



Corso di formazione professionale per *Tecnico di accoglienza sociale (600 ore)*

DESCRIZIONE INTERVENTO

Il percorso è pensato per chi desidera intraprendere una carriera nell'ambito dell'assistenza sociale, con un ruolo attivo e professionale all'interno dei servizi socio-sanitari e socio-educativi del territorio.

Questo intervento formativo si inserisce in un più ampio progetto di sviluppo locale e inclusione sociale, contribuendo a rafforzare le reti territoriali di supporto alla persona, creare nuove opportunità occupazionali, promuovere la coesione sociale e valorizzare le competenze professionali locali. È finalizzato a incentivare la formazione tecnica nel settore dell'assistenza sociale, stimolare l'occupazione qualificata e migliorare la qualità dei servizi dedicati a persone in situazioni di fragilità o disagio. Il corso risponde ai bisogni di una popolazione sempre più complessa e diversificata, fornendo strumenti concreti per operare con minori, anziani, persone con disabilità, nuclei familiari vulnerabili e soggetti a rischio di esclusione sociale. In questo contesto, il Tecnico dell'assistenza sociale svolge attività di supporto professionale agli interventi socio-assistenziali, collaborando con assistenti sociali, educatori e altri operatori. Partecipa all'analisi dei bisogni, alla stesura e realizzazione dei progetti individualizzati, alla gestione di interventi di accompagnamento, orientamento e supporto sociale.

È in grado di interagire con i diversi servizi del territorio, facilitando l'accesso delle persone alle risorse disponibili e contribuendo alla costruzione di percorsi di autonomia e inclusione. Si occupa, inoltre, della gestione di pratiche e procedure operative, garantendo il rispetto delle normative vigenti e la qualità degli interventi.

Attraverso la sua azione, il Tecnico dell'assistenza sociale rappresenta una figura chiave per la presa in carico efficace e la continuità degli interventi a sostegno delle persone e delle famiglie.

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE

SEP 19 - Servizi socio-sanitari

DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA RRTQ REGIONE CAMPANIA

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.

LIVELLO EQF 4

REFERENZIAZIONE ATECO 2007 ISTAT Q.88.99.00 - Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca

REFERENZIAZIONE CP ISTAT 2021 3.4.5.2.0 Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale

PROCESSO Erogazione di interventi nei servizi sociali

SEQUENZA Consulenza sulla disponibilità e l'accessibilità dei servizi socio-sanitari presenti sul territorio

AREA DI ATTIVITÀ ADA.19.02.02 - Servizio di informazione, consulenza e orientamento sociale (front-office e telefonica)

ATTIVITÀ

Accoglienza e analisi della domanda sociale dell'utenza

Rilascio di informazione sui diritti, sulle prestazioni, sulle modalità di accesso dei servizi sociali pubblici e privati offerti sul territorio

Esecuzione di consulenza e orientamento volto all'individuazione di soluzioni in merito ai bisogni/problematiche espresse dall'utenza

Eventuale invio ai Servizi specifici o ad altri uffici di competenza

Costruzione di banche dati inerenti i servizi socio-sanitari

Svolgimento del monitoraggio della domanda e dei bisogni socio-sanitari dell'utenza
Elaborazione della mappa dei bisogni socio-sanitari sulla quale modulare e razionalizzare l'offerta dei servizi

Svolgimento della pubblicizzazione dei servizi sociali, sociosanitari e sanitari

RISULTATI ATTESI

RA1: Accogliere le richieste dell'utenza analizzandone il reale fabbisogno, fornendo informazioni pertinenti sui diritti, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso dei servizi sociali pubblici e privati offerti sul territorio

RA2: Fornire consulenza orientativa al fine di esplorare compiutamente i bisogni espressi dall'utente, prefigurando possibili azioni con l'ausilio di eventuali servizi specifici o curando le necessarie relazioni con altri uffici competenti

RA3: Individuare la mappa dei bisogni socio-sanitari su cui proporre una rimodulazione dell'offerta, a partire dalle indicazioni ricevute e in base ai dati di monitoraggio e allestendo e curando le banche dati presenti nei servizi

RA4: Pubblicizzare i servizi offerti curando la promozione presso l'utenza e nelle reti sul territorio e favorendo le azioni di diffusione

DESTINATARI DELL'INTERVENTO FORMATIVO residenti dei Comuni di Santa Croce del Sannio (BN) e Circello (BN)

GRADUATORIA E CRITERI DI PRIORITA'

- Priorità per i cittadini residenti nei comuni di Comuni di Santa Croce del Sannio (BN) e Circello (BN)
- Se le richieste dei residenti sono inferiori ai posti disponibili è consentita l'iscrizione anche a cittadini non residenti nei Comuni interessati.
- Se le richieste dei residenti sono superiori ai posti disponibili la formazione della graduatoria di ammissione al corso seguirà il criterio cronologico di presentazione della domanda (Protocollo interno GIADA ONLUS).

