

# *Formation intra : Repenser la qualité de l'accompagnement à la suite de la crise*

*Proposée aux ESMS ayant déjà ARSENE en intra (un seul établissement)*

## **Objectifs pédagogiques**

- Connaître les fonctionnalités intégrées dans l'outil ARSENE
- Identifier les objectifs stratégiques et opérationnels du plan d'amélioration de la qualité
- Définir les axes d'analyse du service rendu par l'ESMS pendant la crise sanitaire
- Analyser les pratiques et les processus organisationnels, et leurs éventuelles évolutions, afin de vérifier leur pertinence dans le contexte actuel
- Rédiger des fiches-actions qui permettront d'inscrire dans la durée les évolutions positives découlant des adaptations nées pendant la crise sanitaire
- Connaître les fondamentaux sur la méthodologie de l'évaluation
- Avoir des repères méthodologiques pour prendre en compte le point de vue des personnes accompagnées par rapport à la situation qu'elles vivent et qu'elles ont vécue



### Contexte

Les établissements et services sociaux et médico-sociaux sont confrontés à un bouleversement de leurs organisations et de leur fonctionnement depuis le début de la crise sanitaire. Il se traduit par des reconfigurations inédites de leurs accompagnements et de leurs activités. Le changement a été immédiat, rapide, reposant sur une réactivité et une agilité de tous. De fait, cette période inaugure de nouvelles pratiques, des inattendus et des « impensés » qui sont à analyser au regard notamment des effets prévus et imprévus qu'ils ont générés par rapport aux personnes accompagnées. La démarche qualité dans laquelle tous les établissements sont dorénavant inscrits est donc à réinterroger à l'aune de ces transformations révélant des leviers insoupçonnés ou des points à améliorer. Celles-ci ont trait à la continuité de l'accompagnement, à l'autonomie des personnes accompagnées, au lien avec les aidants, à la co-définition des besoins, aux nouveaux partenariats, aux nouvelles pratiques professionnelles et modalités d'intervention, au management, à la gestion des paradoxes éthiques, à la sécurité des soins...

Ainsi, en questionnant la manière dont votre établissement :

- continue à garantir les droits fondamentaux dans les circonstances particulières que nous vivons (avec une acuité évidente pour la sécurité, la prévention des risques),
- personnalise l'accompagnement et assure sa continuité, en tenant compte du contexte et de ses incidences sur la personne qui peuvent révéler des compétences ou des fragilités jusqu'alors peu identifiées,
- développe les coopérations territoriales, entre autres,

vous valorisez l'expérience de tous les professionnels. En effet, la situation que nous vivons montre que chacun d'entre eux a toute sa place au sein des établissements, si tant est qu'il faille le préciser. Cette expertise est à mettre en exergue dans l'élaboration et le suivi du plan d'amélioration de la qualité que vous permet ARSENE.

Cette formation proposée en intra permet de valoriser une cohésion d'équipe et une restructuration des habitudes de travail en tant que dynamique positive dans l'établissement. Elle consiste à accompagner les professionnels à analyser la situation et formaliser les améliorations pour capitaliser les enseignements qui peuvent être tirés de la crise, dans une logique d'organisation apprenante.

### Pré-requis

- Avoir réalisé une évaluation interne, en ayant utilisé le logiciel ARSENE, et s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue de qualité
- Avoir accès au logiciel ARSENE

### Modalités d'organisation

La durée de la formation, en présence (visioconférence ou présentiel) d'une conseillère technique est de **12 heures**. Un forum de discussion sera proposé pour recueillir les questions et remarques auxquelles la conseillère technique répondra tout au long de la formation. La formation comprend également des travaux intersections à réaliser.

Dans les circonstances actuelles, la formation est proposée en utilisant différentes modalités pédagogiques :

- **1<sup>ère</sup> séance (2 h)** : Bilan de l'utilisation d'ARSENE au sein de l'établissement et présentation des nouvelles fonctionnalités d'ARSENE. **Visio-conférence** animée par une conseillère technique avec une dizaine de participants (Comité de pilotage), avec messagerie instantanée

*NB : Une séance ou deux séances (2x 1H30) de présentation d'ARSENE peut être proposée en amont pour des professionnels qui n'auraient pas utilisé le logiciel.*

- **Intersession** : connexion des utilisateurs à ARSENE pour parcourir le logiciel et prendre connaissance (ou se rappeler) le plan d'amélioration de la qualité. Réalisation d'un sondage pour déterminer les domaines à travailler de manière prioritaire.

## Modalités d'organisation (suite)

- **2<sup>ème</sup> séance (2 h) : Visio-conférence.** Synthèse des questions et réponses. Identification des domaines à travailler de manière prioritaire au vu de l'actualité (ex – Domaine relatif à la garantie des droits des personnes accompagnées). Organisation des séances de travail suivantes en définissant les actions à réaliser, le ou les professionnels qui en sont chargés, les moyens à mobiliser.
- **Intersession :** Reprise des critères et indicateurs d'ARSENE avec analyse et notation.
- **3<sup>ème</sup> séance (3 h) : En présentiel** et si les conditions matérielles permettent le respect des consignes de sécurité pour bilan sur travail d'intersession et axes pour la poursuite de la démarche. Il s'agit ici de permettre l'entraide entre les participants, de favoriser le travail collectif et d'entretenir une émulation. C'est donc ici la qualité du lien entre participants et avec la conseillère technique qui est aussi renforcée.
- **Intersession : Visio-conférence.** Reprise des critères et indicateurs d'ARSENE et fiches-actions. Un forum de discussion sera proposé pour recueillir les questions et remarques auxquelles la conseillère technique répondra.
- **4<sup>ème</sup> séance (2 h) : Visio-conférence.** Point d'étape sur l'avancée du travail
- **Intersession :** poursuite de l'évaluation et des fiches-action.
- **5<sup>ème</sup> séance (3 h) : En présentiel** derniers échanges et bilan de la formation.

La conseillère technique qui anime la formation peut être jointe par téléphone ou mail pour toutes questions qui se poseraient au moment du travail en intersession.

La programmation de la formation est fixée en amont de son démarrage, en tenant compte du travail pouvant être effectivement réalisé en intersession.

La participation des personnes accompagnées à la démarche qualité est intégrée dans le logiciel ARSENE, mais nécessite une réflexion sur les modalités concrètes de celle-ci.

## Evaluation des acquis

- Positionnement en début de formation : test sur les fonctionnalités d'ARSENE et ses référentiels, appropriation de la démarche qualité
- Fin de formation : rédaction d'une fiche action

## Coût

- Professionnels des ESMS contributeurs au CREAI : 2320 € (12h de formation)
- Professionnels des autres ESMS : 2900 € (12h de formation)

## Nous contacter

CREAI Grand Est - Cité Administrative Tirlet - Bât. 3 - 51036 CHALONS-EN-CHAMPAGNE Cedex

**Tél : 03 26 68 35 71 - E-mail : [chalons@creai-grand-est.fr](mailto:chalons@creai-grand-est.fr)**