE DOSSIER PATIENT

Si vous le souhaitez, des codes vous seront transmis pour vous connecter au portail MonOscar. Il s'agit de votre espace personnel qui vous permet d'accéder à votre dossier médical du Centre (comptes rendus de consultations et d'exams...), à des documents d'information et à vos rendez-vous.

www.monoscar.fr

D'autres éléments seront à transmettre en complément de vos pièces administratives. Il s'agit notamment des personnes clés qui vous accompagneront tout au long de votre parcours et vos souhaits.

Personne(s) à prévenir :

En cas de modification de votre état de santé, afin qu'elles soient directement averties, merci de nous communiquer les coordonnées complètes, adresse et numéro de téléphone, de la/des personne(s) à prévenir, quelle que soit l'heure du jour ou de la nuit.



Personne de confiance :

Il vous est également demandé de désigner une personne, librement choisie par vous, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. En savoir plus page 47.

Vos directives anticipées :

Toute personne majeure peut faire une déclaration écrite pour préciser ses souhaits concernant sa fin de vie. Ce document aidera les médecins, le moment venu, à prendre leurs décisions sur les soins à donner, si la personne ne peut plus exprimer ses volontés. En savoir plus page 48.

Lors de tout changement de votre situation administrative (changement d'adresse, de nom, d'organisme, d'assurance maladie, ...), pensez à nous en informer le plus rapidement possible.

À VOTRE ARRIVÉE

POUR UNE CONSULTATION, UN EXAMEN, UN SOIN EXTERNE



À votre arrivée dans l'un des halls d'accueil (**Grand Hall, Hall S, Hall R**), présentez-vous à la borne d'enregistrement comme indiqué sur votre convocation.

Au besoin, une hôtesse vous accompagnera. À l'aide de votre convocation, la borne vous délivrera un ticket précisant la nature, l'horaire et le lieu du ou des rendez-vous prévus.

Si votre dossier administratif est à jour, vous serez dirigé directement vers votre rendez-vous. Dans le cas contraire, vous serez dirigé au guichet d'accueil des consultations pour le compléter.

POUR UNE HOSPITALISATION

Les formalités administratives sont effectuées par le bureau des admissions. Celui-ci est ouvert de 07h45 à 17h00.

Si vous avez bénéficié d'une préadmission, veuillez-vous présenter directement à l'accueil du Grand Hall, à l'heure de votre convocation, muni, le cas échéant, des documents manquants lors de cette préadmission.

VOS INTERLOCUTEURS, DES PERSONNELS À VOTRE ÉCOUTE

Différents examens et traitements seront programmés tout au long de votre parcours.

Le protocole vous sera détaillé et expliqué par les équipes médicales et paramédicales qui vous prendront en soin. Des documents d'information complémentaires pourront également vous être remis.

Au Centre Oscar Lambret, le patient a toujours été au cœur de nos actions. Premier acteur et premier observateur de votre santé, vous êtes partie intégrante du parcours qui vous est proposé. Ce parcours tient compte de votre parcours de vie, de votre qualité de vie et de vos choix personnels, et établi avec une équipe pluridisciplinaire, composée d'oncologues médicaux, chirurgiens, radiologues, médecins nucléaires et radiothérapeutes qui discutent de votre dossier lors des réunions de concertation pluridisciplinaire (RCP).

Vous serez ainsi amené à rencontrer différents professionnels qui interviendront à tous les niveaux de votre parcours.

L'ÉQUIPE MÉDICALE

Un médecin vous examinera, fera le point sur votre état de santé et vous donnera toutes les explications nécessaires pour décider avec vous de la nature de votre traitement. Par la suite, votre suivi thérapeutique sera assuré par l'équipe médicale pluridisciplinaire (médecins de spécialités différentes) à laquelle vous serez confié.

Si ultérieurement vous désirez rencontrer à nouveau votre interlocuteur initial, adressez-vous au cadre infirmier ou à l'assistant médical de votre unité de soins.

Votre médecin traitant

Il est votre interlocuteur médical en dehors du Centre. Il est associé au parcours de soin pour assurer un suivi.

Les brancardiers

Ils assurent vos déplacements dans les différentes unités de l'établissement.



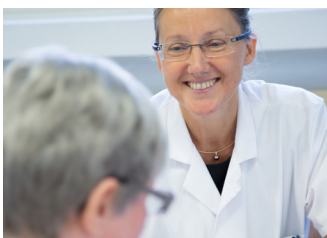
Les aides-hôteliers

Ils entretiennent quotidiennement les locaux, dont votre chambre et assurent le service des repas.



Les coordinateurs de prestations hôtelières

Ils prennent vos commandes de repas.



Les infirmiers

Ils dispensent les soins nécessaires à votre état de santé tout en exerçant une surveillance et une attention permanente auprès de vous. Ils assurent un rôle d'information, d'éducation et de prévention.



Les aides-soignants

Ils assurent des soins de confort et d'hygiène en collaboration avec les infirmiers.

Les associations bénévoles

Vous pouvez retrouver les associations qui interviennent au Centre (liste non exhaustive) sur le site internet.



Les internes et étudiants

Ils participent à votre prise en charge et nous vous remercions de bien vouloir accepter leur présence lors des visites médicales.



L'équipe médico-psychologique

Elle répond à vos questions ou vos craintes liées à la maladie et ses conséquences. Elle peut rencontrer votre famille si vous le souhaitez.

Le personnel des plateaux techniques

Il réalise des examens et des traitements en étroite collaboration avec les équipes soignantes et médicales

Les hôtesse d'hospitalisation

Elles vous accueillent lors de votre arrivée dans le service et se tiennent à votre écoute pour tout renseignement concernant votre séjour.

UN PLATEAU TECHNIQUE PERFORMANT

1000

Au Centre Oscar Lambret, près de 1000 personnes (médecins, scientifiques, soignants, personnel hôtelier, administratifs...) s'impliquent quotidiennement au service des patients. À ces moyens humains, s'ajoute un plateau technique performant qui permet de réaliser des soins de qualité en toute sécurité.

BLOC OPÉRATOIRE

Le bloc se compose de 8 salles d'intervention et est équipé d'un robot chirurgical Da Vinci Xi, utilisé en ORL, gynécologie, urologie et digestif.

