

MEMBRE AFFILIÉ 



INSTITUT DU CANCER

Avignon-Provence

LIVRET D'ACCUEIL

des patients et de leurs proches



MOT DE LA DIRECTION

Madame, Monsieur,

La Direction de l'établissement vous souhaite la bienvenue au nom de l'équipe médicale et de l'ensemble du personnel.

Tous s'efforceront de vous assurer la meilleure qualité de soins et de faciliter vos conditions de traitement et d'hospitalisation.

Ce livret d'accueil vous est destiné. Il a pour objet de vous présenter Sainte-Catherine, Institut du Cancer - Avignon-Provence : son activité, les équipes qui vous prendront en charge, et de vous fournir les renseignements utiles sur les services de soins, les plateaux techniques, votre prise en charge et vos droits.

Pour permettre l'amélioration continue de la qualité de nos services, nous avons besoin de vos remarques et de vos suggestions. A cet effet, Sainte-Catherine organise régulièrement des enquêtes de satisfaction des patients. N'oubliez pas de remplir le questionnaire qui vous sera remis et de le déposer dans les boîtes aux lettres mises à votre disposition.

Nous vous remercions de votre confiance.



M. Patrice Sapey
Directeur Général Administratif

Dr Nicolas Pourel
Directeur médical

SOMMAIRE

PRÉSENTATION DE SAINTE-CATHERINE

- Histoire et racines en quelques dates
- Les missions de Sainte-Catherine, Institut du Cancer
- Les projets de Sainte-Catherine, Institut du Cancer
- Contacter Sainte-Catherine, Institut du Cancer

Pages
5-6

VOTRE PRISE EN CHARGE À SAINTE-CATHERINE

VOTRE ADMISSION

- Accueil
- Les frais de séjour
- Les frais de transport

LES SOINS

- L'organisation des soins
- L'oncologie médicale
- La radiothérapie
- La recherche clinique

LES SOINS DE SUPPORT

- La Cellule d'Accompagnement et de Parcours (CAP), le soutien psychologique, le service social, etc.

LES PLATEAUX TECHNIQUES

- La pharmacie
- L'imagerie médicale

VOTRE SÉJOUR AU QUOTIDIEN

- Les repas, le téléphone, la télévision, le courrier, l'accès WIFI, etc.
- Des services pour votre confort

VOTRE SORTIE

- Dans le service
- Au bureau des entrées et au kiosque hospitalisation
- Questionnaire de satisfaction

Pages
7-22

LA FAMILLE ET LES PROCHES

- Les repas
- Les solutions d'hébergement
- Le studio famille
- Les visites

Pages
23-24

LES ESPACES DE DÉTENTE ET D'INFORMATION

- Le parc / Le patio
- Le kiosque d'information

Page
25

VOS DROITS ET DEVOIRS

- Vos droits / La consultation de votre dossier médical
- La charte de protection des données à caractère personnel des patients
- La commission des usagers

Pages
26-31

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

- Notre engagement et la démarche de certification
- La lutte contre les infections nosocomiales
- La mesure de la qualité et sécurité de soins : les indicateurs
- La satisfaction des patients
- La déclaration des événements indésirables

Pages
32-34

ACCÈS ET PLANS

Pages
36-39

PRÉSENTATION DE SAINTE-CATHERINE, INSTITUT DU CANCER

HISTOIRES ET RACINES EN QUELQUES DATES

Issu d'un cabinet de radiologie situé au centre d'Avignon, acquis en 1946 par le Docteur Georges REBOUL, le centre de télécobalthérapie a pris son essor en 1955, lors de l'apparition des techniques de hautes énergies dans le traitement des tumeurs.



INSTITUT DU CANCER
Avignon-Provence

Le Docteur Georges REBOUL, qui s'est consacré depuis cette date au traitement des tumeurs, a progressivement augmenté les autorisations d'équipements lourds et le nombre de lits.

En 1980, la clinique a transféré ses installations sur le pôle médical avignonnais de la Durance.

L'organisation scientifique, médicale et technique de ce centre privé lui a permis de prendre en charge la pathologie cancéreuse de la région et de s'affirmer comme le premier centre français dans le secteur libéral.

En juin 1997, la clinique est devenue un établissement sans but lucratif, l'INSTITUT SAINTE-CATHERINE.

En 2020, l'Institut Sainte-Catherine devient **SAINTE-CATHERINE - INSTITUT DU CANCER - Avignon-Provence**. Etablissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC), Sainte-Catherine a une mission de service public dans le domaine de la cancérologie. Son conseil d'administration est présidé par M. Roland SICARD et sa direction par M. Patrice SAPEY, Directeur Général Administratif, et Dr Nicolas POUREL, Directeur Médical.

En 2021, Sainte-Catherine devient membre affilié UNICANCER.



MISSIONS

Sainte-Catherine se situe parmi les 10 premiers centres français de prise en charge des patients atteints de cancer. Cette activité de soins s'inscrit dans un effort permanent d'évaluation et de recherche clinique, qui se traduit par de nombreuses publications et présentations dans la presse médicale et les congrès nationaux et internationaux.

Son activité est exclusivement médicale, la chirurgie étant depuis toujours développée par les praticiens spécialistes publics et privés de son environnement géographique dans le cadre du territoire Vaucluse-Camargue.

Sainte-Catherine prend en charge tous les patients atteints de cancers de son ressort territorial à l'exception des cancers de l'enfant pris en charge par les services spécialisés de Marseille et de Montpellier.

Le plateau technique regroupe un service d'imagerie (scanner, mammographie, échographie, radiologie conventionnelle et IRM) et un pôle de radiothérapie regroupant 7 accélérateurs linéaires de dernière génération ainsi que tous les moyens modernes de dosimétrie tridimensionnelle qui en font l'un des centres les plus performants pour la radiothérapie au plan national.

Sa structure d'hospitalisation, comportant 88 lits et 52 postes de soins installés en ambulatoire exclusivement consacrés au traitement du cancer, permet d'assurer le meilleur niveau de qualité des soins, qu'il s'agisse de soins curatifs ou de soins palliatifs.

QUELQUES CHIFFRES EN 2019

3 130 nouveaux patients
accueillis

23 679 journées
d'hospitalisation

Une équipe de près de
400 personnes

57 488 séances de
radiothérapie

18 207 séances de
chimiothérapie ambulatoire

Plus de **38 000** consultations
par an

PRÉSENTATION DE SAINTE-CATHERINE

LES PROJETS DE SAINTE-CATHERINE, INSTITUT DU CANCER

Sainte-Catherine élabore tous les 5 ans un projet d'établissement. Il est le résultat d'une large concertation entre les professionnels de notre institution, réunis en groupe de travail autour de thèmes principaux dans une logique participative et coordonnée.

Le projet d'établissement réaffirme la volonté de l'Institut du Cancer, Avignon-Provence, de faire de la lutte contre le cancer sa mission exclusive. Il se structure autour du «Parcours Patient», parcours que nous souhaitons personnaliser, coordonner, sécuriser et accompagner tout au long de la démarche de soins, du dépistage à l'annonce de la maladie et jusqu'à l'Après Cancer.

Les principales thématiques du projet d'établissement 2019-2023 sont les suivantes :

• **Politique et organisation du recrutement patients :** l'objectif est de répondre aux besoins croissants des prises en charge oncologiques ; s'inscrire dans un schéma de prise en charge des cancers précoce et personnalisé et garantir à tous les patients un accès facilité aux soins – sans dépassement d'honoraire – tout au long d'un parcours de qualité, fluide et coordonné.

• **Organisation du diagnostic et entrée dans le parcours de soins :** l'objectif est de proposer aux patients un diagnostic et une entrée dans le parcours de soins en oncologie rapides ; maintenir et développer nos coopérations avec nos partenaires ; développer l'accès à l'innovation au travers d'un renforcement de l'articulation recherche et soins dans tous les domaines de prise en charge.

• **Parcours thérapeutique :** il s'agit d'être présent à toutes les étapes de la prise en charge médicale des tumeurs solides ; de placer la qualité, la sécurité et la pertinence des soins au centre de toutes nos organisations et prises en charge ainsi que d'être un modèle de prise en charge et porteur d'initiatives en cancérologie.

• **Accompagnement et support du patient pendant et après le traitement :** le but est de faire des soins de supports le 3^{ème} pilier de prise en charge oncologique de Sainte-Catherine afin d'améliorer la qualité de vie de nos patients et de faire de notre Cellule d'Accompagnement et de Parcours (CAP) une plateforme transversale pour organiser les prises en charge et assurer les liens entre Sainte-Catherine et les professionnels de ville.

• **Recherche, innovation et enseignement :** Sainte-Catherine souhaite développer l'innovation et la recherche clinique afin de proposer à ses patients les traitements les plus novateurs. Il souhaite également poursuivre et accentuer ses efforts dans les domaines de la formation et de l'enseignement tant pour ses équipes internes que pour les professionnels externes intervenant dans le parcours de soins en cancérologie.



CONTACTER SAINTE-CATHERINE

Vous pouvez joindre le standard au numéro ci-dessous :



STANDARD :
04 90 27 61 61

Les coordonnées des médecins, plateaux techniques, services, consultations etc. vous sont indiquées tout au long des pages suivantes.

En cas d'hospitalisation, veuillez composer uniquement les 4 derniers chiffres des numéros de téléphone pour les joindre.

L'ACCUEIL

L'accueil du patient peut-être réalisée pour :

- une hospitalisation complète ou de semaine,
- une hospitalisation de jour (dite en ambulatoire),
- une prise en charge en radiothérapie,
- un rendez-vous pour une consultation
- un rendez-vous pour un examen d'imagerie médicale.



Pour une prise en charge en hospitalisation complète ou de semaine :

Dès votre arrivée, présentez-vous aux bureaux des admissions, ouvert de 8h à 17h30 du lundi au jeudi et de 8h à 17h le vendredi au kiosque hospitalisation, **Niveau 1 (plan page 34)**.

Pour une prise en charge en hospitalisation de jour, dans le cadre de votre traitement par chimiothérapie ou autre :

Dès votre arrivée, présentez-vous à l'accueil bureau des entrées de l'hôpital de jour, **Niveau 0 (plan page 34)**.

Pour une prise en charge en radiothérapie :

Pour **votre séance de radiothérapie** : dès votre arrivée, présentez-vous à l'accueil radiothérapie, ouvert de 8h à 18h du lundi au vendredi, **Niveau 0 (plan page 34)**.



Voici les pièces qui vous seront demandées :

- votre carte nationale d'identité ou votre passeport,
- votre attestation d'assuré(e) social(e), à jour, ou votre attestation C.M.U. (Couverture Médicale Universelle)
- votre carte vitale (possibilité de mise à jour de votre carte vitale à la borne située à l'accueil central – Niveau 1),
- votre carte mutuelle en cours de validité,
- éventuellement, une attestation de prise en charge à 100 % par la sécurité sociale.

Vous êtes invité(e) à apporter votre carnet de santé s'il est tenu à jour par votre médecin traitant, ainsi que les ordonnances des traitements en cours.

Pour l'hôpital de jour, amenez également, le cas échéant :

- votre bilan cardiologique,
- votre bilan biologique,
- vos radiographies pulmonaires, ou tout autre examen qui vous aura été demandé.

L'IDENTITOVIGILANCE

Dans le cadre d'un travail continu sur la qualité et sécurité de votre prise en charge, Sainte-Catherine a intégré l'identitovigilance à votre parcours de soins.

- Il vous sera ainsi demandé de présenter une pièce d'identité officielle (carte nationale d'identité, passeport, ou carte de séjour) à chaque venue au sein de Sainte-Catherine.
- Vous serez amené à décliner votre identité plusieurs fois au cours de votre parcours de soins.
- Nous vous demandons de bien vouloir signaler toute erreur d'identité (orale ou écrite) afin d'être acteur de votre sécurité.
- Le port d'un bracelet d'identification vous sera proposé en hospitalisation complète.

Le bracelet d'identification a pour but d'aider le personnel soignant à réaliser une identification fiable et unique de votre identité tout au long du parcours de soin. Ce bracelet vous sera posé, avec votre accord, par le personnel soignant lors de votre entrée dans le service.

Droit à la non divulgation de votre présence

Afin de faire respecter votre droit à la non divulgation de votre présence au sein de l'établissement, vous devez spécifier à l'accueil si vous souhaitez que :

- votre présence ne soit pas révélée,
- aucune communication téléphonique provenant de l'extérieur de Sainte-Catherine ne vous soit transférée durant votre hospitalisation,
- l'on ne vous appelle pas par votre nom dans les salles d'attente (consultations, radiothérapie...).

LES FRAIS DE SÉJOUR

Forfait journalier

Notre établissement est conventionné avec les organismes de protection sociale. Les tarifs appliqués sont strictement ceux fixés par la convention avec la Sécurité Sociale sur la base d'un arrêté préfectoral.

Les affections de longue durée sont prises en charge à 100 %.

La loi 83-25 du 19 janvier 1983 a prévu le recouvrement d'un **forfait journalier**. C'est une contribution aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par une hospitalisation.

Ce forfait doit être acquitté au moment de votre sortie. Il est possible que votre Mutuelle le prenne en charge.

Renseignez-vous.

Les patients bénéficiant de l'article 115, de la C.M.U. et de l'Aide Médicale d'Etat en sont exonérés.

Le forfait journalier au 01/01/2019 est de **20 €** par jour.

Frais de consultation

Les frais de consultation des patients hospitalisés sont compris dans le forfait hospitalier. Pour plus d'information, adressez-vous à votre centre de sécurité sociale.

Prestations complémentaires

En cas d'hospitalisation, nous vous proposons :

- un forfait **chambre particulière** incluant l'ensemble des prestations suivantes : télévision, téléphone, Wifi. La chambre particulière vous sera toutefois attribuée en fonction des disponibilités.

