

## **DEMARCHE QUALITE DU PROGRAMME COACHING TRIBU CANCER**

Mise à jour : Mars 2011

Dans le cadre de son programme de coaching Tribu Cancer souhaite garantir aux personnes malades, en cours de traitement ou en rémission, une haute qualité de prestations.

Notre démarche qualité est un processus rigoureux de formation et d'amélioration continue qui a pour objet la satisfaction de tous les partenaires du programme patients, soignants et coachs. Elle s'appuie sur la création d'un référentiel de bonnes pratiques validé régulièrement par le comité scientifique de Tribu Cancer. Ce référentiel fera l'objet d'une certification, l'objectif du programme de coaching est à terme un développement au niveau Européen avec une accréditation ECCA (European Cancer Coaching Accreditation) pour assurer les malades d'un haut niveau de compétence des coachs.

Les coachs participants au programme s'engagent à respecter cette démarche qualité :

- en informant l'association Tribu Cancer de chaque nouveau coaching de malade ou ancien malade avec ses coordonnées et son profil. L'association adressera à toutes les personnes coachées un questionnaire de satisfaction et de suggestions
- en contribuant à enrichir le référentiel de bonnes pratiques par une note de synthèse ou un entretien téléphonique avec un coordinateur du programme à la fin de chaque coaching.

L'association Tribu Cancer s'engage auprès des personnes coachées à tenir compte de toutes les remarques et suggestions dans le but d'une amélioration continue du programme.