POSTI DISPONIBILI max 18

REQUISITI MINIMI DI INGRESSO Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 3, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B1 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga.

GRADO MINIMO D'ISTRUZIONE PREVISTO Licenza media + Qualificazione EQF 3

ETÀ MINIMA PREVISTA IN INGRESSO 18 anni

MODALITA' DI ISCRIZIONE

- **Modulo da compilare** (Allegato_A_Modulo_Iscrizione reperibile presso la sede della Giada Onlus e attraverso il seguente link <https://tracce.cloud/formazione-borghi>).
- **Dove e come presentare la domanda:** consegna a mano presso la segreteria della Giada Onlus / via mail ordinaria utilizzando l'indirizzo mail giada.amministrazione@live.it
- **Documenti da allegare:** Documento di Identità/Permesso di Soggiorno - Autocertificazione di residenza - Titolo di studio richiesto in ingresso
- **Termine ultimo per la presentazione delle domande:** ore 24:00 del 09/11/2025

DURATA COMPLESSIVA 600 ore

Durata aula: **288 ore**

Durata massima DAD aula: **288 ore (100% ore aula)**

Durata laboratorio + stage: **312 ore (n° 72 ore laboratorio + n° 240 stage)**

PERIODO PREVISTO DI SVOLGIMENTO Novembre 2025 – Giugno 2026

ORARIO DI SVOLGIMENTO 09:00 – 14:00 / 14:00 – 19:00

METODOLOGIE DI APPRENDIMENTO

- ✓ e-learning / formazione a distanza: lezione frontale in DAD sincrona

- ✓ EAS episodi di apprendimento situato
- ✓ lezione interattiva
- ✓ lezione multimediale
- ✓ videolezione
- ✓ lavori di gruppo
- ✓ apprendimento cooperativo (cooperative learning)
- ✓ feedback strutturato
- ✓ role playing / simulazioni
- ✓ problem based learning (PBL)
- ✓ studio di casi (case study)
- ✓ apprendimento sul campo (on-the-job training) attraverso stage/tirocinio curriculare
- ✓ job shadowing
- ✓ action learning
- ✓ debriefing
- ✓ autovalutazione e valutazione tra pari (peer review)
- ✓ peer tutoring (tutoraggio tra pari)
- ✓ mentoring / coaching

STRUMENTI DI APPRENDIMENTO

- ✓ piattaforme e-learning
- ✓ video didattici e tutorial
- ✓ presentazioni multimediali
- ✓ risorse didattiche online
- ✓ libri di testo
- ✓ dispense e schede di approfondimento sussidi didattici
- ✓ materiale prodotto dall'insegnante
- ✓ strumenti digitali
- ✓ stage pratico

RISORSE STRUMENTALI

Piattaforma e-learning "*Zoom Meetings*"

REQUISITI MINIMI DI VALUTAZIONE E DI ATTESTAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI

1. Verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF.
2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo.
3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso.
4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per " Tecnico di accoglienza sociale"

EVENTUALI ULTERIORI INDICAZIONI - CALENDARIO SETTIMANALE 5h/giorno (aula/stage) dal Lunedì al Venerdì

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

- 1 - *Accoglienza, analisi della domanda sociale dell'utenza e rilascio di informazioni*
- 2 - *Erogazione dei servizi di orientamento all'utenza*
- 3 - *Monitoraggio e verifica dei risultati delle azioni di orientamento sociale*

ESAME FINALE

Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti.

STRUTTURA DELL'INTERVENTO

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	Accoglienza, analisi della domanda sociale dell'utenza e rilascio di informazioni
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Accoglienza, analisi della domanda sociale dell'utenza e rilascio di informazioni (2995)
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)
Durata minima di aula (ore)	96
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	80
Note (eventuali)	24 ore laboratorio

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Erogazione dei servizi di orientamento all'utenza
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Erogazione dei servizi di orientamento all'utenza (2996)
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
Durata minima di aula (ore)	96
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	80
Note (eventuali)	24 ore laboratorio

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Monitoraggio e verifica dei risultati delle azioni di orientamento
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Monitoraggio e verifica dei risultati delle azioni di orientamento (2997)
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
Durata minima di aula (ore)	96
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	80
Note (eventuali)	24 ore laboratorio