

LIVRET D'ACCUEIL

PATIENTS, PROCHES ET AIDANTS

Édition 2025



Réalisé en collaboration avec les Usagers

Charte d'engagements des Centres de lutte contre le cancer

Vous êtes pris en charge au Centre de lutte contre le cancer
à l'Institut Bergonié, membre d'Unicancer

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- 1** Vous proposer le meilleur traitement possible, adapté à votre cancer, à la pointe des connaissances médicales, des progrès de la recherche et des technologies.
- 2** Vous informer de façon claire, vous écouter et vous associer aux décisions vous concernant.
- 3** Vous accompagner dans la coordination des soins qui vous seront prodigués au sein de notre hôpital comme en dehors.
- 4** Vous aider, ainsi que votre entourage, à maintenir la meilleure qualité de vie possible pendant votre hospitalisation comme à votre domicile.
- 5** Favoriser les actions de prévention et de dépistage pour réduire vos risques de cancer ou les diagnostiquer au plus tôt.
- 6** Vous garantir un accès à l'ensemble des soins quelles que soient vos ressources financières et sans dépassement d'honoraires.

Pr François-Xavier MAHON, Directeur Général de l'Institut Bergonié



Pr Patrice Viens, président d'Unicancer



Unis contre le cancer

Unique réseau hospitalier français dédié à 100% à la lutte contre le cancer, Unicancer et les Centres de lutte contre le cancer s'engagent continuellement dans une quête d'excellence en matière de soins, de recherche et d'enseignement supérieur.

En savoir plus sur nos engagements :

www.bergonie.fr
www.unicancer.fr

LE MOT D'ACCUEIL DE LA DIRECTION GÉNÉRALE



Madame, Monsieur,

Vous avez choisi l'Institut Bergonié, nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez et soyez assuré-e que nous ferons tout pour la mériter. Ce livret vous présente succinctement l'équipe soignante et scientifique, les services qui peuvent vous être proposés, la géographie des lieux ainsi que quelques éléments d'organisation. Il est donc destiné à vous aider. Nous vous proposons de le lire attentivement et de nous faire part de vos suggestions pour l'améliorer.

Apprendre le diagnostic d'un cancer est une épreuve pour les patients, mais c'est un événement qui bouleverse la vie aussi pour leurs proches, familles et amis qui « vivent » diagnostic et traitements. Les réactions de chacun dépendent du vécu personnel, de la perception ou des expériences de la maladie, du degré du lien qui unit avec la patiente ou le patient atteints. Les rôles du ou des proches sont multiples, soutenir, accompagner, être présent...

Plus et mieux qu'avant, cette dimension de l'accompagnement et la réalité du soutien sont prises en compte pour rendre le meilleur service possible au malade, pendant les différentes phases de la maladie, et même après des traitements.

N'hésitez jamais à faire appel aux professionnels de santé qui sont vos interlocuteurs, et sachez si nécessaire demander l'aide des associations et des bénévoles présents à l'Institut Bergonié.

Nous voulons vous assurer de notre dévouement et de celui de tous les personnels de l'Institut Bergonié.

La Direction Générale

SOMMAIRE

PRÉSENTATION

- Présentation de l'Institut Bergonié _____ 5
- Présentation des services de soins _____ 7



VOTRE PARCOURS DE SOINS

- Votre arrivée à bergonié _____ 9
- En consultation _____ 12
- Principaux traitements, services de soins et d'accompagnements _____ 14
- En hospitalisation _____ 19
- À l'hôpital de jour - HDJ _____ 24
- Votre retour à domicile _____ 26
- La recherche et vous _____ 27



VOTRE ACCOMPAGNEMENT À BERGONIÉ

- Vos droits _____ 30
- Les comités et commissions _____ 35
- Nos engagements _____ 36
- L'espace de rencontres et d'information : une équipe à votre écoute _____ 38
- Le Conseil du volontariat pour vous accompagner : associations et cultes _____ 39
- Les annexes _____ 40



VOS INFORMATIONS PRATIQUES

- Hébergement _____ 45
- Transports et parking _____ 45
- S'orienter dans l'Institut _____ 46
- S'orienter dans le quartier proche de l'Institut _____ 47

PRÉSENTATION DE L'INSTITUT BERGONIÉ



Jean-Alban Bergonié (1857-1925)

Professeur de Physique médicale à la Faculté, pionnier de la radiobiologie et de la radiothérapie, dont l'étude devait lui apporter « la gloire mais aussi la mort », Jean-Alban Bergonié fut l'un des fondateurs des centres pluridisciplinaires de lutte contre le cancer. Jean-Alban Bergonié réussit, avant sa mort le 2 janvier 1925, à préparer les plans du Centre qui porte désormais son nom et à en voir poser la première pierre le 14 décembre 1924.

L'Institut Bergonié est le seul Centre Régional de Lutte Contre le Cancer (CLCC) de Nouvelle-Aquitaine. L'Institut Bergonié constitue, avec le CHU de Bordeaux, le Pôle Régional de Cancérologie. Il est lié par convention à l'Université de Bordeaux.

Il y a en France 18 CLCC, membres du groupe Unicancer, dont les missions sont les Soins et la prise en charge globale, la Prévention, l'Enseignement et la Recherche. Tous les CLCC sont des Établissements de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC) participant au service public hospitalier.

LES SOINS : AUX CÔTÉS DES PATIENTS

L'Institut Bergonié compte près de 1 200 employés, aux côtés des patients. Il est doté d'un plateau technique répondant à tous les besoins de la cancérologie moderne et regroupe des équipements innovants de dernière génération (Tomothérapie, TEP-Scanner, IRM, Truebeam...).

Chaque année, l'établissement réalise plus de 60 000 consultations, 40 000 hospitalisations et 26 500 séjours en hôpitaux de jour.

L'Institut Bergonié propose également un accès complet aux Soins de Support. Ce sont « l'ensemble des soins et des soutiens nécessaires aux personnes malades, conjointement aux traitements spécifiques (chirurgie, chimiothérapie et radiothérapie), tout au long de la maladie ».

Cette équipe pluridisciplinaire accompagne les patients à tous les stades de la maladie et participe à l'organisation et la continuité des soins à domicile en lien avec le médecin traitant dans le cadre du réseau ville-hôpital.



EN SAVOIR +

en consultant le livret soins de support et d'accompagnement ou en scannant ce QR code



L'ENSEIGNEMENT : FORMER POUR L'AVENIR

Les médecins et l'ensemble du personnel de l'Institut Bergonié dispensent de nombreuses actions de formation aux futurs médecins, aux spécialistes, aux professions paramédicales.

Ces formations sont assurées dans le cadre de l'Université de Bordeaux et dans d'autres contextes régionaux, nationaux et internationaux.

L'Institut Bergonié détient un organisme de formation nommé l'École de formation de Bergonié.

L'Institut Bergonié participe au service public hospitalier et l'enseignement est une de ses missions. De ce fait, vous pouvez être amené-e à rencontrer votre médecin accompagné d'étudiants ; vous pouvez en refuser la présence, il vous suffira d'en avertir l'infirmière ou votre médecin.

LA RECHERCHE

L'Institut Bergonié pratique des essais cliniques dont le but est d'évaluer de nouveaux traitements du cancer. Avant de les proposer aux patients concernés, les équipes médicales s'assurent de leur efficacité et de leur tolérance.

Les essais cliniques doivent notamment évaluer :

- > De nouveaux médicaments ou associations de médicaments (contre la maladie ou ses effets secondaires)
- > De nouvelles façons de les administrer (par comprimés plutôt que par injection, par exemple)
- > De nouvelles techniques de traitement (nouveau type d'opération chirurgicale ou de radiothérapie, par exemple) ou de diagnostic (nouveau test biologique, par exemple)

L'Institut Bergonié a été particulièrement impliqué dans le développement de nouvelles générations d'immunothérapie et le développement de nouvelles cibles dans les tumeurs solides et en hématologie.

PROJET D'ÉTABLISSEMENT

Ce projet d'établissement, à l'aube du centenaire de la création de l'Institut Bergonié, revêt une importance particulière.

Inspiré des orientations nationales, il se veut avant tout être un document stratégique ayant permis, dans une démarche très participative avec la communauté médicale et soignante, d'élaborer ses grands axes prioritaires pour les cinq prochaines années. Ces axes sont le projet médico-soignant, le projet des usagers, le projet managérial, le projet social et la modernisation de l'Institut Bergonié.

Bergonié est engagé avec les associations et intègre la participation des usagers dans ses parcours de soin.



EN SAVOIR +

Retrouvez l'intégralité du projet d'établissement sur notre site internet www.bergonie.fr

LES SERVICES DE SOINS

Vous allez commencer vos soins avec nous, sachez qu'un cadre de santé a la responsabilité de l'organisation du service, des soins infirmiers et du personnel soignant et non soignant. Le cadre de santé du service est à votre disposition pour vous rendre visite ; vous pourrez lui faire part de vos souhaits et de vos remarques. Le week-end et les jours fériés, un cadre de santé est d'astreinte.

| SERVICE / SPÉCIALITÉ | BÂT | RESPONSABLE | CADRE DU SERVICE |
|---|-----------|---------------------|-----------------------|
| ANESTHÉSIE/ RÉANIMATION | A | Dr Y. ASENCIO | I. DUGUEY |
| BIOPATHOLOGIE | | Dr G. MAC GROGAN | C. LEDU |
| CONSULTATIONS | B | Dr C. LEBRETON | V. BARTHÉLÉMY |
| IMAGERIE MÉDICALE | B / C / G | Dr J. PALUSSIÈRE | F. GOUZE |
| PÔLE CHIRURGIE | A | Dr F. GUYON | V. DUTIN |
| Chirurgie ambulatoire | | Dr O. BERNARD | V. BARTHÉLÉMY |
| Chirurgie conventionnelle | | Dr G. DESOLNEUX | S. BONNEFOND |
| Chirurgie de semaine | | Dr M. FOURNIER | V. BARTHÉLÉMY |
| Plateau technique interventionnel | | Dr F. GUYON | I. DUGUEY |
| PÔLE MÉDECINE | G | Pr A. ITALIANO | K. PEUTAT |
| Hôpital de jour | | Dr L. SALABERT | C. ROUTIER |
| Hospitalisation conventionnelle | | Dr S. PERNOT | I. DE PABLO |
| Unité d'Investigation Clinique | | Pr A. ITALIANO | I. DE PABLO |
| Hospitalisation conventionnelle | | Dr A. SCHMITT | S. GERMAIN |
| Hospitalisation de semaine | | Dr M. ARNEDOS | I. DE PABLO |
| Hospitalisation curiethérapie | | Dr A. PETIT | I. DE PABLO |
| Hospitalisation médecine nucléaire | | Dr Y. GODBERT | I. DE PABLO |
| Centre d'Evaluation et de Traitement de la Douleur (CETD) | | Dr M. DESROCHES | |
| HÔPITAL DE JOUR SOINS DE SUPPORT | A | Dr MORIN | G. WILKINS/ K. PEUTAT |
| 3C COORDINATION VILLE/HÔPITAL | | Dr O. DUGUEY-CACHET | V. DE CHABALIER |
| RADIOTHÉRAPIE | A / C | Dr P. SARGOS | J. ROY |

au 01/02/2025

Le personnel qui prend soin de vous est reconnaissable grâce à un badge ou une blouse.



agent de service hospitalier
(tenue blanche, liseré rose)



infirmier-e
(tenue blanche, liseré bleu)



aide-soignant-e
(tenue blanche, liseré jaune)



médecin oncologue
(blouse blanche, badge bleu)



brancardier, coursier
(blouses blanches)



radiologue, radiothérapeute
(tenue blanche, badge marron)

VOTRE PARCOURS DE SOINS



VOTRE ARRIVÉE À BERGONIÉ

INFORMATIONS

BÂTIMENT

A

Le bâtiment A est accessible de 7h30 à 20h du lundi au vendredi. En dehors de ses horaires, le Service Sécurité est à votre disposition.

