

## FORMATION REFERENT QUALITE EN EHPAD

### Objectifs

Connaitre les enjeux, outils et méthodes de la démarche qualité en établissement médico- social.

#### Public Visé

Référents qualité  
Toute personne amenée à participer activement au pilotage de la démarche qualité

#### Durée

14.00 Heures en présentiel en présentiel  
2 Jours

#### Pré Requis

Aucun

### Parcours pédagogique

#### Les enjeux de la démarche qualité et la loi 2002-2

- Le contexte réglementaire et normatif
- L'évaluation interne / évaluation externe
- Les principes de management de la qualité
- La notion d'approche processus
- L'amélioration continue et la satisfaction clients

#### Les exigences générales associées à un système qualité

- La déontologie et la politique qualité
- Mise en œuvre de la prestation de services
- Mesure de la qualité du service et amélioration continue
- Identification et suivi des compétences
- Les règles de certification NF 311

#### La construction du système documentaire

- Les documents à rédiger : procédures et documents obligatoires
- Les modalités de gestion des documents
- Les enregistrements à conserver et à maîtriser

#### Le pilotage du système qualité

- La méthode de construction des indicateurs du système
- La déclinaison des objectifs de la politique dans les services et modalités de suivi
- Le tableau de bord et suivi des indicateurs

#### L'amélioration continue de la qualité de la prestation

- L'analyse des données : remontées d'informations, entretiens individuels, réclamations, ...
- La résolution de problèmes : méthode et outils
- La notion d'audit interne et d'audit de certification
- Le bilan de l'année et la révision de la politique

### Objectifs pédagogiques

- Acquérir les connaissances et outils nécessaires au pilotage de la démarche qualité

ASFO GRAND SUD - Numéro de déclaration d'activité (ne vaut pas agrément de l'état) : 76310897031

Version : RCQENF-20250827

ASFO GRAND SUD

0 800 64 31 33 (n°gratuit)  
contact@groupeafc.com  
www.asfograndsud.com



SIRET : 83420427300017  
Code APE : 8559A  
Organisme de formation enregistré sous le  
n°76310897031 auprès du Préfet de la Région Occitane.  
(Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état)

- Savoir résoudre les problèmes rencontrés et analyser l'ensemble des données du système
- Connaître et savoir appliquer les bonnes pratiques de la gestion documentaire

### Méthodes et moyens pédagogiques

Apports théoriques et pratiques, Interactivité dans le groupe, Documents vidéo projetés, Proposition de trames d'outils, Travail en groupe

### Qualification Intervenant(e)(s)

Vincent RONCA : Directeur d'EHPAD et Formateur spécialisé dans l'accompagnement des personnes et de la prévention des risques professionnels. Formé à l'évaluation des ESSMS. Formateur professionnel d'adultes depuis plus de 10 ans.

### Méthodes et modalités d'évaluation

Tour de table, exercices pratiques / Attestation de fin de formation

### Modalités d'Accessibilité

Accès PMR