

# Promuovere la Qualità nei Servizi Sociali

## BILANCIO RIASSUNTIVO



*Questo documento è la sintesi del rapporto “ Promuovere la Qualità nei Servizi Sociali”, pubblicato in occasione dell’incontro del Gruppo di Lavoro sulla Qualità dei Servizi Sociali dello European Social Network, tenutosi nel 2022. Per una descrizione più completa della definizione e degli approcci alla qualità nei servizi sociali, per un’istantanea delle tendenze attuali in materia di garanzia della qualità dei servizi sociali nei Paesi europei e per le politiche UE pertinenti, si consiglia di leggere il documento versione integrale, seguito da una panoramica sui possibili principi di qualità e da alcune riflessioni sulle attività future. Questo è il primo di una serie di quattro resoconti che riassumono i risultati delle riunioni annuali del Gruppo di Lavoro ESN 2022-2025 sulla Qualità dei Servizi Sociali.*

### **In cosa consiste la qualità dei servizi sociali e come può essere misurata?**

Il diritto di accedere a servizi sociali di qualità è sancito in particolare dai principi 11, 18 e 19 del Pilastro Europeo dei Diritti Sociali. Secondo l’Organizzazione Internazionale per la Standardizzazione, la “qualità” può essere definita come la “fornitura appropriata di un servizio o di un prodotto concordato”. Nel contesto dei servizi sociali, l’adeguatezza di una prestazione assistenziale viene definita attraverso un dialogo a tre tra le principali parti interessate all’assistenza e al sostegno sociale: i beneficiari, le autorità pubbliche e i fornitori di servizi. Insieme, essi dovrebbero concordare processi, standard, indicatori e risultati che garantiscano la qualità dei servizi. La qualità può essere misurata anche in relazione alle prestazioni generali del sistema di assistenza in un comune, in una regione o in un Paese. Per unificare le differenze socio-economiche tra Paesi, regioni e comuni, lo European Social Network (ESN) ha proposto un quadro di riferimento per misurare le prestazioni dei sistemi di servizi sociali: l’Indice REC, che comprende tre componenti chiave: diritti sociali, economia e copertura.

### **Tendenze nella Garanzia di Qualità dei Servizi Sociali**

Nell’ambito del Gruppo di Lavoro ESN 2022 sulla Qualità nei Servizi Sociali, ad oggi le tendenze che influenzano la garanzia della qualità dei servizi sociali sono state identificate come le seguenti:

1. Sviluppo di un sistema di misurazione della qualità basato sui risultati anziché sugli input
2. L’assistenza è incentrata sui bisogni della persona (e di chi la assiste)
3. Il passaggio dai servizi istituzionali a quelli domiciliari, familiari e comunitari.
4. Il ruolo crescente degli standard di qualità e delle agenzie di miglioramento
5. Un passaggio culturale dal monitoraggio della qualità al miglioramento continuo
6. L’autovalutazione come parte del miglioramento continuo
7. Certificazione esterna della qualità

8. Integrazione di assistenza sanitaria e sociale
9. Appalti e qualità nei servizi sociali
10. Budget personale

## **L'Esigenza di riformare la Direzione dell'UE in materia di Qualità nei Servizi Sociali**

Il [quadro volontario per la qualità dei servizi sociali](#), che è l'unica linea guida generale dell'UE sulla qualità dei servizi sociali, risale al 2010 ed è piuttosto sconosciuta, soprattutto a livello locale e regionale. ESN ritiene che per promuovere la qualità nei servizi sociali sia necessario un quadro comune e aggiornato per la qualità dei servizi sociali intersettoriali a livello europeo. Nel nostro briefing abbiamo evidenziato le tendenze e alcuni dei possibili principi che dovrebbero essere riflessi nelle future linee guida dell'UE sulla qualità dei servizi sociali. Più di recente, sono state definite alcune linee guida per l'educazione della prima infanzia (2019) e per l'assistenza a lungo termine (2022), ma tali linee guida non dovrebbero rimanere documenti a sé stanti, bensì essere in pieno allineamento con un quadro intersettoriale aggiornato.

### **Principi comuni di qualità**

Ispirandosi ai principi di qualità citati nei quadri europei e nazionali esistenti, il Gruppo di Lavoro di ESN ha discusso i principi che dovrebbero costituire la base di un nuovo quadro europeo di garanzia della qualità intersettoriale. Tali principi comprendono: diritti umani, sicurezza, orientamento ai risultati, centralità della persona, rispetto, partnership e fiducia, possibilità di scelta, emancipazione, facilità d'accesso, comunità, trasparenza, integrazione e completezza, responsabilità, risorse adeguate/finanziamenti adeguati, sostegno alla forza lavoro. Questi principi devono essere tradotti in obiettivi, standard e indicatori misurabili.

### **Riflessioni sul futuro**

L'UE è chiamata a sostenere lo sviluppo di principi e standard a livello europeo che possano essere condivisi, contribuire al miglioramento continuo e garantire la coerenza.

ESN ha la possibilità di sostenere l'UE nella definizione di un linguaggio comune per gli standard, ad esempio definendo ciò che può essere comunemente inteso con termini quali assistenza domiciliare, assistenza comunitaria, vita indipendente, assistenza residenziale, casa di cura, assistenti professionali e informali, assistenti familiari.

Il gruppo di lavoro continuerà a identificare e valutare i quadri di qualità nazionali e locali per sostenere il processo di revisione dell'attuale quadro di qualità dell'UE e avvanzerà proposte per garantire che i singoli quadri siano integrati in questo processo.



**Cofinanziato  
dall'Unione europea**

Le informazioni contenute in questa pubblicazione non riflettono necessariamente la posizione o l'opinione della Commissione europea.