

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	Sede del corso
23 e 24 marzo 2023 Terza giornata a distanza di un mese circa	Best Western Plus Hotel Bologna Via Piave 214 - Mestre (VE)

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
 - o

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.marchioqb.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

Terza giornata (a distanza di un mese circa)

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

Docente:

Ing. Mario Iesurum, Coordinatore tecnico, Qualità e Benessere

Coordinamento e Tutoraggio:

Barbara Coin segreteria@qualita-benessere.it

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, altri costi alberghieri e di logistica sono a carico del partecipante