L'accueil téléphonique du standard est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Il vous sera proposé, par un agent d'accueil, l'ouverture de votre dossier et le recueil des informations administratives utiles.

Prévoyez d'être en avance de 30 minutes systématiquement par rapport à l'heure programmée du rendez-vous, l'ouverture ou la mise à jour de votre dossier nécessitant un temps dédié.



IMPORTANT

Les bornes d'accueil sont là pour vous orienter. Lors de chaque venue, vous devez vous enregistrer à l'une des bornes dans le hall d'accueil (bâtiment A).

Pour cela, scannez le code à barres présent sur la feuille de convocation ou votre carte PASSBERGO :

- > Si un numéro s'affiche sur la borne, vous devez vous rendre aux admissions afin de valider votre rendez-vous et qu'on vous indique dans quel bâtiment il aura lieu.
- > Si le lieu de votre rendez-vous s'affiche, alors vous pouvez vous y rendre directement.

Vos documents à présenter lors de chaque venue :

- > votre pièce d'identité,
- > votre carte Vitale et l'attestation de droits mentionnant le médecin traitant,
- > l'ordonnance du rendez-vous et de la prescription de soins établie par votre médecin traitant,
- > votre carte de mutuelle ou tout document en relation avec la prise en charge de vos soins médicaux.

Ces pièces vous permettront une exonération de l'avance du ticket modérateur si votre mutuelle a passé convention avec Bergonié. Si vous bénéficiez d'une prise en charge à 100 %, vous devez présenter le protocole de soins signé du médecin traitant, du médecin conseil et de vous-même.

- > vos CD-ROM d'examens et documents médicaux. Veuillez impérativement à faire intégrer vos CD-ROM avant votre consultation à l'accueil au rez-de-chaussée du bâtiment A et à les récupérer en suivant.
- > votre feuille de convocation. Votre pièce d'identité, votre carte vitale, votre adresse mail ou numéro de portable présentés aux admissions permettent que les comptes rendus médicaux puissent être envoyés dans votre dossier « mon espace santé » en messagerie sécurisée.



Pour stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité, utilisez la plateforme « mon espace santé ». Elle est sécurisée et proposée par le service public. Retrouvez ainsi en un clic tous vos documents médicaux au même endroit.

L'institut Bergonié déploie la transmission des documents relatifs à votre parcours de soins dans « Mon Espace Santé ».

Développé par l'Assurance Maladie, « Mon Espace Santé » est le carnet de santé numérique des Français. Il permet à chacun de garder le contrôle sur ses données de santé, de stocker et partager en toute sécurité tous les documents et informations utiles pour son suivi médical avec ses professionnels de santé (comptes-rendus, résultats d'examens, ordonnances, radiologies...).

Au-delà du dossier médical, ce service donne également accès à une messagerie sécurisée ainsi qu'à un catalogue de services et d'applications de santé référencés par les services publics puis à terme, à un agenda médical.

Vous pouvez décider de clôturer votre Mon espace santé à tout moment en ligne ou par téléphone (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F36151>).

EN SAVOIR +

Mon Espace Santé : <https://www.monespacesante.fr/>

Le remboursement des organismes complémentaires : Dispositif ROC

Donner son attestation de tiers payant aux agents du bureau des admissions entraîne automatiquement le consentement du traitement de vos données personnelles dans le cadre du dispositif ROC (*en savoir plus page 31*). Une demande de prise en charge part immédiatement à votre mutuelle pour une réponse plus rapide selon votre contrat.

En cas de refus de votre part, vous devrez régler la part complémentaire : le ticket modérateur, s'il y en a un, le forfait journalier, et potentiellement la chambre particulière.

La personne de confiance et la personne à prévenir

Il vous sera proposé de désigner une personne de confiance qui pourra vous accompagner dans vos démarches et vous assister lors des entretiens avec les médecins (*en savoir plus page 30*).

La personne à prévenir est désignée pour les besoins d'information d'urgence.

La personne de confiance et la personne à prévenir peuvent, ou non, être la même personne.

Bergonié s'engage dans une démarche d'accueil et d'accompagnement des personnes en situation de handicap (*en savoir plus page 31*).



APPLICATION BERGONIÉ UNICONNECT

L'Institut Bergonié a développé son propre portail patient. Disponible sur tous les médias (PC, Tablette, Smartphone) et téléchargeable sur les appstores/playstores, vous y trouverez un espace « patient » pour vous accompagner tout au long de votre prise en charge et un espace « grand public » avec un accès à une information plus large sur les actualités de notre établissement.



flasher ici pour installer l'application
Bergonié uniconnect

EN CONSULTATION

INFORMATIONS

Vous avez un rendez-vous de consultation dans ce bâtiment situé sur le cours de l'Argonne.

BÂTIMENT
B

Le bâtiment de consultations comporte 4 niveaux. Ce service fonctionne du lundi au vendredi de 7h45 à 18h. Lorsque des places sont disponibles, vous avez la possibilité de vous garer sur le parking de surface ou au parking sous terrain. Une signalisation sur place vous orientera.

Vous devez vous rendre dans le hall du bâtiment A et vous identifier à l'une des bornes du rez-de-chaussée, pour ensuite vous rendre sur le lieu indiqué par celle-ci. Vous serez accueilli-e et, après vérification ou enregistrement de vos droits administratifs, vous serez orienté-e vers la salle de consultation.

Au moment de l'admission, vous serez informé-e si vous devez repasser, à l'issue de vos soins, pour clôturer le dossier. Une feuille de rendez-vous peut vous être remise par les services de soins pour un prochain rendez-vous.

Si vous ne souhaitez pas divulguer votre présence à Bergonié, veuillez le signaler dès votre admission.

LES HORAIRES ET LES RETARDS

Votre convocation mentionne une date et un horaire précis, correspondant au planning prévisionnel du déroulement de la consultation. Si le médecin qui doit vous voir est dans l'impossibilité d'assurer sa consultation, vous serez examiné par un autre médecin de l'Institut, sans que cela nuise à votre prise en charge ; **vo**tre médecin référent à Bergonié en sera informé.

Divers types de consultations sont effectuées par un même médecin, réclamant des durées différentes (consultation initiale, consultation précédant un acte thérapeutique ou une hospitalisation, consultation de surveillance) ce qui peut malheureusement générer des retards imprévisibles.

Soyez persuadé-e que les médecins consultants sont conscients des difficultés et de l'embarras que ces décalages engendrent pour les patients ; ils font tout leur possible pour respecter au mieux les horaires de convocation.



TÉLÉCONSULTATION

Il peut vous être proposé un rendez-vous en téléconsultation via l'application BERGONIÉ UNICONNECT. Pour connaître les modalités, il vous suffit de rentrer le mot « téléconsultation » dans la barre de recherche de notre site internet www.bergonie.fr et vous laisser guider. Si vous rencontrez des difficultés, contactez le support par mail : bergonie-telemedecine@bordeaux.unicancer.fr

À L'ISSUE DE LA CONSULTATION

Selon la décision de votre médecin, vous pouvez être orienté-e soit vers le Bureau des Rendez-Vous (BRV), ou vers le secrétariat de votre médecin pour la suite de votre prise en charge.

Il vous sera peut-être proposé un suivi connecté pour certains parcours.

Pour toutes questions administratives, vous pouvez contacter les secrétariats médicaux référents à l'Institut Bergonié ; les numéros se trouvent sur votre feuille de rendez-vous.



PRINCIPAUX TRAITEMENTS, SERVICES DE SOINS ET D'ACCOMPAGNEMENTS

INFORMATIONS

Le traitement du cancer nécessite une prise en charge pluridisciplinaire et des soins adaptés à chaque cas.

LES EXAMENS DIAGNOSTIQUES

Ces examens vous sont prescrits pour préciser un diagnostic ou dans le cadre de votre traitement : IRM, scanner, mammographie, TEP Scan (tomographie à émission de positons), scintigraphie... L'ensemble de ces examens va permettre de définir la stratégie de votre prise en charge. Certains examens peuvent se faire à proximité de votre domicile.

LES PRINCIPAUX TRAITEMENTS

- > La chirurgie et la radiothérapie sont des traitements ciblés, c'est à dire qu'ils agissent localement sur les cellules cancéreuses de l'organe atteint ou dans les ganglions.
- > La chimiothérapie est un traitement qui consiste à utiliser des médicaments contre les cellules cancéreuses par voie orale ou par injection. Elle agit sur les cellules cancéreuses dans l'ensemble du corps.
- > L'hormonothérapie agit sur certaines cellules cancéreuses.
- > L'immunothérapie agit en stimulant le système immunitaire du patient pour l'amener à reconnaître et détruire les cellules cancéreuses.
- > Les thérapies ciblées sont des traitements qui utilisent un médicament qui s'attaque au mécanisme plus spécifique de la cellule cancéreuse en repérant chez elle une cible précise (récepteur, gène ou protéine) et en tentant d'épargner au maximum les cellules saines.

Il peut vous être proposé de réaliser vos traitements à Bergonié mais également dans des structures habilitées, avec lesquelles nous collaborons, proches de chez vous.

EN SAVOIR +

des documents spécifiques vous seront donnés au long de votre parcours, n'hésitez pas à les demander auprès des professionnels

VOTRE PARCOURS

Les professionnels médicaux, en s'appuyant sur les référentiels nationaux de prise en charge en cancérologie, définissent ensemble votre parcours de soins, et la proposition thérapeutique la plus adaptée possible.

Les soignants, les associations de malades, les patients partenaires et les pairs-aidants vous accompagnent dès le début de votre prise en charge pour vous apporter les informations nécessaires, évaluer vos besoins et vous orienter à bon escient vers les professionnels des soins de support. Ils veillent à l'organisation des réunions de concertation pluridisciplinaires et travaillent en collaboration avec l'ensemble des unités d'hospitalisation, des professionnels de la ville, médecins, pharmaciens et paramédicaux.

Il existe un Espace de Rencontres et d'Information où vous pouvez trouver un accueil, une écoute et des informations sur vos droits et les associations de malades et d'entraide. A tout moment, une équipe est disponible pour vous. Contact 05 56 33 33 54 (voir page 38).

Vous allez être amené·e à vous rendre dans différents services de l'Institut Bergonié :

LABORATOIRES

Le département de Biopathologie est composé de 5 unités spécialisées : Anatomie et Cytologie Pathologiques, Biologie médicale, Oncogénétique, Pathologie moléculaire et un Centre de Ressources Biologiques. Il précise le diagnostic, oriente votre prise en charge et dépiste des anomalies génétiques prédisposant à la survenue de cancers.