Si votre mutuelle ne couvre pas cette prestation, elle sera à votre charge (les tarifs sont indiqués sur la fiche de demande de prestations complémentaires remise lors de votre passage au bureau des admissions).

- une prise en charge en **chambre double** où les suppléments (télévision, téléphone, Wifi) feront l'objet d'une demande de prestations complémentaires auprès du bureau des admissions et d'une facturation devant être réglée au moment de votre sortie.

Le règlement des frais doit être effectué par chèque, carte de crédit ou espèces.



LES FRAIS DE TRANSPORTS

Si votre état de santé le nécessite, votre médecin (médecin traitant ou médecin spécialiste) peut vous prescrire un transport sanitaire avec la société de transport de votre choix. Votre prescription de transport doit être réalisée impérativement avant votre déplacement pour la prise en charge des frais.

Vous disposez du libre choix de la compagnie de transport.

ONCOLOGIE MÉDICALE

Les services d'hospitalisation complète et ambulatoire entièrement consacrés à la pathologie prise en charge permettent d'assurer le meilleur niveau de qualité des soins, qu'il s'agisse de soins curatifs ou de soins palliatifs. Chaque secteur pathologique est placé sous la responsabilité d'un oncologue qui définit la stratégie appropriée pour chaque patient lors de consultations pré-thérapeutiques ou de surveillance.

HOSPITALISATION COMPLÈTE

Sainte-Catherine dispose de 4 services d'hospitalisation complète, dite conventionnelle, placées chacune sous la responsabilité d'un médecin référent.

Ils accueillent des patients traités à Sainte-Catherine et dont l'état de santé, ou les modalités d'administration du traitement, nécessitent une prise en charge continue par nos équipes pluridisciplinaires.

Pour joindre le service contacter la surveillante au :

UNITÉ EST 1 : ☎ **04.90.27.63.52**

Médecin responsable : Dr Annick Chicouène

UNITÉ EST 2 : ☎ **04.90.27.61.91**

Médecin responsable : Dr Thierry Cailleux

UNITÉ SUD 1 : ☎ **04.90.27.68.69**

Médecin responsable : Dr Magali Ravoire

UNITÉ SUD 2 : ☎ **04.90.27.62.82**

Médecin responsable : Dr Jean-Marc Pigné

ONCO-HÉMATOLOGIE

Médecin responsable : Pr Jean-François Rossi

☎ **04.90.27.62.07**

HOSPITALISATION DE JOUR

L'hôpital de jour est un service dédié à la réalisation des traitements de chimiothérapie en ambulatoire (vous ne dormez pas sur place).

La prise en charge est réalisée par une équipe pluridisciplinaire.

La durée de prise en charge est dépendante de la durée de traitement, de la surveillance nécessaire mais également du temps de préparation des chimiothérapies.

Le cas échéant, une collation vous sera servie.

Pour joindre le service, contacter la surveillante ☎ 04.90.27.61.77

CONSULTATIONS HÔPITAL DE JOUR

Dr Sylvie KIRSCHER : **04.90.27.62.65**

Dr Rania BOUSTANY-GRENIER :
04.90.27.62.67

Dr Alma STANCU : **04.90.27.68.57**

Dr Newfel BENTALEB : **04.90.27.61.20**

Dr François-Roger VANEL : **04.90.27.62.67**

Dr Valérie PELLICCIA : **04.90.27.62.68**

ONCOLOGIE RADIOTHÉRAPIE

Lorsque votre Projet Personnalisé de Soins (PPS) comprend de la radiothérapie, vous serez amené à vous rendre régulièrement au niveau du plateau technique de traitement, situé au niveau 0, pour la délivrance de votre traitement. L'accueil vous donnera toutes les informations utiles sur l'organisation de vos séances, les manipulateurs seront vos interlocuteurs privilégiés durant vos séances de traitement.

Vous bénéficierez d'une consultation périodique de surveillance clinique de votre oncologue radiothérapeute tout au long de votre traitement ainsi que d'une consultation de suivi permettant de faire un point sur votre état de santé, une fois le traitement terminé. Le service de radiothérapie comprend plusieurs unités :

- **le simulo-scanner** qui permet grâce à un scanner dédié et à l'aide de système de contention (ou moulage) de déterminer les volumes à traiter ;
- **le service de dosimétrie** qui analyse toutes les données acquises au simulo-scanner à l'aide de logiciels spécifiques et permet au radiothérapeute et physicien de définir très précisément votre traitement ;
- **le service de physique médicale** qui choisit les équipements et participe à leur installation, organise la métrologie des rayonnements ainsi que l'assurance qualité des équipements, améliore les procédures de préparation et de réalisation des traitements, et met en oeuvre les mesures nécessaires en matière de radioprotection ;
- **le plateau technique de traitement** incluant une salle de curiethérapie et les équipes pluridisciplinaires qui y sont rattachées.

Pour contacter l'accueil de radiothérapie : 04.90.27.61.93

LES CONSULTATIONS EN UNITÉS FONCTIONNELLES (UF)

Sainte-Catherine, Institut du Cancer, est organisé en unités fonctionnelles pour faciliter votre parcours de soins.



N° UNIQUE : 04 90 27 62 68

COORDONNATEUR

Dr Laurent MINEUR

Oncologie radiothérapie

Dr Valérie PELLICCIA

Oncologie médicale

Dr Nathalie ROUARD

Oncologie radiothérapie

Dr Clémence TOULLEC

Oncologie médicale

Mail : uf.digestif@isc84.mssante.fr

Fax : 04 90 27 63 93

SOS Foie : 04 90 27 62 68



N° UNIQUE : 04 90 27 63 29

COORDONNATEUR

Dr Nicolas POUREL

Oncologie radiothérapie

Dr Benoit CALDERON

Oncologie radiothérapie

Dr Werner HILGERS

Oncologie médicale

Dr Magali RAVOIRE

Oncologie médicale

Dr Alma STANCU

Oncologie médicale

Mail : uf.thoracique@isc84.mssante.fr

Fax : 04 90 27 63 91



N° UNIQUE : 04 90 27 62 68

COORDONNATEUR

Dr Benoît CALDERON

Oncologie radiothérapie

Dr Ana BIGOU

Oncologie radiothérapie

Dr Nathalie ROUARD

Oncologie radiothérapie

Dr Clémence TOULLEC

Oncologie médicale

Dr Xavier LASSARTESSE

Mail : uf.oral-neuro@isc84.mssante.fr

Fax : 04 90 27 63 93



N° UNIQUE : 04 90 27 63 45

COORDONNATEUR

Dr Antoine ARNAUD

Oncologie radiothérapie

Dr Bertrand BILLEMONT

Oncologie médicale

Dr Gaëtan DE RAUGLAUDRE

Oncologie radiothérapie

Dr Julien GRENIER

Oncologie médicale

Dr Alice MÈGE

Oncologie radiothérapie

Dr Alma STANCU

Oncologie médicale

Mail : uf.sein-gyneco@isc84.mssante.fr

Fax : 04 90 27 62 60

SOS Sein : 04 90 27 60 00



N° UNIQUE : 04 90 27 63 29

COORDONNATEUR

Dr Werner HILGERS

Oncologie médicale

Dr Benoit CALDERON

Oncologie radiothérapie

Dr Lysian CARTIER

Oncologie radiothérapie

Dr Bruno CHAUVET

Oncologie radiothérapie

Dr Magali RAVOIRE

Oncologie médicale

Dr Nathalie ROUARD

Oncologie radiothérapie

Mail : uf.urologie@isc84.mssante.fr

Fax : 04 90 27 63 91



N° UNIQUE : 04 90 27 61 66

CONSULTATION DOULEUR

Dr Éric BALUNDA

Dr Carine QUINTO

Caroline RUIZ

SOINS PALLIATIFS

Dr Valérie TRIOLAIRE

Solène BERTRAND

Ana FAYEN

PSYCHO-ONCOLOGIE

Julien GUERIN

Mélanie PAUL

Luciana FLEURY

Anne-Sophie GIBON

**CELLULE D'ACCOMPAGNEMENT
ET DE PARCOURS (CAP)**

04 90 27 61 66

Mail : uf.soinsdesupport@isc84.mssante.fr

Fax : 04 90 27 62 53

L'ORGANISATION DES SOINS

Tout au long de votre parcours thérapeutique, votre suivi sera assuré par une équipe médicale pluridisciplinaire.

Vous serez amené à vous rendre dans les différents services de l'Institut :

- sur le plateau médico-technique : imagerie médicale, radiothérapie et curiethérapie,
- et/ou à l'hôpital de jour,
- et/ou dans une unité conventionnelle d'hospitalisation.

Vous rencontrerez les membres des équipes médicales pluridisciplinaires :

- oncologues médicaux,
- oncologues radiothérapeutes,
- médecins d'hospitalisation,
- médecins spécialistes : onco-psychiatre, cardiologue, nutritionniste, addictologue, algologue, etc.

LA CONSULTATION D'ANNONCE

Lors de la **consultation d'annonce**, à laquelle vous pouvez vous faire accompagner par un proche, le médecin vous informe sur le diagnostic et vous explique les différentes étapes de votre Projet Personnalisé de Soins (PPS)

Suite à la **réunion de concertation pluridisciplinaire (RCP)**, votre médecin référent vous proposera le traitement le plus adapté.

Au plus près de la consultation médicale d'annonce, vous serez contacté par un paramédical d'annonce qui évaluera vos besoins en soins de support et vous donnera toutes les informations souhaitées.

LE PROJET PERSONNALISÉ DE SOINS

A partir de cette consultation, le médecin vous proposera un projet personnalisé de soins informatisé :

Ce document est votre programme thérapeutique, il vous indique le traitement, leur périodicité et les prises en charge associées. Il constitue le lien entre Sainte-Catherine et les intervenants du domicile.

Dans le cadre du réseau ONCOPACA-Corse est créée une base de données régionale regroupant l'ensemble des fiches de RCP.

Cette base de données permet aux professionnels de santé d'accéder aux informations médicales vous concernant, qui leur sont nécessaires pour assurer la coordination et la continuité de votre prise en charge. Les données de la base régionale pourront également être exploitées à des fins de recherches en santé publique. Une information détaillée sur le réseau régional de cancérologie ONCOPACA-Corse et le partage de vos informations de santé sont disponibles sur le site www.oncopaca.org.

Information sur l'état de santé

Art. L 1111-7, L 1112-1 et R. 1112-9 du Code de la Santé Publique

Loi 2002-2003 relative aux droits des malades du 4 mars 2002- Décret n° 2002-637 du 29 avril 2002

L'ensemble des informations concernant votre état de santé est délivré au cours d'un entretien individuel avec le praticien. Ces informations vous permettront de décider avec lui du traitement que vous suivrez. Votre consentement est fondamental.

PLUS D'INFORMATIONS VIA DES FILMS

Sainte-Catherine a réalisé 6 films «Parcours de soins» destinés aux patients et à leurs proches afin de présenter, en quelques minutes, les différentes étapes du parcours de soins à Sainte-Catherine.

Ces films sont disponibles sur la borne tactile en libre-service située dans le couloir menant aux consultations de Sainte-Catherine, sur le site internet de Sainte-Catherine : www.icap84.org et sur YouTube (*Tapez : Institut Sainte-Catherine Parcours de soins*).

Même si chaque parcours est personnalisé et unique, ces films vous permettent d'avoir une vision globale de votre prise en charge selon les différentes pathologies traitées, le choix des traitements et des plateaux techniques décidés par le corps médical, et les soins de support proposés.

MY WEB ISC* : LE PARCOURS DE SOINS CONNECTÉ

My Web ISC*, qu'est-ce que c'est ?

Il s'agit d'une plateforme dédiée aux patients et aux professionnels de santé.

Cette plateforme web interactive et sécurisée facilite le lien entre le patient, Sainte-Catherine - Institut du Cancer - Avignon-Provence, et les professionnels de santé dans le parcours de soins.



Elle regroupe les principaux éléments de votre dossier médical en temps réel :

- Votre Programme Personnalisé de Soins (PPS)
- Votre suivi après traitement
- Vos rendez-vous
- Les comptes-rendus médicaux (en développement)
- Votre plan personnalisé après cancer (en développement)

Comment accéder à mon espace personnel ?

1) D'un smartphone, d'une tablette ou d'un ordinateur, tapez cette adresse internet : <https://mywebisc.isc84.org> dans la barre d'adresse en haut à gauche de votre écran, et non la barre de recherche.

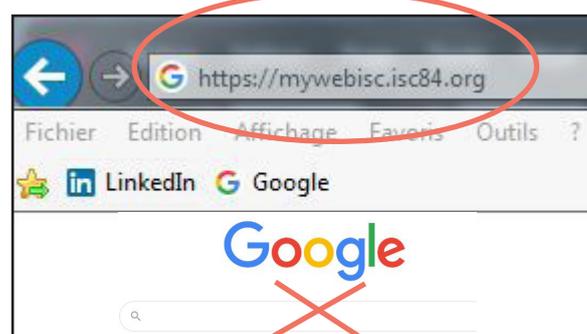
2) Dans l'espace dédié au patient, tapez votre numéro d'identification personnel (NIP) inscrit sur votre PPS remis lors de votre consultation à Sainte-Catherine.

N° à 9 chiffres inscrit sur les étiquettes (ex. : 201700000).

3) Vous recevrez à chacune de vos connexions un code sur votre smartphone pour vous assurer que vos données sont sécurisées et confidentielles.

4) Vous avez maintenant accès à votre dossier : PPS, rendez-vous, comptes-rendus et bilans (en développement).

5) Vous avez la possibilité de télécharger et imprimer tous les documents consultables.



Vous êtes patient de l'institut

La connexion se fait via un mot de passe **valable 10 minutes** qui vous est envoyé par SMS.
Veuillez **saisir** votre Numéro d'Identification Personnel (NIP).
Puis **cliquer** sur "Recevoir un mot de passe".

