

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	
<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare tecniche di ascolto attivo2. Applicare tecniche di comunicazione efficace3. Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente4. Applicare tecniche di osservazione5. Applicare tecniche e strumenti di bilancio di competenze6. Applicare tecniche e metodi per l'analisi dei bisogni7. Erogare informazioni sulla rete dei servizi territoriali e sulle relative modalità di accesso
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Elementi di sociologia2. Principali sistemi operativi ed applicazioni software.3. Tecniche di ascolto attivo4. Tecniche di osservazione5. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali6. Tecniche di intervista e colloquio7. Elementi di psicologia sociale e di comunità8. Tecniche della comunicazione e dell'informazione sociale9. Tecniche e metodi dell'accoglienza10. Tecniche e metodi per l'analisi dei bisogni11. Modalità e strumenti per la rilevazione dei bisogni12. Elementi di psicologia13. 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	<ol style="list-style-type: none">1. Promuovere le scelte più appropriate per la risoluzione di un problema o per il soddisfacimento di un bisogno2. Progettare percorsi di fruizione dei servizi3. Smistare e/o segnalare le richieste di aiuto ai servizi e agli enti competenti4. Applicare tecniche didattiche per trasferire all'utente conoscenze relative al contesto sociale e al funzionamento di istituzioni e servizi5. Applicare tecniche di colloquio di orientamento
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Elementi di informatica2. Tecniche di orientamento3. Metodologie del lavoro di rete4. Analisi delle forme organizzative dei servizi5. Il sistema dei servizi sociali, socio – sanitari e socio – educativi6. Metodi e strumenti di mappatura e classificazione dei servizi della rete territoriale7. Elementi di diritto amministrativo e degli enti locali8. Ordinamento sanitario nazionale9. Elementi di diritto del lavoro10. 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	<ol style="list-style-type: none">1. Predisporre procedure e strumenti di monitoraggio e valutazione dell'intervento2. Predisporre la reportistica relativa alla valutazione dell'intervento3. Raccogliere eventuali reclami e/o suggerimenti per il miglioramento dei servizi
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Elementi di statistica2. Metodi e tecniche di valutazione3. Elementi di metodologia e tecnica della ricerca sociale4. Elementi di progettazione dei percorsi per la fruizione dei servizi5. 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	