



FORMATION REFERENT QUALITE EN ETABLISSEMENTS MEDICO-SOCIAUX ^{RCQENF}

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
- 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

Version : RCQENF-20260309

● ASFO Grand Sud

Siret : 834 204 273 00017
N° déclaration activité : 76310897031

● ASFO Grand Sud GP

Siret : 508 047 529 00039
N° déclaration activité : 73810082681

● CEFIRC

Siret : 433 785 946 00032
N° déclaration activité : 72640201664

● ASFO Grand Sud Pays Catalan

Siret : 939 696 886 00018
N° déclaration activité : 76660309966



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

Qualification Intervenant(e)(s)

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