REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Tecnico di accoglienza sociale**
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi socio-sanitari
Area di Attività	ADA.19.02.02 - Servizio di informazione, consulenza e orientamento sociale (front-office e telefonica)
Processo	Erogazione di interventi nei servizi sociali
Sequenza di processo	Consulenza sulla disponibilità e l'accessibilità dei servizi socio-sanitari presenti sul territorio
Descrizione sintetica della qualificazione	Il tecnico di accoglienza sociale è un operatore di primo contatto con l'utenza: è in grado di recepire le istanze dell'interlocutore e di fornire la prima risposta di carattere generale, di informare ed orientare verso altre figure professionali o altri servizi. Svolge una funzione di "filtro". Ha competenze per effettuare una prima analisi dei bisogni e delle richieste della persona e per fornire aiuto e supporto nella individuazione delle scelte più appropriate per la risoluzione del problema o il soddisfacimento di un bisogno. Ha spiccate capacità relazionali e comunicative. Il tecnico dell'accoglienza sociale opera in stretta collaborazione con altre figure professionali e con i servizi del territorio.
Referenziazione ATECO 2007	Q.88.99.00 - Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Accoglienza, analisi della domanda sociale dell'utenza e rilascio di informazioni (2995)
2. Erogazione dei servizi di orientamento all'utenza (2996)
3. Monitoraggio e verifica dei risultati delle azioni di orientamento (2997)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Accoglienza, analisi della domanda sociale dell'utenza e rilascio di informazioni**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Analizzare il fabbisogno sociale al fine di rilasciare informazioni utili e pertinenti alla domanda dell'utenza
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di ascolto attivo 2. Applicare tecniche di comunicazione efficace 3. Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente 4. Applicare tecniche di osservazione 5. Applicare tecniche e strumenti di bilancio di competenze 6. Applicare tecniche e metodi per l'analisi dei bisogni 7. Erogare informazioni sulla rete dei servizi territoriali e sulle relative modalità di accesso
Conoscenze	1. Elementi di sociologia 2. Principali sistemi operativi ed applicazioni software. 3. Tecniche di ascolto attivo 4. Tecniche di osservazione 5. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali 6. Tecniche di intervista e colloquio 7. Elementi di psicologia sociale e di comunità 8. Tecniche della comunicazione e dell'informazione sociale 9. Tecniche e metodi dell'accoglienza 10. Tecniche e metodi per l'analisi dei bisogni 11. Modalità e strumenti per la rilevazione dei bisogni 12. Elementi di psicologia 13. Lingua straniera (inglese)
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.5.1.0 - Assistenti sociali 3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Erogazione dei servizi di orientamento all’utenza**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Servizi di orientamento all’utente erogati in maniera efficace
Descrizione breve	
Abilità	1. Promuovere le scelte più appropriate per la risoluzione di un problema o per il soddisfacimento di un bisogno 2. Progettare percorsi di fruizione dei servizi 3. Smistare e/o segnalare le richieste di aiuto ai servizi e agli enti competenti 4. Applicare tecniche didattiche per trasferire all'utente conoscenze relative al contesto sociale e al funzionamento di istituzioni e servizi 5. Applicare tecniche di colloquio di orientamento
Conoscenze	1. Elementi di informatica 2. Tecniche di orientamento 3. Metodologie del lavoro di rete 4. Analisi delle forme organizzative dei servizi 5. Il sistema dei servizi sociali, socio – sanitari e socio – educativi 6. Metodi e strumenti di mappatura e classificazione dei servizi della rete territoriale 7. Elementi di diritto amministrativo e degli enti locali 8. Ordinamento sanitario nazionale 9. Elementi di diritto del lavoro 10. Metodologie e tecniche di orientamento
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.5.1.0 - Assistenti sociali 3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell’integrazione sociale 4.2.2.1.0 - Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Monitoraggio e verifica dei risultati delle azioni di orientamento**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Risultati dell'intervento di orientamento adeguatamente monitorati e valutati
Descrizione breve	
Abilità	1. Predisporre procedure e strumenti di monitoraggio e valutazione dell'intervento 2. Predisporre la reportistica relativa alla valutazione dell'intervento 3. Raccogliere eventuali reclami e/o suggerimenti per il miglioramento dei servizi
Conoscenze	1. Elementi di statistica 2. Metodi e tecniche di valutazione 3. Elementi di metodologia e tecnica della ricerca sociale 4. Elementi di progettazione dei percorsi per la fruizione dei servizi 5. Strumenti e tecniche per la produzione di reportistica
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.5.1.0 - Assistenti sociali 3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell’integrazione sociale
Risultati attesi	
Attività	