

Services de cancérologie

Comment nous sommes là pour vous soutenir

Informations pour les patients,
les proches et les soignants

Introduction

Ce dépliant est conçu pour vous renseigner sur le soutien disponible pour vous et vos proches à l'Imperial College Healthcare NHS Trust (ICHT). Il explique comment vous pouvez accéder à notre accompagnement et à nos conseils, et comment nos différentes équipes travaillent ensemble.

N'oubliez pas que nos équipes sont à vos côtés tout au long de vos soins et traitements à l'ICHT, et pas seulement au début. Aucune question n'est anodine.

Le soutien de nos hôpitaux

Service de navigation Macmillan

Le service de navigation Macmillan est un service téléphonique destiné aux patients de l'ICHT atteints de cancer, ainsi qu'à leur famille, leurs amis et leurs soignants. Les navigateurs sont le premier et unique point de contact pour toutes vos questions ou requêtes.

Notre équipe de navigateurs peut :

- Vous fournir des informations sur vos rendez-vous
- Vous orienter dans la bonne direction si vous ne savez pas à qui vous devez parler
- Vous conseiller sur les groupes de patients et les événements à venir organisés par notre service d'assistance Macmillan et par d'autres associations caritatives et organisations locales
- Vous conseiller sur les endroits où vous pouvez accéder à des conseils, de l'aide et du support
- vous réserver un rappel de votre infirmière clinicienne spécialisée (CNS), si vous avez une question clinique sur votre cancer ou sur les soins qui vous sont prodigués.

Si vous préférez nous parler dans une autre langue, veuillez demander aux Navigateurs un interprète lors de votre appel.

Le service de navigation Macmillan est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30 (hors jours fériés). Le service est fermé pour la formation entre 14h00 et 14h45 le jeudi.

Veillez ne pas appeler le service Navigator si vous avez besoin de soins médicaux urgents ou si vous êtes en situation de crise. Appelez plutôt le 111 ou le 999 pour obtenir des conseils immédiats.

Service de navigation Macmillan : 020 3313 0303

Infirmière clinicienne spécialisée (CNS)

Votre CNS est parfois appelé votre infirmière spécialisée, votre intervenant clé ou votre infirmière Macmillan. Ils travaillent en étroite collaboration avec les consultants, les oncologues, les chirurgiens et les travailleurs de soutien en oncologie au sein de l'équipe multidisciplinaire plus large (MDT). Vous avez peut-être rencontré votre CNS lorsqu'on vous a annoncé que vous aviez un cancer, ou vous pouvez le rencontrer lors de l'un de vos premiers rendez-vous à la clinique.

Votre CNS est là pour répondre à toutes vos questions cliniques et pour vous soutenir tout au long de vos soins. Ils peuvent vous aider à comprendre le diagnostic de votre cancer et les options thérapeutiques qui s'offrent à vous. Si vous avez des questions ou des inquiétudes entre les rendez-vous à la clinique, il peut être utile d'en parler à votre CNS.

Votre CNS peut également vous fournir des conseils pratiques (par exemple, comment accéder à des ordonnances gratuites en tant que patient atteint d'un cancer) et vous conseiller sur le soutien émotionnel disponible. Si vous sentez que votre santé mentale a été affectée par votre cancer, votre CNS pourra vous suggérer des prestations de service qui pourront vous aider. Ils peuvent suggérer des groupes de soutien, des applications ou des services d'écoute individuelle, ou conseiller une orientation vers une équipe spécialisée comme notre équipe de psycho-oncologie.

Vous pouvez contacter votre CNS en appelant le service de navigation Macmillan. Les navigateurs prendront note de vos questions et vous réserveront un appel avec votre CNS, afin de s'assurer qu'ils disposent d'un temps dédié pour parler avec vous. La plupart des rappels sont possibles dans la même semaine.

Votre CNS fait partie d'une équipe de CNSs, vous pouvez donc parler avec plus d'un CNS pendant que vous êtes sous nos soins. Si vous ne savez pas qui est votre CNS, le service de navigation peut vous aider à le découvrir.

Évaluation holistique des besoins (HNA)

L'évaluation des besoins en santé est une discussion entre vous et un membre du CNS ou un travailleur de soutien en oncologie, au cours de laquelle nous entendons parler de vous en tant qu'individu. C'est une autre occasion pour vous de nous dire de quel soutien vous avez besoin.

L'HNA ne concerne pas seulement les symptômes physiques du cancer ou les effets secondaires du traitement, mais aussi *n'importe quel* besoins ou préoccupations que vous pourriez avoir. Par exemple, vous pouvez avoir des inquiétudes concernant vos finances, vous sentir différemment dans votre corps ou vous poser des questions sur votre foi à cause de votre cancer. Un HNA est l'occasion de discuter de ce qui est important pour vous et nous aide à garantir que nous pouvons vous soutenir de la meilleure façon.

Un HNA vous est généralement proposé au moment de votre diagnostic, puis à nouveau lorsque vous commencez ou terminez le traitement. Vous pouvez demander un HNA supplémentaire et pouvez en faire la demande via le service de navigation.

