

Depuis septembre 2009 le COQUA s'est réuni à 6 reprises.

En parallèle des groupes de travail ont réfléchi et apporté des améliorations sur des thèmes qui permettent une meilleure organisation au sein du SESSD et donc une meilleure efficacité et écoute auprès des enfants et de leur famille et de nos interventions à domicile.

- *utilisation des voitures de service*
- *fiches d'intervention (comptabilité des actes professionnels).*
- *enquête de satisfaction sur les PPA*

Des actions préventives et correctives ont été réalisées (cartes routières dans les voitures, tableau de réservation des salles, utilisation des clés du service et diverses actions brèves).

Un plan pluriannuel d'évaluation sur 5 ans est mis en place. Au bout de cette période, tout le référentiel d'évaluation du service sera revisité.

Le comité qualité



Bulletin d'information N°1

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

NOVEMBRE 2010

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.

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

Pour rappel :

- **La démarche qualité** est sous la responsabilité du directeur de la structure.
- **Les référents qualité** étaient M.J. Machebeuf et J.M. Bion (adjoint); depuis début octobre, J.M.Bion est le référent principal et M.J.Machebeuf l'adjointe.
- **Le COQUA** (comité qualité) était constitué de : E.Jaquinet, C.Pulby, B.Chavance, G.Vandeuren; actuellement aucun parent n'est présent dans ce groupe. Le remplacement de Bertrand qui a quitté le service est assuré par V. Richez.
- **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.

Nous remercions ici tous ceux qui ont participé aux différents groupes de travail.