Saisissez votre identifiant NIP

Recevoir un mot de passe



PLUS D'INFORMATION ?

Une vidéo de présentation de cette nouvelle application est disponible sur le site internet de Sainte-Catherine :

www.icap84.org

Pour toute information complémentaire, merci de bien vouloir vous rapprocher de votre correspondant dont le nom et les coordonnées sont indiqués dans votre Programme Personnalisé de Soins (PPS).

* ISC : Institut Sainte-Catherine

RECHERCHE CLINIQUE ET UNITÉ DE RECHERCHE CLINIQUE

Les essais cliniques (appelés aussi « essais thérapeutiques » ou « études cliniques ») en cancérologie ont pour but l'évaluation de nouveaux traitements du cancer : nouveaux médicaments ou associations de médicaments (contre la maladie ou ses effets secondaires), des nouvelles façons de les administrer (par comprimés plutôt que par injection, par exemple), des nouvelles techniques de traitement (nouveau type de radiothérapie) ou de diagnostic (nouveau test biologique par exemple).

Sainte-Catherine disposant d'un service de recherche clinique, la participation à un essai clinique vous sera peut être proposée par votre médecin si votre maladie répond à des critères très précis d'inclusion. La participation à un essai est un acte volontaire, et votre consentement écrit est indispensable.

Vous êtes libre de refuser de participer ou d'interrompre votre participation en cours d'essai, sans avoir à vous justifier et sans que cela ne porte préjudice à votre prise en charge.

A Sainte-Catherine, des attachées de recherche clinique et des techniciennes de recherche clinique assurent au quotidien la gestion des essais avec les pharmaciens et l'ensemble des professionnels concernés, conformément aux lois et procédures en vigueur en veillant notamment à la qualité des données recueillies.

Une Unité de Recherche Clinique (URC) permet, à l'aide d'un aménagement spécifique, une surveillance des patients inclus dans un essai thérapeutique.

4 lits sont dédiés à cette prise en charge.

Un médecin, le **Dr Rania BOUSTANY**, est également spécifiquement rattaché à la recherche clinique.

Pour joindre le service, contacter l'infirmière de l'Unité de Recherche Clinique au : 04.90.27.62.12

Depuis novembre 2018, la recherche clinique est certifiée ISO 9001 pour son activité d'investigation des essais cliniques.

Ce label garantit aux patients, médecins et partenaires le plus haut niveau de qualité, de soins et de sécurité dans la gestion des essais.



SOS Sein® : 04 90 27 60 00

SOS Sein® concerne les femmes inquiètes de l'état de santé de leurs seins, et a pour objectif de mettre à disposition sous un délai très court, 24 à 48h maximum, un consultant cancérologue, spécialiste des maladies du sein.

*Un numéro de téléphone dédié **04.90.27.60.00** est à votre disposition.*

Recherche biomédicale (Loi du 9 août 2004 – Article L1122-1 du code de la santé publique)

En cas de participation à un essai thérapeutique, votre consentement éclairé doit être recueilli.

Tous les éléments nécessaires à votre information vous seront donnés dans un document écrit :

- l'objectif de la recherche, sa méthodologie et sa durée,
- les bénéfices attendus, les contraintes et les risques prévisibles.

Vous pouvez faire valoir votre droit de refus de participer à une recherche.

Pour prendre rendez-vous avec l'un de nos médecins spécialistes :

CARDIOLOGUE

Docteur Abdel Aziz Hadjali : **04.90.94.26.80**
Docteur Olivier Wong (secrétariat de cardiologie Rhône-Durance) : **04.90.14.81.90**



ANGIOLOGUE

Docteur Camille Penne
Docteur Corinne Leclère
Docteur Catherine Charria
(Echo-Doppler)
(secrétariat de cardiologie Rhône-Durance)
04.90.14.81.90

OTORHINO-LARYNGOLOGUE

Docteur Xavier Lassartesse : **04.90.27.62.66**
Uniquement le mardi matin

LA SOCIO-ESTHÉTIQUE

La socio-esthétique est intégrée aux soins de support de Sainte-Catherine.

Sur demande médicale ou soignante, vous pourrez bénéficier durant votre séjour d'une prise en charge par notre socio-esthéticienne.

De nombreux conseils vous seront délivrés pour faire face aux changements physiques induits par la maladie et les traitements (coiffure, maquillage, tenues vestimentaires, ...) que ce soit en consultation individuelle ou en groupe lors des ateliers de socio-esthétique.

Mme Muriel PASCUAL, socio-esthéticienne



LA SOMATOTHÉRAPIE



La somatothérapie est intégrée aux soins de support de Sainte-Catherine.

Sur demande médicale à l'issue de la consultation douleur ou sur demande des équipes soignantes, vous pourrez bénéficier durant votre séjour d'une prise en charge par notre somatothérapeute.

La somatothérapie a pour but d'utiliser les différentes techniques de toucher relationnel, de relaxation et de rééquilibrage énergétique afin de soulager et mieux gérer les symptômes rebelles comme l'angoisse, la douleur, les nausées, les vomissements, la constipation, les neuropathies, l'acné et l'accompagnement de fin de vie.

Mme Sylvie BARTHES, somatothérapeute

LE SUIVI DIÉTÉTIQUE ET NUTRITIONNEL

L'équipe de diététiciennes intervient en hospitalisation complète pour réaliser votre évaluation nutritionnelle sur la demande de votre médecin référent.

Des consultations avec un médecin nutritionniste (uniquement le jeudi) peuvent également être organisées en accord avec votre médecin référent.

LA RÉADAPTATION

Sur prescription médicale, les kinésithérapeutes assurent des soins de rééducation fonctionnelle adaptés à la pathologie et aux besoins du patient.

Dans le cadre de la prise en charge des patients « après cancer », la maison Sainte-Catherine vous accueille pour une réadaptation à l'effort et une reprise d'autonomie. Son objectif est de proposer un accès à des soins de support adaptés et évalués après la fin de votre traitement.

Cette prise en charge peut vous être proposée par votre oncologue.

E-mail : soinsdesupport_activitephysique@isc84.org

LA STOMATHÉRAPIE

Une infirmière stomathérapeute intervient ponctuellement auprès des patients porteurs de stomies digestives ou urinaires en pré-opératoire pour une éducation informative sur les stomies ou en post-opératoire pour l'éducation, la prise en charge par le patient et l'adaptation du matériel.

LA CONSULTATION PLAIE ET CICATRISATION

Une infirmière formée peut intervenir dans votre prise en charge en cas de plaies complexes d'origines cancéreuses, radiothérapeutiques ou post-opératoires.

L'ONCOGÉNÉTIQUE

La consultation d'oncogénétique s'adresse à des patients ayant eu plusieurs cancers au sein de leur famille afin de détecter une éventuelle origine génétique. La consultation est réalisée en présence d'un médecin onco-généticien et d'un conseiller en génétique.

Dr Hélène DREYFUS, onco-généticienne :
04.90.27.61.69

ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE

L'éducation thérapeutique a pour objectif de vous aider à mieux vivre au quotidien avec votre maladie chronique.

A Sainte-Catherine, il existe des programmes d'éducation thérapeutique (ETP) proposant des séances individuelles et/ou collectives, selon les besoins des patients.

Les programmes d'ETP proposés ont obtenu une autorisation de l'Agence Régionale de Santé (ARS) dans le cadre de l'application du décret n°2013-449- du 31 mai 2013.

Vous pouvez trouver toutes les informations sur les programmes proches de chez vous sur la plateforme de l'Agence Régionale de Santé (ARS) : etap.paca.ars.sante.fr

Pour participer à un programme d'ETP, n'hésitez pas à demander conseil à votre oncologue référent ou aux professionnels référents.

CONSULTATION D'ADDICTOLOGIE

La présence d'un psychiatre addictologue a pour but d'évaluer les problématiques addictives des patients suivis à Sainte-Catherine., les orienter et leur proposer une prise en charge.

Docteur Olivier RICCOBONO, addictologue :
04.90.27.61.66
E-mail : soinsdesupport_addicto@isc84.org

CONSULTATION DE LYMPHOLOGIE

Un lymphologue peut être rencontré dans le cadre du diagnostic et du traitement des affections du système lymphatique.

Dr Jean-Claude FERRANDEZ : 04.90.27.61.66

L'ONCOGÉRIATRIE

L'oncogériatrie a pour objet la prise en charge adaptée des patients âgés atteints de cancer.

Une évaluation gériatrique est réalisée afin d'adapter au mieux la stratégie thérapeutique et optimiser la prise en charge.

Dr Sylvie KIRSCHER, onco-gériatre :
04.90.27.62.65

« Bien gérer sa thérapie orale au quotidien »

Ce programme ETP animé par les professionnels de Sainte-Catherine peut vous être proposé pour :

- Comprendre les objectifs de la thérapie orale sur la maladie
- Maîtriser l'usage du médicament
- Connaître et adapter ses apports nutritionnels
- Intégrer dans la vie de tous les jours une activité physique
- Exprimer ses difficultés et son rapport à la maladie

CONSULTATION DU RISQUE

La consultation du risque a pour objectif de rechercher d'éventuelles causes professionnelles chez des patients atteints de cancers broncho pulmonaires et de les rendre socialement visibles. Cette consultation est réalisée par des médecins du travail.

Docteur Benoît DE LABRUSSE : 04.90.27.62.35
Docteur Brigitte LEMEUR : 04.90.27.62.35

CONSULTATION D'ALGOLOGIE

Dans le cadre de votre prise en charge de la douleur, vous pouvez solliciter nos spécialistes en algologie (consultation douleur).

Dr Carine QUINTO, Dr ÉRIC BALUNDA DIBAZEYI
Secrétariat consultation douleur : 04.90.27.61.66
E-mail : soinsdesupport_douleur@isc84.org

LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) existe à Sainte-Catherine depuis 1998. Il a pour mission de développer le programme de prise en charge de la douleur des patients.

Cette prise en charge repose sur une évaluation systématique de la douleur par les équipes infirmières et sur la mise en oeuvre de traitements par les équipes médicales.

Une infirmière douleur pourra également être amenée à vous prendre en charge.

Sainte-Catherine adhère au Réseau « Prise en Charge de la Douleur PACA Ouest ».

Un document d'information sur le Réseau est à votre disposition en consultation douleur.

- Ne laissez pas la douleur s'installer, ni altérer votre qualité de vie.
- N'hésitez pas à en parler à votre médecin et à l'équipe de soins.
- Actuellement, la plupart des douleurs peuvent être considérablement soulagées.
- Votre médecin dispose de médicaments antalgiques efficaces : il a besoin de votre participation pour une meilleure prescription. N'hésitez pas à lui demander des explications sur ces traitements.



Votre douleur, parlons-en

Contrat d'engagement

À Sainte-Catherine, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Les Drs Carine QUINTO et Éric BALUNDA

sont disponibles pour vous recevoir, évaluer, traiter et soulager votre douleur.

Secrétariat : **04.90.27.61.19**

- Sainte-Catherine adhère au «Réseau Douleur PACA Ouest »
- Un Comité de lutte contre la douleur existe depuis 1998.
- Nos équipes de soins sont formées à la prise en charge de la douleur.

Article L. 1110-5 du code de la santé publique : « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte ... »

Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui **vous** convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux **votre** traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de **votre** prise en charge dans notre établissement de santé.



Votre douleur, parlons-en



MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SANTÉ

www.sante.gouv.fr

LA PHARMACIE

L'activité exclusive de cancérologie, l'importance des traitements chimiothérapeutiques réalisés et la mise en place de la rétrocession depuis 2001, font de la Pharmacie un service important de Sainte-Catherine.

Les médicaments correspondent à un poste budgétaire très lourd, avec 16 % de médicaments délivrés en rétrocession. La chimiothérapie à elle seule représente 73 % des dépenses internes.

Les missions de la pharmacie :

- dispenser les traitements spécifiques prescrits aux patients dans le cadre de la prise en charge de leur maladie en assurant une traçabilité nominative,
- réaliser les préparations stériles des chimiothérapies au sein de l'unité de préparation centralisée, selon les bonnes pratiques de préparations hospitalières intégrant les règles d'hygiène et des différentes vigilances sanitaires,
- délivrer au public des médicaments spéciaux qui ne sont pas distribués dans les officines de ville, tout en les informant sur le bon usage des médicaments (rétrocession hospitalière, au niveau 0 de Sainte-Catherine),
- participer à la réalisation d'essais de recherche clinique de l'Institut.

Le service dispose à ce jour :

- d'une pharmacie centrale
- d'une unité de préparation centralisée (salle blanche) comportant 3 isolateurs dans une zone à atmosphère contrôlée
- d'un espace d'accueil des patients pour la rétrocession hospitalière

Dans le cadre de votre traitement de chimiothérapie orale, une consultation spécifique avec un Pharmacien peut vous être proposée afin :

- de vous expliquer votre traitement et ses effets indésirables,
- de vous remettre un livret spécifique sur vos médicaments,
- d'évaluer à J8 et J15 votre tolérance et votre observance au traitement.

**Plus de 30 000 préparations
de chimiothérapie sont réalisées
chaque année**

L'IMAGERIE MÉDICALE

Le service d'imagerie médicale est situé au niveau 1 de Sainte-Catherine, proche du bureau des admissions.

Il dispose d'un plateau technique de pointe comprenant un scanner, des appareils pour réaliser des actes de radiologie conventionnelle, de mammographie et des échographies, et un IRM.

Le service a également une activité d'imagerie interventionnelle dont les principaux actes sont des macro-biopsies en sénologie, micro-biopsies sous guidage échographique, biopsies sous échographie, biopsies sous guidage scanner, ponctions, infiltrations, alcoolisations sous échographie et sous scanner.

