

La démarche qualité de 2014-2016

- La satisfaction des professionnels
 - En 2014

540 envois ont eu lieu en début d'année

113 questionnaires sont revenus, soit 21% de retour

Le taux de retour des questionnaires à destination des professionnels est assez élevé pour ce type d'envoi. Ceci est un indicateur d'implication au sein du réseau des professionnels de santé en particulier médecins et infirmières.

27 Infirmières

18 Anonymes

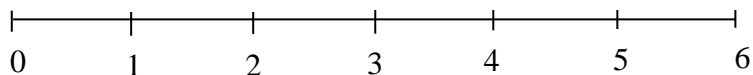
60 Médecins

8 Autres : AMP, AS, Psychomotricienne, etc....

Le questionnaire est le suivant, la note moyenne donnée par les professionnels est exprimée en gras

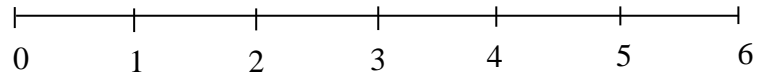
❖ Concernant l'intervention du réseau Océane, à combien évaluez-vous :
(Merci de vous positionner par un trait sur les échelles) 0 : Sans intérêt 6 : Essentiel

✚ La qualité de **la coordination** :



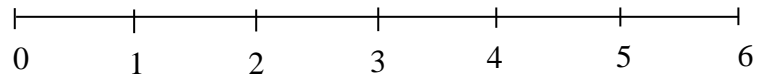
Note 5.1/6

✚ La transmission et la circulation de l'information :



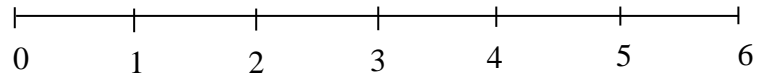
Note 5/6

✚ La réactivité de son équipe de coordination :



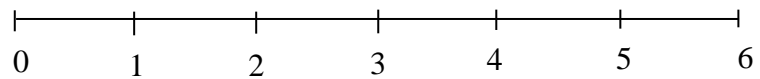
Note 5.2/6

✚ La compétence en soins palliatifs de son équipe de coordination :



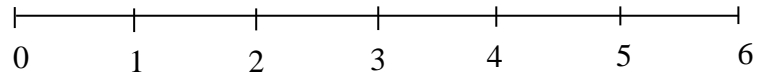
Note : 5.4/6

✚ La pertinence des conseils professionnels infirmiers et médicaux :



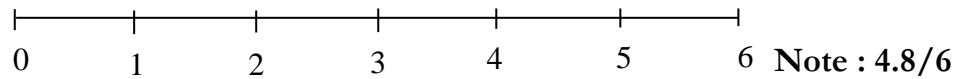
Note : 5,3/6

✚ Le soutien psychologique des patients et des proches :



Note : 5.2/6

✚ L'aide apportée pour l'accès aux droits sociaux :



Note : 4.8/6

Avez-vous eu recours à l'astreinte médicale téléphonique ?

Oui

Non

✚ Si oui, comment évaluez-vous l'astreinte médicale téléphonique : soit 32 réponses sur 112 questionnaires reçus



Note : 5.4/6

Avez-vous participé à une ou plusieurs formation(s) ?

Oui

Non

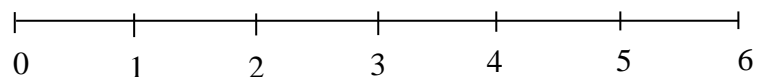
✚ Si oui, à combien évaluez-vous la qualité des formations : soit 25 réponses sur 112 questionnaires reçus.




Note : 5.3/6

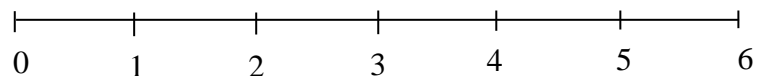
Pour résumer, à combien évaluez-vous :

 **La qualité de l'intervention** du réseau Océane :




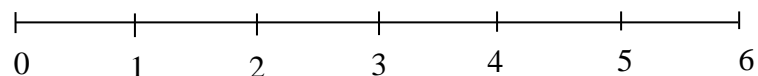
Note : 5,3/6

 **Le bénéfice pour les patients et leurs proches :**



Note : 5,4/6

 **Le bénéfice pour les professionnels de santé :**



Note : 5,2/6

- En 2015

L'ensemble des partenaires du réseau Océane est interrogé une fois par an pour connaître son évaluation quant à la qualité du service rendu par le réseau.

