

La mesure de la qualité, de la définition au pilotage de la performance



Durée de formation : 3 jours

Public : Dirigeant, gestionnaires, et toutes personnes en charge de la qualité dans un service ou un établissement médicosocial

Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques et méthodologiques
- Etude de cas
- Exercices pratiques visant l'utilisation d'outils

Tarifs : Nous consulter

OBJECTIFS

Formaliser les indicateurs des champs d'activité de l'établissement ou service et élaborer les tableaux de bord pour :

- une surveillance opérationnelle permanente entre résultats obtenus/résultats attendus
- une action opérationnelle et permanente sur les leviers d'action et correction des écarts
- une vérification opérationnelle et permanente de la qualité de l'information disponible

PROGRAMME

1- Définitions générales : qualité, évaluation, performance, indicateurs, tableaux de bord

2 - Les indicateurs qualité

- Les différents types d'indicateurs
- Les caractéristiques d'un indicateur
- La mise en œuvre des indicateurs
- L'exploitation des indicateurs

3 - Les tableaux de bords

- Leurs fonctions
- Les deux types de tableaux de bord : de résultat, de fonctionnement
- Les buts d'un tableau de bord

4 - La conception du tableau de bord qualité

- Bâtir un système d'évaluation
- Définir les objectifs à atteindre
- Identifier les indicateurs de performance
- Déterminer les indicateurs de pilotage