

MAI 2026

RECOMMANDATIONS ET RÉFÉRENTIELS

/ Cahier des charges national

QUALITÉ DE L'OFFRE EN SOINS ONCOLOGIQUES DE SUPPORT

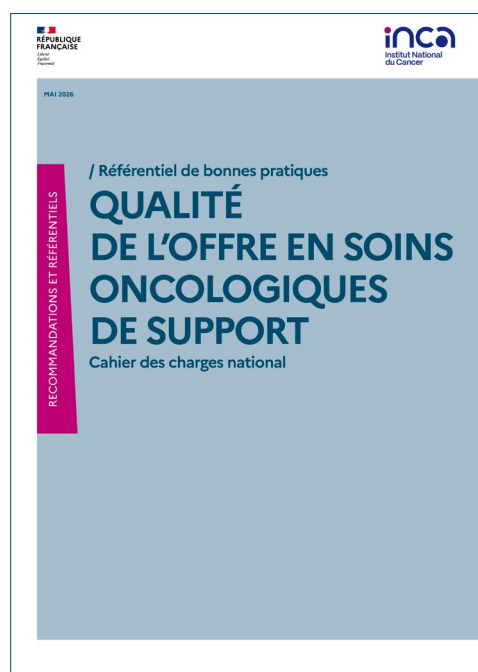
Outil d'autoévaluation et charte d'engagement

QUALITÉ DE L'OFFRE EN SOINS ONCOLOGIQUES DE SUPPORT, OUTIL D'AUTOÉVALUATION ET CHARTE D'ENGAGEMENT

L'Institut national du cancer (INCa) est l'agence d'expertise sanitaire et scientifique en cancérologie chargée de coordonner la lutte contre les cancers en France.

Le présent document est extrait du référentiel de bonnes pratiques et de prise en charge en cancérologie pris en application du 2° de l'article L.1415-2 du code de la santé publique, qui a été soumis à la commission des expertises de l'Institut national du cancer en date du 14/04/2026 et adopté par décision du Président de l'Institut N° 2026-52 en date du 09/06/2026, publiée au Registre des actes administratifs de l'Institut (<https://www.cancer.fr/registre-des-actes-administratifs>).

L'outil d'autoévaluation et d'engagement est conçu pour être diffusé sur les sites internet des DSRC.



Téléchargez le cahier des charges national
« Qualité de l'offre en soins oncologiques
de support » sur [cancer.fr](https://www.cancer.fr)

Ce document doit être cité comme suit : © Qualité de l'offre en soins oncologiques de support, outil d'autoévaluation et charte d'engagement / Cahier des charges national, collection « Recommandations et référentiels », Institut national du cancer, mai 2026.

Ce document est publié par l'Institut national du cancer qui en détient les droits. Les informations figurant dans ce document peuvent être réutilisées dès lors que 1) leur réutilisation entre dans le champ d'application de la loi N° 78-753 du 17 juillet 1978, 2) ces informations ne sont pas altérées et leur sens dénaturé et 3) leur source et la date de leur dernière mise à jour sont mentionnées.

Ce document est téléchargeable sur [cancer.fr](https://www.cancer.fr)

OUTIL D'AUTOÉVALUATION

Contexte

Cet outil d'autoévaluation et d'engagement a pour vocation de faciliter l'appropriation du cahier des charges national de qualité de l'offre en SOS, publié par l'Institut national du cancer (INCa)¹. Il s'adresse spécifiquement aux structures et aux professionnels délivrant des SOS du panier validé au niveau national.

Objectifs

Son objectif principal est de permettre aux effecteurs de soins de support d'évaluer régulièrement la qualité de leur offre au regard des standards attendus, dans une logique d'amélioration continue. Les résultats de ces autoévaluations seront mis à disposition par les DSRC dans leur annuaire régional des SOS².

Cet outil vise à promouvoir une culture d'amélioration continue des pratiques et des prises en charge des patients et de transparence, tout en assurant une adhésion aux standards de qualité requis pour l'offre en SOS.

Description de l'outil et formalisation

Le DSRC a la liberté de mettre cet outil en téléchargement libre sur son site internet ou de permettre son implémentation en ligne.