En 2015, un nouveau questionnaire a été créé afin d'interroger la qualité du pôle gériatrique. Début 2016, deux questionnaires ont donc été adressés à l'ensemble des professionnels du réseau.

542 envois ont eu lieu, **124** sont revenus : **70** en soins palliatifs et **54** sur le pôle gériatrique

Taux de retour : 23%

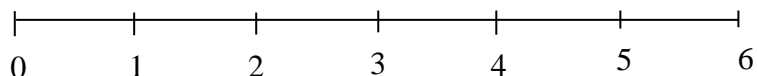
Pôle soins palliatifs

Le questionnaire est le suivant, la note moyenne donnée par les professionnels est exprimée en gras

❖ Concernant l'intervention du réseau Océane, à combien évaluez-vous :

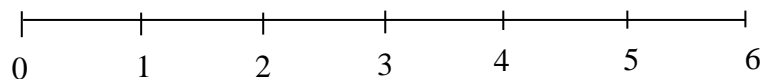
(Merci de vous positionner par un trait sur les échelles) 0 : Sans intérêt 6 : Essentiel

✚ La qualité de **la coordination** :



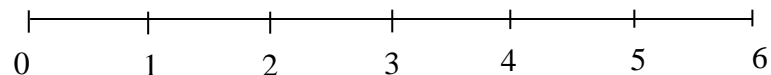
Note 5.5/6

✚ La transmission et la circulation de **l'information** :



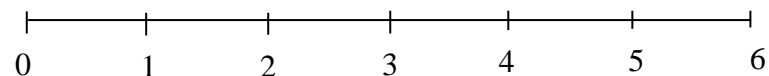
Note 5.3/6

✚ **La réactivité** de son équipe de coordination :



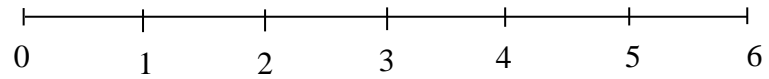
Note 5.4/6

✚ **La compétence en soins palliatifs** de son équipe de coordination :



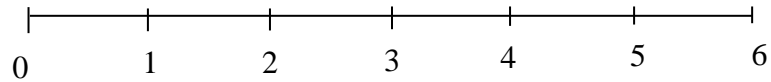
Note : 5.6/6

✚ La pertinence des conseils professionnels infirmiers et médicaux :



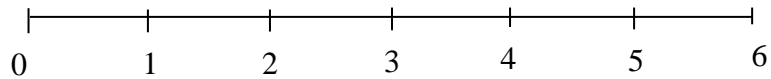
Note : 5.4/6

✚ Le soutien psychologique des patients et des proches :



Note : 5

✚ L'aide apportée pour l'accès aux droits sociaux :



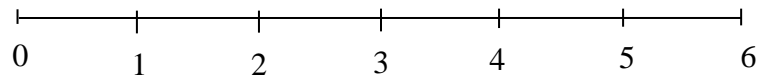
Note : 4.7/6

Avez-vous eu recours à l'astreinte médicale téléphonique ?

Oui

Non

✚ Si oui, comment évaluez-vous l'astreinte médicale téléphonique : soit 26 réponses sur 70 questionnaires reçus



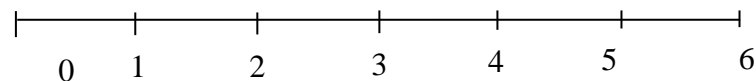
Note : 5.4/6

Avez-vous participé à une ou plusieurs formation(s) ?

Oui

Non

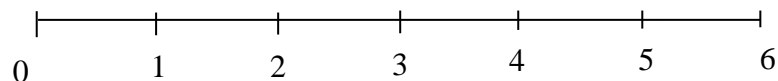
+ Si oui, à combien évaluez-vous la **qualité des formations** : soit 8 réponses sur 70 questionnaires reçus.



