



## Opleiding herfst 2011 Werken aan kwaliteit

In de afgelopen jaren zijn reeds 8 van deze sessiereeksen georganiseerd met grote tevredenheid van in totaal meer dan 60 deelnemers. De groep wordt beperkt tot max. 12 deelnemers in functie van het rendement en de interactiviteit. Het laat toe om binnen een totaal van 12 uren de belangrijkste elementen van kwaliteitszorg door te nemen en in te gaan op technieken van kwaliteitszorg, alsook het PROSE instrument en het PROSE Online Diagnostics Systeem (PODS) grondig te verkennen, afgestemd op de eigenheid van de sector en de situatie/voorkennis van de deelnemers.

Men krijgt in deze sessie inzicht in de eigenschappen van bevestigingen en vragenlijsten, men leert een online bevestiging instellen en opvolgen, en men leert resultaten van een bevestiging (gegevens en indexen) interpreteren. Men leert op een systematische manier met zelfevaluatie te werken, te rapporteren, prioriteiten te stellen en verbeter- of actieplannen op te stellen. Men leert ook te werken met formulieren en diagrammen.

De opleiding vereist een minimale startervaring met kwaliteitszorg. Bij aanvang toetst de sessieleider de ervaring en voorkennis van de deelnemers, om optimaal hierop in te spelen. Personen die dit wensen, en indien ze nog niet over didactische ervaring beschikken, kunnen zich vervolgens laten erkennen tot PROSE-expert mits het volgen van een extra sessie van 4 u.

De sessies worden geleid door PROSE-experts, en wordt aangeboden in drie formules: dagformule in twee sessies van 6 uren (10.00-16.00u), namiddagformule op twee dagen van telkens 6 uren (14.00-20.00u) en avondformule in drie avondsessies van 4 uren (17.00-21.00u)

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. Niet-leden worden toegelaten indien er nog vrije plaatsen zijn. Een deelnamecertificaat wordt uitgereikt.

Sector	Data	Formule	Locatie	
Onderwijs & Vorming	19 en 26 oktober 16, 23 en 30 november	Namiddag Avond	Hasselt Gent	reeds volzet
Gezondheid & Welzijn	13 en 18 oktober 29 nov en 13 december	Namiddag Dag	Mechelen Gent	

Inschrijven kan online via de PROSE website tot 1 week voor de startdatum

[www.prose.be](http://www.prose.be)

## Doelen van de opleiding **Werken aan kwaliteit met PROSE**

1. Inzicht in het doel en de elementen van een **kwaliteitszorgsysteem** in een organisatie (instelling, centrum...).
2. Kennis van de functie, de competenties en kenmerken van een (goede) **kwaliteitscoördinator**.
3. Inzicht in de opbouw van een kwaliteitshandboek en welke onderdelen (documentatie) dit bevat.
4. Inzicht in de maatschappelijke rol van kwaliteitszorg en de regelgeving terzake in de sector.
5. Inzicht in de opbouw van een kwaliteitsplan en de onderdelen ervan.
6. Inzicht in de moderne opvatting over kwaliteit als een dynamisch gegeven.
7. Inzicht in de verschillende invalshoeken voor kwaliteit(szorg).
8. Inzicht in kwaliteitskenmerken m.b.t. producten, informatie en diensten.
9. Inzicht in de basisdoelen van kwaliteitszorg (borging, verbetering, verantwoording) en hun onderling verband.
10. Inzicht in de kenmerken en werkwijzen van interne en externe kwaliteitszorg, en hun onderlinge relatie.
11. Inzicht in het principe van kwaliteitsverbetering via de PDCA-cirkel.
12. Inzicht in essentiële kenmerken/voorwaarden van integrale kwaliteitszorg.
13. Inzicht in het principe van empowerment en continue verbetering via denken in systemen en processen.
14. Inzicht in de soorten processen (kernprocessen, kritische en ondersteunende) in een non-profit organisatie.
15. Inzicht in de kenmerken/voorwaarden voor een lerende organisatie.
16. Inzicht in de aandachtsgebieden en de ontwikkelingsfasen binnen het PROSE model voor kwaliteitszorg.
17. Inzicht in de totale kosten en kwaliteitskosten van een organisatie of de eigen praktijk.
18. Inzicht in de functie, de soorten en de kwaliteitseisen van kwaliteitsindicatoren.
19. Kwaliteitsindicatoren en kwaliteitsmetingen ontwerpen voor kritische succesfactoren in de eigen werksituatie.
20. Inzicht in principes en methoden van zelfevaluatie, peer-review en benchmarking.
21. Methoden van sterkte-zwakte-analyse en prioriteitenbepaling hanteren.
22. Probleem- en procesanalyse kunnen hanteren via diagrammen en stroomschema's.
23. Processen concretiseren in procedures met bijhorende werkvoorschriften, formuleren en checklists.
24. Kwaliteitsverbeterdoelen en projectdoelen formuleren volgens SMART-regels.
25. Inzicht in kenmerken en problemen van tevredenheidsbevraging in non-profit instellingen
26. Opstellen en gebruiken van vragenlijsten in functie van (zelf)evaluaties.
27. Zicht hebben op de voorwaarden tot goed functioneren van de kwaliteitswerking via een kwaliteitsstuurgroep.
28. Verbeteractieplannen op een correcte manier opstellen, volgens principes van projectmanagement en PDCA.
29. Zicht hebben op randvoorwaarden en mogelijke valkuilen bij de toepassing van zelfevaluatietools zoals PROSE.
30. Standaardbevragingen activeren en anonieme surveys opstellen in het PROSE Online Diagnostics System .