

Accompagnement à la démarche qualité avec ARSENE

Durée : 7 jour(s) (49,00 heures)

OBJECTIFS GENERAUX DE LA FORMATION :

La démarche d'amélioration continue de la qualité est devenue une action incontournable dans les structures sociales et médico-sociales avec la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Afin de formaliser cette dynamique dans la structure à la suite de la démarche d'évaluation interne, le CREAL propose l'application ARSENE et accompagne les professionnels dans le cadre de cette formation à :

- Améliorer la compréhension de enjeux de l'évaluation interne dans le cadre de la Démarche d'Amélioration Continue de la Qualité.
- Interroger les pratiques et les outils mis en place au sein de la structure par l'identification de points forts et de pistes d'amélioration.

PUBLIC :

Professionnels des structures du secteur social et médico-social.

PREREQUIS :

CONTEXTE :

La mise en œuvre réglementaire des évaluations interne et externe a concerné la grande majorité des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Ces derniers disposent donc désormais d'une expérience d'analyse réflexive sur leurs pratiques et leur offre de service. Ces réflexions ont abouti à une série de préconisations (pistes d'amélioration) qu'ils tentent actuellement de mettre en œuvre. Le nouveau référentiel d'évaluation publié par la Haute Autorité de Santé met en lumière de nouveaux enjeux pour les ESMS.

L'organisation d'une démarche qualité pose de nombreux défis et questions : comment l'organiser ? avec quelle transversalité ? Comment optimiser le temps dédié à cette démarche sans en impacter l'efficacité ? Quelle méthodologie suivre ? Quels supports utiliser ? Quel archivage organiser ? Force est de constater que la formalisation et la traçabilité de l'amélioration continue de la qualité restent inégalement mises en œuvre par les établissements et services, même lorsqu'ils s'engagent dans des actions d'amélioration du service rendu.

Un autre défi à relever est celui de la lisibilité de cette démarche pour l'ensemble de l'équipe professionnelle, et de ne pas faire de la démarche qualité un « ovni », une réflexion déconnectée des pratiques professionnelles. L'enjeu est ici de mobiliser la démarche qualité comme un outil managérial, un support pédagogique pour préserver le sens de l'action (médico-)sociale et la réflexion permanente sur les pratiques, les procédures, etc.

ARSENE, référentiel conçu par le réseau des CREAL, a intégré le nouveau référentiel d'évaluation de la HAS. Il propose une méthodologie rigoureuse pour permettre aux équipes professionnelles d'effectuer, d'organiser et de suivre l'amélioration continue des pratiques collectives et de la qualité du service rendu aux bénéficiaires de l'action sociale ou médico-sociale. Il a pour vocation de former les professionnels à :

- interroger méthodiquement l'ensemble des services rendus auprès des personnes accompagnées en prenant en compte le facteur « qualité », au regard de références réglementaires et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles
- mettre en œuvre et/ou organiser le suivi d'une démarche continue d'amélioration de la qualité, y compris en favorisant son historicisation.
- s'approprier des connaissances et des références partagées au sein de l'établissement contribuant à la qualité du service rendu, notamment via un accès facilité à ces éléments.
- faciliter la production des documents réglementaires relatifs à la démarche qualité (production du rapport d'évaluation interne et de l'annexe au rapport annuel d'activité).

PROGRAMME :

- **Phase d'appropriation : formation à l'utilisation du référentiel ARSENE**

Présentation de la structuration de l'application ARSENE et de ses fonctionnalités



Evaluation des pratiques professionnelles sur la base des éléments d'appréciation du référentiel (étayés de critères de qualité)

Penser et organiser la participation des bénéficiaires à la démarche d'évaluation de la qualité du service rendu

- **Travaux sur les différents domaines d'ARSENE** du J1 (après-midi) au J6 (matin)
Analyse collective des éléments d'appréciation des différents domaines du référentiel avec approfondissement et apports théoriques et réglementaires (textes législatifs et réglementaires, Recommandations de bonnes pratiques de la HAS (ANESM), ...).
- **Elaboration du plan d'amélioration continue de la qualité** du J6 (après-midi) au J7
L'élaboration des objectifs opérationnels et la construction des **fiches-actions**
Le suivi du **plan d'amélioration de la qualité**
La **préparation de l'évaluation externe**

Objectif pédagogiques :

- Mobiliser un référentiel qualité et favoriser son appropriation par les équipes
- Critiquer les pratiques professionnelles pour identifier des pistes d'amélioration et les points forts de l'équipe
- Réaliser des fiches actions et élaborer une planification de la démarche qualité

MODALITES PEDAGOGIQUES :

La démarche d'accompagnement proposée passe par la **mobilisation du référentiel ARSENE** et du cadre d'évaluation de la HAS et l'appui sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS (ANESM).

Promouvoir une culture professionnelle partagée de la qualité, l'inscrire dans les compétences nécessaires au cœur des métiers de l'action sociale et médico-sociale, demande de **favoriser la participation des différents professionnels** des établissements et services. De plus, **l'association des usagers et/ou de leurs représentants légaux** sera réfléchi tout au long de la démarche. En fonction des établissements et services, plusieurs méthodologies d'association peuvent être envisagées : enquête de satisfaction, présence sur un temps défini, sur des thèmes spécifiques, sur les comités de pôle, échanges au sein du CVS...

Suivant le volume de jours, des travaux en intersessions devront être prévus.

MODALITES D'ÉVALUATION :

- Evaluation initiale des connaissances par un quizz en début de formation
- Evaluation des acquis en termes de connaissances des RBPP, de la méthodologie de l'évaluation interne et de la DACQ, au travers des saisies effectuées dans le référentiel et dans les échanges autour des pratiques professionnelles
- Elaboration du rapport d'évaluation interne

MODALITES D'INSCRIPTION :

Contactez-nous par mail (accueil@creai-grand-est.fr) pour réaliser cette formation en intra (ou par téléphone au 03.26.68.35.71)

Tarifs 2024 en formation intra (pour un groupe de 15 personnes maximum) :

- Contribuants au CREAI : 8120 € pour 7 jours
- Non-contribuants : 10150 € pour 7 jours

Les formations inter sont organisées dans nos locaux à Châlons-en-Champagne (51), Vandoeuvre-lès-Nancy (54) ou Sélestat (67)

Horaires : 9h-12h30 et 13h30-17h

COÛT DES FORMATIONS INTRA :

Contribuants au CREAI : 1160€ par jour

Non-contribuants au CREAI : 1450€ par jour

(pour un groupe de 15 personnes maximum)

PROGRAMME COMPLET ET INSCRIPTION EN LIGNE : <https://catalogue1-creai-grand-est.dendreo.com>

Contact Formations INTRA : ☎ 03.26.68.35.71 ▪ ✉ accueil@creai-grand-est.fr

Contact Formations INTER : ☎ 03.83.37.90.81 ▪ ✉ comm@creai-grand-est.fr

CREAI Grand Est ▪ Centre Régional d'Etudes, d'Actions et d'Information en faveur des personnes en situation de vulnérabilité

Siège : 5 rue de la Charrière – Cité Administrative Tirlet – Bât. 3 – 51036 Châlons-en-Champagne Cedex

Antenne Lorraine : 1 rue du Vivarais 54500 Vandoeuvre-lès-Nancy

Antenne Alsace : 5 avenue de la Gare – Centre d'Affaires le 1840 – 67600 Sélestat

Déclaration d'activité enregistré sous le n° 215100010-51