



ESPERTO IN SOCIAL QUALITY - Percorso formativo riservato al canale universitario

Settore ISFOL: 28 - SERVIZI SOCIO EDUCATIVI

SubSettore ISFOL: 2801 - Servizi sociali

Codice Profilo: 2801054

Descrizione

E' una professionalità che opera nel settore della sanità e dell'assistenza sociale. Analizza i processi organizzativi e comunicativi, la valutazione e la certificazione della qualità sociale e il bilancio sociale. Individua criticità e percorsi di miglioramento dei processi organizzativi e comunicativi; predispone modelli e strumenti sia per la valutazione della qualità offerta e percepita sia per la valutazione della qualità sociale e dell'impatto delle politiche sociali integrate.

Codice ISFOL (comparto)

2801 - Servizi sociali

Codice ATECO

N85 - SANITÀ E ASSISTENZA SOCIALE

Tipologia: Modulo Professionalizzante

Livello europeo qualifica: V.b

Riferimenti normativi

Obiettivi di competenza e relative aree di sapere (BASE)

	obiettivi competenze	aree di sapere
1	Essere in grado di comprendere testi lunghi e complessi, di scrivere testi chiari e ben strutturati e di esprimersi in modo efficace e spontaneo.	La lingua inglese (livello ALTE C1) con particolare riferimento al linguaggio tecnico del settore di riferimento.

Obiettivi di competenza e relative aree di sapere (TECNICO-PROFESSIONALI)

	obiettivi competenze	aree di sapere
1	Essere in grado di leggere le dinamiche sociali ed i percorsi individuali.	Il paradigma della complessità. I processi di inclusione e di esclusione sociale. L'approccio biografico nella pratica del servizio sociale e nel processo di aiuto.
2	Essere in grado di analizzare l'influenza delle strategie di comunicazione pubblica e sociale sulla qualità dei servizi.	Strategie di comunicazione sociale e pubblica e loro ruolo nella progettazione ed erogazione dei servizi sociali. Rapporti ed influenze tra sociale e media.
3	Essere in grado di analizzare l'influenza della comunicazione interna sulla qualità del servizio.	La comunicazione organizzativa: teorie, modelli e metodi. La comunicazione interna ed esterna. Le esigenze di coesione interna e di rinnovamento.

4	Essere in grado di analizzare ed utilizzare metodi e tecniche della ricerca sociale volti alla valutazione della citizen satisfaction.	La ricerca sociale: metodologie e strumenti. La citizen satisfaction: obiettivi, metodi e strumenti di rilevazione.
5	Essere in grado di analizzare il rapporto tra le modalità di gestione del personale e la qualità del servizio.	La gestione delle risorse umane nei servizi sociali. Definizione e metodi di supervisione. Il burn out.
6	Essere in grado di analizzare le metodologie di progettazione ed erogazione dei servizi.	Strategie di programmazione e progettazione dei servizi sociali. Modelli internazionali.
7	Essere in grado di analizzare sistemi e processi di qualità professionale e nei servizi.	La certificazione di qualità. I processi di qualità nelle relazioni di aiuto, nei servizi sociali pubblici e nelle organizzazioni del terzo settore.
8	Essere in grado di valutare i processi di qualità.	Strumenti di rilevazione e valutazione della qualità. Indicatori quantitativi e qualitativi. La costruzione del bilancio sociale. La valutazione qualitativa dell'agire professionale.
9	Essere in grado di redigere le pratiche di accreditamento.	L'offerta nel Piano sanitario regionale. Il programma regionale per l'accreditamento. Le opportunità di accreditamento: modelli e procedure. Il sistema di verifica.

Obiettivi di competenza e relative aree di sapere (TRASVERSALI)

	obiettivi competenze	aree di sapere
1	Essere in grado di comprendere il ruolo della comunicazione nei rapporti interpersonali e nelle organizzazioni.	La comunicazione nelle azioni umane. L'analisi dei processi comunicativi nelle organizzazioni e nei territori. Le relazioni fra cittadini e organizzazioni pubbliche.
2	Essere in grado di relazionarsi e attivare strategie di comunicazione efficace.	Comunicazione verbale e non verbale. Codici e canali di comunicazione. Stili e ruoli comunicativi. Strategie comunicative e feedback.
3	Essere in grado di utilizzare la comunicazione come fattore primario di qualità.	La comunicazione efficace. Citizen satisfaction: elementi base. Employ satisfaction: elementi base.

Durata minima (ore): 560

Requisiti di ingresso

	Titoli di istruzione	Qualifiche professionali conseguite mediante percorso/i formativo/i	Eventuali altri requisiti aggiuntivi rispetto ai titoli di studio/formazione
a)	ISTRUZIONE UNIVERSITARIA: diploma di laurea di 1° livello: (null)		ISCRIZIONE UNIVERSITA' DEGLI STUDI: iscrizione al corso di laurea di II livello in Scienze del Servizio Sociale.

Sbocchi occupazionali

*Dipendente responsabile della Qualità presso Asl, Comuni, Prefetture, Tribunali per minori, Carceri o consulente esterno presso i medesimi Enti o presso associazioni di volontariato o cooperative sociali.

Professionalità docente

*Docenti ed esperti del settore.

Attrezzature e sussidi didattici**Note**

*Il profilo si inserisce all'interno di un Modulo Professionalizzante che rilascia almeno 62 Crediti Formativi Universitari (C.F.U.). Sono previste circa 1046 ore di autoformazione.