



Corso Auditor Marchio Qualità & Benessere

Obiettivo:

formare una figura in grado di condurre all'interno della struttura l'autovalutazione secondo i criteri e le specifiche del Marchio Q&B. Ai partecipanti saranno trasferite anche le abilità per condurre le valutazioni tra pari all'interno del team di auditors.

Il modulo formativo si sviluppa in una serie di tre incontri.

Date 14 e 15 novembre 2019	Sede del corso La sede verrà definita in base alla provenienza dei partecipanti
---	---

Sviluppo del modulo:

Prima giornata:

Ore 9.00 – 9.15

- Registrazione partecipanti

Ore 9.15 – 12.30

- Presentazione e introduzione alle motivazioni e allo sviluppo del Marchio Q&B
- Concetto di benessere
- I valori del marchio Q&B - Fattori
- Breve richiamo alle "diverse qualità" rappresentate dagli strumenti modelli cogenti e volontari
- (Iter di autorizzazione e accreditamento regionali - provincie autonome, La norma volontaria UNI EN ISO 9001:2008, I modelli per il miglioramento EFQM e CAF)
- il modello del Marchio
 - o struttura del modello (Fattori – Determinanti – Indicatori)
 - o breve presentazione dei singoli Fattori nel loro complesso e dei determinanti
 - o tipologia degli indicatori (VD – FgR – FgP – OA – OVD)
 - o illustrazione e analisi degli indicatori
 - o metodologia di assegnazione del punteggio

Ore 12.30 – 13.30

- Pausa pranzo

Ore 13.30 – 18.00

- Focus group – gruppo di emersione: cosa sono e come si conducono
- Esercitazione di focus gestito dal docente
- L'utilizzo dei focus group all'interno del Marchio
 - o FGR Rilevazione della percezione di benessere dell'anziano
 - o FGP Rilevazione della consapevolezza degli operatori
 - o Metodologie di registrazione dei focus group definite dal marchio Q&B
- Esercitazione focus group gestiti dagli allievi

Seconda giornata:

Ore 9.00 – 12.30

- esercitazioni pratiche (1.1.1)
- uso del portale www.marchioge.it
- esercitazioni pratiche (6.3.1)



Ore 12.30 – 13.30

- Pausa pranzo

-

Ore 13.30 – 17.00

- Competenza formazione addestramento esperienza dell'auditor
- Metodologie di audit, ciclo PDCA, ecc.
- L'autovalutazione : i passaggi per svilupparla, tempistiche e risorse
- Esempio di autovalutazione
- Compilazione del rapporto di autovalutazione
- Esercitazioni sugli indicatori (1.3.3 e 8.1.1)
- Discussione finale

a distanza di un mese circa, Terza giornata

Ore 9.30 – 12.30

- Osservazione Etnografica : cosa è, come si conduce e come si documenta.
- Esercitazioni sulla Osservazione Etnografica

Ore 12.30 – 14.00

- Pausa pranzo

Ore 14.00 – 17.00

- Valutazione delle questioni emerse nelle autovalutazioni condotte all'interno della struttura
- Stesura dei piani di miglioramento
- La valutazione del team esterno: come si sviluppa
- Compilazione del rapporto di valutazione
- Esercitazioni ed esempi della conduzione di un audit del marchio

Docenti:

Ing. Mario Iesurum

Coordinamento e Tutoraggio:

Barbara Coin segreteria@marchioqb.com

Costi e modalità di iscrizione:

Il costo del corso è di 400,00 € più IVA se applicabile, mentre è gratuito nel caso di prima adesione della struttura per due operatori individuati dalla stessa.

Per l'iscrizione è necessario inviare il modulo di iscrizione posto in allegato al presente programma.

NB : sono inclusi nel costo del corso i pranzi ed i coffee break, altri costi alberghieri e di logistica sono a carico dell'allievo

Qu.Be srl

Sede operativa: via dell'elettricità 7/A – 30175 VENEZIA – Tel. 041 4584939 – 327 9481615

Sede legale: via Sighele, 7 - 38122 TRENTO Tel. 0461 390025 - Fax 0461 397791