

Service d'Education Spécialisée et de Soins à Domicile <i>Du Pays de Saint-Flour</i> La Combe de Volzac 15100 Saint-Flour Tél. : 04 71 60 59 17 fax ; 04 71 60 59 29	PROCEDURE DU RECUEIL DE SATISFACTION DES USAGERS 1. GOUVERNANCE 1.4 Gestion de la Qualité 1.4.1 Démarche d'amélioration de la qualité	PR	GOUV 1.4.1	01	0
		Date de création : 21/02/2017			
		Dernière modification :			
		Page 1 sur 3			

OBJET

- ↻ Cette procédure définit les modalités de recueil de satisfaction des usagers (jeunes) du SESSAD et de leurs parents ou représentants légaux.
- ↻ Le recueil de satisfaction des usagers a pour objectif de recueillir l'avis de chaque jeune et de chaque famille sur la satisfaction qu'il peut retirer du service qui lui est rendu, en apportant des éléments sur les changements perçus de leur situation, le respect de leurs attentes, les effets de leur accompagnement.
- ↻ Ce recueil se doit d'être adapté à la population accueillie c'est pourquoi, les jeunes seront accompagnés par les professionnels du SESSAD pour le remplissage.
- ↻ Périodicité : une enquête de satisfaction adressée tous les 2 ans – et à chaque sortie définitive du service.

DOMAINE D'APPLICATION

- ↻ Cette procédure s'applique à l'ensemble de l'équipe du SESSAD.

DOCUMENTS ASSOCIES

REFERENCES

- ↻ Code de l'action sociale et des familles
- ↻ Loi 2002-02 du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- ↻ ANESM – Recommandations des bonnes pratiques.

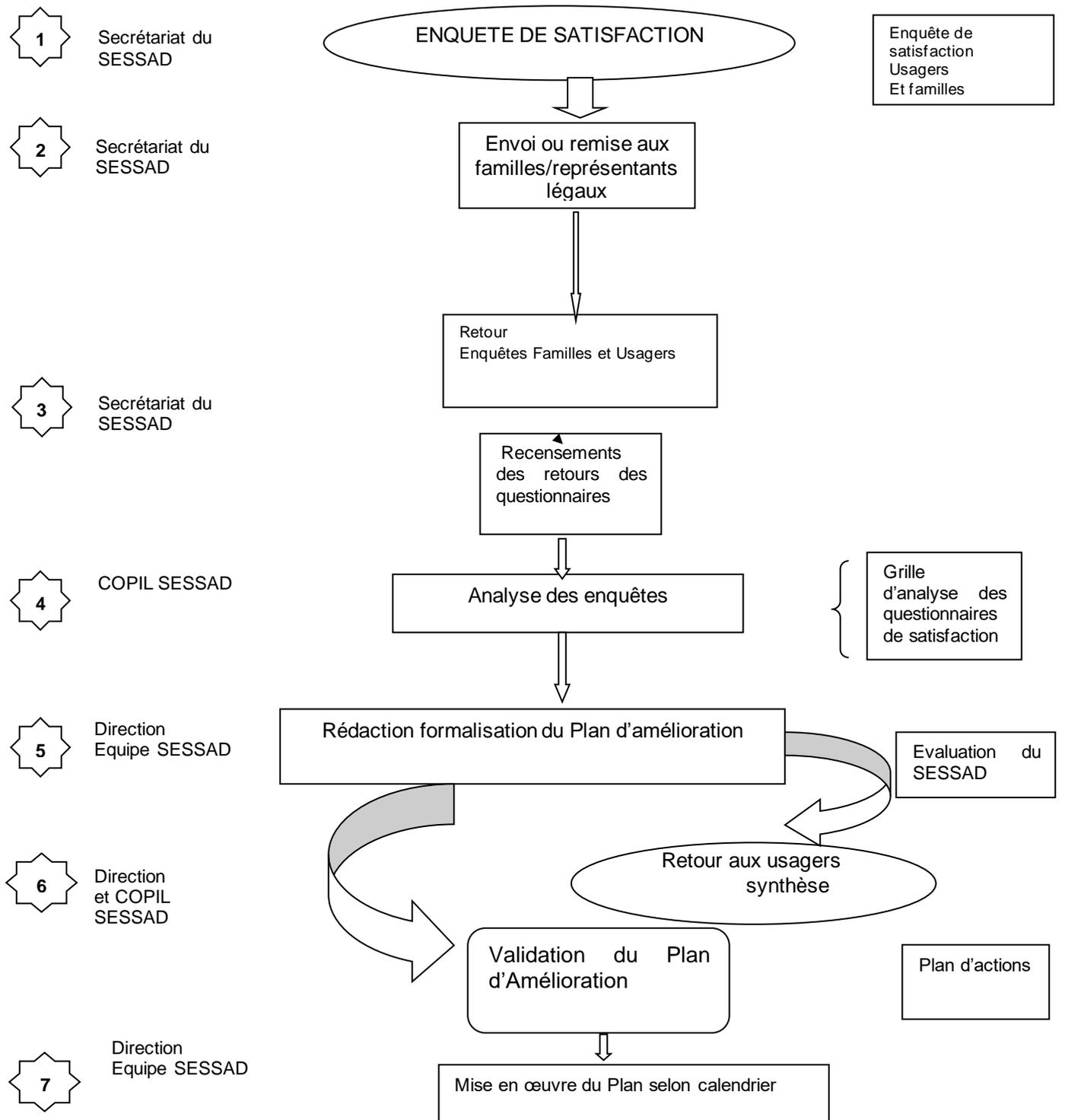
	Rédaction		Approbation	Validation
Date	19/04/2017		11/07/2017	11/07/2017
Nom Fonction	Colin Nathalie Directeur		COFIL SESSAD	Nathalie Colin Directeur