RADIOTHÉRAPIE

De nombreux équipements permettent une grande diversité de traitements par radiothérapie : accélérateur linéaire, Tomothérapie, Radixact™ CyberKnife®, radiothérapie de contact Xstrahl, scanner de dosimétrie, IRM.

CURIETHÉRAPIE

S'y trouvent des chambres radio protégées et des projecteurs de haut débit et de débit pulsé.

LABORATOIRES

L'ensemble des laboratoires du Centre (anatomie et cytologie pathologiques, pharmacologie anti-tumorale, oncologie humaine, hématologie, biochimie) constitue

un plateau technique de biologie spécialisée en cancérologie.

HÔPITAL DE JOUR

Y sont réalisés les traitements sans hébergement, essentiellement la chimiothérapie. Plus de 2000 patients y sont accueillis chaque année soit près de 13000 venues. Le suivi des pansements faisant suite aux interventions chirurgicales y est également réalisé.

IMAGERIE MÉDICALE

Le secteur est composé de salles équipées de scanner multicoupes, d'IRM Tesla, de salle de radiologie numérisée, d'échographes, de mammographes numériques équipés en tomosynthèse, de table dédiée à la macrobiopsie mammaire, de PACS (Picture Archiving and Communication System).

MÉDECINE NUCLÉAIRE

Dans ce secteur se trouvent des gamma caméras, un Tomographe d'Émissions de Positons (TEP)* - Scanner, une sonde à balayage pour les scintigraphies thyroïdiennes, ...

VOS CONSULTATIONS

Le Centre Oscar Lambret assure une prise en charge globale et multidisciplinaire des personnes qui viennent s'y faire soigner. Les traitements sont envisagés par les différents spécialistes concourant à la prise en charge des maladies soignées au Centre dans le cadre de Réunions de Concertation Pluridisciplinaires (RCP). Cette organisation garantit les meilleures propositions thérapeutiques. Dans tous les cas, le traitement, les bénéfices et les effets secondaires des traitements vous sont expliqués et vous déciderez avec votre médecin référent du traitement le plus adapté.

VOTRE PREMIÈRE CONSULTATION

Il s'agit d'une consultation de diagnostic qui nécessite souvent la réalisation d'examen complémentaires (radiologies, examens biologiques) que le médecin vous prescrit.

DISPOSITIF D'ANNONCE DU DIAGNOSTIC ET DU TRAITEMENT

Lorsque le bilan de la maladie est réalisé, le médecin qui vous a pris en charge au Centre prendra le temps de vous expliquer les bénéfices et effets indésirables des traitements proposés et l'ensemble du Programme Personnalisé des Soins (PPS). À cette occasion, vous pourrez lui poser toutes les questions qui vous préoccupent.

LA CONSULTATION D'IMAGERIE

Destinée aux patients présentant

une anomalie mammaire, cette consultation a pour objectif d'obtenir un premier ou un second avis médical suite à des examens.

Certains examens complémentaires (échographie, mammographie, microbiopsie, macrobiopsie...) peuvent être réalisés pour permettre au médecin de préciser son diagnostic.

LA CONSULTATION DE CHIRURGIE ET LA CONSULTATION D'ANESTHÉSIE

Si votre état nécessite une intervention chirurgicale, la date est, si possible, fixée lors de cette consultation.

Le chirurgien vous explique l'intervention, ses éventuels effets secondaires et répond à vos questions. Dès que la date de votre intervention chirurgicale est connue, une consultation avec un médecin

anesthésiste est organisée avant votre hospitalisation pour préparer votre intervention en toute sécurité.

Le bilan préopératoire (prise de sang, électro-cardiogramme (ECG), radiographie...) est pratiqué en ambulatoire (c'est-à-dire ne nécessitant pas d'hébergement) quelques jours avant votre hospitalisation.

LA CONSULTATION DE RADIOTHÉRAPIE

Si nécessaire, un plan de traitement est établi par votre radiothérapeute lors de la première consultation de radiothérapie. Il vous indique le choix du traitement et l'appareil adapté, le nombre de séances prévues, leur durée, s'il s'agit d'un traitement ambulatoire ou nécessitant une hospitalisation.

Pour préparer votre traitement, un rendez-vous est fixé au simulateur. Cet appareil permet de définir le calcul des doses d'irradiation qui vous seront délivrées et la position que vous devrez avoir lors de vos séances.

LA CONSULTATION MÉDICALE

Votre médecin référent vous apportera toutes les informations sur votre prise en charge médicale. À ce titre, vous disposerez de divers documents (Programme Personnalisé de Soins, explications,

livrets d'information spécifique, évocation de la recherche clinique...).

Si votre état nécessite une chimiothérapie, le médecin oncologue vous en explique la nature, la durée selon le protocole choisi, les effets secondaires et les conditions dans lesquelles elle sera effectuée (ambulatoire ou hospitalisation).

LA CONSULTATION PARAMÉDICALE

Dans le cadre du dispositif d'annonce, la consultation médicale peut être complétée, si vous le souhaitez, par des consultations paramédicales (en soins externes, en hospitalisation de jour ou en hospitalisation conventionnelle).

Elles sont assurées par des infirmiers ou des manipulateurs formés à cette pratique. Elles vous permettent de poser les questions qui vous préoccupent, de réaliser certains soins relatifs à votre confort ou à un appareillage et de préciser certains points, en particulier les effets secondaires et le retentissement de ces derniers sur vos habitudes de vie, que votre médecin référent vous a exposés.

VOTRE TRAITEMENT EN AMBULATOIRE

L'hospitalisation ambulatoire (ou hospitalisation de jour) vous permet de retourner à votre domicile le jour même du traitement.

CHIRURGIE AMBULATOIRE

Elle consiste en des actes d'investigation à visée diagnostique ou à des interventions chirurgicales de courte durée.

CHIMIOTHÉRAPIE

La chimiothérapie consiste à administrer, le plus souvent en perfusion ou par voie orale, des médicaments détruisant les cellules en cours de division, et plus particulièrement les cellules cancéreuses. La préparation de la chimiothérapie au Centre est individualisée, patient par patient. L'administration du traitement est effectuée par des équipes d'infirmiers formées spécifiquement à ce traitement.