Les missions du service sont la surveillance et le suivi des patients atteints de cancer et traités à Sainte-Catherine ; le dépistage et la surveillance des cancers du sein ; la prise en charge des patients externes.

L'équipe du service est composée de médecins radiologues vacataires, de la surveillante du service, de manipulateurs en radiologie, d'aides manipulateur et de secrétaires médicales.

 **Pour prendre rendez-vous : 04.90.27.62.95**

LA SALLE DES GESTES TECHNIQUES

La Salle de Gestes Techniques est située au niveau 2 de Sainte-Catherine, dans le service du SUD 2.

Ses principales missions sont la pose et dépose de cathéter centraux (PAC, PICC, VVC) sur des patients traités à Sainte-Catherine.

L'équipe du service est composée de médecins radiologues vacataires, d'infirmières et d'aides-soignantes.

 **Si vous avez des questions : 04.90.27.62.91**

LE LABORATOIRE



Les analyses biologiques des malades hospitalisés sont assurées par un laboratoire privé, Bioaxiome, installé sur le site de Sainte Catherine.

Ce laboratoire est une entité indépendante.

Il est également ouvert à tous les patients externes.

Pour plus d'informations : www.bioaxiome.com

 **Pour prendre rendez-vous : 04.90.27.60.80**

LES REPAS

Lors de votre première hospitalisation et ensuite en fonction de vos besoins, vous recevrez la visite d'un diététicien :

- afin que les repas qui vous sont proposés tiennent compte de votre état de santé, de vos traitements et prescriptions médicales. Pour rappel, le régime prescrit est issu d'un acte médical dont vous devez tenir compte.
- afin de recueillir vos préférences alimentaires et respecter le régime et la texture des aliments validés par le médecin de l'unité.

Nous vous demandons de signaler vos allergies alimentaires au médecin.
Nous vous conseillons de ne pas vous faire apporter d'aliments ou boissons sans autorisation préalable.

Le petit-déjeuner est servi
vers 7h30

Le déjeuner est servi
vers 12h

Une collation est proposée
vers 15h

Le dîner est servi
vers 18h30

LINGE & TENUE VESTIMENTAIRE

Il vous est conseillé d'apporter votre nécessaire de toilette, vos serviettes de toilette et votre linge pour la durée du séjour. L'établissement ne prend pas en charge l'entretien de votre linge personnel.

Une tenue correcte est demandée pour se promener dans les couloirs ou se rendre en consultation (robe de chambre ou tenue de ville).

LE TÉLÉPHONE

Vous pouvez appeler vos correspondants ou recevoir des appels.

Le forfait chambre particulière inclut cette prestation sinon elle vous sera facturée 3 € à l'ouverture + le coût de vos communications.

Appeler un correspondant :

Pour appeler des correspondants extérieurs, vous devez en faire la demande dans la fiche de prestations complémentaires. Le kiosque hospitalisation vous délivrera ensuite votre code confidentiel ainsi que le mode opératoire pour passer des appels.

- Composer le 0 puis votre code confidentiel à 4 chiffres (communiqué à l'entrée)
- Composer le numéro de votre correspondant

Recevoir un appel :

Le kiosque hospitalisation vous communique lors de votre arrivée votre numéro de téléphone personnel.

Pour tout renseignement, vous pouvez joindre le kiosque hospitalisation en composant le 6281 du lundi (8h - 17h30) au samedi (8h - 13h).

Vous devrez vous acquitter de la facture téléphonique au moment de votre sortie.

LE TÉLÉPHONE PORTABLE

Pour la tranquillité de tous, merci de bien vouloir mettre votre téléphone portable en mode silencieux dans l'enceinte de l'établissement.



LA TÉLÉVISION

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur.

Le forfait chambre particulière inclut cette prestation sinon la demande de téléviseur est une prestation complémentaire (tarif de 5,50 € la journée).

Pour en bénéficier, vous devez avoir rempli la fiche de prestations complémentaires remise au bureau des admissions.

La liste des chaînes disponibles vous sera remise par le personnel du kiosque hospitalisation.

Dans un souci de respect de chacun, les personnes en chambre doubles désirant la télévision, se verront remettre un casque audio.

Vous devez vous acquitter de la facture au moment de la sortie.



LE COURRIER

Vous avez la possibilité de faire adresser votre courrier à Sainte-Catherine en faisant mentionner le numéro de votre chambre.

Si vous souhaitez envoyer du courrier, il est possible de le déposer à l'accueil central avant 16 heures.



ACCÈS WIFI

Un accès wifi est disponible dans les services d'hospitalisation complète.

Cet accès est compris dans le forfait chambre particulière, sinon vous pouvez en faire la demande auprès du bureau des admissions en remplissant la fiche de prestations complémentaires. Un code d'accès vous sera alors délivré par le kiosque hospitalisation.



LES VALEURS

Ne gardez pas d'argent ou d'objets de valeur. Confiez-les si possible à un membre de votre famille. En cas d'impossibilité, un coffre est à votre disposition. Le dépôt se fait contre remise d'un reçu qui sera exigé au moment du retrait.

Adressez-vous à la surveillante du service pour toute information.

Si vous quittez votre chambre momentanément (pour passer un examen par exemple), et souhaitez fermer la porte à clef : adressez-vous à un membre de l'équipe soignante.

Prothèses dentaires et auditives

Il est recommandé de ne pas envelopper ces prothèses dans des mouchoirs en papier afin d'éviter qu'elles ne soient jetées. Utilisez leur étui et rangez-les, en particulier avant de partir pour un examen.

LE CULTE

Si vous désirez prendre contact avec le ministre du culte de votre confession, vous trouverez ci-dessous, quelques coordonnées.

Culte catholique : Père Régis-Marie - **06.66.12.10.53**

Culte musulman : M. Liyou Yamy - **06.68.91.85.85**

Culte orthodoxe : Père Georges (F. Eymard) - **06.33.11.96.25**

Culte protestant : Mme le Pasteur Cécile Plaâ - **07.77.28.54.88**

Culte juïaïque : Synagogue d'Avignon - **04.90.85.21.24**

LES ASSOCIATIONS

De nombreuses associations d'aide aux patients atteints de cancer existent, en voici quelques-unes



La Ligue Nationale contre le Cancer : www.ligue-cancer.net

Comité du Vaucluse : **04.90.87.63.56**

Ses actions :

- soutien financier à la recherche et définition des programmes prioritaires,
- actions solidaires conçues pour et avec les malades,
- éducation à la santé, prévention, dépistage.



Europa Donna : www.europadonna.fr

Permanence téléphonique : **01.44.30.07.66**

Association de femmes, patientes ou non, concernées par le cancer du sein.



Vivre comme avant :

Maïté Sanchez : **06.22.07.55.79**

Mouvement d'amitié qui s'efforce d'apporter, à toute femme ayant subi une intervention du cancer du sein, une aide morale et un réconfort dans la discrétion la plus absolue.

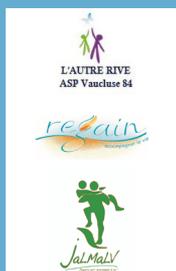


Provence stomie contact : www.provence-stomie-contact.com

provence.stomie@gmail.com

Permanence téléphonique : **06.50.85.76.44** ou **06 87 12 34 08**

Association soutenant les personnes stomisées ainsi que leurs proches dans leur vie quotidienne sur le plan psychologique et social.



Concernant les soins palliatifs, Sainte-Catherine dispose d'une convention avec 3 associations de bénévoles : l'association **l'Autre Rive**, l'association **Regain** et l'association **JalMalv**. Les bénévoles de ces associations exercent une permanence, 7j/7, de 14h à 17h. Pour les rencontrer, vous avez la possibilité de les contacter directement aux coordonnées indiquées ci-dessous ou de vous adresser au personnel de service ou à l'équipe mobile de soins palliatifs.

Association l'Autre Rive : **04.32.75.38.55**

Association Regain : **04 90 02 31 76**

Association Jalmalv : **04 90 40 87 60**

VOTRE SORTIE

La décision de sortie est une décision médicale.

En cas de sortie contre avis médical, il vous sera demandé de compléter et signer une attestation de sortie contre avis médical. Votre responsabilité sera alors engagée.

Les sorties ont lieu à partir de 9h.

DANS LE SERVICE

La surveillante du service ou l'assistante de consultation vous remettra les documents nécessaires à la continuité de votre prise en charge (convocations aux prochains rendez-vous, ordonnance si nécessaire).

Vos médicaments personnels initialement récupérés lors de votre entrée vous seront remis, les informations nécessaires sur votre traitement vous seront délivrées par le médecin, la surveillante ou le personnel infirmier.

AU KIOSQUE HOSPITALISATION ET AU BUREAU DES ADMISSIONS

Il vous sera demandé de vous présenter au kiosque afin de signaler votre sortie et récupérer les éléments de facturation correspondant à votre séjour avant de vous rendre au bureau des admissions.

QUESTIONNAIRE DE SORTIE

Pour les patients pris en charge en hospitalisation complète, dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge, nous vous demanderons de compléter le questionnaire de satisfaction remis par le personnel du kiosque hospitalisation.

Vous pourrez le restituer au kiosque hospitalisation lors de votre sortie ou dans la boîte aux lettres prévue à cet effet dans le service d'hospitalisation dans lequel vous étiez.

LES PERMISSIONS

Elles sont exceptionnelles. Une autorisation médicale est indispensable. Celle-ci doit être obligatoirement remise à l'accueil au moment de votre départ en permission.

Avant de quitter Sainte-Catherine, vérifiez que :

- les prochains RDV vous ont été remis,
- vos résultats d'examens vous ont été remis,
- vous n'avez rien oublié

Et surtout n'oubliez pas de nous remettre votre questionnaire de satisfaction !

LA FAMILLE ET LES PROCHES

LES REPAS

En chambre

Les accompagnants désirant prendre un repas en chambre en compagnie du malade hospitalisé (limité à une personne) peuvent en faire la demande auprès du kiosque hospitalisation.

Un ticket vous sera remis contre règlement.

L'achat des tickets doit se faire :

- avant 10 heures pour le repas de midi.
- avant 15 heures pour le repas du soir
- avant 15h le vendredi pour toute demande concernant le week-end.

Les tickets devront être remis au personnel servant les repas. Aucun plateau ne sera servi sans ticket.

Tarifs des repas accompagnants : **9 € le repas et 2,50 € le petit-déjeuner.**

À LA CAFÉTÉRIA

La cafétéria de Sainte-Catherine est à la disposition des familles, du lundi au vendredi de 12h à 14h.

Il est nécessaire de se rendre au kiosque hospitalisation pour acheter un ticket repas d'un montant fixe de **10 €**.

Ce ticket est à remettre à la caisse de la cafétéria contre un repas complet (entrée, plat, fromage, dessert, petit pain et boisson).



LE SNACK « AKTÉ »

Le snack est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 18h. Il est situé à l'entrée du bâtiment B1.

LES VISITES

Votre famille et vos proches peuvent vous rendre visite de 11h à 20h.

Pour votre confort et celui de vos voisins, le nombre de vos visiteurs sera limité à 2 ou 3 personnes simultanément. Leur présence doit rester discrète.

Le non-respect de ces règles peut entraîner l'exclusion du ou des visiteurs.

Dans certains cas, les horaires de visites peuvent être étendus :

- sur demande auprès du cadre infirmier ou du médecin, une personne de votre entourage (deux personnes au maximum) peut être autorisée à rester auprès de vous en dehors des heures de visites,
- sur invitation du personnel soignant, les visiteurs se retireront des chambres pendant l'exécution des soins et

examens pratiqués sur le patient ou le voisin de chambre.

Dans tous les cas, il est demandé aux visiteurs (conformément aux dispositions mentionnées dans l'article R. 1112-47 du Code de la santé publique) de :

- respecter et permettre le repos des autres patients,
- n'apporter aucun gêne au fonctionnement du service,
- maintenir en bon état les locaux et les objets mis à votre disposition,
- ne pas introduire d'animal dans l'enceinte de l'établissement.

La sécurité de nos patients étant une priorité, Sainte-Catherine se réserve le droit d'ajuster ces horaires de visite en cas de situation épidémique ou tout autre situation le nécessitant.

LA FAMILLE ET LES PROCHES

LES SOLUTIONS D'HÉBERGEMENT

Pendant votre séjour, un membre de votre famille souhaite rester auprès de vous. Vous avez la possibilité :

- si vous avez choisi le forfait chambre particulière, sur simple demande au personnel du service d'hospitalisation, de faire installer un lit d'appoint,
- ou d'obtenir 1 lit d'appoint (au tarif de **6,80 € par nuit**) en faisant la demande au kiosque hospitalisation. En dehors des heures d'ouverture du kiosque hospitalisation, une demande de prestations devra être remplie dans le service d'hospitalisation.

LE STUDIO FAMILLE

Sainte-Catherine met à la disposition des patients et de leur famille, un espace qui leur est dédié. Ce studio famille est situé au niveau 2, après avoir traversé le service d'hospitalisation EST 2.

Ce studio est mis à disposition des familles sur réservation.

Pour plus d'information, une plaquette de présentation de cet espace est disponible dans les services d'hospitalisation et aux accueils.



L'INFORMATION MÉDICALE

Avec votre autorisation, votre entourage peut rencontrer le médecin d'hospitalisation vous prenant en charge. Pour cela, il est nécessaire de prendre rendez-vous en semaine auprès de la secrétaire du service.

LES ESPACES DE DÉTENTE ET D'INFORMATION



LE PARC

Sainte-Catherine dispose d'un parc auquel vous avez accès librement.

Pour y accéder directement, vous pouvez emprunter le même chemin que pour le patio, au niveau 0.



LE PATIO

Le patio est un lieu de détente mis à votre disposition. Il se situe près de la cafétéria.



