



## Conduire sa démarche d'évaluation interne et d'amélioration de la qualité avec le logiciel des CREAL : ARSENE®

### ○ OBJECTIFS ET COMPÉTENCES VISÉS

- 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 RBPP (ANESM-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

### ○ CONTENUS

- 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)

### ○ MÉTHODE ET MOYENS

- Phase analytique : appropriation et utilisation du logiciel ARSENE®
- Phase de planification : plan d'amélioration continue de la qualité (PACQ)



#### INFORMATIONS PRATIQUES

**Formation et/ou appui méthodologique en intra, sur demande**

**Lieu de la formation :** sur site

**Durée :**  
A définir selon les besoins

**Intervenant :**  
Conseiller technique de l'ORS-CREAI Normandie

**Personnes concernées :**  
Equipes et encadrants d'ESSMS, responsables d'organismes gestionnaires  
Participation des personnes accompagnées et/ou de leurs représentants sur des temps définis

**Coût de la formation :**  
1 200 € par jour

+ 550 à 900 € pour la mise à disposition d'une licence ARSENE® (une licence par numéro Finess)

En savoir + : [www.arsene-evaluation.fr](http://www.arsene-evaluation.fr)