RADIOTHÉRAPIE

Le service de radiothérapie du Centre Oscar Lambret dispose de techniques complexes et innovantes qui en font un service de référence reconnu pour son expertise scientifique et

technique. La radiothérapie est un traitement primordial en cancérologie. Appliquée seule ou en association avec la chirurgie et la chimiothérapie, la radiothérapie utilise des rayonnements ionisants pour détruire les cellules cancéreuses en les empêchant de se multiplier.

Elle peut être délivrée au moyen d'accélérateurs linéaires qui se déplacent autour de la zone malade ; on parle de radiothérapie externe. Elle peut également être délivrée au moyen de sources radioactives insérées dans les tissus ou les organes malades ; on parle alors de curiethérapie.

Le nombre de séances peut varier selon les cas. Le plus souvent quotidiennes, les séances sont effectuées par des manipulateurs sous la responsabilité d'un médecin oncologue radiothérapeute et sous le contrôle d'un physicien médical.

VOTRE HOSPITALISATION

Une hôtesse d'hospitalisation vous accueille dès votre arrivée dans le service ou l'unité clinique pour vous guider durant votre séjour. Pour davantage de précision, vous pouvez vous référer au livret de chambre que vous remettra une hôtesse.

LES VISITES

Afin de préserver le repos et la qualité des soins, vos proches peuvent vous rendre visite tous les jours de la semaine et jours fériés de 12h30 à 20h00 (excepté en Unité de Surveillance Continue : de 13h30 à 20h00 et en Unité de Soins Palliatifs : de 07h00 à 20h00). Pour obtenir une dérogation, veuillez en faire la demande auprès du cadre infirmier de l'unité d'hospitalisation.

L'hôtesse d'accueil, dans le Grand Hall, indiquera à vos proches votre numéro de chambre. Les enfants sont autorisés lors des visites. Pour des raisons d'ordre médical, dans certaines circonstances et/ou certains services (ex : Unité de Soins Continus, curiethérapie), les visites peuvent être limitées ou interdites.

Dans tous les cas, il est recommandé aux visiteurs d'observer le plus grand silence et d'éviter les visites trop longues, trop fréquentes et/ou de plus de 2 personnes.

Par mesure d'hygiène, seules les fleurs coupées sont acceptées. Les

plantes en pot sont interdites. Il est également interdit de fumer et d'apporter des boissons alcoolisées.

Le Centre peut être amené à modifier ces modalités en fonction de la situation sanitaire et/ou des indications médicales.

LES ACCOMPAGNANTS

Si vous le souhaitez et si la situation sanitaire le permet, un accompagnant peut rester auprès de vous. Pour des raisons d'ordre médical, un seul accompagnant est accepté.

Dans le cas de prise en charge pour un traitement, en Hôpital de Jour et Curiethérapie, les accompagnants ne sont pas autorisés, exceptés sur validation médicale pour l'Hôpital de Jour.

Des consignes et restrictions particulières peuvent exister en fonction des services et des moments de votre prise en charge. Elles vous seront expliquées.

LES SERVICES À DISPOSITION

De nombreux services vous sont proposés pour faciliter votre prise en charge au Centre Oscar Lambret.



INTERNET

Vous avez la possibilité de vous connecter gratuitement au WIFI depuis votre chambre. Pour cela, connectez-vous au réseau COL-Public et laissez-vous guider par la page d'accueil qui s'ouvre depuis votre navigateur.



POINT PRESSE

Le point presse vous propose des journaux, magazines, cartes téléphoniques, produits de première nécessité.



LA CAFÉTÉRIA

La cafétéria vous offre la possibilité de vous restaurer : menu du jour, sandwiches, viennoiseries et friandises. Par beau temps, vous pourrez profiter de sa terrasse.



LES DISTRIBUTEURS

En dehors de la cafétéria du Centre, vous pourrez trouver un distributeur de plateaux repas en Hôpital de Jour réservé aux patients pris en charge dans cette zone, ainsi que des distributeurs de friandises et de boissons dans le Grand Hall.

En cas d'hospitalisation, d'autres services sont à mis à votre disposition : téléphone, TV, lecture et musique, événements organisés par le Centre ... tous ses services sont à retrouver dans le livret de chambre.

ACCOMPAGNEMENT PAR LES SOINS DE SUPPORT

Au Centre Oscar Lambret, la prise en charge des patients est globale et coordonnée. C'est-à-dire qu'elle associe un traitement personnalisé (adapté aux caractéristiques de la maladie et de la personne) en délivrant des soins de support et d'accompagnement.

Ils visent à assurer la meilleure qualité de vie possible pendant et après le traitement, sur le plan physique, psychologique et social en prenant en compte la diversité des besoins des malades et ceux de leur entourage.



LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Au Centre, nous mettons tout en œuvre pour intervenir dans la prise en charge des douleurs aiguës post-opératoires ou chroniques liées à l'évolution de la maladie ou à ses traitements.



LE SUIVI NUTRITIONNEL

La prise en charge de la nutrition sert à adapter l'alimentation aux problèmes liés à la maladie. Elle permet aussi de mettre en place une nutrition artificielle quand cela est nécessaire.



LA PSYCHO-ONCOLOGIE

L'accompagnement psychologique est un appui pour vous aider à mieux vivre, ainsi que votre famille, cette période difficile.



LES SOINS PALLIATIFS

Un accompagnement dédié, complété si besoin par des bénévoles d'associations pour permettre aux patients atteints de maladie grave, évolutive ou terminale de soulager les douleurs physiques et d'apporter un soutien psychique et moral.



LE SERVICE SOCIAL

L'assistante sociale accompagne les patients et leur entourage en cas de difficultés administratives, financières, familiales, professionnelles.



L'ONCO RHUMATOLOGIE

La prise en charge spécifique des répercussions ostéo-articulaires du cancer et de ses traitements.



LE SEVRAGE TABAGIQUE

Au cours de la consultation de sevrage tabagique, un plan d'aide personnalisé est proposé avec un traitement adapté et un suivi médical et psychologique.