DÉPARTEMENT DE PHARMACIE

Le département PUI (Pharmacie à Usage Interne) est doté d'une Unité de Reconstitution des Cytostatiques (URC), d'une Radiopharmacie, d'un Service Pharmacie, d'un Service Essais Cliniques Investigation, d'un Service Magasin des Dispositifs Médicaux Stériles et d'un Service Essais cliniques Promotion.



RÉTROCESSION DE MÉDICAMENTS

Votre médecin peut vous prescrire des médicaments non commercialisés en officine de ville ; vous pouvez les obtenir à la pharmacie de Bergonié dont les horaires d'ouverture sont :

lundi, mercredi et vendredi : 8h30-12h30 /14h-17h30,

mardi et jeudi : 8h30-13h/ 14h-17h30.

Vous pouvez également les obtenir dans un autre établissement hospitalier public ou privé autorisé.

DÉPARTEMENT DE CHIRURGIE



CHIRURGIE

Le Plateau Technique Interventionnel propose des salles opératoires, d'endoscopie et de radiologie interventionnelle ainsi qu'une Salle de Surveillance Post-Interventionnelle d'une capacité de 14 postes. Les unités d'hospitalisation sont réparties en unité d'hospitalisation de semaine de 15 lits, d'hospitalisation conventionnelle de 30 lits, en unité de Chirurgie Ambulatoire de 10 lits et unité de Surveillance Continue de 6 lits.

DÉPARTEMENT D'IMAGERIE MÉDICALE

Le plateau technique regroupe les activités de diagnostic, d'interventionnel et de médecine nucléaire : radiologie diagnostique et interventionnelle, scanner, échographie, IRM, mammographie, macrobiopsies mammaires, scintigraphie, TEP-Scanner. L'unité d'hospitalisation de médecine nucléaire est dotée de six chambres radio-protégées.



MAMMOGRAPHIE



IRM



TEP-TDM



SCINTIGRAPHIE

DÉPARTEMENT D'ONCOLOGIE MÉDICALE

L'oncologie médicale est composé d'un plateau de consultation, d'hospitalisation de jour et de semaine, de lits dédiés aux essais précoces, d'un hôpital de jour soins de support.... Les oncologues médicaux travaillent de manière étroite avec les autres départements.



HOPITAL DE JOUR

Il n'y a pas de service d'urgence à Bergonié. Cependant, la création d'une unité de Soins et d'Orientation Ambulatoire USORA permet de réaliser des entrées non programmées pour accueillir des patients de Bergonié ayant besoin d'une évaluation rapide ne nécessitant pas une hospitalisation conventionnelle. Elle peuvent se faire sur demande des oncologues ou des établissements hospitaliers externes partenaires.

DÉPARTEMENT DE RADIOTHÉRAPIE

Il est doté d'un scanner dédié à la préparation des traitements et d'appareils de traitement : NOVA, IRIS, Calypso, Tomothérapie, ainsi que d'un plateau technique de curiethérapie, situé en sous-sol. Le département est également doté d'un appareil de radiothérapie peropératoire installé au bloc (Intrabeam).



IRIS

SOINS DE SUPPORT ET D'ACCOMPAGNEMENT

Centre d'évaluation et traitement de la douleur (CETD)

Notre centre d'évaluation et traitement de la douleur (CETD) est un centre de référence régional, labellisé par l'Agence Régionale de Santé (ARS).



Il propose une expertise de pointe concernant la prise en charge de la douleur en cancérologie en s'appuyant sur un plateau technique spécialisé dans le cadre d'une prise en charge interdisciplinaire.

Différentes techniques analgésiques peuvent être proposées, pour répondre au mieux au besoin de chaque patient.

INFORMATIONS ET PRISE DE RENDEZ-VOUS

T. 05 47 30 62 05

Service social

Les assistantes sociales peuvent vous accompagner ainsi que vos proches au niveau administratif (accès aux droits, prise en charge des soins...), au niveau professionnel (arrêt, accompagnement à reprise de l'activité, accès à une formation, à un emploi), sur des questions d'ordre juridique ou des problématiques financières (difficultés financières, reste à charge, accessibilité emprunt et assurabilité, perte de salaire suite à un accident du travail, reste à charge achat prothèse capillaire...), et dans le domaine médico-social (aide au retour à domicile, aides humaines, aménagement domicile, orientation en établissement...).

Vous pouvez demander leur intervention auprès du médecin ou de l'équipe soignante.

INFORMATIONS ET PRISE DE RENDEZ-VOUS

T. 05 56 33 33 61



Temps d'Accompagnement Soignant



À l'issue de votre première consultation et sur prescription médicale, il est possible que votre médecin vous oriente vers un temps d'accompagnement soignant. Vous serez amené-e à rencontrer l'infirmière du dispositif d'annonce dont la mission est d'être à votre écoute, de répondre à vos interrogations sur le traitement. Elle vous aidera à évaluer vos besoins et vous orientera, si vous le souhaitez, vers les professionnels des Soins de Support (*voir livret soins de support et d'accompagnement*).

Hôpital De Jour Soins Oncologiques De Support (HDJ-SOS)

Les soins oncologiques de support bénéficient d'un hôpital de jour dédié dans l'Institut Bergonié, en collaboration avec le Département de Prévention et Santé Publique (PRISME).

L'objectif est de réunir des professionnels, en un même temps, autour de la personne malade lorsqu'elle présente des symptômes liés à la maladie et/ou aux traitements, et/ou des difficultés psycho-sociales intriquées ou complexes. Ce dispositif s'inscrit dans la dynamique d'amélioration de la prise en charge globale, garante de la qualité de vie, mais aussi du contrôle de la maladie ou d'éventuelles séquelles. Les proches y sont les bienvenus et peuvent aussi être aidés en cas de besoin.



Les équipes de soins de support et d'accompagnement que vous pouvez rencontrer à tout moment de votre parcours et quel que soit le lieu :

- > Assistantes sociales
- > Psychologues
- > Diététiciennes
- > Prise en charge de la douleur
- > Kinésithérapeutes
- > Activité physique adaptée
- > Oncogériatrie
- > Socio-esthéticienne
- > Soins palliatifs
- > Stomathérapeute

EN SAVOIR +

Dans le livret soins de support et d'accompagnement dédié, disponible aux accueils, sur les présentoirs ainsi que sur le site internet : www.bergonie.fr

EN HOSPITALISATION

INFORMATIONS

La charte de la personne hospitalisée vous permet de connaître vos droits
(voir page 40)

BÂTIMENTS
A ET **G**

PRÉADMISSION ET ADMISSION

Lors de chaque venue, vous devez vous présenter aux admissions dans le hall central du bâtiment A muni-e de votre document de préadmission.

Si vous ne l'avez pas, présentez vos documents cités en page 10.

Apportez l'intégralité de vos ordonnances de traitement habituel (médecin généraliste ou spécialiste) lors de votre première admission pour que nous puissions mettre à jour votre dossier personnel.

Puis, à chaque modification de votre traitement, présentez votre nouvelle ordonnance pour réactualiser votre dossier.

Il est également important que nous connaissions les coordonnées de votre pharmacien.

Il vous sera demandé de signaler, par un document signé, si vous souhaitez être en chambre particulière. Ces chambres sont affectées en fonction des disponibilités et des situations médicales particulières.

Lors de votre admission, vous recevez **des étiquettes autocollantes nominatives.**

Pour votre sécurité, la **vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre hospitalisation.** Un bracelet d'identification est posé à votre poignet dès votre arrivée.

Vous devez porter ce bracelet pendant toute la durée de votre hospitalisation jusqu'au moment de votre sortie.

Le personnel de l'Institut Bergonié sera amené à vérifier votre identité à l'aide du bracelet mais aussi, en vous demandant plusieurs fois au cours de votre séjour de décliner votre identité.



FRAIS DE SÉJOUR

Afin de vous éviter de faire l'avance de ces frais, certaines mutuelles ont passé une convention avec l'Institut Bergonié.

Si vous n'avez pas de mutuelle, si vous ne souhaitez pas la faire enregistrer ou si votre mutuelle n'a pas passé de convention avec l'établissement, vous réglerez au Bureau des entrées le forfait journalier (20€ au 01/01/2019) et les frais complémentaires (frais d'accompagnants, supplément chambre individuelle...).

Une facture acquittée vous sera remise à votre sortie afin de l'adresser à votre mutuelle.

Si vous ne bénéficiez pas d'une prise en charge à 100 %, mettez-vous en rapport avec les admissions et votre mutuelle car vous aurez à vous acquitter de :

- > soit une somme de 24€, pour tout acte médical dont la valeur est supérieure ou égale à 120€ (au 01/03/2019)
- > soit une somme correspondant à 20 % du coût de votre hospitalisation.

Si vous quittez l'établissement en dehors des heures d'ouverture des admissions, la facture de vos frais de séjour, restant à votre charge, vous sera adressée par courrier.

VOTRE SÉJOUR

À votre arrivée, une chambre vous sera affectée dans l'un des deux pôles (médecine/ bâtiment G ou chirurgie/bâtiment A). Il est possible que vous soyez amené·e, dans votre intérêt, à changer de chambre ou d'étage au cours de votre séjour.

Quel que soit l'étage où vous serez accueilli·e, vous serez sous la responsabilité du médecin qui vous a pris·e en charge.

Chaque service est coordonné par un médecin. Outre les médecins référents, l'équipe médicale comporte des chefs de clinique, des internes et des stagiaires que vous reconnaîtrez facilement grâce à leur badge nominatif.

Prenez soin d'avertir l'infirmière lorsque vous quittez votre chambre.

PRESTATIONS HÔTELIÈRES

REPAS

L'aide-soignante vous informera du menu de la semaine. Si l'un des plats ne vous convient pas, des modifications sont possibles à condition d'être demandées la veille à l'infirmier(e) ou à l'aide-soignant(e).

De l'eau en carafe est distribuée chaque jour dans les chambres.

HORAIRES DES REPAS

- > le petit-déjeuner est servi à partir de 7h45
- > le déjeuner à partir de 12h
- > le dîner à partir de 18h45

COURRIER

Pour faciliter la distribution de votre courrier personnel qui est assurée chaque matin, nous vous demandons de bien préciser votre numéro de chambre à vos correspondants. Si vous avez des lettres à poster, vous trouverez une boîte aux lettres à chaque étage et à l'accueil hospitalisation : la levée a lieu tous les jours à 15h30, sauf week-ends et jours fériés.

COIFFEUSE

Une coiffeuse, bénévole de la Ligue contre le cancer, intervient dans les étages d'hospitalisation. Vous pouvez vous rapprocher de l'équipe soignante pour avoir plus de renseignements.

LINGE

Nous vous demandons d'apporter votre linge personnel (vêtement de nuit, nécessaire de toilette, serviette de toilette). L'entretien de ce linge n'est pas pris en charge par l'hôpital.

TÉLÉPHONE

À votre admission, il vous sera remis une fiche comportant **un code personnel confidentiel** afin de vous permettre de téléphoner directement à l'extérieur, sans passer par le standard.

Pour téléphoner vers l'extérieur

Composez le **77**, votre **CODE** personnel puis le 0 et sans attendre la tonalité, le numéro de votre correspondant à 10 chiffres.

