

# CONDUIRE SA DEMARCHE D'EVALUATION INTERNE ET D'AMELIORATION DE LA QUALITE AVEC ARSENE EN ESSMS

## Contexte

La majorité des ESSMS a déjà mené au moins une évaluation interne et externe. L'enjeu actuel consiste à instaurer et entretenir une « culture qualité » dans le temps, au sein des équipes professionnelles. L'organisation d'une démarche qualité pose toutefois de nombreux défis, notamment celui de préserver le sens de l'action sociale et/ou médico-sociale.

Il s'agit donc de mobiliser la démarche qualité à la fois comme un outil managérial de pilotage de l'activité et de capitalisation des savoirs, mais aussi comme un support à l'articulation et à l'amélioration des pratiques institutionnelles. ARSENE©, logiciel conçu par le réseau national des CREAL, se décline en 15 référentiels spécialisés par public (handicap, protection de l'enfance, personnes âgées...) et par type de structure (EHPAD, ESAT, CMPP-CAMSP, SAD-SSIAD-SPASAD, CHRS, ...). Un module spécifique permet également aux organismes gestionnaires de suivre l'avancée de l'ensemble des démarches qualité conduites dans leurs ESSMS.

Au-delà des fonctionnalités développées (production automatisée du rapport d'évaluation interne ou de l'annexe annuelle obligatoire du rapport d'activité, production et suivi du PACQ, tableaux de bord partagés, pilotage des objectifs stratégiques et opérationnels d'amélioration de la qualité...), ARSENE© propose une méthodologie rigoureuse pour permettre aux directions et aux équipes de conduire, évaluer et suivre l'amélioration continue de la qualité du service rendu aux personnes accompagnées.

**Durée :** 5 jours

Formation inter-établissements : **10 février, 16 mars, 4 mai, 16 juin et 14 septembre 2020**

Formation en intra sur demande

**Lieu :** Bordeaux

**Intervenante :**

Marianne SCHMITT, Sociologue

**Tarif :**

Formation en inter : à partir de 120 € par jour et par personne

Formation en intra : de 960 € à 1 350 € par jour

## Objectifs de la formation

La formation a pour objectif de réaliser une évaluation interne et de :

- S'approprier des connaissances et des références partagées au sein d'un ESSMS, et/ou d'un organisme gestionnaire, contribuant à la qualité du service rendu ;
- Interroger méthodiquement la qualité du service rendu aux personnes accompagnées, au regard du cadre réglementaire et légal et des recommandations de bonnes pratiques (HAS) ;
- Mettre en œuvre l'évaluation interne et le suivi d'une démarche continue d'amélioration de la qualité et former les équipes à cette méthodologie de projet.

## Contenu

- Développer les compétences des professionnels sur la méthodologie de l'évaluation de la qualité et sa mise en œuvre
- Utiliser un logiciel qualité, dont les référentiels sont spécialisés par clientèle, et favoriser son appropriation
- Faciliter la production de documents relatifs à la démarche qualité
- Concevoir un plan d'actions d'amélioration continue de la qualité, dans le cadre d'une politique qualité coordonnée (définition des objectifs stratégiques et opérationnels, gestion des preuves qualité en lien avec les documents et références de la structure et/ou de l'organisme gestionnaire...)

## Public visé

Cette formation s'adresse aux professionnels d'encadrement, aux équipes des établissements et services médico-sociaux et aux responsables des organismes gestionnaires d'ESSMS.

Pas de prérequis demandé.

## Dispositif pédagogique

Phase analytique : appropriation et utilisation du logiciel ARSENE©.

Phase de planification : plan d'amélioration continue de la qualité (PACQ).

Supports pédagogiques : Logiciel ARSENE© et guide méthodologique.