



# l'Observatoire des attentes des patients

Mieux connaître  
les **attentes** des **patients**  
pour mieux y répondre





## L'OBSERVATOIRE, QU'EST-CE QUE C'EST ?

Les Centres de lutte contre le cancer (CLCC) sont pionniers en matière de personnalisation de la prise en charge du patient : ils offrent un accompagnement complet et individualisé. En effet, grâce au modèle d'organisation des CLCC, chaque patient bénéficie d'un suivi spécifique, aussi bien médical que social, et ce tout au long de sa prise en charge : il est accompagné dès le diagnostic de la maladie et continue d'être suivi après son traitement.

Aujourd'hui, UNICANCER,  
groupe des Centres de lutte contre le cancer,  
va plus loin dans l'innovation  
en lançant une initiative unique en France :  
**l'Observatoire des attentes des patients**

Partant du principe que chaque patient a des attentes personnelles par rapport à sa prise en charge, l'Observatoire a pour vocation de les identifier et de les hiérarchiser afin de permettre aux Centres d'y apporter une réponse concrète et pragmatique.



## POURQUOI CET OBSERVATOIRE ?

**Pour que le parcours de soins s'adapte au parcours de vie**

L'Observatoire répond à plusieurs enjeux majeurs, à différents niveaux :

- › Pour identifier les nouvelles attentes, le groupe **UNICANCER** innove dans sa méthode et donne au patient une place essentielle
- › À l'écoute du patient, les **Centres de lutte contre le cancer** identifient les facteurs de satisfaction et ajustent leur offre de soins
- › En participant à cette démarche, **le patient** devient acteur de l'évolution de sa prise en charge



## COMMENT ÇA MARCHE ?

« Il s'agit d'une initiative unique en France. Les enquêtes actuelles de satisfaction des patients analysent l'existant, tandis que **l'Observatoire des attentes des patients** adopte une démarche dynamique, résolument tournée vers l'avenir »

Pr. Josy Reiffers, Président d'UNICANCER

En d'autres termes, la méthodologie de travail de l'Observatoire se fonde sur :

- › L'étude de données déjà existantes, issues d'enquêtes de satisfaction des patients et d'enquêtes auprès des médecins, effectuées dans les CLCC
- › La réalisation d'études qualitatives, effectuées auprès de patients, de leur entourage, mais aussi du reste de la population

### → Exemple de la consultation participative en ligne

C'est une nouveauté dans l'observation et l'évaluation de la prise en charge du patient car elle laisse libre cours à la parole : tous les participants peuvent exprimer leur point de vue, faire part de leur expérience et intervenir directement dans la consultation. Le dispositif s'apparente à un forum en ligne, sans contrainte géographique, ni temporelle :

- › **Débat d'idées** animé par des modérateurs spécialisés
- › **Expression individuelle** libre, anonyme et confidentielle : chaque participant expose son vécu et défend ses priorités, ses préférences, ses valeurs
- › **Émergence de solutions** et de recommandations concrètes
- › **Principe de l'intelligence collective** : intelligence partagée qui émerge des échanges d'informations entre individus



## POUR EN SAVOIR PLUS

Pour suivre toute l'actualité de **l'Observatoire des attentes des patients**, rendez-vous sur le site : [www.unicancer.fr/patients/observatoire](http://www.unicancer.fr/patients/observatoire)

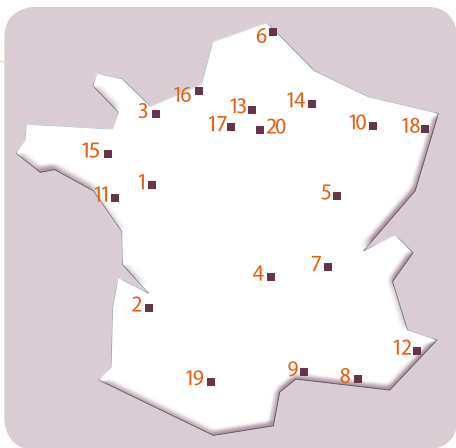
Contact : [observatoire-patients@unicancer.fr](mailto:observatoire-patients@unicancer.fr)



## UNICANCER : un groupe hospitalier exclusivement dédié à la cancérologie

Le Groupe UNICANCER a été créé en 2010 par les Centres de lutte contre le cancer et leur fédération. Constituant un réseau régional et national, les Centres de lutte contre le cancer sont des établissements de santé privés à but non lucratif, participant au service public hospitalier.

Ils assurent des missions de soins, de recherche et d'enseignement. Le groupe est porteur d'un modèle de cancérologie basé sur l'individualisation des traitements et la mise à disposition rapide et sécurisée des innovations de la recherche au bénéfice du patient.



### UNICANCER en chiffres :

- 20 établissements de santé
- 16 000 salariés
- 1,8 milliard d'euros de recettes
- Plus de 250 essais cliniques en cours
- Plus de 100 000 patients hospitalisés par an

1	Angers	Institut de cancérologie de l'Ouest (ICO) - Paul Papin	<a href="http://www.centrepaulpapin.org">www.centrepaulpapin.org</a>
2	Bordeaux	Institut Bergonié	<a href="http://www.bergonie.org">www.bergonie.org</a>
3	Caen	Centre François Baclesse	<a href="http://www.baclesse.fr">www.baclesse.fr</a>
4	Clermont-Ferrand	Centre Jean Perrin	<a href="http://www.cjp.fr">www.cjp.fr</a>
5	Dijon	Centre Georges-François Leclerc	<a href="http://www.cgfl.fr">www.cgfl.fr</a>
6	Lille	Centre Oscar Lambret	<a href="http://www.centresoscarlambret.fr">www.centresoscarlambret.fr</a>
7	Lyon	Centre Léon Bérard	<a href="http://www.centreleonberard.fr">www.centreleonberard.fr</a>
8	Marseille	Institut Paoli Calmettes	<a href="http://www.institutpaolicalmettes.fr">www.institutpaolicalmettes.fr</a>
9	Montpellier	Centre Val d'Aurelle - Paul Lamarque	<a href="http://www.valdaurelle.fr">www.valdaurelle.fr</a>
10	Nancy	Centre Alexis Vautrin	<a href="http://www.alexisvautrin.fr">www.alexisvautrin.fr</a>
11	Nantes	Institut de cancérologie de l'Ouest (ICO) - René Gauducheau	<a href="http://www.centregauducheau.fr">www.centregauducheau.fr</a>
12	Nice	Centre Antoine Lacassagne	<a href="http://www.centreantoinelacassagne.org">www.centreantoinelacassagne.org</a>
13	Paris	Institut Curie	<a href="http://www.curie.fr">www.curie.fr</a>
14	Reims	Institut Jean Godinot	<a href="http://www.institutjeangodinot.fr">www.institutjeangodinot.fr</a>
15	Rennes	Centre Eugène Marquis	<a href="http://www.centre-eugene-marquis.fr">www.centre-eugene-marquis.fr</a>
16	Rouen	Centre Henri Becquerel	<a href="http://www.centre-henri-becquerel.fr">www.centre-henri-becquerel.fr</a>
17	Saint-Cloud	Hôpital René Huguenin	<a href="http://www.renehuguenin.curie.fr">www.renehuguenin.curie.fr</a>
18	Strasbourg	Centre Paul Strauss	<a href="http://www.centre-paul-strauss.fr">www.centre-paul-strauss.fr</a>
19	Toulouse	Institut Claudius Regaud	<a href="http://www.claudiusregaud.fr">www.claudiusregaud.fr</a>
20	Villejuif	Institut Gustave Roussy	<a href="http://www.igr.fr">www.igr.fr</a>