Vous pouvez recevoir des communications téléphoniques qui ne transitent pas par le standard

Par le **05 56 33 -- --** (numéro personnel inscrit sur le carton remis à votre admission). Durant votre séjour, votre famille et vos amis pourront vous appeler en composant ce numéro. Veillez à garder confidentiel votre numéro de code personnel afin d'éviter qu'il soit utilisé abusivement par d'autres personnes ; si vous changez de chambre, votre numéro de code personnel restera le même.

Le montant des communications, faites à partir de votre code personnel, vous sera facturé à votre sortie lors de la restitution de votre carte de code confidentiel.

TÉLÉVISION

Chaque chambre est équipée d'une télévision à écran plat. Une télécommande est mise à votre disposition ; veuillez la laisser dans la chambre lors de votre sortie.

La mise à disposition de ce système est gratuite pour la chaîne de France 2.

Un bouquet payant proposant les 27 chaînes de la TNT et la chaîne météo vous est proposé au prix de 4€ par jour. Ce bouquet est gratuit en Hôpital de Jour, Hôpital de Jour Soins de support, Unité de Chirurgie Ambulatoire et Unité de Surveillance Continue, de même que dans les salons répartis dans les bâtiments d'hospitalisation de Chirurgie et Médecine.

WIFI

Il est possible de se connecter au réseau Wifi de l'Institut Bergonié. La procédure de connexion est disponible auprès de l'accueil du Hall central (bâtiment A) ou à votre étage d'hospitalisation.

RELAIS H

L'Institut Bergonié vous propose, dans le Hall central du bâtiment A, un Relais H. Vous y trouverez journaux, magazines, boissons chaudes et froides, restauration rapide. Il est ouvert en semaine de 8h30 à 17h00, le samedi de 14h00 à 17h00 et fermé le dimanche et jours fériés. Les distributeurs de boissons (froides et chaudes) sont disponibles 24/24h.

Plusieurs espaces d'ombres ont été aménagés grâce au soutien de donateurs et associations. Vous pouvez vous y rendre à tout moment.



LES ACCOMPAGNANTS

VISITES

Les visites sont autorisées tous les jours de 13h à 20h. Veillez à respecter les horaires. Pour des raisons exceptionnelles, ces horaires de visites peuvent être étendus avec l'accord du cadre de santé du service.

Les familles peuvent être reçues par les médecins après avoir pris rendez-vous ou en contactant le personnel du service.

Il peut être demandé à votre famille de sortir de la chambre quand le médecin ou l'infirmière veulent s'entretenir avec vous ou réaliser un soin.

Selon le contexte sanitaire, les consignes peuvent évoluer, référez-vous au site internet www.bergonie.fr.

REPAS ET LITS

Les accompagnants des patients ont la possibilité de prendre leur déjeuner à la cafétéria (bâtiment G) de 12h à 13h30 du lundi au vendredi.

Le soir, les samedis, dimanches et jours fériés, le déjeuner et le dîner peuvent être servis dans la chambre du patient (si chambre seule) et après avoir informé l'équipe soignante.

Un seul repas accompagnant sera servi en chambre.

Des tickets repas peuvent être obtenus par carte bancaire via une borne spécifique (bâtiments A et G). Si vous n'avez pas de carte bancaire, présentez-vous aux admissions (Hall bâtiment A).

Deux sortes de tickets sont en vente :

> repas : 12,66 €

> couchette (nuitée + petit déjeuner) : 16,42 €

Un ticket vous est délivré pour la prestation choisie ainsi qu'un reçu pour une éventuelle prise en charge de votre mutuelle.

* Tarifs au 01/01/2025

Renseignez-vous
auprès de votre
mutuelle concernant
la prise en charge des
frais d'hébergement
accompagnant

Pour les repas du soir et pour les nuits + petits déjeuners, les accompagnants remettent leurs tickets à l'aide-soignante avant 17h30.

Les accompagnants, n'ayant pas pu acheter un ticket avant 17h30, le week-end et jours fériés (sans carte bancaire), pourront demander des tickets spéciaux auprès d'un(e) aide-soignant(e). Ces tickets seront facturés a posteriori au patient lors de sa sortie.

Les chambres individuelles sont affectées aux malades en fonction des disponibilités et des situations médicales particulières ; les accompagnants peuvent alors bénéficier d'une prestation nuit + petit-déjeuner. Un seul lit accompagnant sera installé et ne peut se réclamer qu'à partir du moment où le patient est installé en chambre individuelle. En chambre double il n'y a pas de possibilité d'avoir un couchage.

VOTRE AVIS EST ESSENTIEL

Pour nous aider à améliorer la qualité des séjours, VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE, c'est pourquoi nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire de sortie à la fin de votre hospitalisation qui vous sera mis à disposition dans les services de soins.

Soucieux d'accompagner au mieux nos patients et leurs proches dans leur prise en charge et leur parcours, vous serez sollicité·e·s, par mail dans les 15 jours suivant votre sortie, pour répondre à l'enquête en ligne « e-satis » afin de partager votre expérience et ainsi contribuer vous même à l'amélioration de la qualité des prises en charge et à la sécurité des soins. Vous pouvez consulter les résultats de cette enquête sur le site de l'HAS : https://www.has-sante.fr/jcms/1006_FicheEtablissement/fr/institut-bergonie

VOS DOCUMENTS DE SORTIE

Vos documents administratifs de sortie :

> **Un bulletin de sortie/situation** peut vous être remis à la sortie.

> **Une facture éventuelle** vous sera envoyée par courrier s'il y a un reste à charge.

Au niveau médical, la lettre de liaison, les ordonnances médicales et certains éléments de votre dossier, nécessaires à la suite de votre prise en charge, vous seront remis par l'équipe soignante et intégrés dans votre Espace de Santé Numérique si vous en possédez un.

À L'HÔPITAL DE JOUR - HDJ

INFORMATIONS

Comme prévu avec votre oncologue, vous allez recevoir des soins à l'Hôpital de Jour.

La réalisation de vos séances de chimiothérapie, de traitements spécifiques ou de soins externes (ponction, biopsie,...) se déroule en ambulatoire, ce qui signifie que vous regagnerez votre domicile le jour même.



VOS RENDEZ-VOUS

Ils sont organisés par le Bureau des Rendez-vous, en collaboration avec le secrétariat de votre oncologue, à la sortie de votre consultation. Si le Bureau des rendez-vous est indisponible, un courrier vous sera adressé.

Le service vous accueille du lundi au vendredi, de 8h à 20h, votre heure de convocation est indiquée sur votre feuille de rendez-vous.

AVANT VOTRE VENUE

Merci de vous rendre sur l'application Bergo Uniconnect et de remplir votre questionnaire 48h avant chaque venue en Hôpital de Jour.

Si cela est nécessaire, en semaine, **un-e infirmier-e vous contactera avant votre hospitalisation** pour évaluer s'il est possible de faire préparer votre traitement de manière anticipée. Elle vous posera des questions pour connaître votre poids actuel, votre température et des informations concernant les effets de votre traitement. Il est donc important que **vos coordonnées personnelles** soient bien enregistrées dans votre dossier.

VOTRE PRISE DE SANG

Si votre médecin vous a prescrit la réalisation d'un bilan sanguin avant traitement, **votre bilan sanguin devra être réalisé au plus tard 48 heures avant votre rendez-vous à l'Hôpital de Jour et le résultat devra être envoyé le plus rapidement possible par mail à : am.hdj@bordeaux.unicancer.fr**

Si votre rendez-vous est un lundi, le bilan doit être fait de préférence le vendredi matin de bonne heure.

Si vos résultats ne sont pas compatibles avec la réalisation de votre traitement, nous essaierons de vous en prévenir par téléphone : votre rendez-vous sera peut-être reporté ou un nouveau contrôle sera prévu à Bergo'Lab (centre de prélèvement au 1^{er} étage Bâtiment B) le jour de votre rendez-vous.

VOTRE ACCUEIL

Les formalités administratives, l'entretien et pré-accueil avec une aide soignante se font dans le Hall d'accueil du Bâtiment A.

Désormais, vous avez la possibilité de recevoir un sms, en donnant préalablement votre consentement aux admissions, pour vous indiquer que vous pouvez vous rendre à l'HDJ au Bâtiment G sans avoir à attendre l'appel de votre numéro à l'écran situé dans le Hall A. Un document est disponible à l'accueil et vous aidera à vous orienter durant les différentes étapes de votre prise en charge à l'HDJ.

Enregistrez-vous obligatoirement à la borne dès votre arrivée. Présentez votre feuille de convocation, vos cartes vitale et de mutuelle ainsi qu'une pièce d'identité.

Munissez-vous, dans la mesure du possible, de la planche d'étiquettes qui vous a été remise lors d'un précédent rendez-vous.

En cas de changement de médecin, pensez à nous signaler les coordonnées de celui-ci.

En cas d'impossibilité de vous rendre à votre rendez-vous, merci de prévenir le secrétariat de votre oncologue dont les coordonnées sont indiquées sur votre convocation.

En cas d'incohérence dans vos rendez-vous, merci d'alerter le secrétariat de votre oncologue (avant les RDV) ou l'équipe soignante (le jour-même).

VOTRE PRISE EN CHARGE MÉDICALE ET LA RÉALISATION DE VOS SOINS

Connaître votre traitement personnel est essentiel pour éviter les interactions médicamenteuses avec la chimiothérapie.

Le jour de votre venue à l'Hôpital de Jour, un médecin vous verra en fonction des recommandations de votre oncologue pour autoriser l'administration de votre traitement.

Que ce soit votre oncologue au cours d'une consultation ou un médecin de l'Hôpital de Jour lorsqu'il n'y a pas de consultation le jour J ou les jours qui précèdent : l'ensemble des documents relatifs à votre séjour en HDJ (ordonnances, bon de transport, arrêt de travail) **doivent être demandés au médecin que vous rencontrez en consultation**. S'il vous manque un document, nous vous remercions de vous mettre en contact avec le secrétariat de ce médecin.

Les doses de chimiothérapie correspondant à votre traitement sont « validées » par le médecin puis dispensées nominativement par le pharmacien.

Chaque fois que cela est possible, la préparation de votre traitement est anticipée et cela réduit considérablement votre délai d'attente. Mais dans certains cas, la préparation nominative par l'Unité de Reconstitution des Cytostatiques doit être réalisée au dernier moment. **Des contrôles rigoureux doivent être réalisés à toutes les étapes pour sécuriser votre prise en charge. Ce qui explique dans la plupart des cas votre attente avant de recevoir votre traitement.**

L'infirmier·e réalise vos soins et une surveillance rigoureuse avant et pendant l'administration des traitements par chimiothérapie, tout en assurant une écoute aidante. N'hésitez pas à évoquer un sujet qui vous préoccupe et à lui poser des questions pour compléter les informations que vous avez reçues sur les soins et les effets secondaires des traitements.

Pendant votre séjour, il vous est possible de rencontrer le cadre de santé ou d'autres professionnels sanitaires et sociaux qui interviennent aussi au sein de l'Hôpital de Jour pour assurer des soins de support : assistante sociale, diététicienne, psychologue, socio-esthéticienne...

Les agents de service veillent au confort et à l'hygiène de votre chambre et des locaux. Ils seront amenés à vous proposer une pause sucrée ou salée si vous le souhaitez.

