

Démarche qualité et sécurité des soins

Publié le 4/12/2023 - Mis à jour le 16/04/2024

L'équipe de la Direction Qualité, Sécurité des Soins et Gestion des Risques (QSR) du Centre Hospitalier d'Avignon agit au quotidien en étroite collaboration avec les équipes de terrain pour améliorer la qualité et la sécurité des soins prodigués par nos professionnels de santé.

Vous pouvez contacter l'équipe QSR via l'adresse mail suivante :Courriel

Politique Qualité, Sécurité des Soins et Gestion des Risques

Le Centre Hospitalier d'Avignon a pour priorité de garantir à nos patients les soins les plus efficaces et les plus adaptés à leurs besoins, en utilisant les dernières avancées des sciences médicales et paramédicales, tout en minimisant les risques iatrogènes, et en maximisant leur satisfaction en termes de qualité de soins, de résultats et d'humanité.

Témoin de l'engagement de l'établissement envers nos patients, **la politique d'amélioration continue de la qualité, de la sécurité des soins et de la gestion des risques** du Centre Hospitalier d'Avignon se décline selon les 4 axes suivants :

1. Management et promotion d'une culture qualité et sécurité des soins
2. Coordination de la gestion des risques hospitaliers
3. Valorisation des compétences et de la technicité des équipes de soins
4. Implication des usagers et respect de leurs droits et de leurs spécificités

L'ensemble des professionnels de l'établissement, représentés par les différentes instances ayant approuvé cette politique, s'engagent dans une démarche transversale co-construite renforçant la place du patient au sein de notre organisation en tant que partenaire des équipes soignantes et visant à améliorer continuellement le service rendu en proposant des soins pertinents, efficaces, efficients et sécurisés.

Satisfaction et expérience des patients

Votre voix est importante pour nous. Au Centre Hospitalier d'Avignon, l'expression de votre satisfaction et de votre expérience est valorisée auprès de l'ensemble des équipes de notre établissement.

À toutes les étapes de votre séjour nous prenons en compte vos questions, vos remarques, vos remerciements, vos réclamations :

- En vous adressant au personnel du service, au cadre de santé ou au médecin vous prenant en charge.
- Lors de votre participation, si vous en êtes d'accord, à un patient traceur ou tout autre évaluation en lien avec l'amélioration de la qualité et de la sécurité de nos services qui pourrait être menée dans votre service d'hospitalisation.
- En demandant à rencontrer un représentant des usagers.

Vous pouvez aussi compléter le **questionnaire de sortie** remis avec votre livret d'accueil. Ces questionnaires sont analysés par la Direction Qualité, Sécurité des Soins et Gestion des Risques afin d'identifier des actions d'amélioration de la satisfaction et de l'expérience de nos usagers.

Depuis septembre 2015, la Haute Autorité de Santé (HAS) a également mis en place le questionnaire de satisfaction en ligne eSATIS, adressé par mail après votre séjour

Vos réponses au questionnaire eSATIS revêtent une importance capitale, car elles nous permettent d'identifier des axes d'amélioration majeurs afin d'assurer la qualité optimale des séjours pour l'ensemble de nos patients.

Durant votre hospitalisation, nous solliciterons votre autorisation quant à la communication de votre adresse mail à la HAS, afin qu'elle puisse vous transmettre le lien vers le questionnaire eSATIS.

Si un effet indésirable lié à un produit à usage médical (médicament, vaccin, matériel, dispositif médical...) ou un évènement indésirable survenu au cours ou à la suite d'un acte médical ou un examen se produit pendant votre séjour, vous pouvez le déclarer :

- **par mail** [Courriel](#)

- **viale portail de signalement du Ministère de la Santé et de la Prévention**

Vous pouvez aussi saisir la Commission des Usagers :

- **par mail** [Courriel](#)

- **par courrier**

Centre Hospitalier d'Avignon
Monsieur le Président de la Commission des usagers
Direction des relations avec les usagers
305 Rue Raoul Follereau
84 902 AVIGNON CEDEX 9

Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins

Le Centre Hospitalier d'Avignon participe au recueil des Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins (IQSS). Ce sont des indicateurs nationaux, développés par la Haute Autorité de Santé (HAS) avec des professionnels de santé, des patients et usagers afin de mesurer la qualité et la sécurité des soins dans tous les hôpitaux et cliniques français. Ils servent à évaluer la qualité et la sécurité des soins pour que :

- les établissements de santé améliorent leurs pratiques afin d'améliorer le service rendu au patients
- les usagers et les patients puissent s'informer sur la qualité des soins dans les établissements de santé.

Les IQSS mesurent à partir des dossiers des patients, de questionnaires patients, de questionnaires établissements ou des bases de données médico-administratives :

- le bon déroulement de la procédure de soins : mesure de la bonne mise en œuvre de tâches faisant partie de la prise en charge du patient (sécurité, continuité, bonnes pratiques, délais...)
- ou le résultat des soins : mesure du résultat des soins dispensés au patient > le bénéfice pour sa santé, sa satisfaction, les éventuelles complications.

Les résultats de ces indicateurs sont publiés sur le site [QualiScope](#) qui permet à chacun de s'informer facilement sur le niveau de qualité et de sécurité des soins, mesuré par la HAS dans tous les hôpitaux et cliniques de France.



Centre Hospitalier Avignon

24 heures sur 24, 7 jours sur 7

305 Rue Raoul Follereau, 84902 Avignon cedex 9

[04 32 75 33 33](tel:0432753333)