



## 17° Conferenza Europea dei Servizi Sociali

*Presentata in cooperazione con la Presidenza ceca dell'Unione Europea.*

**Praga, 22 – 24 Giugno 2009**

### **‘Qualità e performance dei servizi sociali in Europa’**

Sviluppare servizi sociali di qualità e con alte performance è l'ambizione di tutti coloro che sono responsabili delle risposte ai bisogni dei cittadini, in particolare delle persone più a rischio, quelle cioè vulnerabili e svantaggiate.

Il concetto di ,qualità e performance’ può includere una vasta gamma di questioni come per esempio la definizione e misurazione degli standards dei servizi, i rapporti di committenza e la stipula di contratti per i servizi locali, il rapporto qualità prezzo, la definizione di procedure che tengano conto delle critiche, la valutazione dell'efficacia dei servizi, il monitoraggio della ricaduta sulle persone. La qualità riguarda complessivamente la progettazione e la gestione dei servizi che le persone desiderano e di cui hanno bisogno, coinvolgendole insieme ad altri stakeholders in questo importante processo.

La risposta dell'European Social Network rispetto all'importante dibattito su ciò che costituisce un servizio sociale di qualità, è stata l'organizzazione di un evento, forse allo stato attuale quello di più ampia portata, su qualità e performance dei servizi sociali in Europa, che vede il maggior numero possibile di esperti coinvolti e suscita il pubblico interesse, dai settori del commercio e del volontariato, ai governi centrali e locali, fino ai committenti, pianificatori e ispettori e infine ai gruppi dei fornitori e degli utenti.

La conferenza metterà sul tavolo diverse questioni chiave incluse domande come : ‘Quali sistemi di qualità esistono oggi in diverse parti d'Europa e come possiamo valutarne i risultati?’ .Oppure : ‘ In un Europa sempre più mobile dobbiamo andare verso standard comuni o seguire dei principi?’ O ancora: ‘ Come possiamo coinvolgere gli utenti dei servizi nel monitoraggio della qualità? Quale dovrebbe essere il rapporto ottimale tra costi, performance e qualità?’ In che senso contratti e ‘committenze’ possono agire da leve per incrementare gli standards e migliorare i servizi?

Questo evento importante e tempestivo è parte integrante del **Programma ufficiale della Presidenza Ceca dell'Unione Europea** ed è supportato dal governo ceco come pure dal Comitato delle Regioni e dal Consiglio Europeo delle Municipalità e delle Regioni.

L'evento in quanto tale offrirà un'opportunità unica di aggiornamento per coloro che sono impegnati per il futuro dei servizi sociali, tanto a livello locale che regionale, nazionale o europeo, e contribuirà inoltre a migliorare conoscenze e prassi, tanto sociali che politiche, in un ambito così importante. Diamo il benvenuto alla vostra partecipazione e al vostro contributo.

L'ESN è molto interessato a ricevere proposte che presentino esempi di standards di qualità e valutazioni dei risultati (inclusi indicatori di performance,ove possibile) nell'ambito dei servizi sociali, dell'occupazione, della salute e dell'istruzione. Sono inoltre particolarmente graditi esempi di coinvolgimento degli utenti di servizi.