VOTRE RETOUR À DOMICILE

INFORMATIONS

Pour regagner votre domicile, vous utiliserez le moyen de transport adapté à votre état de santé, qui sera prescrit par le médecin ; **les caisses de Sécurité Sociale sont très attentives à la bonne cohérence du moyen de transport qui vous est réellement nécessaire.**

Vos frais seront remboursés par l'Assurance Maladie, sur prescription médicale, selon la réglementation en vigueur (renseignements détaillés sur www.ameli.fr).

De retour à la maison, votre médecin traitant ou votre infirmière à domicile peuvent prendre contact à tout moment avec un oncologue médical ou une infirmière de l'Institut Bergonié.

Nous assurons votre suivi oncologique en lien avec votre médecin traitant qui reste votre interlocuteur privilégié et assure votre suivi de médecine générale. Il est votre médecin de premier recours, à la maison, face à un problème de santé ou un effet indésirable du traitement. En cas d'urgence composez le 15.

Pour faciliter vos échanges avec l'Institut Bergonié, une infirmière répond à vos questions d'ordre médical au **05 56 33 32 33** ou des assistantes médicales répondent à vos questions administratives. Vous trouverez ces contacts sur votre feuille de convocation ou sur le site www.bergonie.fr

LA RECHERCHE ET VOUS

INFORMATIONS

LA RECHERCHE ET LE PATIENT DANS L'INSTITUT BERGONIÉ

L'Institut Bergonié depuis sa création est une institution reconnue pour la Recherche qui s'y déroule. Elle vous est proposée, vous êtes libres d'y participer. Cette activité est une étape indispensable pour améliorer votre prise en charge, pour proposer des traitements personnalisés (chirurgie, radiothérapie, chimiothérapie, immunothérapie et autres soins) comme de nouveaux outils de diagnostic et marqueurs biologiques et enfin mieux comprendre la fréquence de certains cancers (épidémiologie).

L'Institut Bergonié est titulaire d'une autorisation pour réaliser des essais cliniques, autorisation donnée par l'Agence Régionale de Santé et suit les recommandations de la Commission Nationale Informatique et Libertés. Depuis avril 2017, l'ensemble des activités de recherche clinique sont certifiées par une norme internationale (ISO 9001 – V2015). Cette norme permet de garantir un haut niveau de qualité et de sécurité dans l'organisation des essais cliniques.

RECHERCHE IMPLIQUANT LA PERSONNE HUMAINE

Recherche avec consentement écrit du patient :

La recherche médicale inclut le développement de nouvelles thérapeutiques. Par la mise au point de traitements plus efficaces et moins toxiques, le but est de réduire la mortalité ou la morbidité et d'améliorer la qualité de vie des patients, de mieux connaître les mécanismes du processus tumoral afin de favoriser l'émergence de nouvelles thérapies. Les essais thérapeutiques constituent une étape essentielle pour le test de nouvelles molécules. Ceux-ci sont proposés dans un cadre réglementaire bien spécifique à certains patients atteints de cancer.

À l'Institut Bergonié, des équipes pluri-professionnelles (médecins, pharmaciens, assistants de recherche clinique, infirmières de recherche clinique...) mettent leurs compétences en commun, et proposent ces essais aux patients.

La recherche respecte la réglementation, l'éthique et le droit du patient selon des protocoles rigoureux qui tiennent compte des dernières connaissances, pour faire progresser les traitements mais aussi pour mieux les diagnostiquer sans jamais retirer de chance au patient. Le médecin qui s'occupe de vous peut donc être amené à vous proposer d'y participer, vous accompagnant de toute l'information nécessaire et souhaitée et sur la base de votre consentement éclairé (document spécifique que vous devrez signer après un délai de réflexion adapté). À tout moment vous avez un droit d'accès, de rectification et d'opposition sur ces données en vous adressant directement au médecin qui s'occupe de votre prise en charge.

Recherche sans consentement écrit du patient

Certaines recherches peuvent également être menées à l'Institut Bergonié, qui ne comportent aucun risque ni contrainte et dans lesquelles tous les actes sont pratiqués et les produits utilisés de manière identique à la prise en charge habituelle. Ce peut être par exemple des observations portant sur la tolérance d'un traitement après sa mise sur

le marché ou les pratiques d'un centre de soins comparé à un autre. Pour ces recherches, votre médecin vous donnera les informations nécessaires et la recherche aura lieu sur la base de votre non opposition. Comme pour les autres recherches et à tout moment, vous avez un droit d'accès, de rectification et d'opposition sur ces données en vous adressant directement à votre médecin.

Recherche sans implication de la personne humaine

Il s'agit le plus souvent d'études rétrospectives c'est à dire la ré-utilisation de données de santé à caractère personnel déjà disponibles. En pratique, il est impossible de déterminer à l'avance toutes les recherches pour lesquelles ces données pourront être utiles. Aussi, afin de vous tenir informé de l'utilisation de vos données, le réseau Unicancer met à votre disposition un site internet qui vous permettra de vous renseigner sur les possibles utilisations ultérieures de vos données par l'Institut Bergonié et vous permettre d'exercer vos droits relatifs au traitement de ces données.

<https://mesdonnees.unicancer.fr/>

SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES

Cette recherche a notamment pour objectif de mieux comprendre le vécu de la maladie pour le patient et ses proches, et de promouvoir l'implantation de nouveaux dispositifs thérapeutiques (psycho-sociaux ou liés à l'organisation des soins) afin de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie du patient. La participation à ces études peut vous être proposée par le médecin référent, l'équipe soignante ou un psychologue. Certaines de ces études répondent aux mêmes obligations réglementaires que les essais cliniques.

COLLECTIONS BIOLOGIQUES : SOINS ET RECHERCHE

À l'occasion des soins que votre état de santé nécessitera, il peut être procédé à des prélèvements de sang, de cellules, de tissus ou de liquides biologiques pour établir votre diagnostic et adapter votre traitement. Après avoir réalisé les analyses nécessaires à votre prise en charge, le reliquat de votre prélèvement pourra être conservé au Centre de Ressources Biologiques (CRB) de l'Institut Bergonié et utilisé, sauf opposition de votre part, à des fins de recherche, dans le respect de la confidentialité et de la réglementation en vigueur. Votre accord est nécessaire pour cette recherche. Vous pouvez l'exprimer en signant le formulaire de consentement proposé par votre médecin. Vous disposez à leur égard d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition conformément à la loi.

[VOUS POUVEZ EXERCER VOS DROITS AUPRÈS DE VOTRE MÉDECIN OU DU RESPONSABLE DU CRB](#)

05 47 30 61 87 - Mél : crb@bordeaux.unicancer.fr

REGISTRES DES CANCERS DE LA GIRONDE

Notre établissement dispose de moyens informatiques destinés à gérer plus facilement le fichier de ses patients. Certaines informations administratives et médicales vous concernant sont susceptibles d'être transmises aux registres des cancers de la Gironde (registre des hémopathies malignes, des tumeurs du système nerveux et registre général des cancers) dans le strict respect des règles de confidentialité et de sécurité des données. Si vous êtes opposé(e) à la transmission à ces registres d'informations vous concernant, merci de bien vouloir le signaler au médecin qui vous suit. Celui-ci contactera le responsable de la surveillance épidémiologique à l'Institut Bergonié. Vous pourrez, par son intermédiaire, exercer votre droit d'accès et de rectification auprès du médecin responsable du Registre.

VOTRE
ACCOMPAGNEMENT
À BERGONIÉ

VOS DROITS ET NOS ENGAGEMENTS



L'ensemble de l'Institut Bergonié s'engage dans une démarche de respect de vos droits.

DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

(ARTICLE L. 1111-6 DU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE)

Depuis la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients, les établissements de santé sont dans l'obligation de vous proposer de désigner une personne de confiance lors de toute hospitalisation. 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.

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Pour les personnes sous tutelle, une autorisation du juge ou du conseil de famille est nécessaire.

Vous devez informer de son rôle la personne que vous avez choisie et obtenir son accord et sa signature avant de transmettre ses coordonnées à l'hôpital via le formulaire de désignation qui vous est remis lors de votre admission en hospitalisation.

VOS DROITS D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

La loi du 4 mars 2002, n°2002-303 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, prévoit l'accès direct à leur dossier médical pour les patients qui le souhaitent.

Vous avez la possibilité d'accéder directement à l'ensemble de votre dossier médical, en procédant de la manière suivante :

- > **adresser** votre demande par écrit, au Directeur Général de l'Institut Bergonié,
- > **joindre** une copie de votre carte nationale d'identité, passeport, etc., pour attester de votre identité,
- > **préciser** les modalités de communication que vous aurez choisies :
 - communication par l'intermédiaire d'un **médecin** que vous désignerez (en indiquant son nom et ses coordonnées), ou envoi de documents à son attention;
 - consultation **sur place** (dans ce cas un accompagnement médical vous sera proposé) ;
 - envoi direct des documents à **votre adresse**. Conformément aux dispositions législatives. Les délais d'envoi prévus par la loi sont de huit jours (à compter du moment où votre demande est complète), pour les dossiers de moins de cinq ans et de deux mois pour les dossiers constitués depuis plus de cinq ans. Les dossiers médicaux sont conservés par l'établissement de santé durant 20 ans, dans un endroit sécurisé.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES - (ARTICLE L. 1111-17 DU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles peuvent être annulées ou modifiées, à tout moment. Vous pouvez vous appuyer de la plateforme internet Mon Espace Santé.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, communiquez-les au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. **EN SAVOIR +** sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition à l'Espace de Rencontres et sur les présentoirs.

INFORMATIONS SUR VOS EXAMENS GÉNÉTIQUES

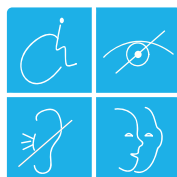
« Les patients seront informés sur les objectifs poursuivis par les examens de génétique somatique qui pourraient être prescrits dans le cadre de leur prise en charge et de la possibilité que ces examens puissent révéler des caractéristiques génétiques constitutionnelles justifiant des mesures de prévention, y compris de conseil génétique.

Si tel était le cas le patient serait invité à se rendre à une consultation avec un médecin qualifié en génétique au cours de laquelle il serait informé des caractéristiques génétiques constitutionnelles concernées, des modalités d'information éventuelle de sa parentèle et de la nécessité de confirmer le résultat par un laboratoire de biologie médicale autorisé conformément à la réglementation en vigueur.

VOTRE RÉFÉRENT HANDICAP À BERGONIÉ

L'Institut Bergonié s'engage dans une démarche d'accueil et d'accompagnement des personnes en situation de handicap dans leur parcours de soin. C'est pourquoi, Madame Guilaine Wilkins a été désignée comme le référent handicap de l'Institut.

Si vous avez des questions, si vous êtes en situation de handicap et si vous souhaitez signaler le besoin d'un accompagnement personnalisé, merci d'adresser votre demande par téléphone 05 56 33 33 33, poste 3362 ou 3361 (secrétariat) ou par mail : handicap@bordeaux.unicancer.fr



INFORMATION RELATIVE AU SERVEUR DE RAPPROCHEMENT D'IDENTITÉS (SRI)

L'Agence régionale de santé de Nouvelle-Aquitaine met en place un service régional d'e-santé appelé serveur de rapprochement d'identités (SRI). Il a pour objet de s'assurer que votre identité est partagée de façon identique par l'ensemble des structures partenaires qui vous prennent en charge.

