



Bulletin d'information N°4

Démarche d'amélioration
de la qualité du
service rendu à l'usager

JUIN 2013 Madame, Monsieur et chers
collègues,

Comme vous le savez, et conformément à l'article L.321-8 du code de l'action sociale et des familles, le SESSD est engagé dans une démarche d'évaluation et d'amélioration de la qualité des prestations qu'il délivre, et ce depuis janvier 2007.

Les réunions du Comité Qualité (COQUA) ont lieu toutes les 7 semaines environ, le jeudi soir. Elles seront désormais ouvertes à une personne (salariés ou parents) souhaitant en découvrir le fonctionnement : n'hésitez pas à nous contacter au SESSD pour en faire la demande.

Par ce petit bulletin, nous souhaitons vous rendre compte des travaux de l'année écoulée et des prévisions

Suite au bilan de la démarche qualité de juin 2013 : Une partie du COQUA sera renouvelée en septembre 2013 (arrêt de M.Jo Machebeuf et 2 congés maternité). **Les salariés et parents intéressés peuvent proposer leur candidature en nous contactant au SESSD.**

Bilan des actions réalisées :

- Informatisation des fiches de suivi et de renseignements administratifs concernant les enfants pour plus de confidentialité;
- Travail sur la réécriture du Projet de Service (obligation légale de le renouveler tous les 5 ans) : groupes de travail durant l'année;
- Formation interne sur les écrits professionnels ;
- Début de la nouvelle évaluation interne à partir du nouveau référentiel.

Actions à venir :

- Mise en place d'une enquête de satisfaction auprès des usagers du SESSD sur le thème des aides techniques et appareillages ;
- Groupe de travail autour des protocoles pré et post-opératoires ;
- Réactualisation du site internet ;
- Suite de l'évaluation interne (partie 2 : L'accueil, le PPA, la gestion des informations et la sortie du SESSD) ;

Pour rappel :

- **La démarche qualité** est sous la responsabilité du directeur de la structure.
- **Le référent qualité** est J.M. Bion .
- **Le COQUA** (comité qualité) est actuellement constitué de : C.Pulby, V. Richez, M. Gantier. Les réunions ont lieu toutes les 7 semaines environ et sont à chaque fois ouvertes à un parent ou un professionnel.
- **Les groupes de travail** sont mis en place le temps d'une mission déterminée et sont constitués de salariés du SESSD, de parents et éventuellement de jeunes.

Le comité qualité du SESSD remercie toutes les personnes ayant participé de près ou de loin à l'amélioration des pratiques et du service rendu.