

## Corso per Tecnico Esperto nella gestione di servizi Socio-Sanitari con competenze amministrativo-gestionali



Il **Tecnico esperto nella gestione di servizi**, socio-sanitari è un operatore in grado di configurare l'offerta complessiva dei servizi e di organizzarne il processo di erogazione in funzione delle condizioni specifiche d'ambiente in cui si trova ad operare, in un costante rapporto con l'utente.

Il corso prevede il rilascio della qualifica a seguito di esame, che seguirà le nuove procedure previste dal Sistema Regionale di Formalizzazione e Certificazione delle Competenze, in attesa di approvazione della Regione Emilia Romagna.

### Contenuti:

- fondamenti di organizzazione aziendale
- normativa nazionale e regionale di settore
- tecniche e strumenti di pianificazione e controllo delle attività
- elementi di pianificazione strategica e operativa
- tecniche di coordinamento ed organizzazione del lavoro
- tecniche e strategie di comunicazione
- tecniche e metodi di customer relationship management
- principi di customer satisfaction
- principi di customer care
- principali tecniche di gestione delle risorse umane
- elementi di project management
- tecniche di benchmarking
- elementi di marketing
- elementi di amministrazione e gestione d'impresa
- principi di contabilità analitica e controllo di gestione
- tecniche di budgeting
- principi e norme di sicurezza, salute ed igiene sul lavoro
- norme che disciplinano l'accreditamento delle strutture socio-sanitarie
- servizi socio-sanitari per anziani
- servizi socio-sanitari per disabili
- servizi socio-sanitari per minori e adolescenti

### A chi si rivolge:

Il corso è rivolto prioritariamente a persone occupate nelle strutture socio-sanitarie della Regione Emilia Romagna, in possesso di diploma di scuola media superiore e/o Laurea. In particolare ad Operatori Socio Sanitari (in possesso almeno di diploma di scuola superiore) che svolgono od intendano svolgere il ruolo di RAA (come indicato nella D.G.R. n.514/2009, in linea con le nuove procedure di accreditamento), ed in seconda istanza a persone disoccupate o inoccupate, in possesso di diploma di scuola media superiore e/o Laurea, che intendano acquisire le competenze operative specifiche nelle aree funzionali/strategiche dei servizi socio-sanitari



**Il corso si articola in 400 ore (di cui 120, Project work on the job)**  
**Le lezioni si terranno due volte alla settimana, dalla 14.30 alle 18.30.**  
**Il corso inizierà presumibilmente entro dicembre 2010.**

**Il costo è di € 2.000,00 – compreso il materiale didattico ed il costo dell'esame di certificazione**  
**Sarà possibile pagare a rate, l'ultimo versamento dovrà però avvenire tre settimane prima dell'esame finale. Il corso verrà attivato con minimo 15 partecipanti.**

**Per Info: CIOFS-FP E/R sede di Parma**  
Piazzale San Benedetto, 1 – 43121 Parma  
E-mail: [formazioneparma@ciofs-fp.org](mailto:formazioneparma@ciofs-fp.org)

Clara Codeluppi – ref. di progetto – 0521-508665  
e-mail: [ccodeluppi@ciofs-fp.org](mailto:ccodeluppi@ciofs-fp.org)