Afin d'assurer la qualité et la sécurité de votre prise en charge tout au long de votre parcours de santé, notre structure est partenaire d'un service régional dédié à la sécurisation de votre identité.

EN SAVOIR + dans la rubrique « Guide du patient > Droit du patient » sur le site internet : www.bergonie.fr

EXAMEN DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Si vous rencontrez des difficultés durant votre séjour, nous vous conseillons de vous adresser dans un premier temps à votre médecin référent ou au cadre de santé du service qui essaieront de répondre à vos attentes le plus rapidement possible. Si vous n'êtes pas satisfait des réponses apportées, vous pouvez également adresser directement un courrier au Directeur Général de l'Institut Bergonié ou contacter les Représentants des Usagers*. Une réponse vous sera apportée dans les meilleurs délais. Sur demande, une rencontre peut être organisée soit avec un médecin médiateur (si votre plainte ou réclamation concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical), soit avec un médiateur non médecin (si elle concerne une autre problématique) ou encore avec un des représentants des usagers.

* Représentants des usagers nommés par l'Agence Régionale de Santé

Monsieur Daniel MOJICA (Familles en Gironde) : 06 34 51 51 43 mojica.daniel@orange.fr

Madame Sophie SALMON (VMEH) : 06 99 42 46 60 sophie.salmon.fouillot@hotmail.fr

Madame Marie SUBILLEAU (UDAF) : 06 86 89 88 82 les.subilleau@gmail.com

Madame Martine JENNER (VMEH) : 06 19 36 35 94 martine.jenner@orange.fr

POUR TOUT RENSEIGNEMENT COMPLÉMENTAIRE

Vous pouvez appeler le secrétariat de la CDU (Commission des Usagers) au 05 56 33 33 00 ou 32 70 ou écrire à : sec.cdu@bordeaux.unicancer.fr (en savoir plus page 35)

Pour tout litige portant sur les services payants annexes aux soins (chambre individuelle, repas, télévision,...), vous pouvez adresser une réclamation écrite par lettre recommandée avec accusé de réception à la Direction Générale de l'Institut Bergonié, 229 Cours de l'Argonne - CS61283 - 33076 BORDEAUX Cedex.

Si la réponse apportée par l'Institut Bergonié ne permet pas de résoudre le litige, vous pouvez saisir un médiateur à la consommation dans un délai maximal d'un an à compter de la date de la réclamation écrite à la Direction Générale de l'Institut. Les coordonnées du médiateur à la consommation sont les suivantes : www.bayonne-mediation.com
BAYONNE MEDIATION - 32 rue du Hameau - 64200 BIARRITZ

QUALITÉ, GESTION DES RISQUES ET CERTIFICATION

Pour mener à bien ses missions, l'Institut Bergonié s'est engagé dans une démarche de qualité impliquant l'ensemble de ses unités et de son personnel. Intégrée aux objectifs stratégiques de son projet d'établissement, cette démarche est essentielle et crée une dynamique de progrès. Dans ce cadre, la certification engage l'établissement à assurer des conditions de sécurité, de qualité des soins et de bonne prise en charge des patients.

L'Institut Bergonié est certifié par la Haute Autorité de Santé (HAS). Les rapports de visite de certification sont consultables sur le site internet de la Haute Autorité de Santé. La Haute Autorité de Santé (HAS) organise annuellement la campagne de recueil d'indicateurs sur la qualité et la sécurité des soins. Ces indicateurs permettent d'identifier les domaines d'amélioration et d'en mesurer l'impact. Les résultats sont mis à disposition du public via le site de la HAS qui informent les usagers sur la qualité et la sécurité des soins des patients hospitalisés.

PROTECTION DE VOS DONNÉES

L'Institut Bergonié est soumis à plusieurs obligations visant à protéger vos données de santé en application du Règlement Européen sur la protection des données et de la loi n°2018-493 du 20 juin 2018. Cette réglementation veille à ce que le traitement des données personnelles ne porte atteinte ni à l'identité humaine, ni à la vie privée, ni aux libertés publiques et individuelles.

Des données personnelles sont recueillies dans votre dossier tout au long de votre prise en charge à l'Institut Bergonié. Ces données peuvent concerner des informations administratives mais également des informations médicales. Elles font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. L'Institut Bergonié dispose d'un système informatique destiné à gérer plus facilement ces données qui est conforme à la réglementation.

Vos données sont soumises au secret médical. Elles peuvent être transmises à votre médecin traitant et au médecin responsable de l'information médicale à l'Institut Bergonié et aux personnes intervenant sous son autorité dans l'établissement. Ces mêmes données donnant lieu à facturation peuvent faire l'objet d'une consultation aléatoire de traçabilité par le commissaire aux comptes dans sa fonction de certificateur des comptes annuels de l'établissement.

Vos données pourront également être utilisées de façon non nominative et strictement confidentielle pour des travaux de recherche en vue d'analyses statistiques et de recherches scientifiques. (Cf. rubrique « la recherche et vous »).

Vos données de soins sont susceptibles d'être intégrées à des entrepôts de données de santé pour permettre à la recherche en cancérologie d'avancer.

A ce titre, l'Institut Bergonié alimente les entrepôts de données d'UNICANCER :

- ESME (Épidémiologie-Stratégie Médico-Economique) ayant pour objectif de décrire au cours du temps l'évolution de la prise en charge des patients et des stratégies thérapeutiques, et d'évaluer l'efficacité de ces prises en charges dans la vie réelle.
- ODH (Onco Data Hub) visant à constituer et mettre à disposition des acteurs de la santé un observatoire du médicament et des innovations en oncologie dans le but d'améliorer la prise en charge des patients.

EN SAVOIR + vous pouvez consulter les pages dédiées sur le site d'Unicancer.

Pour savoir si vos données sont utilisées dans le cadre de projets de recherche, vous pouvez vous rendre sur le site mesdonnees.unicancer.fr

Conformément à la loi, vous disposez à leur égard des droits suivants :

- accès aux données,
- rectification des données erronées,
- effacement des données en cas de traitement illicite,
- portabilité vous permettant d'obtenir les données que vous avez-vous-même fournies à l'Institut Bergonié,
- limitation du traitement des données notamment si celui-ci venait à être remis en cause,
- opposition pour des raisons légitimes.

Les informations recueillies dans le cadre du dispositif ROC sont enregistrées dans un fichier informatisé par l'Institut Bergonié dans le but de simplifier l'application du tiers payant et de faciliter la facturation et le recouvrement de la part complémentaire en permettant à notre établissement et aux organismes complémentaires d'assurance maladie (mutuelles) d'échanger de manière dématérialisée.

Les données collectées seront communiquées aux seuls destinataires suivants : les professionnels de l'Institut Bergonié habilités aux services admission, facturation et comptabilité et votre organisme complémentaire d'assurance maladie (mutuelle).

Les données sont conservées pendant une durée maximale de 5 ans. Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données. Pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez adresser un mail à : preadmission@bordeaux.unicancer.fr

VOUS POUVEZ EXERCER CES DROITS auprès de notre délégué à la protection des données : donneespersonnelles@bordeaux.unicancer.fr

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

VOUS SOUHAITEZ DÉCLARER UN ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE

Vous avez la possibilité (patients et/ou proches) de déclarer un évènement indésirable qui aurait eu lieu lors d'une prise en charge. Pour en savoir plus ou réaliser une déclaration, rendez-vous sur le site internet du gouvernement : <https://signalement.social-sante.gouv.fr>

ÉTABLISSEMENT SOUS VIDÉO SURVEILLANCE

Cet établissement est placé sous vidéo surveillance pour des raisons de sécurité des biens et des personnes. Vous pouvez exercer votre droit d'accès aux images vous concernant. Pour tout renseignement, adressez-vous à la Direction Générale au 05 56 33 33 01 ou sur le site : www.bergonie.fr



LES COMITÉS ET COMMISSIONS AU SERVICE DE VOS DROITS

INFORMATIONS

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La Commission des Usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches, de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches. À ce titre, elle a connaissance de toutes les plaintes et réclamations adressées à l'établissement (hors recours gracieux ou juridictionnel) ainsi que des réponses qui y sont apportées. Elle examine les plaintes et réclamations ayant fait l'objet d'une médiation. La Commission formule également des recommandations destinées à améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches et à assurer le respect des droits des usagers. Elle rend compte de ses analyses et propositions dans un rapport présenté annuellement au Conseil d'Administration (*liste et articles page 42*).

LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS (CLIAS)

L'Institut est doté, conformément au décret 99-1034 du 12 décembre 1999, d'un comité de lutte contre les infections associées aux soins dont les missions sont de surveiller les infections hospitalières des patients et du personnel soignant, rédiger des protocoles d'hygiène, former le personnel au respect des règles d'hygiène hospitalière, évaluer la bonne observance des procédures. Le programme d'action du CLIAS est disponible auprès des cadre de santé (*synthèse page 42*).

LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

Le CLUD organise la politique de soins la mieux adaptée à la prise en charge de la douleur au sein de l'Institut Bergonié et la mise en place de programmes en lien avec les recommandations ministérielles. Il aide au développement de la formation continue des personnels médicaux et suscite des plans d'amélioration de la qualité en matière d'évaluation et de traitement de la douleur. Il participe à la mise en œuvre des programmes de recherche clinique. Il veille également à l'information des usagers par la diffusion du contrat d'engagement contre la douleur de l'établissement disponible dans différents secteurs de soins (*synthèse page 42*).

LE COMITÉ DE LIAISON EN ALIMENTATION ET NUTRITION (CLAN)

Ce comité a pour vocation de réunir et de sensibiliser les professionnels impliqués dans l'alimentation des patients hospitalisés pour l'optimisation de leur prise en charge nutritionnelle et la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition (y compris les projets d'aménagement des locaux, des circuits et des équipements).

LE COMITÉ ÉTHIQUE

Le Comité d'éthique permet d'élargir la réflexion, d'apporter des éclairages pour aider à la recherche de la décision la plus juste dans des situations toujours problématiques. Il est possible de le saisir et de le contacter via la Commission des Usagers (CDU).

LA CONFÉRENCE MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT

La conférence médicale a la charge d'intégrer, de coordonner et de communiquer les activités d'amélioration de la qualité centralisées autour du patient en s'attachant particulièrement à la qualité de l'accueil, des soins, de l'hygiène hospitalière, de la prise en charge de la douleur, de l'information donnée au patient et de la bonne tenue de son dossier médical.

NOS ENGAGEMENTS

INFORMATIONS

L'ACCOMPAGNEMENT AU SEVRAGE TABAGIQUE

Comme tout établissement ouvert au public, l'Institut Bergonié est soumis à l'interdiction réglementaire de fumer. Vous pouvez bénéficier d'un accompagnement au sevrage tabagique. Information au 05 56 33 32 22

Lieu de santé
sans tabac



VOS OBJETS DE VALEUR

Notre établissement n'est malheureusement pas à l'abri des vols et décline toute responsabilité en cas de perte ou de détournement d'argent et d'objets de valeur pendant votre séjour. Pour cela votre chambre est équipée d'un petit coffre-fort que vous pouvez utiliser sous votre responsabilité.

