

# RESULTATS QUALITE ET SECURITE DES SOINS

ANNEE 2025



Centre Hospitalier de Tourcoing

155, rue du Président Coty, BP619  
59208 Tourcoing cedex

03.20.69.49.49

[www.ch-tourcoing.fr](http://www.ch-tourcoing.fr)

## CERTIFICATION POUR LA QUALITE DES SOINS



Date de certification : 27 novembre 2024

**Etablissement certifié – la qualité des soins est confirmée.**

La certification pour la qualité  
et la sécurité des soins



Les indicateurs de qualité et de  
sécurité des soins



e-Satis : la mesure de la satisfaction  
et de l'expérience des patients





# Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins nationaux (IQSS)

## RESULTATS 2025 – Médecine Chirurgie Obstétrique (MCO)

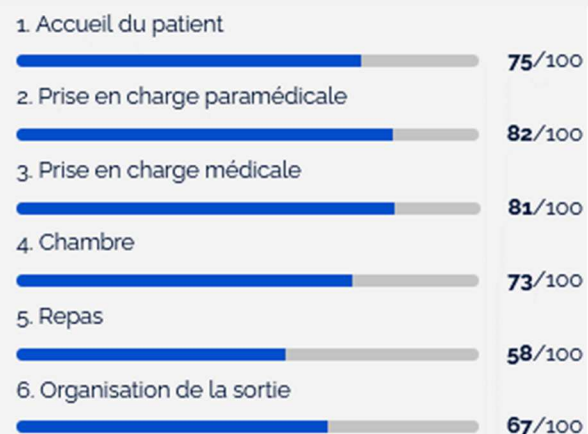
### SATISFACTION ET EXPERIENCE PATIENT – E SATIS

Après leur hospitalisation les patients sont invités à répondre à un questionnaire de satisfaction et d'expérience qui est commun à tous les établissements de santé

**Appréciation globale des patients**

**74% - classe B**

→Stable



Source : Questionnaire patient 2025 – 568 évaluations

### PRISE EN CHARGE CLINIQUE

**Prise en charge de la douleur**

**90% - classe B**

→Stable

Source : Evaluation dossiers patient - 2024

**Evènements thrombo-emboliques :**

- **Après pose d'une prothèse totale de hanche** ☒  
Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu
- **Après pose d'une prothèse totale de genou** ☒  
Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

Source : PMSI - 2023

### COORDINATION DES PRISES EN CHARGE



**Qualité de la lettre de liaison  
à la sortie**

**79% - classe B**

→Stable

Source : Evaluation dossiers patient - 2024

### PREVENTION DES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS



**Consommation des  
Solutions hydro- alcooliques**

**94% - classe B**

→Stable

Source : Questionnaire établissement - 2024

**Bonnes pratiques de précautions  
Complémentaires contact**

**16% - classe C**

↗ En progrès

Source : Evaluation dossiers patient - 2023

**Prescription d'antibiothérapie de 7 jours  
ou moins pour infection respiratoire basse**

**94% - classe A**

↗ En progrès

Source : Evaluation dossiers patient - 2024

**Infections du site opératoire :**

- **Après pose d'une prothèse totale de hanche** ☒  
Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu
- **Après pose d'une prothèse totale de genou** ☒  
Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

Source : PMSI - 2023



# Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins nationaux (IQSS)

## RESULTATS 2025 – Chirurgie Ambulatoire

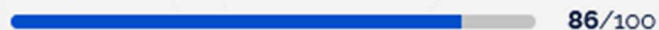
### SATISFACTION ET EXPERIENCE PATIENT – E SATIS

Après leur hospitalisation les patients sont invités à répondre à un questionnaire de satisfaction et d'expérience qui est commun à tous les établissements de santé

Appréciation globale des patients : **82% - classe A**

→ Stable

#### 1. Organisation avant l'hospitalisation



#### 2. Accueil du patient



#### 3. Prise en charge médicale et paramédicale



#### 4. Chambre et collation



#### 5. Organisation de la sortie et retour au domicile



Source : Questionnaire patient 2025 – 355 évaluations

### COORDINATION DES PRISES EN CHARGE



Qualité de la lettre de liaison  
à la sortie

**85% - classe A**

↗ En progrès

Source : Evaluation dossiers patient - 2023

### PRISE EN CHARGE CLINIQUE

Evaluation à l'admission de l'éligibilité du patient  
À l'intervention

**36% - classe C**

Anticipation de la prise en charge de la douleur

**42% - classe C**

Evaluation du patient pour la sortie de la structure

**68% - classe B**

Contact entre la structure et le patient  
Entre J+1 et J+3

**68% - classe B**

Source : Evaluation dossiers patient - 2023

Ré-hospitalisation entre 1 et 3 jours après :

✓ Intervention pour lithiase urinaire



Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

✓ Cholécystectomie



Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

✓ Intervention pour affection non lithiasique



Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

✓ Intervention sur les amygdales



Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

✓ Hémorroïdectomie



Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

Source : PMSI - 2024

### PREVENTION DES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS



Consommation des  
Solutions hydro- alcooliques

**94% - classe B**

→ Stable

Source : Questionnaire établissement - 2024



## RESULTATS 2025 – Services de soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)

### SATISFACTION ET EXPERIENCE PATIENT – E SATIS

**Nombre de questionnaires remplis sur la période : 14**

Données insuffisantes

Pour être intégré aux résultats comparatifs et avoir une note de satisfaction globale, il faut **un minimum de 30 questionnaires de patients** pouvant être inclus

### PREVENTION DES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS



**Consommation des  
Solutions hydro- alcooliques**

**61% - classe C**

→Stable

Source : Questionnaire établissement - 2024

### COORDINATION DES PRISES EN CHARGE



**Qualité de la lettre de liaison  
A la sortie**

**99% classe A**

↗ En progrès

Source : Evaluation dossiers patient – 2024

### PRISE EN CHARGE CLINIQUE

**Prise en charge de la douleur**

*Trace de l'évaluation et de la prise en charge de la douleur*

Source : Evaluation dossiers patient – 2024

**98% - classe A**

→Stable

**Projet de soins, projet de vie**

*Trace du projet qui vise à optimiser l'autonomie du patient et sa réinsertion familiale, sociale et professionnelle*

Source : Evaluation dossiers patient – 2023

**100% - classe A**