LA KINÉSITHÉRAPIE

Elle sert à soulager les souffrances, prévenir les troubles physiques, maintenir les capacités fonctionnelles ou encore faciliter la récupération motrice.



L'ORTHOPHONIE

Les patients travaillent la rééducation vocale et la réalimentation.



LA STOMATHÉRAPIE

Les infirmiers stomathérapeutes assurent l'accompagnement, le suivi, les soins et l'appareillage des patients nécessitant une dérivation urinaire ou digestive.



LA SOCIO ESTHÉTIQUE

Elle permet de restaurer une image de soi positive pour les patients en prenant soin d'eux et de mettre la maladie entre parenthèse en vivant un moment différent, hors du temps.



L'ONCO-GÉRIATRIE

Elle permet la prise en compte des besoins des patients vieillissants. Les propositions thérapeutiques sont ainsi ajustées à leur situation et environnement personnel, prenant en compte leur état général, les autres maladies et traitements, leur degré de fragilité et leurs souhaits.



L'ART-THÉRAPIE

Cela permet aux jeunes patients de se divertir, de se projeter et de s'investir autour d'un projet artistique.



L'ACTIVITÉ PHYSIQUE ADAPTÉE

Grâce au programme Mon Sport Santé, les patients peuvent suivre un programme adapté pour une réduction des effets secondaires et une meilleure adaptation pendant les traitements. Après les traitements, la pratique soutenue et régulière d'une activité physique diminue le risque de mortalité et de récurrence. Les cours sont dispensés dans la salle de sport sur site, dédiée à cet effet.

Prenez rendez-vous auprès du secrétariat du lundi au vendredi de 08h00 à 16h30 :

Depuis votre chambre au 5586 ou en vous rapprochant de l'équipe soignante

Depuis chez vous au 03 20 29 55 86

LA RECHERCHE CLINIQUE AU CENTRE OSCAR LAMBRET

Le Centre Oscar Lambret a pour vocation le soin, l'enseignement mais aussi la recherche.

La recherche est nécessaire pour mettre à disposition des patients de nouveaux traitements plus efficaces et/ou mieux tolérés, tout en faisant progresser les connaissances scientifiques sur les pathologies.

Il existe plusieurs types de recherche clinique :

- La recherche clinique non interventionnelle (enquête, observatoire) permet de mieux comprendre les mécanismes de développement du cancer, d'établir des facteurs de risque, d'évaluer les pratiques professionnelles afin de les améliorer, ou encore d'analyser les effets secondaires à long terme des traitements.
- La recherche clinique dite interventionnelle modifie la prise en charge habituelle de votre maladie. Ce type de recherche clinique est nécessaire pour faire progresser la médecine, en

développant les connaissances scientifiques sur les pathologies et en introduisant de nouveaux traitements plus efficaces et/ou mieux tolérés.

En fonction de votre parcours et de votre profil, votre médecin référent peut vous proposer de participer à un essai clinique, qui représenterait un intérêt dans votre prise en charge médicale. Les essais sont soumis à une réglementation spécifique et menés selon des protocoles scientifiques encadrés. Votre participation est totalement libre et volontaire (loi Huriet).

Plusieurs centaines de patients sont inclus chaque année dans un protocole d'essai clinique au Centre Oscar Lambret.

Un livret plus détaillé sur la recherche clinique est à votre disposition auprès de nos hôtesse d'accueil Recherche Clinique ou via ce lien.



VOTRE SORTIE

Votre sortie est organisée après avis médical par l'équipe soignante qui vous remettra :

- une lettre de sortie destinée à votre médecin traitant et /ou votre infirmière
- une ordonnance si nécessaire
- votre prochain rendez-vous

Nous vous remercions de bien vouloir lui réclamer vos documents et votre traitement personnels (apportés lors de votre entrée).

C'est le médecin qui établit la prescription médicale de transport, qui vous sera remise par celui-ci ou l'hôtesse d'hospitalisation (les frais sont remboursés par l'assurance maladie).

Dans le cas d'un retour en transport sanitaire (assis ou couché), l'ambulancier de votre choix sera contacté par l'hôtesse d'hospitalisation si vous êtes hospitalisé ou par vous-même dans les autres situations.

Lors de votre sortie, vous devrez vous acquitter des frais liés à votre hospitalisation : forfait hospitalier, chambre individuelle (sauf en cas de prise en charge par votre complémentaire santé), facture de prestations complémentaires ... Vous, ou l'un de vos proches,

devez effectuer cette démarche au bureau des admissions/sorties, muni de votre fiche de circulation.

Après 17h00, les week-end et jours fériés, les sorties s'effectuent à l'accueil du Grand Hall.

Si des médicaments non commercialisés dans les pharmacies de ville vous ont été prescrits, présentez-vous avec votre ordonnance à la pharmacie du Centre située au 1^{er} étage et ouverte du lundi au vendredi de de 09h00 à 17h00. Sauf protocole particulier, votre traitement vous sera délivré immédiatement.

En cas d'installation à la maison de soins/matériels, vous aurez le choix de prestataires agréés.

Depuis le 1^{er} avril 2011, les modalités de remboursement des transports sont modifiées et restreintes. Le contrôle des dépenses de transport par la Sécurité Sociale est renforcé et la prise en charge des transports n'est pas systématique. Seul un médecin peut décider si votre état de santé nécessite la prescription médicale d'un transport et le type de transport adéquat :

- Ambulance : en cas de nécessité de surveillance constante par un professionnel de santé ou si vous devez rester allongé,
- Véhicule Sanitaire Léger ou Taxi conventionné : si vous présentez des difficultés d'autonomie,
- Transports en commun « Transpole », « Ilevia »
- Véhicule personnel.

VOTRE SUIVI

A l'issue de votre prise en charge au Centre Oscar Lambret, un plan de suivi sera mis en place avec votre médecin traitant. Ce suivi permettra de nous assurer de l'évolution post opératoire et/ou de votre traitement.

En fonction de votre prise en charge, votre médecin référent au Centre, en lien avec votre médecin traitant, pourra vous orienter vers des réseaux régionaux. Ces réseaux facilitent l'accès à des centres, des plateaux techniques ou encore des

structures spécialisées afin d'assurer une hospitalisation à domicile et la continuité de vos soins au plus près de chez vous.