LE RESPECT À L'HÔPITAL

L'hôpital est un lieu recevant du public, consacré aux soins. Nous vous remercions de respecter les droits élémentaires de chacun. Nous vous invitons notamment à préserver le repos de vos voisins en respectant les horaires de visite et en limitant les nuisances sonores (conversations, télévisions, radio...); à respecter l'interdiction de fumer et à faire preuve de discrétion et de civisme.

Nous vous rappelons que les violences et menaces, verbales et physiques, envers un membre du personnel ou encore la captation d'images sans son accord sont punies par la loi conformément aux dispositions du Code pénal.

En cas de conflit, la direction peut être amenée à limiter ou interdire l'accès à certains visiteurs.

NOTRE ENVIRONNEMENT

L'Institut Bergonié est engagé dans une démarche environnementale et continue à décliner en actions de terrain sa politique développement durable avec deux projets majeurs : le déploiement des filières de tri et la réflexion sur les politiques de transports.

LIEU DE SANTÉ PROMOTEUR DE SANTÉ

L'Institut Bergonié a intégré en 2020 le Réseau Français Lieu de Santé Promoteur de Santé (LSPS). La promotion de la santé est une approche positive qui s'intéresse au bien-être et à la qualité de vie des personnes, et soutient des individus et des groupes dans l'expression de leurs besoins de santé et dans l'adoption de modes de vie sains.

LA CHARTE ENGAGEMENTS AU BÉNÉFICE DU PATIENT

Dans le cadre de notre volonté d'améliorer votre parcours, nous nous sommes engagés dans la réalisation d'une charte :

Le patient parvient à joindre facilement l'institut

L'accueil physique du patient est chaleureux et confidentiel

L'Institut répond aux mails dans les meilleurs délais

L'Institut s'emploie à décrocher dès trois sonneries pour écourter le temps d'attente téléphonique.

Le patient obtient un rendez-vous simplement

Le patient obtient un RDV dans un délai convenable

Le patient peut prendre rendez-vous facilement sur internet ou par téléphone

Le carton des RDV est clair, complet et didactique

À Bergonié, l'admission est fluide

Le temps entre l'arrivée et l'installation en salle d'attente est inférieur à 30 minutes

L'usage de la borne est fiable et simple

Le patient dispose de toutes les informations

À Bergonié, le patient accède à sa consultation facilement

Le patient s'oriente facilement

Le patient est toujours accueilli dans les services

Le patient attend moins de 30 minutes en salle d'attente

L'Institut met tout en œuvre pour permettre une attente conviviale.

À Bergonié, le patient sort de la consultation avec un dossier complet

Le compte-rendu est envoyé dans les meilleurs délais

Le patient repart avec tous ses rendez-vous et ses documents

Le patient repart avec son bon de transport s'il est éligible

Le patient quitte l'Institut sereinement

Le patient retrouve facilement son moyen de transport

Le patient sait s'il doit payer et combien

LA CHARTE DE LA BIENTRAITANCE À BERGONIÉ

- B** Bientraiter c'est accueillir, soigner, accompagner le patient
- e** Écouter, observer, entendre
- r** Respecter la dignité, la singularité, l'intimité, la confidentialité et la volonté de chacun
- g** Garantir professionnalisme et humilité
- o** Offrir un soutien aux proches et favoriser les liens
- n** Nourrir un climat de confiance
- i** Informer, identifier les besoins, les attentes
- é** Évaluer et prendre en compte la satisfaction des patients

VOS REMERCIEMENTS À BERGONIÉ

Les pourboires sont interdits par le règlement intérieur de l'Institut Bergonié.

Cependant, l'Institut Bergonié est un établissement agréé par arrêté du 16 décembre 1946 et jouit de la capacité juridique des organismes d'utilité publique. L'Institut Bergonié est alors habilité à recevoir des dons et legs. Pour tout renseignement, contactez la Direction des affaires générales et relations patients, service dons et legs au 05 56 33 33 34 / 05 24 07 18 84.

**Dans un cadre préservé,
ouvert à tous, au cœur
de l'hôpital et sans
rendez vous.**



ACCUEILLANT ET À VOTRE ÉCOUTE

Une équipe vous accueille et vous propose des temps d'échanges et de partages sur ce que l'on ressent dans le parcours de soin et de vie en lien avec la maladie.

Dans cet espace se croisent et se retrouvent des associations de patients, des représentants d'usagers (RU), des patients partenaires, des groupes de partage, mais vous pourrez aussi y rencontrer des aumôniers et des accompagnants pair aidants bénévoles.

Ce service est un site d'orientation pour vous aiguiller vers ces ressources humaines présentes à l'Institut Bergonié mais également parfois tout près de chez vous.

Vous pourrez y parler de votre quotidien, de problèmes que vous pouvez rencontrer, des choix que vous voudriez faire, des peurs que vous traversez : n'hésitez pas à passer, cet espace est à votre disposition pour accueillir vos ressentis, écouter vos expériences, vous offrir l'occasion de partager vos doutes ou vos envies !

POUR VOUS INFORMER

Dans cet un environnement convivial, vous trouverez les informations dont vous pourriez avoir besoin, et vous pourrez participer à divers ateliers, sorties et manifestations qui y sont organisées et proposées.

Toutes les coordonnées des associations, ressources, structures d'accueils et activités sont disponibles à l'Espace de rencontres et d'information.

Entrée sous le porche, près du bâtiment E,
Du lundi au vendredi et un week-end par mois.



CONTACT

Mme Laura Innocenti (cadre coordonnateur)
05 56 33 33 54 - 05 56 33 44 51
l.innocenti@bordeaux.unicancer.fr

LE CONSEIL DU VOLONTARIAT POUR VOUS ACCOMPAGNER

Le Conseil du Volontariat regroupe différentes associations de bénévoles intervenant au sein de l'Institut Bergonié ainsi que les représentants de différents cultes. Ils proposent un accompagnement, un soutien, une écoute ou tout simplement une présence pour les personnes hospitalisées et leurs familles.

Les associations :

ALLIANCE 33 Accompagnement des personnes en grande vulnérabilité, en fin de vie et en deuil

ANAMACAP Association Nationale des Malades du Cancer de la Prostate

ASSEM Soutien scolaire pour les enfants malades et les enfants de parents hospitalisés

ASSOCIATION RÉGIONALE AQUITAINE DES LARYNGECTOMISÉS ET MUTILÉS DE LA VOIX Entraide et solidarité

BELLE ET BIEN Atelier mensuel avec des esthéticiennes bénévoles

CANCER SUPPORT FRANCE Accueil et soutien de patients anglophones

CHEER UP ! Accompagnement des adolescents et jeunes adultes hospitalisés dans la réalisation d'un projet

GROUPE 3 V Défis sportifs avec les patients, aménagement d'espaces de loisirs et de détente

IMAGYN Initiative des malades atteintes de cancer gynécologique

LES BLOUSES ROSES Rencontre conviviale avec les patients autour d'un rafraîchissement

LIGUE CONTRE LE CANCER 33 Conseils et informations aux patients et à leurs proches

MÉDIATHÈQUE DES HÔPITAUX DE BORDEAUX

Prêt gratuit (livres, revues, musique, films, lecteurs, postes radio) et passage dans les chambres

ON EST LÀ !

Association d'anciens patients, groupe de convivialité et d'échange pour les jeunes

PASSEURS DE MOTS ET D'HISTOIRE Biographie hospitalière

PENI BEFFALAN Accompagnement, information, défense et aide aux patientes

SŒURS D'ENCRE Tatouage artistique de reconstruction après un cancer du sein

URILCO 33 Conseils et informations pour les patients stomisés

VIVRE COMME AVANT

Anciennes patientes à l'écoute des femmes traitées pour un cancer du sein

VMEH Écoute et soutien aux personnes hospitalisées

Les cultes :

Les représentants des différents cultes proposent leurs accompagnements, soutiens, présences et écoute pour les personnes hospitalisées et leurs familles.

Un lieu de recueillement pluriconfessionnel est ouvert à tous (*voir plan page 42*).

La charte de la laïcité des établissements publics est appliquée à Bergonié et disponible sur le site gouvernemental www.laicite.gouv.fr

EN SAVOIR + Les contacts des associations et des cultes sont disponibles dans les chambres, sur notre site Internet : www.bergonie.fr, dans le livret soins de support et d'accompagnement et à l'Espace de Rencontres et d'Information.

CHARTRE 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.

Vous pouvez visualiser l'intégralité de la charte de la personne hospitalisée, en plusieurs langues, sur le site internet suivant : www.sante.gouv.fr/la-chartre-de-la-personne-hospitalisee-des-droits-pour-tous.html

Le document intégral est délivré, gratuitement, sur simple demande auprès des services d'accueil.

PROGRAMME DE PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS (IAS)

Le programme de Prévention des Infections Associées aux Soins tient compte des priorités nationales inscrites dans la Stratégie nationale 2022-2025 de prévention des infections et de l'antibiorésistance, des critères issus du manuel de certification HAS pour la qualité des soins en lien avec la thématique, des actions prioritaires de l'établissement définies dans le projet d'établissement et de l'analyse des événements indésirables et des résultats d'audit et de surveillance des infections associées aux soins.

Ce programme annuel comporte :

- > des actions de surveillance épidémiologique,
- > des actions de prévention des IAS,
- > la rédaction de protocoles d'hygiène, recommandations,
- > des audits et évaluations des pratiques professionnelles,
- > le signalement et investigation des infections nosocomiales,
- > des actions de formation et information.

ENGAGEMENT LUTTE CONTRE LA DOULEUR

La maladie ainsi que les différents examens et/ou traitements peuvent induire des douleurs. Il existe des douleurs liées aux examens et aux soins, post chirurgicales, post chimiothérapie et post radiothérapie et celles-ci ont un réel impact sur votre prise en soin.

L'équipe médicale et paramédicale vous questionnera à propos de vos douleurs afin de vous soulager au mieux et le plus rapidement possible. Il existe des moyens pour endiguer les douleurs provoquées par les soins, c'est pourquoi il est important de leur faire part de vos ressentis.

L'ensemble du personnel de l'établissement a reçu une formation pour apprendre à lutter contre la douleur. Pour les cas particuliers, il existe des consultations spécifiques menées par une équipe pluridisciplinaire. De nombreux traitements contre la douleur sont également proposés à l'Institut Bergonié (techniques médicamenteuses et non médicamenteuse, algologie et radiologie interventionnelle, ...).

- > **Si vous êtes hospitalisé-e** : Si une douleur apparaît, sollicitez aussitôt l'équipe soignante car la douleur une fois installée est plus complexe à soulager.
- > **Si vous n'êtes pas hospitalisé-e** : Si une douleur apparaît, contactez votre médecin traitant qui évaluera la situation au plus près, la nécessité de modifier votre traitement et de faire le lien avec l'établissement.

Vous pouvez prendre un rendez-vous auprès du Centre d'Evaluation et de Traitement de la douleur de l'Institut au 05 47 30 62 05.

