



Bulletin d'information N°6

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

Septembre 2015

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. Elles sont 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 2015,

Voici le bilan des actions réalisées :

- Groupe de travail pour l'amélioration du suivi pré et post-opératoire des enfants : un questionnaire a été élaboré, testé, puis modifié, et sera présenté aux familles pour recueillir leurs demandes et souhaits.
- Evaluation des procédures du Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA) : un questionnaire sera proposé par l'éducateur référent après chaque réunion, afin d'évaluer la satisfaction des familles (à renouveler tous les 5 ans).
- Relecture et évaluation de la trame de l'écrit de PPA afin d'améliorations.
- Le nouveau site internet (blog) du SESSD est opérationnel. Adresse : <http://sessd-apf-63.blogs.apf.asso.fr>

Ainsi que les actions à venir en 2015/2016:

- Mise en place du post suivi (durant 3 ans après la sortie du SESSD). Evaluation de son fonctionnement ;
- Mise en place d'un logiciel d'évaluation interne plus complet (CIEVA), insertion du travail déjà réalisé ;
- Lancement du groupe de travail sur le sujet des aides techniques ;
- Réflexions sur la prise en compte spécifique des adolescents au SESSD
- Réflexion autour des bilans proposés par les professionnels aux enfants suivis (organisation, passation, compte-rendu...)

Pour rappel :

- **La démarche qualité** est sous la responsabilité du directeur de la structure.
- **Les référents qualité** sont M.Gantier et J.M. Bion.
- **Le COQUA** (comité qualité) est actuellement constitué de : C.Pulby, V. Richez, C. Dif, M.Bordier et V.Limar.
- **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.