

TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI



CORSI CON
RILASCIO
DI CERTIFICATO
DI QUALIFICA
PROFESSIONALE



Obiettivi

L'obiettivo è specializzare figure addette alla gestione dei servizi, capaci di lavorare in staff con la Direzione/Coordinamento delle strutture socio-sanitarie.

Il **Tecnico Esperto nella Gestione di Servizi** nel settore **Socio Sanitario** si configura come ruolo specifico all'interno della rete dei servizi, ed in particolare di quelli socio-sanitari, con mansioni di carattere gestionale/organizzativo.

La finalità è formare quindi persone che possano svolgere il ruolo di **TEGS** per rispondere alle necessità delle strutture socio-sanitarie del territorio di fare fronte alle esigenze del mercato, non solo in termini di tenuta economica ma anche in riferimento a quanto previsto dalla Regione Emilia Romagna nella DGR 514/2009 e succ. modifiche sull'accREDITAMENTO delle strutture socio-sanitarie.



Programma

Gli allievi in uscita dal corso conosceranno la progettazione di un servizio socio-sanitario autorizzato e accreditato, nei suoi diversi aspetti:

- definizione delle caratteristiche dei servizi da erogare in base alla normativa di riferimento;
- definizione delle risorse umane, strumentali, strutturali ed economiche necessarie;
- conoscenza dei sistemi di monitoraggio e controllo del servizio erogato;
- lettura del contesto sociale e territoriale di erogazione del servizio;
- strumenti di valutazione del servizio da parte del cliente interno ed esterno;
- gestione dei reclami e dei disservizi;
- gestione del gruppo di lavoro e pianificazione delle attività;
- caratteristiche dei fruitori dei servizi e loro bisogni;
- preferenze, desideri, aspettative.

I contenuti del corso sono inerenti alle seguenti Unità di Competenza relative alla qualifica professionale di Tecnico Esperto nella gestione dei Servizi:

1. La configurazione dei servizi;
2. Organizzazione dei servizi;
3. Posizionamento dei servizi nel sistema di riferimento;
4. Cura e gestione del cliente.



Durata

Durata: **300 ore** di cui 220 ore di teoria e 80 di stage.

Frequenza delle ore di teoria **4 ore nelle giornate di lunedì e giovedì**.

Orario di frequenza delle ore di teoria: **dalle 14.30 alle 18.30**.

Periodo previsto: **novembre 2018 – luglio 2019**.

Inizio previsto: **21 novembre 2018**.



Requisiti di Accesso

Il corso è rivolto a persone in possesso dei seguenti requisiti di accesso:

- Provenienza sovra provinciale e sovra regionale.
- Avere compiuto i 18 anni.
- Assolvimento diritto dovere all'istruzione e alla formazione (titolo di studio equivalente se conseguito all'estero):
 - › Per gli italiani e i cittadini comunitari il possesso viene autocertificato;
 - › per i cittadini non comunitari è necessario produrre una traduzione giurata del titolo di studio equivalente.
- Possesso di conoscenze e capacità pregresse attinenti all'area professionale di riferimento acquisite tramite significative esperienze lavorative e/o formative e/o di tirocinio.
- Per gli utenti stranieri: buona padronanza della lingua italiana (requisito verificato tramite il possesso di un attestato di livello almeno A2 oppure, in mancanza dello stesso, attraverso la somministrazione di un test).
- Verrà considerato preferenziale il possesso della qualifica di OSS.

Nel caso di richieste superiori ai posti disponibili si terrà conto dell'ordine di arrivo delle domande.



Attestato rilasciato

Alla fine del percorso e a seguito del superamento dell'esame gli allievi otterranno il **Certificato DI Qualifica Professionale di Tecnico Esperto nella Gestione di Servizi**, ai sensi della DGR. 739/2013. Operazione Rif. PA 2012-10391/RER



Sede di svolgimento

Le lezioni teoriche si svolgeranno presso la sede di **Seneca in Piazza dei Martiri, 8, a Bologna**.

I tirocini/stage saranno organizzati presso strutture socio-sanitarie della provincia di Bologna autorizzate ed accreditate con la Regione Emilia Romagna.



Quota di partecipazione

La quota di partecipazione è di **1.500,00 €** pagabile in 5 rate da 300,00 € (la prima all'atto dell'iscrizione e le restanti 4 rate con cadenza mensile a partire dal mese successivo all'avvio del corso).