Enfin, un accompagnement vous est proposé pour renforcer l'efficacité de vos traitements et maintenir une bonne qualité de vie : une activité physique adaptée à vos besoins, ainsi qu'une bonne hygiène alimentaire sont en général recommandés (cf : page 28 «soins de support»).

VOS DROITS ET DEVOIRS.



Les droits et devoirs du patient

Nos engagements

Informez-vous

Exprimez-vous

Soutenez la Recherche et l'innovation

CIVISME

En toute circonstance, au sein du Centre Oscar Lambret, chaque personne doit respecter les règles de « savoir vivre et savoir être » ainsi que les droits des patients, de leurs proches et des professionnels de l'établissement.

Comme pour tout lieu public, la dissimulation du visage est interdite conformément à la loi n° 2010-1992 du 11 octobre 2010.

Pour la tranquillité de tous et la sécurité des soins, nous vous remercions de respecter les horaires et conditions de visite.

Nous vous remercions également de limiter les nuisances sonores dues aux conversations bruyantes, aux appels téléphoniques et usages de vos équipements électroniques. Merci de respecter les lieux, le matériel et les équipements mis à votre disposition.

Toutes violences verbales et physiques, et menaces à l'encontre d'un professionnel du Centre sont strictement punies par la loi conformément aux dispositions du Code pénal.

LAÏCITÉ

En tant qu'établissement de service public, l'expression des convictions religieuses s'exerce dans le respect de la neutralité et ne doit pas entraver celle d'autrui.

En application de la loi du 9 décembre 1905, chacun est libre d'exercer son culte dans la limite du bon fonctionnement du service et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les patients ne peuvent refuser

d'être soignés par un membre de l'équipe hospitalière du fait de leurs convictions religieuses respectives, particulièrement lors d'accomplissement d'actes indispensables à leur survie.

TABAC ET CIGARETTES ÉLECTRONIQUES

Depuis le 1^{er} février 2007, le Centre Oscar Lambret applique le décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 relatif à l'interdiction de fumer dans les lieux publics.

Le Centre s'est également récemment lancé dans une démarche de Lieu de Santé Sans Tabac. Cela se traduit notamment par un environnement exempt de fumée pouvant gêner autrui et la possibilité d'une aide au sevrage tabagique pour les patients et le personnel du Centre.

S'agissant d'un établissement de santé, cela signifie qu'il est

soumis à une interdiction totale de fumer (art. R.3511-6 du Code de la Santé Publique).

Cette interdiction s'applique également aux zones d'accès secondaires, et/ou de passages extérieurs et à l'entrée principale. Le vapotage est également interdit.

Un accompagnement dans le sevrage tabagique est proposé aux patients souhaitant diminuer et arrêter le tabac (cf page 28 «soins de support»).

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Les droits essentiels de la personne hospitalisée sont mentionnés dans la charte de la personne hospitalisée annexée à la circulaire DHOS/E1/DGS/DS1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006. Les principes généraux et la charte intégrale sont disponibles en plusieurs langues et en braille et sont accessibles sur le site internet : www.sante.gouv.fr. Ils peuvent être obtenus gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès de l'accueil du Grand Hall.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

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 et en particulier aux personnes les plus 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 les directives anticipées.

Un consentement spécifique est prévu, notamment pour les patients participant à une démarche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépitage.

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 notre établissement, une commission des usagers 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 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.

Cette charte est disponible dans son intégralité à l'accueil du Grand Hall et via ce lien.



INFORMATIQUE ET LIBERTÉS, ACCÈS ET PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Le Centre Oscar Lambret dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients. Les informations recueillies lors de vos venues feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique nécessaire à l'équipe soignante qui vous prend en charge ainsi qu'à l'équipe administrative. Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

Toutes ces données sont protégées par le secret médical. Afin d'améliorer votre prise en charge, les médecins et les pharmaciens qui vous suivent ont également accès à votre dossier pharmaceutique à partir de votre carte vitale.

La stratégie de prise en charge en oncologie est élaborée lors des Réunions de Concertation Pluridisciplinaire (RCP) regroupant des médecins de différentes spécialités et étudiant votre dossier de façon collégiale. A l'issue de cette concertation, une fiche de RCP est rédigée et mise à disposition sur une base de données régionale. Celle-ci permet aux

professionnels de santé d'accéder aux informations médicales vous concernant quel que soit le lieu de votre traitement.

De plus, certaines données conservées dans votre dossier médical peuvent fournir des renseignements indispensables pour réaliser des travaux de recherche et apporter ainsi de nouvelles connaissances sur les maladies et leurs traitements. Les prélèvements biologiques effectués peuvent également être utiles pour des recherches scientifiques.

D'autre-part, dans le cadre de votre parcours de soins au-delà de notre établissement, et sauf opposition de votre part, certaines de vos données nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention ou au suivi médico-social et social, sont également susceptibles d'être accessibles à d'autres professionnels de santé.

Un médecin sollicitera votre accord signé pour la transmission et l'hébergement de vos données dans des outils numériques partagés (dossier informatisé)

agréés par les autorités de santé et pour l'utilisation de vos données médicales pour des enquêtes de satisfaction et l'évaluation des pratiques professionnelles. Il vous informera également sur l'utilisation potentielle de vos données médicales et des prélèvements biologiques à visée de recherche (cf document consentement/non opposition : « Information sur l'utilisation des données médicales et des échantillons biologiques recueillis dans le cadre du soin »).

Vous avez la possibilité à tout moment de vous opposer à l'envoi de vos données à des professionnels de santé extérieurs à l'hôpital et de faire valoir vos droits relatifs à l'utilisation de vos données personnelles.

En effet, et conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement Général (UE) N° 2016/679 relatif à la Protection des Données (RGPD), vous disposez des droits suivants sur vos données personnelles :

- Droit d'accès aux données personnelles vous concernant,
- Droit de rectification des données erronées,
- Droit d'effacement des données en cas de traitement illicite,
- Droit à la limitation du traitement des données sous certaines conditions,
- Droit d'opposition au traitement de ces données pour des raisons tenant à votre situation particulière.