LE KIOSQUE D'INFORMATION

Situé dans le hall d'accueil central et dédié aux malades, aux proches, aux associations et au personnel soignant, cet espace offre des informations d'ordre général sur le cancer, la maladie, les traitements, les examens, etc.

Vous retrouverez également au kiosque d'information, les différentes fiches d'information sur vos droits : les directives anticipées, la personne de confiance... mais également sur le don d'organe, le développement durable...

Outre les documents d'information papier, un poste informatique vous est dédié et vous permettra de réaliser vos recherches sur internet.



VOS DROITS ET DEVOIRS

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

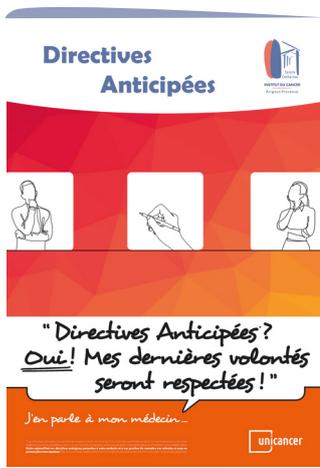
Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » : ce sont **vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non poursuivre, si un jour vous ne pouvez plus communiquer** (après un accident ou à l'occasion d'une maladie grave). Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est-à-dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux.

Le professionnel de santé doit respecter les volontés exprimées dans les directives anticipées, conformément à la législation en vigueur (article L.1111-11 du Code de santé publique et loi n° 2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie).

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles 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 afin que l'on puisse les enregistrer dans votre dossier informatique.

Vous pouvez écrire librement ce qui vous semble important ou vous aider du livret d'information et du formulaire disponible sur simple demande auprès des personnes qui vous prennent en charge, ou sur le site de la Haute Autorité de Santé : www.has-sante.fr

Si vous souhaitez rédiger vos directives anticipées, votre médecin peut vous accompagner dans la démarche. N'hésitez pas à lui en parler !



- Vous pouvez donner vos directives sur les décisions médicales à prendre pour le cas où vous seriez dans l'incapacité de vous exprimer. Même si envisager à l'avance cette situation est toujours difficile, voire angoissant, il est important d'y réfléchir.
- Toute personne majeure peut les rédiger, mais ce n'est pas une obligation.
- Un modèle de formulaire est disponible, sur simple demande.
- Elles sont valables sans limite de temps mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.

■ Que vous soyez en bonne santé, atteint d'une maladie grave ou non, ou à la fin de votre vie, vous pouvez exprimer vos souhaits sur la mise en route ou l'arrêt de réanimation, d'autres traitements ou d'actes médicaux, sur le maintien artificiel de vos fonctions vitales et sur vos attentes. Vous pouvez en parler avec votre médecin pour qu'il vous aide dans votre démarche ; il pourra vous expliquer les options possibles.

■ Cette réflexion peut être l'occasion d'un dialogue avec vos proches.

■ C'est également l'occasion de désigner votre **personne de confiance** (personne qui parlera en votre nom si vous ne pouvez plus vous exprimer) : elle sera consultée en premier si vous n'avez pas rédigé vos directives anticipées ou si elles se trouvaient difficilement accessibles à ce moment.

■ Il est important d'**informer** votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation, afin qu'elles soient facilement accessibles.

■ Dans tous les cas, **votre douleur sera traitée et apaisée**. Votre bien-être et celui de vos proches resteront la priorité.

LA CHARTE DE PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DES PATIENTS

Sainte-Catherine - INSTITUT DU CANCER - Avignon-Provence (ICAP) est amené à recueillir des données concernant ses patients, ses agents et les personnes en lien avec l'institution.

Il s'engage à assurer la protection de vos données personnelles et le respect de vos droits en conformité avec le **Règlement Général européen sur la Protection des Données (RGPD)** n°2016/679 relatif à la protection des données personnelles et le droit français applicable en la matière.

Vos données

A l'occasion de votre prise en charge à Sainte-Catherine et dans le cadre de ses missions statutaires de soins, de recherche et d'enseignement, des informations d'ordre administratif, social, médical ou encore de vidéosurveillance vous concernant sont recueillies par le personnel des différents services de l'Institut et font l'objet, dans leur majorité, de traitements informatisés. Le traitement désigne toutes les opérations de collecte, conservation, utilisation et communication de vos données.

Le traitement et les destinataires de vos données

DOSSIER PATIENT

Ces données, protégées par le secret médical, alimentent votre dossier patient, qui sera consulté et complété lors de vos futures prises en charge à l'Institut. La raison principale pour laquelle Sainte-Catherine conserve et traite vos données est d'assurer votre prise en charge.

Les informations recueillies, dont les échantillons biologiques, les données génétiques générées et/ou collectées lors de votre prise en charge ou de votre suivi, sont réservées exclusivement aux métiers habilités à en faire usage :

- l'équipe de soins qui vous suit,
- les services administratifs habilités,
- les sous-traitants médicaux externes (laboratoire d'analyses médicales Bioaxiome, centre radiologie La Durance, ...),
- nos correspondants médicaux dans le cadre de la coordination de votre prise en charge (Dossier Médical Partagé, messagerie sécurisée de santé),
- le service des urgences de l'hôpital d'Avignon,
- notre prestataire chargé de la restauration (régimes alimentaires, allergies, etc.).

Certaines informations doivent être transmises à des organismes de l'Etat ou à l'Assurance maladie à des fins d'élaboration et de révision de la carte sanitaire et du schéma d'organisation sanitaire, d'évaluation de la qualité des soins et de facturation.

Les informations recueillies sont également susceptibles d'être exploitées de façon non nominative à des fins de recherche scientifique ou de statistique (cf. article 9.2.j du Règlement européen sur la protection des données) afin de mener des travaux sur le cancer avec des objectifs de santé, d'études épidémiologiques, de description de stratégies thérapeutiques, d'évaluations médico-économiques et/ou à des fins d'enseignement. Si vous souhaitez vous informer sur les études en cours au sein de notre établissement, l'ensemble de nos études sont répertoriées sur la plateforme Health Data Hub. Elles sont également accessibles sur notre site internet :

<https://www.icap84.org/recherches-et-innovations/etudes-internes-en-cours/>

Dans le cadre de la recherche clinique, ces données peuvent être transférées de manière anonyme aux partenaires industriels ou académiques de l'ISC dans le cadre de leurs missions, que ces partenaires soient dans l'Union Européenne ou en dehors, toujours en regard d'une finalité ci-avant énoncée. Elles seront ensuite archivées, avec un accès très restreint, pour un maximum de vingt-cinq ans. Elles ne feront pas apparaître votre identité qui sera remplacée par un numéro.

Enfin, vos données médicales peuvent, avec votre accord, être mises à disposition sur le site web :

<https://mywebisc.isc84.org>

LA CHARTE DE PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DES PATIENTS

Sécurisation et conservation de vos données

Une politique de sécurité du système d'information assure la mise en place de procédures de sécurisation pour éviter tout accès non autorisés, usages impropres, divulgation, perte et/ou destruction de vos données.

Les données ne sont jamais transmises à un tiers. Nous ne commercialisons aucun fichier d'adresse ou de courriels.

DOSSIER MÉDICAL

Votre dossier médical est conservé pour une durée conforme à la réglementation (l'article R1112-7 du Code de la santé publique prévoit un délai de conservation minimum de 20 ans après la dernière venue, hors exception).

Vos droits

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 et à l'article 12 du RGPD, quelle que soit la nature des données vous concernant, et traitées par l'Institut (personnelles ou santé), vous disposez à tout moment, et dans certains cas de figure, des droits suivants :

- **Droits d'accès** : la personne concernée peut demander la communication des données personnelles faisant l'objet d'un traitement par Sainte-Catherine,
- **Droit de rectification** : si la personne concernée découvre que les informations détenues à son sujet sont inexactes ou incomplètes, elle peut demander de mettre à jour ses données personnelles ou faire rectifier ses données personnelles traitées par l'ICAP ;
- **Droit d'opposition** : la personne concernée peut exprimer son souhait que ses données personnelles ne fassent plus l'objet d'un traitement ;

- **Droit à l'effacement** : dans certains cas, la personne concernée peut demander la suppression de ses données personnelles (par exemple lorsque les données ne sont plus nécessaires, lorsque les données sont traitées de manière illégitimes ou lorsqu'elles ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées. Cela comprend les cas où les personnes concernées retirent leur consentement). Le droit à l'effacement est également connu sous le nom de droit à l'oubli.

Les demandes de droits d'opposition et d'effacement doivent être justifiées par un motif légitime.

- **Droit à la limitation** : la personne concernée peut demander la suspension du traitement de ses données personnelles (arrêt des services) ;
- **Droit à la portabilité** : la personne concernée peut demander, sous certaines conditions, de récupérer ses données personnelles afin d'en disposer.

Vous pouvez exercer vos droits par écrit à l'attention du Délégué à la Protection des Données (DPD) de l'Institut Sainte-Catherine, 250 Chemin de Baigne-Pieds - CS 80005 - 84918 AVIGNON Cedex 9 ou par mail, accompagné d'un justificatif d'identité de la personne concernée et du demandeur lorsqu'il ne s'agit pas de la même personne, à l'adresse suivante : dpo@isc84.org

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

LA VIDÉO-SURVEILLANCE

Le dispositif de vidéo-surveillance a pour but la sécurité des personnes et des biens.

En cas d'incident les images pourront être visionnées par le personnel autorisé et par les forces de l'ordre le cas échéant.

La durée de conservation des images est d'un mois.

"La charte de protection des données à caractère personnel des patients" est disponible au format papier au niveau de chaque accueil et sur notre site internet :

www.icap84.org

VOS DROITS ET DEVOIRS

LA CONSULTATION DE VOTRE DOSSIER MEDICAL

Vous pouvez vous procurer une copie de votre dossier ou le consulter sur place si vous le souhaitez. Votre demande doit être adressée par écrit au médecin de l'établissement qui vous suit ou au directeur de l'établissement. La communication des informations aura lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande, et au plus tôt après l'observation d'un délai de 48 h. Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, un délai de deux mois sera nécessaire à leur communication.

La consultation sur place de ces données est gratuite, toutefois si vous souhaitez en obtenir la copie, les frais de reproduction et le cas échéant d'envoi (tarif postal) seront

à votre charge. Vous devez préciser dans votre courrier le mode de communication choisi (consultation sur place ou envoi de copies) ou utiliser le formulaire de demande de communication de documents médicaux, disponible dans chaque secrétariat.

La présence d'une tierce personne est recommandée lors de la consultation de votre dossier ou de sa copie.

Les dossiers sont conservés pour une durée conforme à la réglementation. Leur archivage pourra être confié à une société spécialisée et agréée étrangère à l'établissement et astreinte aux mêmes règles de sécurité et de secret médical.

QUELQUES RÈGLES À RESPECTER*

HYGIÈNE

Pour ne pas majorer le risque d'infection nosocomiale, il est demandé aux patients et aux visiteurs de respecter les règles d'hygiène courantes :

- lavage des mains,
- utilisation des poubelles,
- conservation des aliments périssables dans les réfrigérateurs,
- respect des règles de circulation pendant l'entretien des chambres

D'autres mesures complémentaires pourront vous être demandées, dans votre intérêt.



SÉCURITÉ INCENDIE

Les consignes relatives à la sécurité incendie sont affichées à chaque étage.

En cas de départ de feu :

- actionnez immédiatement l'appel malade pour appeler le personnel soignant,
- composez le n°20 sur votre téléphone.

N'utilisez pas les ascenseurs. Suivez les instructions données par le personnel.



TABAC

Il est interdit de fumer dans l'ensemble de l'établissement.

(décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 et circulaire du 8 décembre 2006 relative à la mise en œuvre des conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les établissements de santé).



RESPECT ET DISCRÉTION

Dans un souci de respect de chacun, il est demandé aux patients et aux visiteurs d'être discrets dans l'enceinte de l'établissement.

Il vous est également demandé de modérer le volume sonore de votre téléviseur.



* Le règlement intérieur est affiché dans chaque chambre et chaque service d'hospitalisation. Merci d'en prendre connaissance à votre arrivée.

VOS DROITS ET DEVOIRS

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002

Décret n°2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers

Sainte-Catherine dispose d'une Commission des Usagers et de la Qualité (CDU). Cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et leurs proches.

En cas de problèmes, vous pouvez exprimer vos doléances au médecin du service ou à la surveillante. Vous pouvez également vous adresser à la Commission des Usagers (CDU). Cette Commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et leurs proches. Elle veille à ce que vous puissiez, le cas échéant, exprimer vos griefs auprès des responsables de service de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites de vos demandes. En cas d'impossibilité ou si les explications fournies ne vous satisfont pas, vous pouvez adresser une plainte ou réclamation écrite au Directeur médical de Sainte-Catherine à l'adresse suivante :

Dr Nicolas POUREL

Sainte-Catherine – Institut du Cancer – Avignon-Provence – 250 Chemin des Baigne-Pieds – 84000 AVIGNON

La CDU sera ainsi amenée à prendre connaissance de votre plainte ou réclamation.

Pour plus de renseignements ou pour rencontrer une personne de cette Commission, vous pouvez joindre :

La Présidente de la CDU : Mme Marie-Françoise ROZENBLIT : rozenblit.mariefrancoise@gmail.com

Le Vice-Président : Dr Nicolas POUREL, Directeur Médical

La Qualificienne en charge de la CDU : Mme Alexandra LIONNET au ☎ **04.90.27.60.45**

Les représentants des usagers par mail :

- **Mme Danièle BARTHELEMY** – Fédération des stomisés de France : barthelemy.daniele@free.fr
- **Mme Marie-Françoise ROZENBLIT** – Association Ligue nationale contre le cancer : rozenblit.mariefrancoise@gmail.com
- **Mme Maïté SANCHEZ** – Association Vivre comme avant : g.mt.sanchez51@gmail.com
- **M. Jean-Michel VINOT** – Association Ligue nationale contre le cancer : jeanmichelvinot@gmail.com

Les médiateurs :

- **Le Médiateur médecin : Dr Frédéric PLAT, Médecin** – Hôpital de jour au ☎ **04.90.27.63.84**
- **Le Médiateur médecin suppléant : Dr Isabelle PIOLLET**, Psycho-oncologue
- **Le Médiateur non médecin : Mme Alexandra LIONNET**, Qualificienne au ☎ **04.90.27.60.45**
- **Le Médiateur non médecin suppléant : Mme Sandrine MERCIER**, Surveillante en radiothérapie

Reproduction des articles R1112-91 à R1112-94 du Code de la Santé Publique

Sous-section 4 : Examen des plaintes et réclamations.

