



Opleiding LENTE 2011 Werken aan kwaliteit

Per reeks wordt de groep beperkt tot max. 8 deelnemers, waardoor het rendement en de interactie wordt verhoogd. In twee dagsessies of 3 dagdeelsessies (totaal 12 uren) gaan we in op de belangrijkste elementen/principes en methoden/technieken van kwaliteitszorg, verkennen we alle onderdelen van het PROSE instrumentarium en het PROSE Online Diagnostics Systeem (PODS), en bespreken we de aanpak via cases afgestemd op de sector en de voorkennis van de deelnemers.

Men krijgt inzicht in de eigenschappen van bevragingen en vragenlijsten, leert een online bevraging instellen en opvolgen, en resultaten van een bevraging interpreteren. Men leert op een systematische manier met zelfevaluatiegroepen te werken, te rapporteren, prioriteiten te stellen en verbeterplannen op te stellen. Men leert ook te werken met projectformulieren, procesdiagrammen en mindmaps. De opleiding vereist een startervaring met kwaliteitszorg. Bij aanvang toetst de sessieleider de ervaring en voorkennis van de deelnemers, om optimaal hierop in te spelen.

De sessies worden geleid door Hugo Gevaert, Filip De Baets en Andre Vyt, die al verschillende malen succesvolle workshops hebben geleid. De locatie is telkens in Gent of Merelbeke, goed te bereiken met de wagen of met openbaar vervoer. Personen die dit wensen, kunnen zich na de reeks laten erkennen tot PROSE-expert mits het volgen van een extra sessie van 4 uren.

De deelnameprijs bedraagt 363 euro, incl. catering en documentatiemap. Een tweede persoon van dezelfde organisatie betaalt 242 euro bij deelname aan dezelfde sessiereeks. Niet-leden die toegelaten worden betalen 484 euro.

Sector	Dagformule (9.30-16.30u)	Avondformule (17.00-21.00u)	Weekendformule (9.00-13.00u)
Secundair, volwassenen- en kunstonderwijs	9 en 23 februari 4 en 18 mei	14, 21 en 28 februari	12, 19 en 26 februari 2, 9 en 30 april
Ambulante zorg en jeugdwelzijn	16 en 23 maart	16, 23 en 30 maart	5, 12 en 19 maart
Residentiële zorg en welzijn	11 en 18 mei	8, 15 en 22 juni	7, 14 en 21 mei

doel en elementen van een kwaliteitszorgsysteem • functie en competenties van een kwaliteitscoördinator • opbouw en elementen van een kwaliteitshandboek • de rol van kwaliteitszorg en de regelgeving in de sector • opbouw en elementen van een kwaliteitsplan • accreditatie, auditing en certificering • de moderne opvatting over kwaliteit als een dynamisch gegeven • de verschillende invalshoeken voor kwaliteit(szorg) • kwaliteitskenmerken m.b.t. producten, informatie en diensten • de 3 basisdoelen van kwaliteitszorg (borging, verbetering, verantwoording) • kenmerken van interne en externe kwaliteitszorg • kwaliteitsverbetering via de PDCA-cirkel • kenmerken/voorwaarden van integrale kwaliteitszorg • het principe van empowerment en continue verbetering via denken in systemen en processen • de soorten processen in een non-profit organisatie • de kenmerken/voorwaarden voor een lerende organisatie • de aandachtsgebieden en de ontwikkelingsfasen binnen het PROSE model voor kwaliteitszorg • de (kwaliteits)kosten in een organisatie • functie, soorten en kwaliteitseisen van indicatoren • kwaliteitsindicatoren en metingen voor kritische succesfactoren • principes en methoden van zelfevaluatie, peer-review en peer-assessment, best practices en benchmarking • methoden van sterkte-zwakte-analyse en prioriteitenbepaling • probleem- en procesanalyse via oorzaak-gevolg diagrammen, stroomschema's en mindmaps • processen beschrijven en concretiseren in procedures met bijhorende werkvoorschriften, formulieren en checklists • kwaliteitsverbeterdoelen en projectdoelen formuleren volgens SMART-regels • tevredenheidsbevraging in non-profit instellingen • opstellen en gebruiken van vragenlijsten in functie van evaluaties • voorwaarden voor kwaliteitswerking via een kwaliteitsstuurgroep • verbeteractieplannen opstellen volgens principes van projectmanagement en PDCA • noodzakelijke randvoorwaarden en mogelijke valkuilen bij de toepassing van zelfevaluatietools zoals PROSE • standaardbevragingen activeren en anonieme surveys opstellen in PODS

Inschrijven kan online via de PROSE website www.prose.be tot een week voor de startdatum