



Bulletin d'information N°5

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

Septembre 2014

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 2014,

Voici le bilan des actions réalisées :

L'engagement de l'ensemble de l'équipe dans un travail de réflexion et d'auto-évaluation des écrits professionnels ayant été fort et prenant, le fonctionnement du COQUA a été ralenti cette année. Toutefois, les points suivants ont été traités :

- Le début de l'évaluation interne (à partir du nouveau référentiel) a été difficile à mettre en œuvre, la partie consacrée à l'accueil et au projet personnalisé a été traitée ;
- Mise en place des nouvelles modalités d'écrits professionnels au sein de l'équipe ;
- Relecture du nouveau Projet de Service ;
- Création du nouveau site internet

Ainsi que les actions à venir en 2014/2015:

- Groupe d'évaluation des écrits professionnels
- Groupe de travail autour des protocoles pré et post-opératoires pas mis en place l'an dernier ;
- Suite de l'évaluation interne ;
- Réflexion sur l'utilisation de l'informatique et des mails au sein 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. C.Dif. 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.