Equipe de psycho-oncologie

L'équipe de psycho-oncologie propose un service de prise en charge psychologique spécialisé aux personnes touchées par un cancer, ainsi qu'à leurs partenaires, familles ou aidants. L'équipe est composée de psychologues cliniciens et de conseillers, qui peuvent apporter un soutien en santé mentale et un apport thérapeutique.

L'équipe travaille auprès de personnes vivant des difficultés liées au cancer telles que :

- Anxiété, panique ou inquiétude difficile à gérer
- Se sentir déprimé ou déprimé la plupart du temps
- Difficultés à prendre des décisions concernant les traitements contre le cancer ou à y faire face
- Difficultés relationnelles, par exemple avec un partenaire, dans la famille ou avec le personnel hospitalier
- Image corporelle ou difficultés sexuelles

Si vous pensez qu'il vous serait bénéfique de travailler en psycho-oncologie, veuillez en parler avec votre CNS qui pourra vous orienter vers ce service le cas échéant.

Service d'information sur le cancer de Macmillan

Le service d'information sur le cancer de Macmillan offre un soutien émotionnel, pratique et financier ainsi que des informations à toute personne touchée par le cancer.

L'équipe est là pour vous écouter et vous soutenir, que vous ayez une question spécifique ou que vous ne soyez pas sûr de ce que vous voulez dire. L'équipe prendra le temps d'apprendre à vous connaître pour découvrir ce qui compte vraiment pour vous et vous apporter le soutien adéquat en cas de cancer.

Vous pouvez accéder à une assistance en personne dans l'un de nos deux centres ou parler avec l'équipe par téléphone ou par e-mail. Vous n'avez pas besoin de rendez-vous et vous êtes invités à parler à l'équipe autant de fois que nécessaire, qu'il s'agisse d'une discussion ponctuelle ou d'une conversation continue.

Le service gère également une série de groupes de patients hebdomadaires en ligne, qui offrent la possibilité de parler du cancer à d'autres patients dans un environnement détendu. Il n'y a aucun engagement à vous inscrire chaque semaine – vous pouvez entrer et sortir selon votre emploi du temps.

Le conseiller en avantages sociaux Macmillan peut également vous offrir des conseils personnalisés sur le soutien financier supplémentaire et les subventions qui peuvent être disponibles.

Le service est ouvert du lundi au jeudi, hors jours fériés. Nos centres sont situés à :

- Hôpital Charing Cross, près des principaux ascenseurs
- Hôpital Hammersmith, au centre Garry Weston

Pour plus d'informations veuillez nous appeler au **020 3313 5170** et laissez un message ou un email

impérial.macmillansupportservice@nhs.net

Autre support utile

Maggie's west London

Maggie's est une organisation caritative de lutte contre le cancer qui fournit un soutien émotionnel, pratique et social aux personnes atteintes de cancer ainsi qu'à leur famille et à leurs amis. Le centre combine une belle architecture, des espaces apaisants, une équipe professionnelle de personnel de soutien et la capacité de parler et de partager des expériences avec une communauté de personnes qui ont vécu des expériences similaires. Les centres de Maggie sont des lieux chaleureux, conviviaux et informels pleins de lumière et d'espace ouvert avec une grande table de cuisine au cœur du bâtiment.

Maggie's West London est situé dans l'enceinte de l'hôpital Charing Cross mais est indépendant de notre hôpital. Le centre est ouvert du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00. Pour plus d'informations, veuillez appeler **020 7386 1750**.

Comment faire un commentaire sur ma visite ?

Notre objectif est de fournir le meilleur service possible et le personnel se fera un plaisir de répondre à toutes vos questions. Si vous avez des **suggestions** ou des **commentaires** concernant votre visite, veuillez vous adresser à un membre du personnel ou contacter le service de conseil et de liaison avec les patients. (**PALS**) sur **020 3312 7777** (10h00 – 16h00, du lundi au vendredi). Vous pouvez également envoyer un e-mail à PALS à impérial.pals@nhs.net L'équipe PALS est à l'écoute de vos préoccupations, de vos suggestions ou de vos questions et est souvent en mesure de résoudre les problèmes en votre nom.

Vous pouvez également déposer une plainte en contactant notre service des réclamations :

Service des plaintes, quatrième étage, Salton House, St Mary's Hospital, Praed Street London W2 1NY

E-mail: ICHC-tr.Complaints@nhs.net

Téléphone: **020 3312 1337 / 1349**

Formats alternatifs

Ce dépliant peut être fourni sur demande en gros caractères ou en lecture facile, sous forme d'enregistrement sonore, en braille ou dans d'autres langues. Veuillez envoyer un e-mail à l'équipe de communication : impérial.communications@nhs.net

Wifi

Le Wi-Fi est disponible dans notre Trust. Pour plus d'informations, visitez notre site web: www.imperial.nhs.uk

Services de lutte contre le cancer

Publié : juillet 2023

Date de révision: juillet 2026

Numéro de référence : 5158

©Imperial College Healthcare NHS Trust