



LES INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

Le Centre Hospitalier de Tourcoing participe chaque année au recueil obligatoire d'indicateurs portant sur la satisfaction des patients, la tenue des dossiers des patients ainsi que sur la maîtrise du risque infectieux.

Ce document présente les principaux résultats.

Vous pouvez retrouver l'intégralité des indicateurs et données concernant le Centre Hospitalier de Tourcoing sur le site www.scopesante.fr

Satisfaction des patients hospitalisés plus de 48 heures en Médecine – Chirurgie – Obstétrique | Année 2019

Intitulé	Description	Résultat	
Note de satisfaction globale des patients	Cet indicateur mesure la satisfaction globale des patients ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.	73/100	
Accueil	Cet indicateur mesure la satisfaction globale de l'accueil des patients ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.	76/100	-
Prise en charge par les médecins / chirurgiens	Cet indicateur mesure la satisfaction de la prise en charge par les médecins / chirurgiens pour les patients ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.	80/100	-
Prise en charge par les infirmiers / aides-soignants	Cet indicateur mesure la satisfaction de la prise en charge par les infirmiers / aides-soignants pour les patients ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.	80/100	-
Repas	Cet indicateur mesure la satisfaction des repas pour les patients ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.	54/100	-
Chambre	Cet indicateur mesure la satisfaction concernant la qualité de l'hébergement pour les patients ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.	74/100	-
Organisation de la sortie	Cet indicateur mesure la satisfaction de l'organisation de la sortie pour les patients ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.	64/100	-

Source : e-Satis

Chaque couleur correspond à une classe de résultat.
Jaune : la note de satisfaction globale est comprise entre 74/100 et 70,7/100

Satisfaction des patients en Chirurgie ambulatoire | Année 2019

Intitulé	Description	Résultat	
Note de satisfaction globale des patients	Cet indicateur mesure la satisfaction globale des patients ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.	78/100	
Avant l'hospitalisation	Cet indicateur mesure la satisfaction concernant l'organisation avant hospitalisation pour les patients ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.	81/100	-
Accueil le jour de la chirurgie	Cet indicateur mesure la satisfaction globale concernant l'accueil des patients ayant participé à l'enquête nationale e-Satis..	82/100	-
Prise en charge	Cet indicateur mesure la satisfaction concernant la prise en charge par l'équipe soignante pour les patients ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.	86/100	-
Chambre et collation	Cet indicateur mesure la satisfaction concernant la chambre et la collation pour les patients ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.	73/100	-
Organisation de la sortie et retour à domicile	Cet indicateur mesure la satisfaction concernant l'organisation de la sortie et le retour à domicile pour les patients ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.	71/100	-

Source : e-Satis

Chaque couleur correspond à une classe de résultat.
Vert clair : la note de satisfaction globale est comprise entre 79,7/100 et 76,5/100



LES INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

Sécurité du patient en Chirurgie orthopédique | Année 2018

Intitulé	Description	Résultat
Caillots de sang dans les veines (thrombose) ou les poumons (embolie) après pose de prothèse totale de hanche ou de genou.	Cet indicateur mesure la survenue de caillots de sang dans les veines ou les poumons après une prothèse totale de hanche ou de genou dans l'établissement, en tenant compte des caractéristiques des patients opérés.	Résultat moins bon que prévu

Source : PMSI

Qualité de la coordination des prises en charge cliniques | Année 2018

Intitulé	Description	Secteur *	Résultat
Lettre de liaison à la sortie	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie du patient.	MCO	65/100 C
		Chir. ambulatoire	67/100 C
		SSR	87/100 A
Projet de soins et de vie	Cet indicateur évalue l'existence dans le dossier du patient d'un projet de soins, projet de vie comportant les éléments nécessaires à une rééducation coordonnée avec la participation du patient.	SSR	93/100 A

Source : QUALHAS

A **B** **C** Les indicateurs qualité et sécurité des soins dépendent d'une logique de secteur (source : QUALHAS).
La lettre et la couleur expriment le positionnement de l'établissement par rapport à l'objectif national fixé à 80%

Qualité des prises en charge cliniques | Année 2018

Intitulé	Description	Secteur *	Résultat
Projet de soins et de vie	Cet indicateur évalue l'existence dans le dossier du patient d'un projet de soins, projet de vie comportant les éléments nécessaires à une rééducation coordonnée avec la participation du patient.	SSR	93/100 A
Évaluation et prise en charge de la douleur	Cet indicateur mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge.	MCO	90/100 B
		SSR	86/100 B

Source : QUALHAS

Prévention des infections associées aux soins | Année 2018

Intitulé	Description	Secteur *	Résultat
Indicateur de consommation de produits hydro-alcooliques	Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains par la technique de frictions hydro-alcoolique.	MCO	71/100 C
		SSR	64/100 C

Source : QUALHAS

* MCO : Médecine - Chirurgie – Obstétrique
SSR : Soins de Suite et de Réadaptation