

Réaliser l'évaluation interne et mettre en œuvre un dispositif d'amélioration continue de la qualité

Évaluation interne et démarche qualité engagent l'établissement à améliorer le service rendu, l'organisation de la structure qui délivre ce service et la relation d'accompagnement.

C'est un processus collectif dynamique où les professionnels, les utilisateurs, les partenaires partagent leurs critères pour une réponse de qualité optimale selon les parties prenantes, au regard des exigences, des recommandations et du contexte.

Public

Directeurs, chefs de service, responsables qualité, autres professionnels des établissements et services.

Objectifs

- Comprendre les enjeux de l'évaluation interne
- Intégrer la dimension théorique et méthodologique de l'évaluation et de la démarche qualité
- Mettre en œuvre l'évaluation interne et la démarche qualité en impliquant les différentes parties prenantes.

Contenus

- Les déterminants de l'évaluation et de la qualité : les repères législatifs et réglementaires, les recommandations de bonnes pratiques de l'Anesm, le cadre théorique et méthodologique, le projet d'établissement au cœur de l'évaluation.
- La méthodologie de l'évaluation interne : l'organisation et le pilotage, le référentiel d'évaluation interne (PERICLES 3), la méthodologie du diagnostic d'évaluation, la réalisation de l'évaluation interne, l'intégration des usagers et des partenaires à l'évaluation.
- La définition d'un dispositif d'amélioration continue de la qualité : formalisation d'un plan d'amélioration de la qualité, définition d'un dispositif interne d'amélioration continue de la qualité, pilotage et management du dispositif d'amélioration de la qualité, évaluation des résultats et actualisation du plan d'amélioration.

8 jours