

# 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.

### CALENDARIO

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

Date	Sede
22 - 23 Gennaio 2025  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 – 13.00

- 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
- Il modello del Marchio:
  - o Struttura del modello (Fattori – Determinanti – Indicatori)
  - o Breve presentazione dei singoli Fattori nel loro complesso e dei determinanti
  - o Cassetta degli attrezzi: la verifica documentale, l'osservazione ambientale, mista ed etnografica, i focus group
  - o Illustrazione e analisi della struttura degli indicatori
  - o Metodologia di assegnazione del punteggio

Ore 13.00 – 14.00

- Pausa pranzo

Ore 14.00 – 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 – 13.00

- Esercitazioni pratiche (1.1.1)
- Uso del portale [www.marchioqeb.it](http://www.marchioqeb.it)
- Esercitazioni pratiche (6.3.1)
- Gli altri modelli Q&B: Scaffolding e Dementia Friendly

Ore 13.00 – 14.00

- Pausa pranzo

Ore 14.00 – 17.30

- 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 9.00 – 13.00

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

Ore 13.00 – 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 lesurum, 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