La première partie de l'outil est consacrée à l'autoévaluation d'une série de critères de conformité aux exigences du cahier des charges. La seconde partie est une charte que la structure s'engage à respecter. Ce document doit être transmis au DSRC, rempli, daté et signé, si et seulement si, les structures ou professionnels respectent l'ensemble des critères qualité définis.

Le DSRC diffusera dans son annuaire régional les résultats et les coordonnées des structures et professionnels respectant les normes de qualité définies dans le cahier des charges de l'INCa. Une mention spécifique sera ajoutée à leur référencement pour indiquer leur conformité. Toutefois, cette mention n'engagera nullement la responsabilité du DSRC quant à la qualité et la sécurité des prises en charge référencées.

Par ailleurs, les résultats d'autoévaluation et d'engagement conformes aux attendus et reçus par les DSRC, seront repartagés aux ARS et aux 3C des établissements hospitaliers concernés.

¹ Seuls les SOS définis dans le panier validé par l'INCa sont concernés par cet outil d'autoévaluation et d'engagement, et aucun autre SOS hors de ce panier n'est impliqué.

² Les annuaires régionaux en SOS ont pour vocation d'assurer la lisibilité de l'offre en SOS proposés à l'hôpital comme en ville afin de garantir l'orientation adéquate des patients et leurs accès aux soins. Ainsi, chaque DSRC doit se doter d'un annuaire régional des SOS centralisant et présentant l'offre sur son territoire. Les éléments contributifs à son élaboration sont définis dans le référentiel organisationnel national des SOS pour les patients adultes publié par l'INCa en 2021.

I. IDENTIFICATION DE LA STRUCTURE/DU PROFESSIONNEL DÉLIVRANT DES SOINS DE SUPPORT (SOS)

- Nom de la structure/du professionnel délivrant des SOS : _____
- Type de structure : _____
- Lieu d'exercice de la structure/professionnel : _____
- N° FINESS : _____
- N°SIRET : _____
- Si structure, nom et prénom du représentant légal : _____
et fonction : _____
- Nature des SOS :
 - ☐ Prise en charge de la douleur
 - ☐ Prise en charge diététique et nutritionnelle
 - ☐ Prise en charge psychologique
 - ☐ Prise en charge sociale, familiale et professionnelle
 - ☐ Activité physique adaptée (APA)
 - ☐ Préservation de la fertilité
 - ☐ Prise en charge des troubles de la sexualité
 - ☐ Conseils d'hygiène de vie (dont tabacologie et addictologie)
 - ☐ Soutien psychologique des proches et aidants
- Coordonnées du représentant légal/du professionnel :
 - Numéro de téléphone : _____
 - Adresse email : _____

II. CRITÈRES QUALITÉ ATTENDUS POUR TOUT TYPE DE STRUCTURE DÉLIVRANT DES SOS

Veuillez cocher la case, si et seulement si, le critère est bien respecté.

Critères qualité attendus		À COCHER
II.1	La structure est en mesure d'assurer un accompagnement en SOS reposant sur une évaluation régulière des besoins en SOS, du début du parcours oncologique jusqu'à la phase de l'après-cancer ou le cas échéant, jusqu'à la fin de vie. Le suivi de ces besoins est fait en lien avec le médecin traitant et l'équipe médicale référente.	☐
II.2	Les interventions de SOS réalisées au sein des structures sont coordonnées et intégrées au parcours de soins oncologique, dès le début du parcours et à la phase de l'après-cancer ou le cas échéant, jusqu'à la fin de vie. Cette coordination implique une transmission de l'information du médecin traitant et à l'équipe d'oncologie de l'intervention de SOS.	☐
II.3	La structure est en capacité d'adapter à la situation médicale du patient le délai entre la demande et la prise en SOS effective du patient.	☐
II.4	Dans le cadre de l'évaluation des besoins, la structure est en capacité de repérer la vulnérabilité sociale et d'orienter le patient vers une assistante sociale, le cas échéant.	☐
II.5	En cas de difficultés pour accéder à certains SOS de proximité, la structure est en capacité de proposer et/ou d'orienter les patients vers un accompagnement en distanciel (Excepté pour la préservation de la fertilité qui ne peut se faire qu'en présentiel), le cas échéant.	☐
II.6	La structure est en mesure de disposer de programmes d'Éducation Thérapeutique du Patient (ETP) ou des parcours éducatifs équivalents ou de pouvoir orienter le patient vers ces types de ressources, si besoin.	☐
II.7	La structure est en mesure d'évaluer et de suivre le niveau de satisfaction des patients à l'égard des SOS dont ils bénéficient, dans une dynamique d'amélioration continue des pratiques.	☐
II.8	Le responsable légal de la structure atteste la conformité aux éléments mentionnés dans le cahier des charges national et signe la charte d'engagement.	☐