COMPOSITION COMMISSION DES USAGERS

Sous la coprésidence de Mme Martine JENNER et Mme Marie SUBILLEAU,
Représentantes des usagers.

| Membres de droit | Membres désignés | Participants |
|--|---|---|
| <p>Le représentant légal de l'établissement Pr François-Xavier MAHON <i>Directeur Général</i></p> <p>ou la personne qu'il désigne à cet effet Céline ETCETTO <i>Directrice Générale Adjointe</i></p> <p>Deux médiateurs (un médecin et un non-médecin) et leurs suppléants :</p> <p>Médiateur Médecin titulaire : Dr Grégoire DESOLNEUX</p> <p>Médiateur Médecin suppléant : Dr Laura SALABERT</p> <p>Médiateur non médecin titulaire : Guilaine WILKINS</p> <p>Médiateur non médecin suppléant : Gérald CARMONA</p> <p>Deux représentants des usagers et leurs suppléants :</p> <p>Représentants des usagers titulaires : Sophie SALMON (<i>VMEH</i>) <i>Vice-présidente</i> Daniel MOJICA (<i>FAMILLES EN GIRONDE</i>)</p> <p>Représentants des usagers suppléants : Marie SUBILLEAU (<i>UDAF Gironde</i>) Martine JENNER (<i>VMEH</i>) <i>présidentes</i></p> | <p>Le président de la conférence médicale d'établissement Dr Catherine DONAMARIA</p> <p>ou le représentant qu'il désigne parmi les médecins membres de cette commission Dr Sophie MORIN</p> <p>Un représentant du personnel infirmier ou aide-soignant et son suppléant, désignés par le représentant légal de l'établissement Cyrielle ROUTIER (titulaire) Valérie DUTIN (suppléante)</p> <p>Un représentant du conseil d'administration, choisi par et parmi les membres qui n'y représentent pas les professionnels ou les usagers Elie PEDRON</p> | <p>Le responsable de la politique de la qualité assiste aux séances de la commission avec voix consultative. Dr Frédérique BOYER Coordinatrice du service qualité et gestion des risques</p> <p>La commission peut entendre toute personne compétente sur les questions à l'ordre du jour</p> |

juillet 2024

Le secrétariat de la commission est assuré par Madame Sophie LASSÉ (Juriste) et Madame Adeline SLATNI (assistante de Direction).

Examen des plaintes et réclamations

(EXTRAITS DU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE AU 30 JUIN 2020)

Article R1112-91

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis 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.

Article R1112-92

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

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

Article R1112-93

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le 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.

Article R1112-94

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

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose.

Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'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.

VOS INFORMATIONS PRATIQUES



HÉBERGEMENT

Pour faciliter votre venue ou celle de vos proches à l'Institut, des hébergements (maisons d'accueil telles que Beaulieu, la Maison St Jean ou la Pelouse ; chambres d'hôtes et appartements de particuliers ; résidences hôtelières) sont disponibles à proximité de notre établissement et proposent des tarifs préférentiels pour les patients et accompagnants de l'Institut Bergonié.

EN SAVOIR + Vous pouvez retrouver cette liste sur notre site Internet : www.bergonie.fr ou demander ces renseignements auprès du personnel de notre établissement.

TRANSPORTS ET PARKING

Le remboursement des frais de transport pour soins (consultations, soins externes, rééducation...) n'est pas systématique.

C'est votre médecin qui prescrit le mode de transport le plus adapté à votre état de santé.

- > **Vous pouvez vous déplacer seul ou accompagné d'un proche :** Véhicule personnel ou transports en commun.
- > **Vous avez besoin d'une aide pour vous déplacer :** VSL ou taxi conventionné.
- > **Vous devez être allongé ou demi-assis :** Ambulance.

Vous pouvez vous renseigner sur le site Internet www.ameli.fr

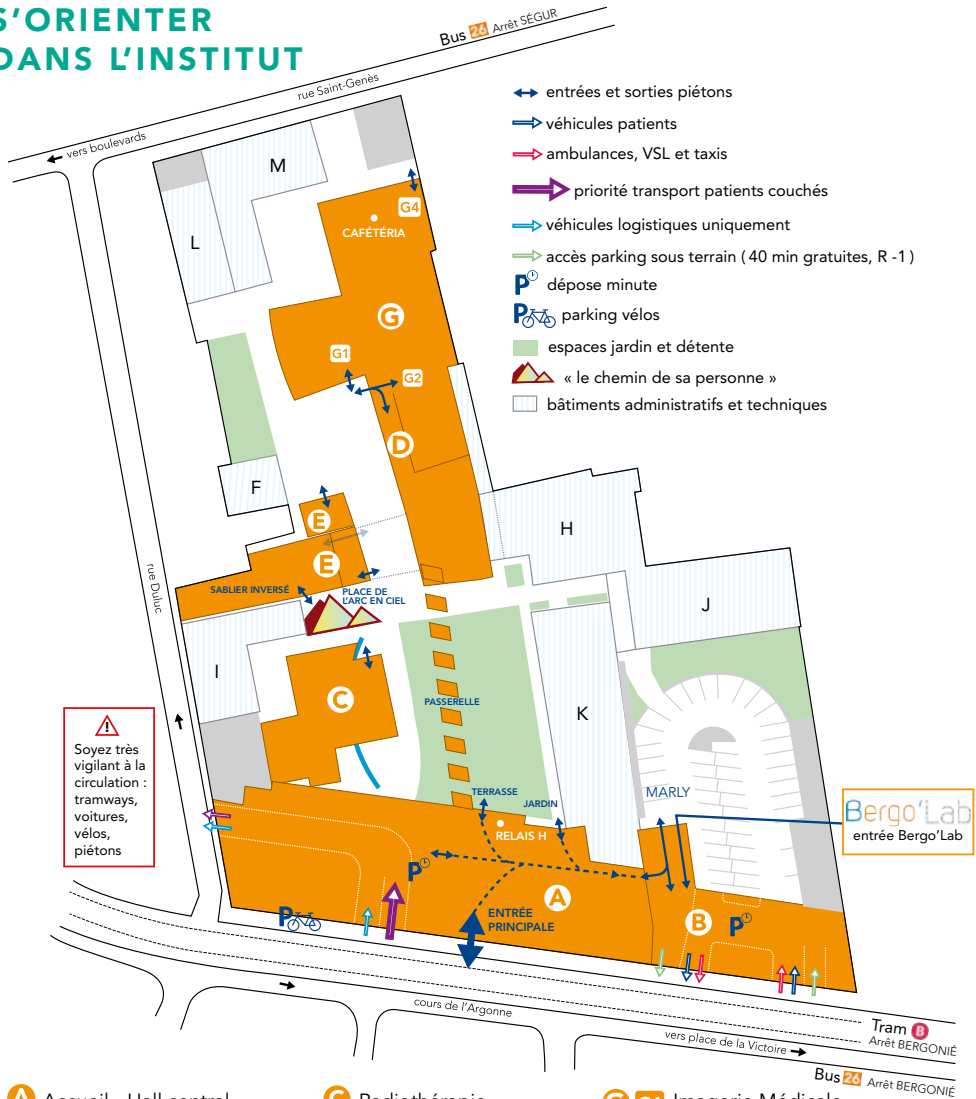
La prise en charge des frais de transport par les caisses d'assurance maladie nécessite la délivrance d'une prescription médicale rédigée avant le transport.

Parking

Vous avez la possibilité de vous garer sur le parking de surface Marly P0 ou en sous-sol P1 (taxis et VSL) accessible depuis le cours de l'Argonne (*voir le plan à la page suivante*). Vous bénéficiez de 40 minutes gratuites au P1. Soyez très vigilants à la circulation : tramways, voitures, vélos, piétons. Une signalisation sur place vous orientera.



S'ORIENTER DANS L'INSTITUT



A Accueil - Hall central
Admissions - Relais H
Hospitalisation Chirurgie
Soins de support
Radiothérapie

> vers **C** par le R-1
> vers **G** par la passerelle R+1

B Consultations
Imagerie du sein
Comités (sein, ...)
Bergo'Lab
CETD (Centre d'Évaluation et
de Traitement de la Douleur)
Service social

C Radiothérapie
TEP-SCAN
Consultation TAS (Temps
d'Accompagnement Soignant)

> vers **A** par le R-1

D IRM

E Espace de Rencontres
et d'Information
Sablier inversé (dépositaire)
Salle de recueillement
pluriconfessionnelle
Secrétariat Pharmacie

G G1 Imagerie Médicale
(Radiologie, Scanner, échographie)
Hospitalisation Médecine
USORA (Unité de Soins et
d'Orientation Ambulatoire)
Hôpital de Jour
Consultations Oncogénétique
de groupe
Salle de conférences

G2 Pharmacie - Rétrocession

G4 Cafétéria

> vers **A** par la passerelle R+1

S'ORIENTER DANS LE QUARTIER PROCHE DE L'INSTITUT



TRAM B > VERS LE CENTRE VILLE

- > ALLER : station « Bergonié » DESCENDRE à « Quinconces »
ou DESCENDRE à « Hôtel de ville » PRENDRE ligne A pour « Mériadeck »
- > RETOUR : ligne B station « Quinconces » DESCENDRE à « Bergonié »
- > RETOUR : ligne A station « Mériadeck » DESCENDRE à « Hôtel de ville »
PRENDRE ligne B « Hôtel de ville » DESCENDRE à « Bergonié »

TRAM B et C > VERS LA GARE DE BORDEAUX SAINT-JEAN

- > ALLER : station « Bergonié » DESCENDRE à « Quinconces »
PRENDRE ligne C à « Quinconces » DESCENDRE à « Gare Saint-Jean »
- > RETOUR : « Gare Saint-Jean » DESCENDRE à « Quinconces »
PRENDRE ligne B « Quinconces » DESCENDRE à « Bergonié »

AUTOBUS

- > LIGNE 26
Bordeaux Quinconces <>
Bordeaux Quais de Brienne
Fréquence : 10 à 20 min du lundi
au vendredi
- > LIGNE 9
Bordeaux Gare Saint-Jean <>
Bordeaux Brandenburg
Fréquence : 10 min du lundi au
vendredi

AIDEZ LA LUTTE CONTRE LE CANCER

Établissement agréé par arrêté du 16 décembre 1946 et jouissant de la capacité juridique des organismes d'utilité publique, l'Institut Bergonié est habilité à recevoir :

- > Des dons déductibles de l'impôt sur le revenu ou de l'impôt sur la fortune immobilière (IFI). A ce titre, un reçu fiscal est adressé à chaque donateur.
- > Des legs, donation, ou assurance vie qui sont exemptés des droits de succession.



FAIRE UN DON OU UN LEGS

- > **Don en ligne** sur www.bergonie.fr
- > **Don par chèque** :
Libellé à l'ordre de **Institut Bergonié**, adressé à :
Institut Bergonié - Service des dons
229 cours de l'Argonne
CS 61283
33076 Bordeaux Cedex
- > **Don par virement** :
Contactez le service des dons au :
05 56 33 33 34 / 05 24 07 18 84

MIEUX COMPRENDRE

D'autres documents spécifiques vous présentent des informations complémentaires.

Ces documents vous sont remis tout au long de votre parcours de soins. Ils sont également disponibles aux accueils, auprès du personnel ainsi que sur le site internet de l'Institut Bergonié.

Professeur François-Xavier MAHON
DIRECTEUR GÉNÉRAL

Madame Céline ETCHETTO
DIRECTRICE GÉNÉRALE ADJOINTE

Docteur Jean-Pierre GÉKIÈRE
DIRECTEUR DE LA POLITIQUE MÉDICALE