Ce droit ne s'applique pas lorsque l'informatisation des données répond à une obligation légale,

Droit de portabilité vous permettant d'obtenir les données que vous avez-vous-même fournies à l'établissement.

Vous pouvez faire valoir ces droits en vous adressant à la Direction de l'établissement (Centre Oscar Lambret, Direction Générale, 3 rue Frédéric Combemale BP 307 59020 LILLE cedex) ou auprès du Délégué à la Protection des Données de l'Etablissement (dpd@o-lambret.fr).

Si malgré l'engagement du Centre Oscar Lambret à respecter vos droits et à protéger les données vous concernant, vous restez insatisfait, il vous est possible d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle : la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

TRANSMISSIONS DE DONNÉES PERSONNELLES À DES REGISTRES DES CANCERS

Pour mieux prévenir les tumeurs et lutter contre le cancer, il est nécessaire de connaître leur fréquence dans la population, leur évolution dans le temps, leur répartition géographique. À cet effet, des registres des cancers ont été mis en place dans plusieurs départements français dont celui du Nord. Ainsi, le Centre Oscar Lambret peut transmettre, dans le cadre de la mise en place du Registre des cancers du Nord, certaines données nominatives relatives au cancer, à la Cellule Inter Régionale d'Epidémiologie (CIRE) Nord.

Cette transmission réalisée à des fins de recherche dans le domaine de la santé est autorisée par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) et respecte une stricte confidentialité.

Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, et du Règlement général (UE) N° 2016/679 relatif à la Protection des Données personnelles (RGPD), vous pouvez exercer vos droits d'accès et de rectification du fichier, d'effacement, de limitation et de portabilité des données ainsi que d'opposition à la transmission des données auprès de :

Dr Sandrine Plouvier, Registre Général des Cancers de Lille et de sa Région.

GCS « Centre de Référence régional en cancérologie »
CHRU de LILLE - Hôpital Calmette - Pavillon Breton
Boulevard du Pr. Jules Leclercq - 59037 LILLE CEDEX

Le Centre Oscar Lambret transmet aussi des informations au Registre de la Somme (Dr. B. Lapôte-Ledoux) et au Registre National.

« Art. R. 1112-91. – Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a, soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

« Art. R. 1112-92. – L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

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

« Art. R. 1112-93. – Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

« Art. R. 1112-94. – Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

« Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule les recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

« Dans un délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. »

DONS D'ORGANES ET DE TISSUS

Aujourd'hui, tout le monde est présumé donneur, sauf en cas de refus exprimé de son vivant. Aucune condition de santé n'est à priori un obstacle au prélèvement. Seuls les médecins décideront de l'opportunité du prélèvement.

Selon la loi, vous avez bien-sûr la possibilité de ne pas donner vos organes et tissus après votre décès. Pour cela, inscrivez-vous sur le Registre national des refus

registrenationaldesrefus.fr ou en adressant votre demande à l'agence de la biomédecine, datée signée et accompagnée d'une photocopie de votre carte nationale d'identité :

Agence de la biomédecine
Registre national des refus
1, avenue du Stade-de-France,
93212 Saint-Denis - La Plaine
cedex

DOSSIER MÉDICAL

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est accessible en permanence via l'application MonOscar.

De plus, sur simple demande orale ou écrite auprès de votre médecin référent au Centre ou sur demande écrite adressée au Directeur, vous pouvez accéder à votre dossier médical ou au dossier médical de l'enfant mineur (sauf opposition écrite de sa part) ou du majeur sous tutelle dont vous êtes le représentant légal ou le tuteur (avec production d'une pièce justifiant de votre qualité de représentant légal).

En cas de demande écrite, quel qu'en soit le destinataire, une copie de votre pièce d'identité doit être jointe.

Votre accès à votre dossier médical peut donc se faire :

- soit via l'application MonOscar
- soit par consultation gratuite sur place, avec ou sans accompagnement d'un médecin,
- soit par envoi de copie(s) de tout ou partie(s) des éléments du dossier à votre adresse personnelle, ou à l'adresse du médecin désigné à cet effet par vous-même.

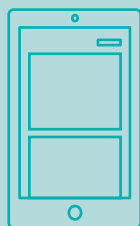
La loi du 4 mars 2002, ainsi que la loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016, ouvrent également ce droit dans des conditions réglementaires aux ayants droit d'une personne décédée. Dans ce cas particulier, veuillez adresser un courrier avec accusé de réception au Directeur dans lequel vous exposerez les motifs de cette demande et auquel vous joindrez une copie d'une pièce d'identité ainsi que tout document justifiant votre situation d'ayant droit (une photocopie du livret de famille peut suffire dans les cas les plus courants).

Dans tous les cas, conformément aux dispositions de l'article L1111-7 du Code de la Santé Publique, l'envoi d'éléments du dossier médical sera facturé.

Atitre indicatif, les éléments de votre dossier médical, conservés sans limite de temps au Centre Oscar Lambret, vous seront communiqués dans un délai de 48 heures à 8 jours après votre demande complète. Ce délai est porté à 2 mois lorsque les informations médicales contenues dans le dossier datent de plus de 5 ans.

En cas de non-possibilité de communication du dossier, un certificat médical ne comportant pas d'informations couvertes par le secret médical peut toujours être sollicité.

MonOscar[®]



Votre espace personnel en ligne vous permet d'accéder à vos documents et à vos rendez-vous en vous connectant à www.monoscar.fr

Cet espace numérique, entièrement sécurisé, a pour objectif de faciliter votre accès aux informations relatives à votre prise en charge au Centre Oscar Lambret.

L'utilisation de MonOscar nécessite la création d'un compte sécurisé : pour vous inscrire, demandez vos codes d'accès auprès des hôtesses d'accueil.

NOS ENGAGEMENTS

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Au Centre Oscar Lambret, l'amélioration continue de la qualité des soins et la gestion des risques associés aux soins sont au cœur de nos préoccupations. Nous nous engageons à assurer des soins de qualité, qui soient pertinents pour l'ensemble des patients, dans le cadre d'une prise en charge cancérologique adaptée.