Note : 5.7/6

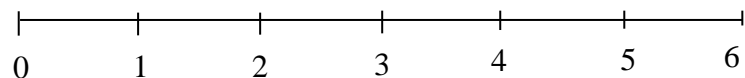
Pour résumer, à combien évaluez-vous :

+ La **qualité de l'intervention** du réseau Océane :



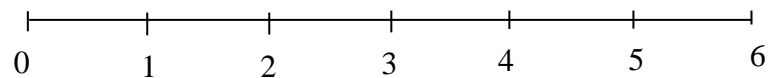
Note : 5.4/6

+ Le **bénéfice pour les patients et leurs proches** :



Note : 5.4/6

+ Le **bénéfice pour les professionnels de santé** :



Note : 5.4/6

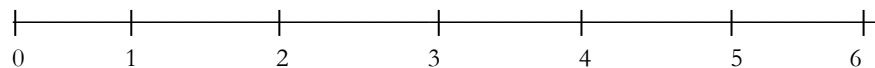
Fonction : 20 Infirmières, **38** Médecins, **5** autres : AMP, AS, Psychomotricienne, etc.... **7** Anonymes

Pôle gériatrique

❖ Concernant l'intervention du pôle gériatrique du réseau Océane, à combien évaluez-vous :

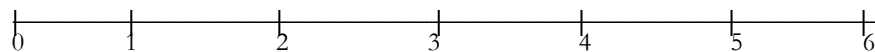
9.1 (Merci de vous positionner par un trait sur les échelles) 0 : Sans intérêt 6 : Essentiel

■ La réactivité de son équipe de coordination :



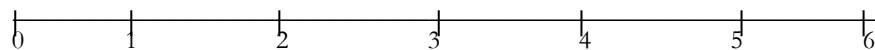
Note : 5.2 / 6

■ La qualité de la **coordination** :



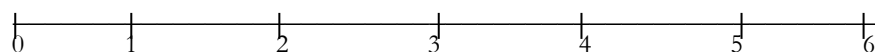
Note : 5.1 / 6

■ La qualité de la **réflexion pluridisciplinaire**



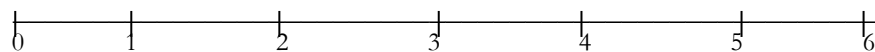
Note : 4.8 / 6

■ L'accès aux **droits sociaux**



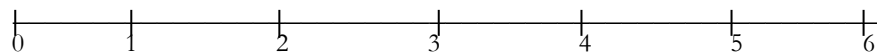
Note : 3.8 / 6

■ La circulation et la **transmission de l'information** :



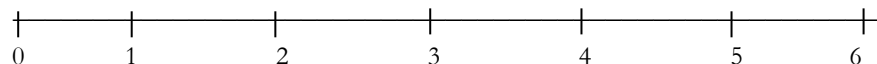
Note : 5 / 6

■ **Le soutien psychologique** des patients et des proches :



Note : 4.8 / 6

■ La pertinence du **parcours** avec une diminution des hospitalisations injustifiées



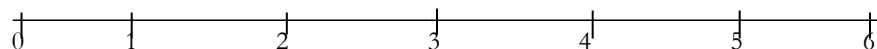
Note : 4.4 / 6

❖ Avez-vous participé à un groupe d'analyse des pratiques ?

Oui

Non

■ Si oui, comment évaluez-vous **son intérêt ?** : soit 5 réponses sur 54 questionnaires rendus



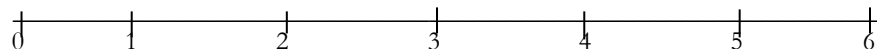
Note : 5.8 / 6

❖ Avez-vous participé à une formation?

Oui

Non

■ Si oui, comment évaluez-vous sa **qualité**: soit 4 réponses sur 54 questionnaires rendus



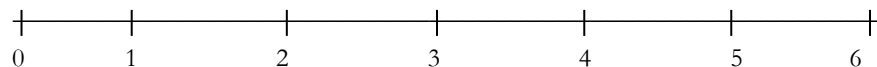
Note : 5.5 / 6

❖ Avez-vous participé à un groupe de paroles ?