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 une 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 R1112-94

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.

Article R1112-92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis 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, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

NOTRE ENGAGEMENT ET LES DÉMARCHES DE CERTIFICATION

Dès sa création, notre établissement, dédié au dépistage et au traitement des cancers, s'est fixé comme mission de prendre en charge de façon globale les patients :

- en utilisant le traitement disponible le plus approprié,
- dans les meilleurs délais,
- dans des conditions de sécurité optimale,
- dans un souci de coordination efficace des différents acteurs de la prise en charge,
- avec la plus grande qualité d'accueil et d'écoute du patient et de sa famille.

Sainte-Catherine s'attache à promouvoir des actions visant à renforcer le niveau de qualité et de sécurité des soins, et recherche à améliorer sans cesse ses méthodes et organisations, notamment en développant notre culture d'évaluation de la qualité.

Pour atteindre ces objectifs, dans le respect de ses valeurs, Sainte-Catherine se mobilise afin de poursuivre et parvenir à un niveau supérieur dans sa démarche d'amélioration continue de la qualité, de la sécurité des soins et la Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE). Il s'engage sur les objectifs suivants :

- promulguer une **politique volontariste de Responsabilité Sociétale et Environnementale** :
 - en développant l'axe de responsabilité économique qui se traduit par des modifications de pratiques professionnelles et des choix d'achats écologiquement et socialement responsables ;
 - en développant l'axe de responsabilité sociétale vis-à-vis de ses salariés et, en externe, de nos partenaires et usagers ;
 - en développant l'axe de responsabilité environnementale qui prend en compte l'impact de nos activités sur la nature et notamment en s'engageant dans une démarche de certification ISO 50 001 destinée à améliorer la performance énergétique de l'établissement
- conforter sa démarche globale et coordonnée **de gestion des risques**, dont ceux associés aux soins,
- développer la culture **qualité - sécurité**,
- optimiser la dynamique **d'évaluation des pratiques professionnelles**, en référence aux recommandations existantes, en pérennisant les actions menées sur le thème de la pertinence des soins, en poursuivant la réalisation d'évaluations selon la méthode patient traceur,
- poursuivre les démarches de management de la qualité basées sur **l'approche processus**,
- renforcer notre engagement en faveur de la **démocratie sanitaire** :
 - en confortant notre organisation quant au respect des droits des patients
 - en consolidant l'implication des Représentants des Usagers dans nos démarches
 - en développant des projets autour du partenariat patient
 - poursuivre les démarches de management de la qualité basées sur l'approche processus,
 - en pérennisant l'utilisation des outils de management de la qualité créés dans le cadre de l'approche processus,
 - en maintenant le système de management de la qualité selon la norme ISO 9001 en recherche clinique

DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

NOTRE ENGAGEMENT ET LES DÉMARCHES DE CERTIFICATION

Pour assurer cette dynamique, des groupes de travail sont missionnés sur ces objectifs ainsi que sur des thèmes plus spécifiques comme la prise en charge nutritionnelle, de la douleur, le dossier du patient, la radioprotection...

La réussite de notre projet passe par l'implication de chacun : soignants, administratifs, agents techniques, et par l'intégration au quotidien de cette approche.

LA DÉMARCHÉ DE CERTIFICATION ISO 50001

Dans le cadre de sa démarche Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) mais également au regard des préoccupations actuelles en matière de climat et d'énergie, l'Institut a pour volonté d'améliorer l'efficacité énergétique des usages consommateurs afin notamment de se conformer aux exigences du décret tertiaire.

Dans ce cadre, il a décidé de s'appuyer sur une organisation basée sur la Norme ISO 50001 pour gérer sa maîtrise énergétique.

Le Système de Management de l'Énergie (SME) mis en place s'applique sur l'ensemble des activités de l'ICAP et sur l'ensemble des sources d'énergie : électricité, gaz et fioul.

Une politique énergétique est établie, diffusée via notre logiciel de gestion documentaire à l'attention des professionnels de l'Institut et affichée dans l'établissement.

Les chartes rappelant les bonnes pratiques à adopter pour un engagement de tous dans une démarche éco-responsable sont affichées dans l'établissement, l'une est à destination des professionnels, l'autre à destination des patients et visiteurs.

Les professionnels, les patients et visiteurs peuvent faire part de leurs suggestions/améliorations liées à la démarche de Responsabilité Sociétale et Environnementale, à la maîtrise de l'énergie via l'adresse mail : RSEconergie@isc84.org

LA DÉMARCHÉ DE CERTIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

La certification des établissements de santé est une évaluation externe, obligatoire, réalisée sur la base d'un référentiel élaboré par la Haute Autorité de Santé.

Cette démarche contribue à la dynamique de la démarche qualité et sécurité des soins de notre Institut. Le détail des résultats de chaque certification passée, est disponible sur le site internet de la HAS à l'adresse suivante www.has-sante.fr.

LA DÉMARCHÉ DE CERTIFICATION ISO 9001

L'activité de recherche clinique, plus précisément, l'investigation des essais cliniques, est certifiée ISO 9001 depuis décembre 2018. Il s'agit d'une démarche d'évaluation volontaire, réalisée par une société extérieure qui vient auditer annuellement le système de Management de la Qualité mis en place. Le certificat est renouvelé tous les 3 ans.

LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Notre établissement est doté d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), dont la mission est d'assurer la prévention, la surveillance et le contrôle du risque infectieux.

Tous les ans, le CLIN établit un programme d'activité. Une Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (EOHH) décline ce programme en actions, mises en oeuvre dans les services de Sainte-Catherine. Le CLIN suit et évalue l'atteinte des objectifs fixés au cours de ses différentes réunions annuelles.

Sainte-Catherine est également engagé dans le recueil annuel, obligatoire, des indicateurs pour la lutte contre les infections nosocomiales dont vous trouverez les résultats ci-après.

PROGRAMME DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

- **La surveillance** des bactéries et de l'environnement,
- **La prévention** (mise à jour des procédures et protocoles),
- **L'évaluation** des pratiques des professionnels relatives à l'hygiène,
- **La formation** pour rappeler sans cesse les bonnes pratiques.

LA MESURE DE LA QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS : LES INDICATEURS

Sainte-Catherine est engagé dans le recueil et le suivi des indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (IQSS), en coopération avec le Ministère de la Santé et la Haute Autorité de Santé.

Vous trouverez ci-après les résultats des dernières évaluations. Pour plus d'informations sur les résultats des indicateurs, consulter le site de la Haute Autorité de Santé, rubrique QUALISCOPE).

RESULTATS QUALITE ET SECURITE DES SOINS



Sainte-Catherine, Institut du Cancer Avignon Provence
 Etablissement privé à but non lucratif
 250 Chemin de Baigne-Pieds
 CS 80005
 84918 AVIGNON Cedex 9
 04.90.27.61.61
 www.institut-sainte-catherine.org

Certification pour la qualité des soins

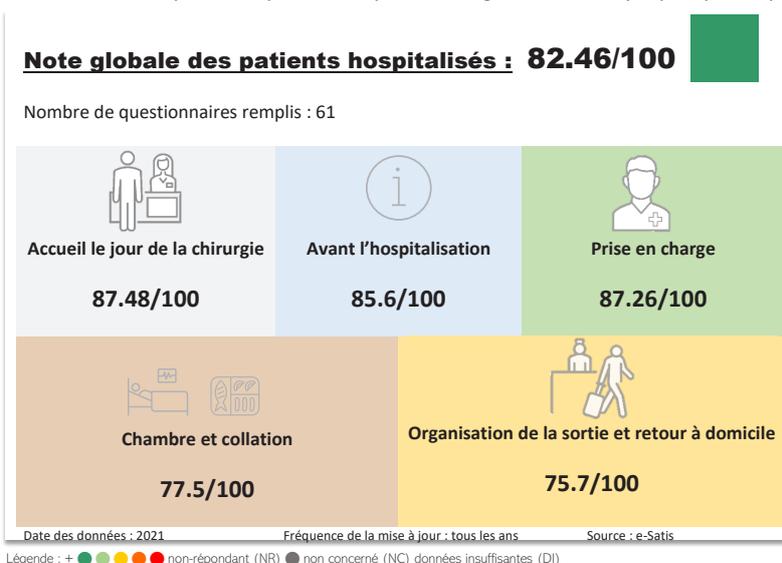
- Version de la certification : référentiel 2014 - Date de la décision de certification : 01 juin 2018



Satisfaction et expérience des patients

Séjours en chirurgie ambulatoire

Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients admis pour une chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis



Les résultats des indicateurs qualité et sécurité des soins et de la certification des établissements de santé sont accessibles sur le site de la HAS. Pour en savoir plus :

La certification pour la qualité et la sécurité des soins



Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins



e-Satis : la mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients



LA MESURE DE LA QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS : LES INDICATEURS

Sainte-Catherine est engagé dans le recueil et le suivi des indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (IQSS), en coopération avec le Ministère de la Santé et la Haute Autorité de Santé.

Vous trouverez ci-après les résultats des dernières évaluations. Pour plus d'informations sur les résultats des indicateurs, consulter le site de la Haute Autorité de Santé, rubrique QUALISCOPE).

RESULTATS QUALITE ET SECURITE DES SOINS

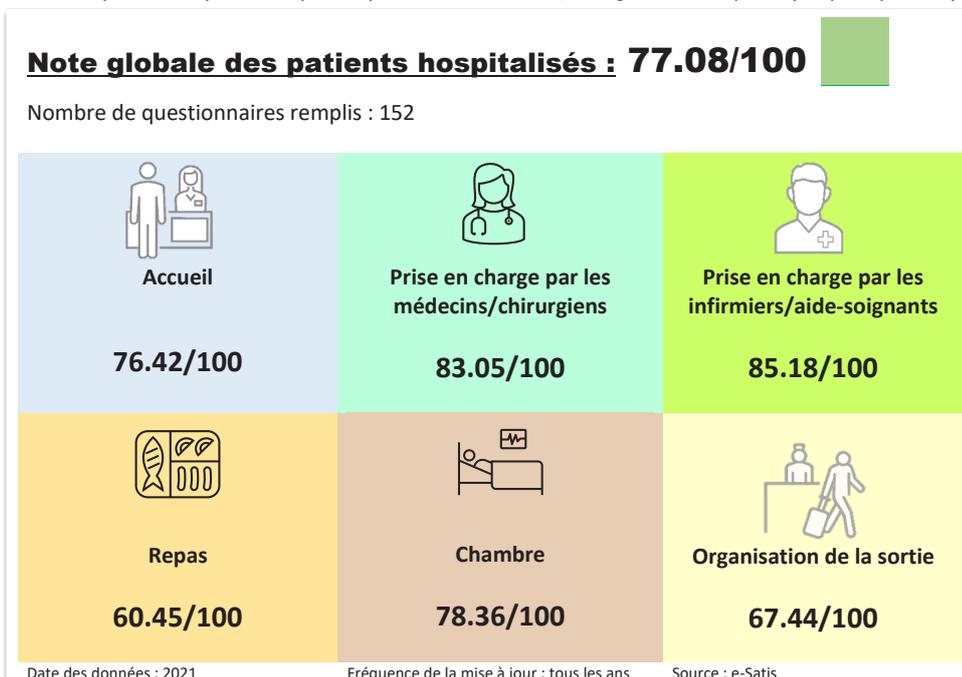


Sainte-Catherine, Institut du Cancer Avignon Provence
 Etablissement privé à but non lucratif
 250 Chemin de Baigne-Pieds
 CS 80005
 84918 AVIGNON Cedex 9
 04.90.27.61.61
 www.institut-sainte-catherine.org

Satisfaction et expérience des patients

Séjours de plus de 48h en médecine, chirurgie ou obstétrique

indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés plus de 48h en médecine, chirurgie ou obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-S-



Légende : + ● ● ● ● ● non-répondant (NR) ● non concerné (NC) données insuffisantes (DI)

Les résultats des indicateurs qualité et sécurité des soins et de la certification des établissements de santé sont accessibles sur le site de la HAS. Pour en savoir plus :

La certification pour la qualité et la sécurité des soins



Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins



e-Satis : la mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients



LA SATISFACTION DES PATIENTS

Régulièrement, Sainte-Catherine réalise des **enquêtes de satisfaction** afin d'améliorer la qualité de ses services. Nous vous remercions de prendre quelques minutes pour remplir le questionnaire (anonyme) qui vous sera proposé. Votre avis est important.

La satisfaction des usagers est ensuite évaluée et présentée aux représentants des Usagers, dans le cadre de la Commission Des Usagers (CDU).

Les enquêtes de satisfaction sont menées en hospitalisation complète, en hospitalisation de jour, au service d'imagerie médicale, dans l'unité de recherche clinique, ainsi qu'au service de radiothérapie.

Les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée en hospitalisation complète, via le questionnaire de sortie, vous sont présentés ci-après.