Cette politique d'amélioration formalisée et validée par le Directeur Général du Centre et la commission médicale d'établissement (CME) reprend comme axes principaux :

- L'étude de la satisfaction des patients,
- La qualité des relations avec les malades et les usagers,
- La production d'indicateurs dont les indicateurs nationaux
- La qualité de l'information donnée aux patients,
- L'évaluation des pratiques professionnelles (étude de pertinence, RCP, ...),
- La formation du personnel à la qualité
- La qualité de la recherche

Pour la mise en œuvre de cette politique, une direction qualité/

gestion des risques est en place et travaille en étroite collaboration avec la CME.

Tous nos services de soins participent avec cette direction qualité aux diverses démarches qualité et de sécurité des soins (Comité risques, Cellule de Retour d'Expérience (CREX), Revue de Morbi-Mortalité (RMM), ...) et sont soumis à la démarche réglementaire de certification des établissements de santé, conduite tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Notre préoccupation permanente est la qualité et la sécurité des soins. L'ensemble des professionnels du Centre s'est organisé en différents comités qui ont pour vocation d'en assurer la garantie. Voici quelques comités :

Comité de Lutte contre la Douleur « CLUD »

Le Centre est engagé dans l'évaluation de l'intensité de la douleur et dans la lutte contre celle-ci. Il met tout en œuvre pour intervenir dans la prise en charge des douleurs aiguës post-opératoires ou chroniques liées à l'évolution de la maladie ou à ses traitements.

Le CLUD est un comité transversal dans l'établissement qui a pour rôle de coordonner les différentes actions visant à soulager la douleur des patients hospitalisés. Il permet l'information et la formation continue du personnel aux nouvelles techniques de traitement de la douleur.

Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition « CLAN »

Ce comité a pour vocation de participer, par ses avis ou propositions, à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients. Il veille à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition.

Prévention des risques infectieux

Le Centre est engagé dans la lutte contre les infections nosocomiales. L'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) avec la CME « Qualité Risque » élabore un programme d'action et un bilan de l'année antérieure. Les indicateurs ministériels permettent d'évaluer la qualité des soins.

Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance « CSTH »

Ce comité concourt à assurer la sécurité tout au long de la chaîne transfusionnelle du donneur au receveur.

HYGIÈNE

Dans le cadre de la prévention des infections, le Centre Oscar Lambret met tout en œuvre pour vous assurer des soins de qualité.

En respectant quelques règles d'hygiène, vous nous aiderez à améliorer encore les soins que nous prodiguons.

Ainsi, nous vous demandons de ne pas stocker de nourriture dans les chambres, de respecter les consignes d'hygiène corporelle

(ex : lavage des mains, douche préopératoire, ...) que vous donneront les soignants.

Des recommandations plus particulières peuvent vous être faites, en fonction de votre état de santé.

Dans tous les cas, votre médecin référent, l'équipe soignante et l'équipe opérationnelle d'hygiène sont à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

SÉCURITÉ DU BÂTIMENT

Le poste central de sécurité est situé au rez-de-chaussée de l'établissement. Une équipe qualifiée veille sur votre sécurité 24h/24 et en particulier au bon fonctionnement de tous les moyens techniques de lutte contre l'incendie.

Les consignes de sécurité

Des consignes de sécurité et des plans d'évacuation sont affichés dans les zones de circulation et dans votre chambre.

Nous vous invitons à en prendre connaissance et à les respecter.

En cas de début d'incendie

Vous devez alerter l'équipe de sécurité en indiquant le lieu, la pièce et le niveau :

- par le téléphone en composant le 3333 (numéro interne)
- ou en brisant la glace du boîtier rouge situé dans les zones de circulation (système d'alarme et de localisation).

Les agents de sécurité se rendront aussitôt sur les lieux pour s'assurer de la nature de l'incident. Conformez-vous ensuite aux ordres d'évacuation qui vous seront communiqués.

Les parkings

Les entrées piétons et parking sont surveillées par nos équipes de sécurité. Veuillez cependant à ne laisser aucun objet de valeur à l'intérieur de votre véhicule, l'établissement déclinant toute responsabilité en cas de vol ou de dégradation.

Les objets trouvés ou oubliés

Si vous avez oublié ou perdu un objet, merci d'en informer les équipes hospitalières. Si ce dernier a été retrouvé, vous pouvez venir le récupérer soit dans le service où vous étiez hospitalisé(e), soit auprès du service de sécurité dans les autres cas.



INFORMEZ-VOUS

Nous vous invitons à consulter ces sites pour toutes questions ou renseignements sur votre santé et vos droits.

CHARTE UNICANCER



www.france-assos-sante.org/sante-info-droits
01 53 62 40 30

Retrouvez toutes les actualités, les événements, les avancées et innovation du Centre Oscar Lambret sur le site internet (www.centreoscarlambret.fr), ainsi que sur les réseaux sociaux Facebook, LinkedIn, Instagram et notre chaîne YouTube.

INSTITUT NATIONAL DU CANCER

L'Institut national du cancer (INCa) est l'agence d'expertise sanitaire et scientifique en cancérologie de l'État chargée de coordonner les actions de lutte contre le cancer.
e-cancer.fr

SANTÉ INFO DROITS

Santé Info Droits est une ligne d'informations juridiques et sociales constituée de juristes et avocats qui ont vocation à répondre à toutes questions en lien avec le droit de la santé. Elle a été créée par le Collectif Interassociatif Sur la Santé (CISS), devenu France Assos Santé, réunissant quatre-vingt-cinq associations de personnes malades, âgées, retraités, en situation de handicap, de consommateurs et d'associations familiales.

ASSOCIATIONS

Par leur présence et leurs conseils, des bénévoles d'associations peuvent vous soutenir pendant et après votre séjour parmi nous. Les membres de ces associations interviennent dans différents services de notre établissement et sont en contact permanent avec nos équipes soignantes.

Retrouvez l'ensemble de ces associations sur le site internet du Centre www.centreoscarlambret.fr



EXPRIMEZ-VOUS

Au Centre Oscar Lambret, vous êtes acteur de votre parcours et votre expérience, votre ressenti et vos idées nous permettent de nous améliorer chaque jour dans l'accueil et la prise en charge de nos patients. Plusieurs options s'offrent à vous pour vous exprimer.