III. CRITÈRES QUALITÉ ATTENDUS SPÉCIFIQUES AUX STRUCTURES INTÉGRÉES AU SEIN DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

Les structures intégrées au sein des établissements de santé concernées par ces critères qualité sont principalement :

- les services, départements ou équipes proposant des SOS dans les établissements autorisés au traitement du cancer ou dans les établissements « associés »³ pour les Traitements Médicamenteux Systémiques du Cancer (TMSC) ;
- les services des établissements de Soins médicaux et de Réadaptation (SMR) qui proposent des SOS pour les patients atteints de cancer.

Veillez cocher la case, si et seulement si, le critère est bien respecté.

Critères qualité attendus		À COCHER
III.1	La structure intégrée au sein d'un établissement de santé dispose d'un dispositif d'orientation permettant aux patients et à leurs proches d'avoir accès, s'ils le souhaitent, à un savoir expérientiel (<i>via</i> un patient expert/ressource, patient partenaire, associations de patients et de familles, etc.).	☐
III.2	Les professionnels de SOS de la structure intégrée au sein d'un établissement de santé sont mobilisables individuellement ou en équipe pluriprofessionnelle selon le besoin du patient afin d'identifier, évaluer et prendre en charge les situations complexes ou problématiques.	☐
III.3	La structure intégrée au sein d'un établissement de santé met en place des procédures de transmission avec les équipes d'oncologie et assure la traçabilité de la prise en charge en SOS dans le dossier du patient.	☐
III.4	Lorsque différents SOS sont proposés au sein de la structure, leur coordination est assurée et tracée.	☐

IV. CRITÈRES QUALITÉ ATTENDUS SPÉCIFIQUES AUX STRUCTURES DE VILLE

Les structures de ville identifiées et concernées par ces critères qualité sont principalement :

- les Maisons de Santé Pluriprofessionnelles (MSP) ;
- les Associations de patients ou autres associations délivrant des SOS ;
- les Centres de Santé ;
- les Maisons Sport Santé ;
- les cabinets libéraux.

³ Les établissements dits « associés » sont des établissements qui peuvent prendre en charge des patients sous chimiothérapie dans une logique de proximité et en lien étroit avec les établissements autorisés. Ils peuvent poursuivre des traitements médicaux initiés ou prescrits par un établissement autorisé avec lequel a été signée une convention.

Veuillez cocher la case, si et seulement si, le critère est bien respecté.

Critères qualité attendus		À COCHER
IV.1	La structure de ville est implantée dans un endroit facile d'accès, et accessible aux personnes à mobilité réduite.	☐
IV.2	La structure de ville est en lien avec les structures de coordination de son territoire (DAC/CPTS), les établissements de soins autorisés, les établissements « associés » ou les établissements de SMR.	☐
IV.3	La structure de ville est en lien avec le médecin traitant du patient.	☐
IV.4	La structure de ville dispose de bureaux aménagés pour la gestion administrative et d'un espace d'accueil des patients et de leurs proches afin de réaliser des consultations consacrées aux SOS.	☐
IV.5	La structure de ville dispose d'un secrétariat avec des coordonnées dédiées.	☐
IV.6	<p>• <i>Spécifique aux structures de ville délivrant de l'APA :</i></p> <p>La structure de ville proposant de l'APA dispose d'au moins une personne titulaire de la formation Prévention et Secours Civiques de niveau 1 (PCS1) datant de moins de cinq ans ou disposant d'une attestation de recyclage récente. Le détenteur du PCS1 doit être l'encadrant des séances de l'APA.</p>	☐

