

## 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.

<b>DATE</b>	<b>Sede del corso</b>
8- 9 aprile 2024 Terza giornata a un mese di distanza 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](http://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

### **Docenti:**

Ing. Mario Iesurum, Coordinatore tecnico, Qualità e Benessere

### **Coordinamento e Tutoraggio:**

Barbara Coin [segreteria@qualita-benessere.it](mailto: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