

“L’Assicurazione di qualità nei servizi socio-assistenziali : il ruolo della formazione”

Nuovo studio del Cedefop

Per garantire efficaci servizi socio-assistenziali, lavoratori e manager devono migliorare le proprie competenze generali. E’ questo il messaggio chiave della nuova pubblicazione del Cedefop “*L’Assicurazione di qualità nei servizi socio-assistenziali: il ruolo della formazione*”, che affronta il tema del ruolo della formazione per i lavoratori e i manager dei servizi socio-assistenziali analizzandone le competenze necessarie in termini di abilità, conoscenze e attitudini. Lo studio inoltre identifica programmi di formazione innovativi e propone raccomandazioni per migliorare le politiche di formazione in questo settore.

I cambiamenti sociali hanno notevolmente aumentato la richiesta di servizi di cura alla persona, in particolare per i gruppi più vulnerabili, come gli anziani, i senza tetto e i disabili. In conseguenza a ciò, il settore è diventato uno di quelli con maggiori opportunità di occupazione. In tutti gli Stati Membri dell’Unione Europea, oltre 21 milioni di persone sono occupate nel settore della salute e dei servizi socio- assistenziali. Questo dato rappresenta un incremento del 24% a partire dal 2000, ma ha anche rappresentato il 10% della forza lavoro totale per il 2009. Nonostante la crisi, l’occupazione nei servizi socio-assistenziali ha continuato a crescere nel corso di tutto il 2009.

Il settore si sta muovendo in una duplice direzione: lontano dalle istituzioni e “dentro” la comunità, portando i servizi agli utenti, piuttosto che il contrario; inoltre, i servizi assistenziali operano in un crescente ambiente di mercato e sotto severe pressioni di limiti di spesa. Queste condizioni richiedono non soltanto competenze specialistiche ma anche una serie di competenze generiche (comunicazione, imprenditorialità, leadership, lavoro di squadra interdisciplinare e competenze di gestione della conoscenza) che rappresentano il focus della ricerca del Cedefop. Lo studio contiene anche i report dei focus group organizzati in cinque Stati Membri con differenti tradizioni di servizi assistenziali: Germania (servizi agli anziani), Polonia, Portogallo, Svezia (servizi per i disabili) e Regno Unito (servizi per i senza tetto). I report individuano similitudini e differenze nei servizi assistenziali e definiscono le competenze generiche che sono necessarie per rispondere alle sfide di questo settore che, nonostante la crescita, continua a essere sottovalutato e con carenze di personale. In conclusione, si propongono alcune raccomandazioni politiche, incluse misure per assicurare la qualità nella formazione, quali ad esempio il coinvolgimento sistematico degli *stakeholder*, la cooperazione con i centri di conoscenza, la flessibilità dei programmi e la valutazione degli effetti della formazione sulla qualità dei servizi forniti.

La pubblicazione può essere gratuitamente scaricata dal sito del Cedefop:
<http://www.cedefop.europa.eu/EN/publications/16821.aspx>

A cura di ReferNet Italia