Service d'Education Spécialisée et de Soins à Domicile Du Pays de Saint-Flour La Combe de Volzac 15100 Saint-Flour Tél. : 04 71 60 59 17 fax; 04 71 60 59 29	PROCEDURE DU RECUEIL DE SATISFACTION DES USAGERS		PR	GOUV 1.4.1	01	0
	1. GOUVERNANCE		Date de création : 21/02/2017			
	1.4 Gestion de la Qualité		Dernière modification :			
	1.4.1 Démarche d'amélioration de la qualité		Page 2 sur 3			

Visa				
------	--	--	--	--

LOGIGRAMME

Etape n°	Qui	Comment	Document
----------	-----	---------	----------



Service d'Education Spécialisée et de Soins à Domicile Du Pays de Saint-Flour La Combe de Volzac 15100 Saint-Flour Tél. : 04 71 60 59 17 fax ; 04 71 60 59 29	PROCEDURE DU RECUEIL DE SATISFACTION DES USAGERS 1. GOUVERNANCE 1.4 Gestion de la Qualité 1.4.1 Démarche d'amélioration de la qualité	PR	GOUV 1.4.1	01	0
		Date de création : 21/02/2017			
		Dernière modification :			
		Page 3 sur 3			

DETAILS DES ETAPES

Etapes 1-2 : Adressage de l'enquête de satisfaction

Le secrétariat du SESSAD du Pays de Saint-Flour adresse aux familles/représentants légaux des usagers (Jeunes), tous les deux ans, le formulaire de recueil de satisfaction en vigueur. Il est adressé également à chaque sortie définitive du service. Il est convenu que les familles/représentants légaux accompagnent les usagers pour le remplissage.

L'équipe du SESSAD peut remettre l'enquête de satisfaction destinée aux familles et aux usagers (jeunes) lors du départ définitif à l'occasion du « pot d'au revoir » du SESSAD. En effet, il est convenu que les professionnels du service accompagnent les usagers pour le remplissage.

Etapes 3 : Retours des questionnaires

Le secrétariat du SESSAD est destinataire des retours des enquêtes renseignées. Elle a la charge de renseigner la grille d'analyse des questionnaires.

Etapes 4: Analyse des questionnaires

Le COPIL du SESSAD et la Direction étudie la grille d'analyse des questionnaires.

Etapes 5: Elaboration du Plan d'Amélioration

Un plan d'actions d'amélioration est élaboré dans le cadre de la démarche globale de la qualité du service au vu de la grille d'analyse des questionnaires et conformément au compte-rendu d'évaluation externe du service et conformément aux recommandations de l'ANESM, du Code de l'Action Sociale et des familles.

Etapes 6 : Courrier informatif aux familles/représentants légaux

La Direction assure un retour aux familles de l'analyse des questionnaires par le biais d'une lettre formulaire.

Etapes 7 : Validation du programme d'amélioration de la qualité du service et mise en œuvre

Le COPIL valide le programme global d'amélioration de la qualité du SESSAD.

Après validation, le programme s'applique conformément à l'échéancier validé.