COMMISSION DES USAGERS

Il existe, au Centre Oscar Lambret une «Commission des Usagers» (CDU), qui permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à améliorer l'accueil des patients et de leurs proches ainsi que leur prise en charge. Elle doit en outre veiller au respect des droits des patients. Dans le cadre de ses missions, elle peut être amenée à examiner les plaintes ou réclamations émises par les patients.

L'établissement consulte la CDU sur la politique qu'il convient de mener sur le droit des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge.

Pour être en mesure de répondre à cette consultation, la CDU élabore chaque année, un rapport dont le contenu est discuté au sein du conseil d'administration. La liste de ses membres est disponible au secrétariat de la CDU.

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer une personne déléguée par la Direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation. Si vous préférez, vous pouvez lui écrire :

Centre Oscar Lambret
Pr Eric F. Lartigau, Directeur
Général
3, rue Frédéric Combemale BP 307
59020 LILLE cedex

Cette personne déléguée par la Direction veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique (voir encadré page 13). Elle fera le lien avec la Commission des Usagers (CDU). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le

(ou les) médiateur(s) vous recevra éventuellement, vous et votre famille, pour examiner les difficultés que vous rencontrez, accompagné(s) ou pas d'un représentant des usagers (RU).

Une permanence est assurée quotidiennement par l'un des membres de la Commission. Pour rencontrer un membre de la Commission ou un représentant des usagers, vous pouvez, soit appeler le secrétariat de la CDU au 03 20 29 56 17 ou écrire à cdu@o-lambret.fr.

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle est force de proposition auprès de l'établissement sur l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Outre les médiateurs et leurs suppléants, la CDU se compose du représentant du directeur de l'établissement, du Président de la Commission Médicale d'Etablissement (ou de son représentant) et de deux représentants des usagers et leurs

suppléants. La liste nominative des membres de la CDU est affichée dans les services et est consultable à l'accueil du Grand Hall.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la CDU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil du Grand Hall.



CONSENTEMENT AUX SOINS

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé, mais vous avez également le droit de refuser cette information.

Les décisions concernant votre santé sont prises conjointement par vous-même et votre médecin. Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

La personne de confiance est désignée librement, par écrit, à tout moment lors de l'admission ou au cours de votre séjour.

Vous devez l'informer de son rôle et obtenir son accord et sa signature avant de transmettre ses coordonnées à l'hôpital via le formulaire de désignation.

Votre personne de confiance sera votre porte-parole auprès des professionnels de santé qui vous soignent. Elle sera consultée en priorité, lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements, dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions.

Les prises de décisions médicales restent de la responsabilité des professionnels de santé après avoir pris connaissance de vos souhaits auprès de votre personne de confiance. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage (famille, conjoint...). Elle peut aussi vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux afin d'éventuellement vous aider dans vos décisions.

Ce formulaire est à votre disposition auprès des hôtesses d'hospitalisation.



DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt du traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

La validité des directives anticipées est dorénavant illimitée dans le temps et elles sont modifiables à tout moment. Si vous les modifiez, pensez à en informer le Centre et les personnes à qui vous aviez confié vos précédentes directives. En présence de plusieurs directives anticipées, le document le plus récent l'emporte.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, le personnel soignant est à votre disposition pour répondre à toutes vos interrogations. Une fiche informative est accessible sur notre site internet, à votre disposition à l'accueil du Grand Hall du Centre mais aussi dans les services de soins tout comme le formulaire de rédaction de vos directives anticipées.



VOTRE EXPÉRIENCE AU CENTRE NOUS INTÉRESSE !

Des enquêtes et questionnaires de satisfaction sont régulièrement menés auprès de nos patients et de leurs proches.

Afin d'améliorer chaque jour la qualité de prise en charge et l'accueil de nos patients, le Centre participe à l'enquête nationale e-Satis pour tout patient hospitalisé plus de 48 heures ainsi que pour les patients hospitalisés en chirurgie ambulatoire. Après votre sortie, nous vous invitons à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire anonyme.

Vous pourrez être invité ponctuellement, si vous le souhaitez, à répondre à d'autres enquêtes ciblées, en version digitale ou directement avec des professionnels de l'établissement.



SOUTENEZ LA RECHERCHE ET L'INNOVATION

Ensemble,

Contre le cancer !

SOUTENEZ LE 1^{ER} ACTEUR DE LA LUTTE CONTRE LE CANCER DE VOTRE RÉGION

Le Centre Oscar Lambret est un établissement de santé privé reconnu d'utilité publique. Il est donc habilité à recevoir des dons et legs (totalement exonérés de droits de succession). Ces soutiens sont essentiels et nos équipes s'engagent pour faire avancer la recherche et trouver les traitements de demain. Année après année, nous progressons contre la maladie grâce à un processus continu d'innovation.

CE QUE VOTRE DON PERMET DE SOUTENIR



CHERCHER



SOIGNER ET ACCOMPAGNER



INNOVER

66% DE RÉDUCTION FISCALE DU MONTANT DE VOTRE DON

Si vous êtes imposable, votre don au Centre Oscar Lambret vous permet de bénéficier d'une réduction d'impôt sur le revenu de 66% du montant de votre don, dans la limite de 20% de votre revenu imposable ou de 75% du montant du don dans le cadre de l'IFI (dans la limite de 50 000€) ou de 60% dans la limite d'un plafond unique de 0,5% du chiffre d'affaires pour les entreprises.

POUR FAIRE VOTRE DON

Envoyez votre don par chèque à l'ordre du Centre Oscar Lambret

Centre Oscar Lambret - Service relation donateurs
: 3 rue Frédéric Combemale - BP307 - 59020 LILLE
CEDEX Ou par Internet : www.centreoscarlambret.fr



**Votre don
a le pouvoir
de faire avancer
la recherche dans
les Hauts-de-France**

Pour toute question,
vous pouvez contacter le Service
Relation Donateur :
03 20 29 55 77
donsetlegs@o-lambret.fr

Centre Oscar Lambret

 **unicancer** HAUTS-DE-FRANCE

Livret d'accueil patient
QUAL/LIVINFO/179 V9