V. CRITÈRES DE QUALITÉ ATTENDUS POUR LES PROFESSIONNELS DÉLIVRANT DES SOS

Critères qualité attendus		À COCHER
V.1.	Les professionnels délivrant des SOS répondent aux exigences de formations requises pour exercer leur activité.	☐
V.2	Les professionnels délivrant des SOS bénéficient d'une formation complémentaire sur les spécificités « oncologiques » lorsque celle-ci est disponible.	☐
V.3	Les professionnels délivrant des SOS consultent régulièrement les référentiels pertinents existants, encadrant les différents soins de support, élaborés ou mis à disposition par les sociétés savantes.	☐
V.4	Les professionnels délivrant des SOS aux patients pédiatriques ou AJA sont sensibilisés ⁴ à la prise en charge spécifique de ces tranches d'âges (pédiatrie ou AJA).	☐

⁴ De par leur expérience professionnelle ou leurs stages dans les services ad hoc au contact des patients ou les éventuels diplômes universitaires, etc.

V. CHARTE D'ENGAGEMENTS

La structure/le professionnel délivrant des SOS s'engage à :

- 1. S'en tenir au principe de neutralité en accueillant dans les mêmes conditions tout public au sein de sa structure et veiller à ne pas privilégier dans l'exercice de ses fonctions un dispositif ou un établissement plutôt qu'un autre.
- 2. Préserver la confidentialité des échanges avec les patients pris en charge et garantir leur anonymat.
- 3. Assurer ses missions dans le respect des règles déontologiques et éthiques.
- 4. Véhiculer des informations conformes aux recommandations ou référentiels nationaux tout en restant vigilant à ne transmettre aucune information à caractère sectaire et/ou à des fins commerciales.
- 5. Offrir des SOS adaptés aux patients atteints d'un cancer et/ou à leur proche, dans un environnement sécurisé.
- 6. Se former au parcours relatif aux SOS (règlements, ressources, organisation, référentiels).
- 7. Adresser aux publics reçus des outils d'information (flyers, affiches, livrets de présentation, sites internet...) régulièrement mis à jour et faisant l'objet d'un consensus au niveau régional, national ou international.
- 8. Dépister et évaluer systématiquement les besoins en SOS des patients reçus.

Si la structure délivre des SOS en milieu hospitalier, elle s'engage spécifiquement à :

- 9. Tracer dans le dossier médical de cancérologie du patient (tel que le Dossier Communicant de Cancérologie) : le bilan de l'évaluation des besoins en SOS, l'orientation des patients et les interventions en SOS effectuées.
- 10. Utiliser des outils e-santé référencés par les ARS et DSRC pour faciliter la communication entre les structures et faciliter les liens ville-hôpital.

Si la structure délivre des SOS en ville, elle s'engage spécifiquement à :

- 11. Réaliser des comptes-rendus écrits réguliers à adresser au médecin traitant (désigné par le patient) et le cas échéant, à l'équipe médicale référente pour intégration au dossier médical du patient.
- 12. Proposer un environnement sécurisé et hygiénique avec la mise à disposition de gel hydroalcoolique et de masque pour les patients immunodéprimés.
- 13. Faire preuve de transparence en affichant tous les tarifs de consultations.

Je, soussigné(e) _____ (nom, prénom)

Cocher la case correspondante :

- ☐ Professionnel identifié au point I
- ☐ Représentant légal de la structure identifiée au point I
- ☐ Personne dûment habilitée (*personne bénéficiant d'une délégation de pouvoir ou de signature établie par le représentant légal*). Joindre la copie de délégation.

Déclare exacte l'autoévaluation que j'ai réalisée sur le présent document et qui concerne de la structure/le professionnel identifié(e) au point I.

Déclare avoir coché l'ensemble des critères me concernant aux points II, III et IV

M'engage à ce que l'ensemble des engagements figurant dans la charte au point V ci-dessus soit respecté par mes soins ou par la structure identifiée au point 1 que je représente.

Toute fausse déclaration est passible de peines d'emprisonnement et d'amendes prévues par les articles 441-6 et 441-7 du Code pénal.

Fait à _____, le ____ / ____ / ____

Signature et cachet

**QUALITÉ DE L'OFFRE EN SOINS ONCOLOGIQUES DE SUPPORT,
OUTIL D'AUTOÉVALUATION ET CHARTE D'ENGAGEMENT**

Pour plus d'informations
cancer.fr

Institut national du cancer
52, avenue André Morizet
92100 Boulogne-Billancourt
France

Tél. : +33 (1) 4110 5000
diffusion@institutcancer.fr