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION PATIENT

	2018	2019	2020	2021
Taux de retour du questionnaire de sortie	12%	11%	8%	5%
Taux de satisfaction de l'accueil au niveau du bureau des entrées et du kiosque hospitalisation entrées	99,7%	98,6%	97,5%	98,4%
Taux de satisfaction de l'accueil dans les services de soins	99,7%	99,2%	98,6%	100%
Taux de satisfaction de la prise en charge au niveau des soins	99,5%	99,2%	98,3%	98,7%
Taux de satisfaction de la prise en charge de la douleur	97,7%	99,2%	97,3%	100%
Taux de satisfaction quant à l'information donnée par le médecin sur l'état de santé, le traitement	97,7%	98,7%	97%	98,5%
Taux de satisfaction quant à l'information donnée par les soignants sur les soins réalisés	99%	99,7%	96,6%	99%
Taux de satisfaction quant à la propreté de la chambre	98%	95,7%	96,6%	99%
Taux de satisfaction quant à la qualité des repas	75,7%	77,5%	74%	75,2%
Taux de satisfaction quant à la prise en charge globale durant le séjour	99,2%	99,7%	96,6%	96,5%

Depuis 2014, Sainte-Catherine participe, de manière annuelle, au recueil de l'indicateur national de satisfaction des patients E-SATIS, copiloté par le ministère chargé de la santé et la Haute Autorité de Santé.

Cette enquête a pour objet le recueil de la satisfaction des patients pris en charge en hospitalisation complète et en ambulatoire. Elle comprend des questions relatives à l'accueil, aux droits et information du patient ainsi qu'à la prise en charge au niveau des soins.

L'enquête de satisfaction vous sera envoyée par mail, il est donc indispensable lors de votre passage au bureau des admissions que votre adresse mail soit recueillie. Cette adresse ne sera pas communiquée à des tiers, et sera exclusivement utilisée dans le cadre de l'enquête de satisfaction nationale.

LA DÉCLARATION DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

Toute personne témoin d'un événement peut remplir une fiche de déclaration et la remettre à la Direction.

Votre vigilance et votre participation contribueront à l'amélioration de la qualité et de la sécurité dans notre établissement.

Vous pouvez vous procurer la fiche de déclaration des événements indésirables à l'accueil ou auprès des surveillantes des services d'hospitalisation.

Merci de votre contribution.

DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS



INFORMATIONS ET PRINCIPES EN FAVEUR DE NOTRE ENVIRONNEMENT A L'ATTENTION DES PATIENTS ET VISITEURS DE L'INSTITUT

LE SAVIEZ-VOUS ?

Un programme pluriannuel, initié en 2013 et renforcé en 2021 avec la création d'un Comité de Pilotage Responsabilité Sociétale et Environnementale traduit les engagements de l'Institut sur cette thématique.

L'objectif est de réduire les externalités négatives de nos activités sur l'environnement, de favoriser la santé et les conditions de travail, de créer du lien social et de redonner du sens aux petites actions du quotidien.

Cet engagement se traduit également en 2022 au travers de la volonté de mise en place d'une démarche de certification ISO 50 001.

La norme ISO 50 001 définit les exigences nécessaires à la mise en œuvre d'un système de management de l'énergie (SME) afin d'améliorer la performance énergétique de l'établissement, en réduisant sa facture énergétique, et en entrant dans une démarche d'amélioration continue dans la durée.

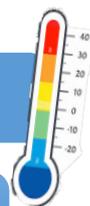
QUELQUES ECO-GESTES

- Prendre conscience des conséquences de nos actes quotidiens vis-à-vis des personnes et de notre environnement.
- Ne pas laisser couler l'eau inutilement.
- Renouveler l'air en aérant 10 minutes par jour.
- Privilégier l'aération de la pièce à des horaires où il fait frais plutôt que d'utiliser la climatisation.
- Fermer les portes et fenêtres lorsque le chauffage ou la climatisation fonctionnent.
- Profiter au maximum de l'éclairage naturel.
- Réduire ma consommation électrique en éteignant :
 - ⇒ les lampes inutiles (en journée, ou lorsque l'on quitte une pièce),
 - ⇒ la télévision si je ne la regarde pas,
 - ⇒ mon ordinateur lorsque je ne l'utilise pas
- Réduire ma consommation électrique en débranchant :
 - ⇒ votre téléphone du chargeur lorsque la charge est terminée : le chargeur risque de continuer à consommer de l'électricité même si la charge du téléphone est terminée.
 - ⇒ votre chargeur dès que vous ne l'utilisez plus : un chargeur branché continue de consommer même quand le téléphone n'est plus en charge.
- Participer au tri et à la réduction des déchets.
- Privilégier les transports en commun, le co-voiturage, le vélo ou la marche.
- Privilégier les achats en circuit court avec pictogramme de recyclage ou label



CHAUFFAGE/CLIMATISATION :
1°C de température en moins =
7 % d'économies.

En établissement de santé pour le confort des patients les températures recommandées sont : 22°C en HIVER et 26°C en ETE.



Les veilles des **téléviseurs, chaînes Hi-Fi, décodeurs, ordinateurs, fours...** consomment de **300 à 500 kWh par an** sans rien produire en échange !
La plupart sont inutiles.
Déconnectez donc ces appareils quand ils ne sont pas en service !

Les classes A, A+, A++ et A+++ = meilleures performances en matière d'économies d'énergie.

Ces différences de consommation ne sont pas négligeables : la classe A+++ signale des appareils qui consomment de 30 à 60 % d'énergie de moins qu'un appareil classé A.



De nombreuses solutions existent afin de contribuer chacun à son niveau à la démarche environnementale, les accomplir c'est participer activement à la démarche.

POUR ALLER PLUS LOIN :

Un espace pour vous informer et vous guider
Pour vous aider à rendre votre quotidien plus écologique, nous vous proposons ici de nombreuses explications et conseils.
Une série de **guides pratiques** est également à votre disposition.

Une boîte mail pour vous permettre de formuler des suggestions/améliorations relatives à l'énergie : RSEcoenergie@isc84.org

Ces suggestions seront traitées par le référent énergie de l'Institut et présentées au Comité RSE de l'établissement.

Charte de Bientraitance

une manière d'être, d'agir, de dire dans le respect de l'autre

La bientraitance s'inscrit dans une démarche éthique et se traduit par la volonté des professionnels de l'établissement à veiller, au quotidien, au bien-être du patient et de son entourage, tout en assurant un climat de confiance.

Information accessible, individuelle et loyale.

Attitude professionnelle d'écoute et de discernement.



Liberté de choix et de décision du patient
recueil du consentement, Directives anticipées, refus de soins...

Évaluation et prise en compte de la satisfaction des patients et de leur entourage.

E satis, questionnaire de sortie

Respect des bonnes pratiques et recommandations médicales et soignantes

Respect de la confidentialité des informations.



Respect des croyances et de la culture des patients et de leurs proches.

Amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.

Accompagnement de la personne et ses proches dans la fin de vie.



Lutte contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.

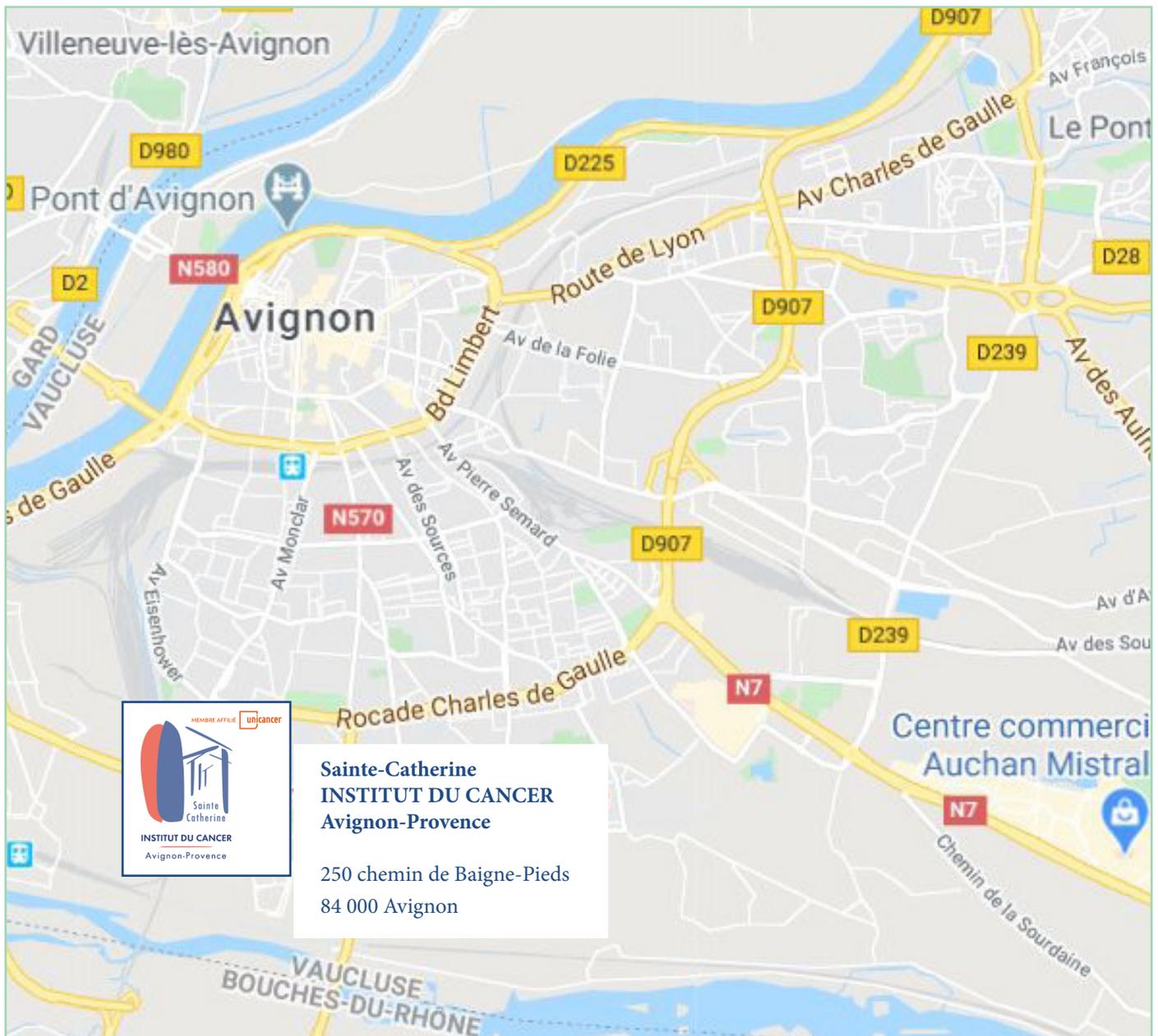
Equipe douleur à disposition, réflexologie somatothérapie

Respect de l'intégrité physique et psychique, de la dignité et de l'intimité du patient.

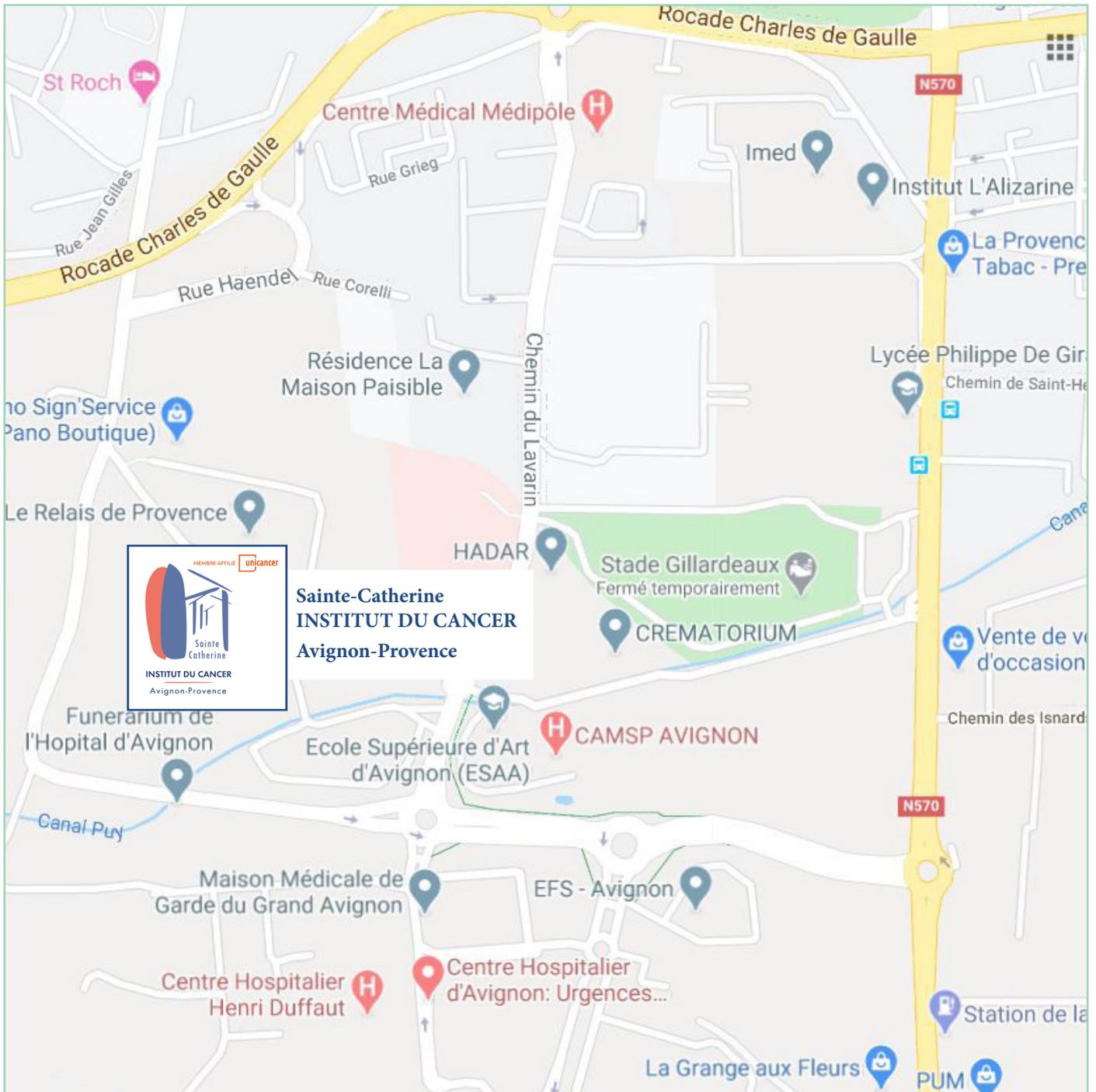
NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

ACCÈS



ACCÈS



EN VOITURE

En venant du nord d'Avignon

- Emprunter l'autoroute A7
- Prendre la sortie n°23 Avignon Centre
- Suivre la direction Avignon, puis Centre Hospitalier
- À proximité du Centre Hospitalier, suivre la direction Institut Sainte-Catherine

En venant du sud d'Avignon

- Emprunter l'autoroute A7
- Prendre la sortie n°24 Avignon Sud
- Suivre la direction Avignon, puis Centre Hospitalier
- À proximité du Centre Hospitalier, suivre la direction Institut Sainte-Catherine

EN BUS

Du centre ville d'Avignon, prendre la ligne C2

Direction Hôpital. Arrêt : Rhône Durance

Des tickets de bus sont en vente au bureau des admissions de Sainte-Catherine.

