



Bulletin d'information N°7

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

Septembre 2016

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 2016,

Voici le bilan des actions réalisées :

- Procédure pré et post-opératoire des enfants finalisée et validée (classeur *Gestion Documentaire*).
- Groupe Picto Livret d'accueil : il s'agit de faciliter la lecture du livret d'accueil pour tous, usagers et familles. Travail finalisé au dernier trimestre 2016.
- Groupe Aides techniques : il s'agit de créer une fiche de suivi des aides techniques par enfant (tableau réalisé et testé).
- Prise en compte spécifique des adolescents au SESSD : visites dans différentes structures préprofessionnelles et sociales du département effectuées par les éducateurs et mise en place d'un répertoire des structures pouvant être consulté sur demande.

- Groupe sur la gestion du parking : Chaque voiture de service sera numérotée et aura une place attribuée sur le parking. Les emplacements seront aux normes. Un horodateur sera attribué par voiture. Mise en place fin septembre 2016.

Ainsi que les actions à venir en 2016/2017:

- Groupe de travail aides techniques : généralisation de l'utilisation du tableau à tous les usagers. Finalisation du Référencement de toutes les aides techniques du SESSD et de la fiche d'emprunt (en vue de l'élaboration d'une procédure de prêt).
- Evaluation des procédures du Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA) : un questionnaire sera proposé par l'éducateur référent à la remise ou à l'envoi de l'écrit de

- PPA, afin d'évaluer la satisfaction des familles (à renouveler tous les 5 ans).
- Travail d'archivage des documents le dernier trimestre 2016 et mise en place du logiciel Bluemédi. Une information sera transmise aux familles et à l'équipe en début d'année 2017.
 - Gestion de la bibliothèque par M.Bordier et V.Limar : travail en cours de réalisation.
 - Début de l'évaluation interne en janvier 2017 : plan pluriannuel à réaliser en décembre.
 - Finaliser la gestion documentaire en lien avec le logiciel Bluemédi. (Mettre à jour les procédures ou tout document utilisé par le service. Ex : classeur des incidents voitures.)
- Mise en place de la nouvelle procédure d'accueil/admission. (Elaboration du logigramme)
 - Mise en place d'une procédure de stationnement sur le parking et en attente de la réponse pour les 2 roues.
 - Poursuite de la valorisation du site internet du SESSD : <http://sessd-apf-63.blogs.apf.asso.fr>

Pour rappel :

- **La démarche qualité** est sous la responsabilité du directeur de la structure.
- **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.
N'hésitez pas à vous manifester si un des groupes de travail vous intéresse.

**Organigramme Démarche d'amélioration
de la Qualité
Août 2016**

Directeur :
Mr J.L. CHARPOTIER

Référents :
Mme M. GANTHIER
Mme V. LIMAR

Comité Qualité:
Mme C. PULBY
Mme C.DIF
Mme V. RICHEZ
Mme M. BORDIER

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.