Oui

Non

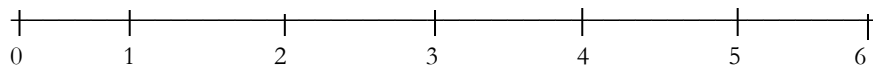
■ Si oui, comment évaluez-vous **son intérêt ?** soit 4 réponses sur 54 questionnaires rendus



Note : 5.2 / 6

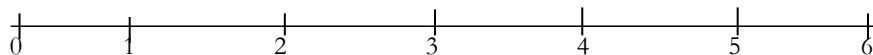
❖ Pour résumer, à combien évaluez-vous la qualité du service rendu par Océane:

■ à la personne âgée



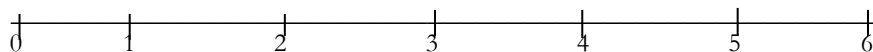
Note : 4.7 / 6

■ à ses proches



Note : 4.3 / 6

■ aux professionnels



Note : 4.7 / 6

Fonction : 8 Infirmières, 6 Anonymes, 29 Médecins, 11 Autres : AMP, AS, Psychomotricienne, etc...

- En 2016

565 envois ont eu lieu, **169** sont revenus : **95** en soins palliatifs et **74** sur le pôle gériatrique

Taux de retour : 30 %

Pôle soins palliatifs

Le questionnaire est le suivant, la note moyenne donnée par les professionnels est exprimée en gras

❖ Concernant l'intervention du réseau Océane, à combien évaluez-vous :

(Noter de 0 à 6) 0 : Sans intérêt 6 : Essentiel

+ La qualité de **la coordination** :

Note 5.3 / 6

+ La transmission et la circulation de **l'information** :

Note 5.3 / 6

+ **La réactivité** de son équipe de coordination :

Note 5.3 / 6

+ **La compétence en soins palliatifs** de son équipe de coordination :

Note : 5.5/6

+ **La pertinence des conseils** professionnels infirmiers et médicaux :

Note : 5.7/6

+ **Le soutien psychologique** des patients et des proches :

Note : 4.9/6

+ L'aide apportée pour **l'accès aux droits sociaux** :

Note : 4.6/6

Avez-vous eu recours à l'astreinte médicale téléphonique ?

+ Si oui, comment évaluez-vous **l'astreinte médicale téléphonique** : soit 33 réponses positives sur 95 questionnaires reçus

Note : 5.5/6

Avez-vous participé à une ou plusieurs formation(s) ?

✚ Si oui, à combien évaluez-vous la **qualité des formations** : soit **3 réponses positives sur 95 questionnaires reçus.**

Note : 5/6

Pour résumer, à combien évaluez-vous :

✚ **La qualité de l'intervention** du réseau Océane :

Note : 5.3/6

✚ **Le bénéfice pour les patients et leurs proches :**

Note : 5.4/6

✚ **Le bénéfice pour les professionnels de santé :**

Note : 5.4/6

Fonction : 47 Médecins, 21 Infirmières, 18 anonymes, 9 autres : AS, Evaluatrice APA ...

Pôle gériatrique

Concernant l'intervention du pôle gériatrique du réseau Océane, à combien évaluez-vous :

(Noter entre 0 et 6) 0 : Sans intérêt 6 : Essentiel

■ **La réactivité** de son équipe de coordination :

Note : 5.3 / 6

■ La qualité de **la coordination** :

Note : 5.2 / 6

■ La qualité de la **réflexion pluridisciplinaire**

Note : 5 / 6

- L'accès aux **droits sociaux**

Note : 4.8 / 6

- La circulation et la **transmission de l'information** :

Note : 5.2 / 6

- **Le soutien psychologique** des patients et des proches :

Note : 5.1 / 6

- La pertinence du **parcours** avec une diminution des hospitalisations injustifiées

Note : 5.1 / 6

Avez-vous participé à un groupe d'analyse des pratiques ?

- Si oui, comment évaluez-vous **son intérêt ?** : soit 8 réponses sur 74 questionnaires rendus

Note : 5.3 / 6

Avez-vous participé à une formation?

- Si oui, comment évaluez-vous sa **qualité**: soit 4 réponses sur 74 questionnaires rendus

Note : 5.3 / 6

Avez-vous participé à un groupe de paroles ?

- Si oui, comment évaluez-vous **son intérêt ?** soit 3 réponses sur 74 questionnaires rendus

Note : 5 / 6

Pour résumer, à combien évaluez-vous la qualité du service rendu par Océane:

- à la **personne âgée**

Note : 5.2 / 6

- à ses proches

Note : 5.1 / 6

- aux professionnels

Note : 5.3 / 6

Fonction : 38 Médecins, 14 Infirmières, 10 Anonymes, 12 Autres : AS, Evaluatrice APA, Directrice d'EHPAD etc ...