EN TRAIN

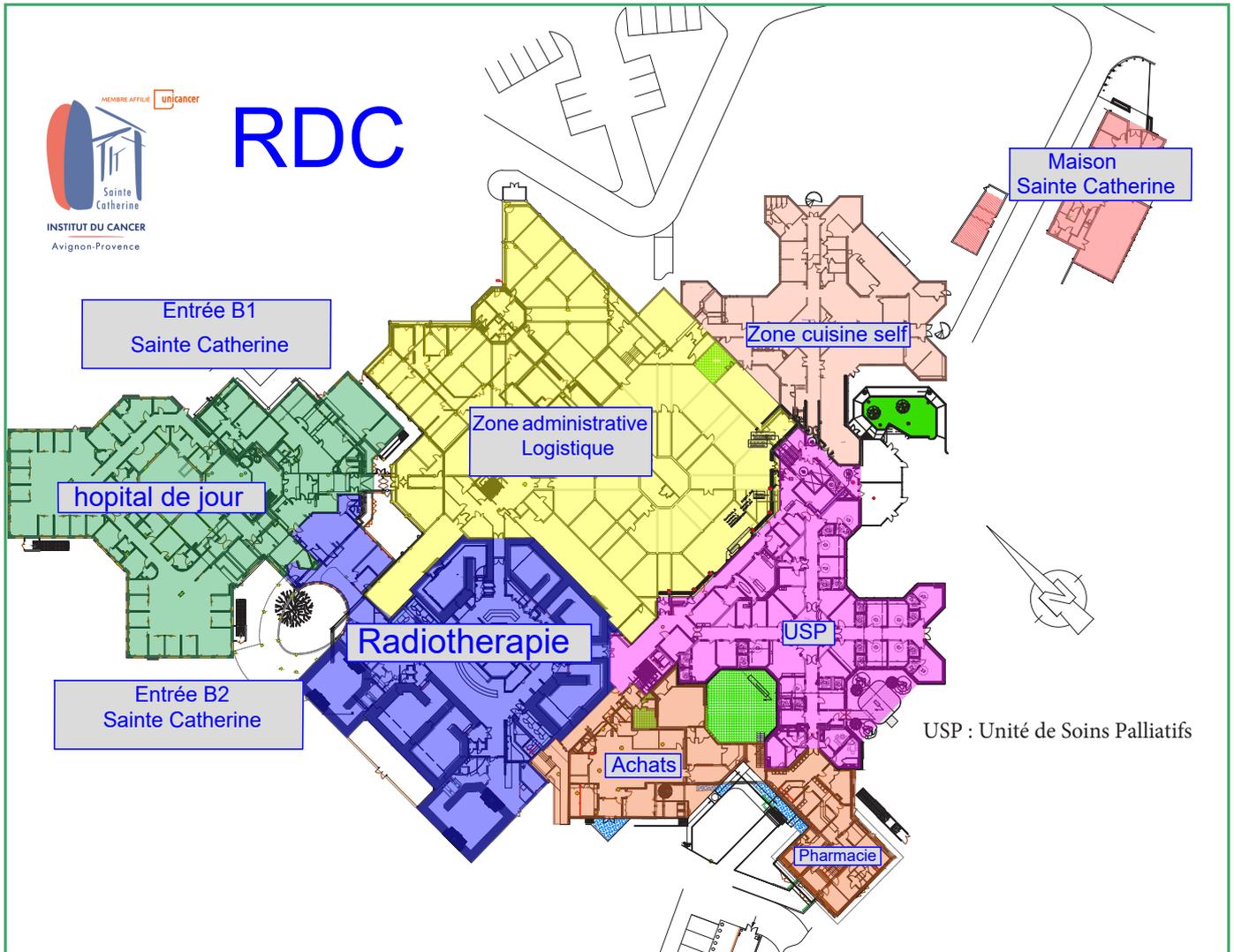
En arrivant à la gare :

Avignon-Centre : par le bus, prendre la ligne C2
Direction Hôpital. Arrêt : Rhône Durance

Avignon-TGV : par le bus, prendre la ligne 30
Direction Agroparc. Arrêt : Rhône Durance

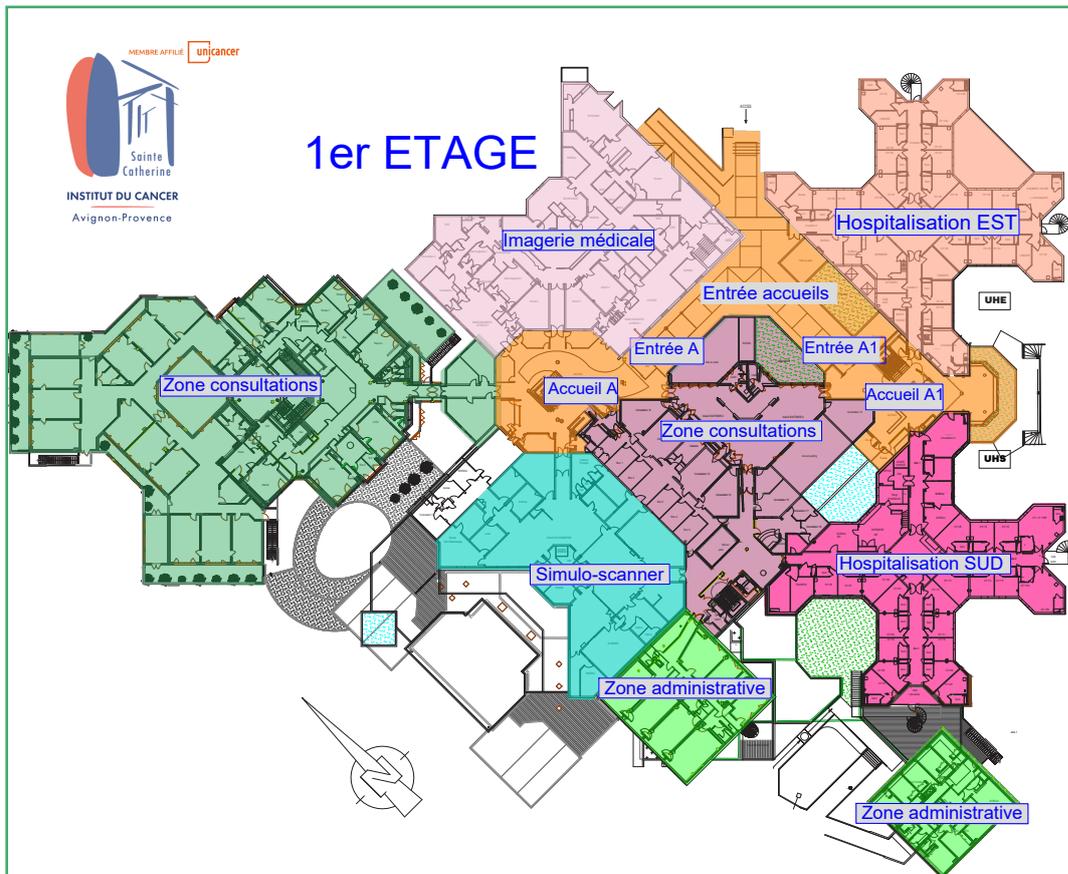
PLANS DE SAINTE-CATHERINE, INSTITUT DU CANCER

NIVEAU 0

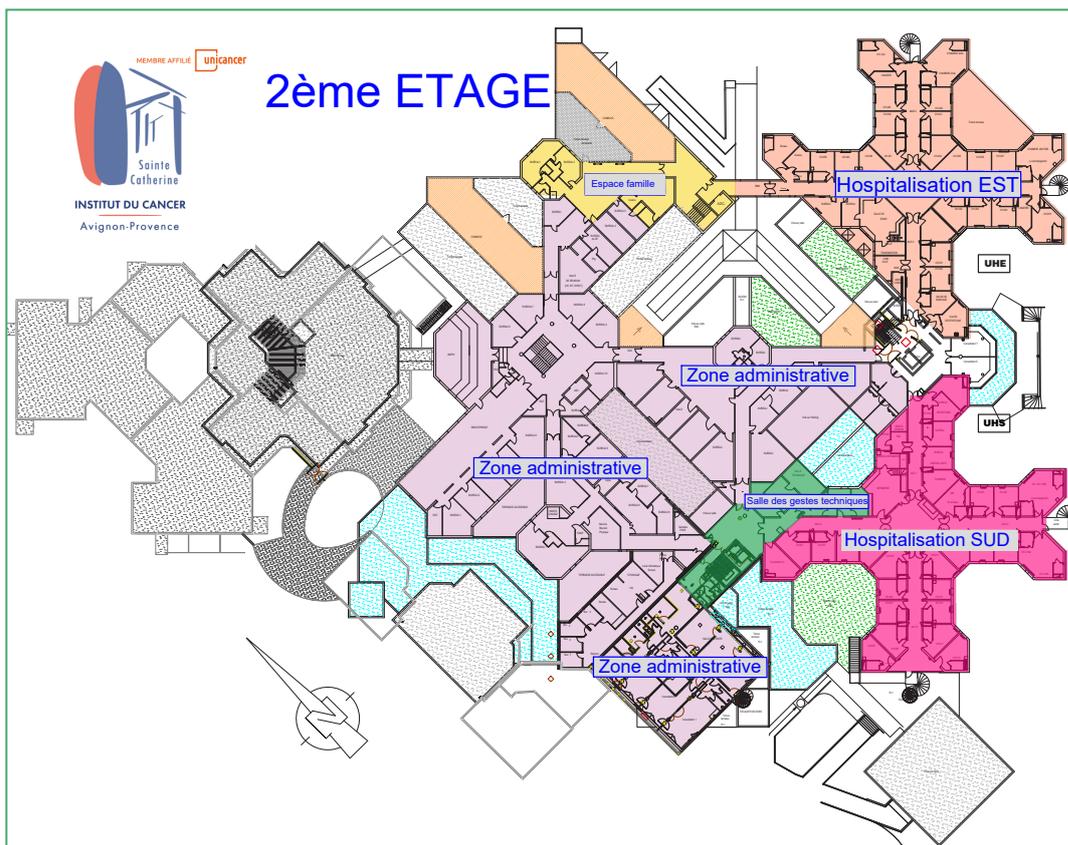


PLANS DE SAINTE-CATHERINE, INSTITUT DU CANCER

NIVEAU 1



NIVEAU 2



Grâce à vous, la lutte contre le cancer avance

FAITES UN DON

Chaque année, près de 400 000 nouveaux cas de cancers sont détectés en France.

Environ 160 000 décès sont liés au cancer, chaque année en France.

Pour faire avancer la recherche et améliorer la qualité de vie et le confort des patients, pendant et après le traitement, Sainte-Catherine a besoin de vous.

Effectuer un don à l'Institut du Cancer, Avignon-Provence, c'est investir dans la lutte contre le cancer aux côtés des patients et des professionnels de santé, sur notre territoire.

TOUS ENSEMBLE, NOUS SERONS PLUS FORTS DANS LA LUTTE CONTRE LE CANCER.

COMMENT SOUTENIR SAINTE-CATHERINE ?

Etablissement de Santé Privé à Intérêt Collectif (ESPIC), Sainte-Catherine est habilité à recevoir des dons et legs.

Comment donner ?

- **En espèce** : contactez le service financier : ☎ 04 90 27 63 25
- **Par chèque** à l'ordre de *Sainte-Catherine* et à l'attention du service communication
- **Par carte bancaire ou chèque** sur le site www.icap84.org
- Vous pouvez également **réaliser des événements** au profit de Sainte-Catherine.

LES AVANTAGES FISCAUX

Les dons sont déductibles des impôts sur le revenu des personnes physiques ou du chiffre d'affaires des entreprises, jusqu'à 66% de déduction.

Exemple : si vous faites un don de 100 €, votre don ne vous coûtera réellement que 34 € après déduction fiscale (déduction de 66 € à hauteur de 20% du revenu imposable).

Déduction
fiscale
possible

Pour toute information, contactez Karine Chesnel, responsable communication et mécénat
Tél. : **04 90 27 60 50** - Mail : k.chesnel@isc84.org



Sainte-Catherine
INSTITUT DU CANCER - Avignon-Provence
250, chemin de Baigne-Pieds
84 000 AVIGNON

www.icap84.org

 [@institutavignoncancer](https://www.facebook.com/institutavignoncancer)

Tél : **04 90 27 61 61**