

# Principi di qualità nei servizi sociali

SINTESI



Questa è la sintesi del briefing "[Principi di qualità nei servizi sociali](#)," pubblicato a seguito della riunione 2023 del gruppo di lavoro sulla Qualità nei Servizi Sociali dello European Social Network (ESN). Questo è il secondo di una serie di quattro briefing che riassumono i risultati delle riunioni annuali del gruppo di lavoro tra il 2022 e il 2025.

Consultate il documento completo per una rassegna più esaustiva dei principi alla base dei quadri nazionali di qualità per i servizi sociali nei diversi Paesi europei e per la proposta del gruppo di lavoro sui principi che dovrebbero essere alla base della visione di ESN per un futuro quadro UE sulla qualità dei servizi sociali.

## **Perché rinnovare il quadro europeo volontario sulla qualità nei servizi sociali?**

A tredici anni dalla sua introduzione, l'impatto del quadro europeo volontario Europeo sulla qualità nei servizi sociali (VFQSS) del 2010 si è rivelato limitato. Solo tre Paesi (Bulgaria, Estonia e Romania) fanno riferimento al VFQSS nella loro legislazione. Diversi Stati membri dell'UE non lo ritengono rilevante per le loro politiche nazionali sulla qualità. A livello locale e regionale, dove la responsabilità per la garanzia della qualità dei servizi sociali è di competenza di diversi Paesi dell'UE, il VFQSS è per lo più sconosciuto. Pertanto, ESN presenta una nuova proposta che ritiene possa essere accolta con maggiore favore in quanto è stata concepita per essere più rilevante per i servizi sociali, con un ambito di applicazione più chiaro.

Il quadro sarà un documento di riferimento fondamentale per:

- i regolatori pubblici e le agenzie per la qualità, che sviluppano nuovi standard;
- coloro che sono responsabili per la revisione degli standard esistenti nei Paesi, nelle regioni e nei comuni di tutta Europa.

Questo quadro di qualità dei servizi sociali si baserà su precisi criteri, definirà gli standard e includerà indicatori per misurare la conformità a tali standard. Questa proposta è in linea con l'approccio adottato nello sviluppo dei quadri nazionali di qualità dei servizi sociali esistenti in Paesi europei come Bulgaria, Croazia, Francia, Irlanda, Romania e Regno Unito.

## **La proposta del gruppo di lavoro sui principi di qualità nei servizi sociali**

A seguito dei confronti iniziali su 15 principi di qualità nel 2022, nel 2023 i membri del gruppo di lavoro hanno proposto una lista definitiva di sei principi di qualità nei servizi sociali, creando una base per un quadro di qualità efficace e perseguibile.

1. Fondati sui diritti umani
2. Incentrati sulla persona
3. Orientati ai risultati
4. Sicuri
5. Basati sulla comunità
6. Orientati ai risultati
7. Ben amministrati

Segue una descrizione più approfondita di ciascuno dei principi e delle loro implicazioni:

### **1. Fondati sui diritti umani**

L'offerta di servizi sociali si basa sul rispetto dei diritti umani degli individui, in linea con la legislazione internazionale e nazionale sui diritti umani. Un approccio alla qualità dell'assistenza e del sostegno sociale fondato sui diritti umani si propone di garantire che i diritti umani degli utenti dei servizi sociali siano tutelati, promossi e sostenuti dal personale e dai servizi. Tale approccio pone l'accento sulla protezione e la promozione dei diritti delle persone e sul rispetto della loro autonomia, privacy, dignità, valori, preferenze e diversità.

Nell'assistenza sociale e nei servizi sociali, ciò significa il diritto delle persone a:

- prendere parte alle proprie attività di assistenza e supporto;
- equità in termini di accesso e di erogazione dei servizi di assistenza;
- essere trattate con dignità e rispetto e non essere discriminate per alcun motivo, incluso l'età, il sesso, la nazionalità, la religione, l'orientamento sessuale o la disabilità;
- avere la libertà di scegliere e dare il proprio consenso, ove possibile;
- essere al sicuro da abusi e violenze
- e di avere la possibilità di controllare la propria vita, di autodeterminarsi e di essere indipendenti.

### **2. Incentrati sulla persona**

La persona è sempre al centro della pianificazione e dell'erogazione del servizio. I bisogni della persona sono compresi dal fornitore del servizio e la persona è attivamente coinvolta nella pianificazione, nell'erogazione e nella valutazione del

servizio di assistenza in un approccio di co-progettazione. L'operatore consente alla persona di definire i propri bisogni e obiettivi personali e le permette di prendere decisioni e di mantenere il maggior controllo possibile sulla propria vita.

La persona ha la libertà di scegliere i servizi che meglio rispondono alle sue esigenze. I servizi cooperano e lavorano in modo integrato, assicurando un supporto continuo, integrato e completo alla persona attraverso diversi contesti di assistenza, servizi e settori, tra cui la sanità, l'istruzione, l'occupazione e la coesione sociale. Il servizio è accessibile, il che significa che le persone possono accedere ai servizi di assistenza secondo modalità che soddisfano le loro circostanze personali, compreso l'accessibilità fisica e digitale. Il servizio è disponibile tempestivamente, il che significa che tutti possono accedere all'assistenza, al supporto e alle cure di cui hanno bisogno quando ne hanno bisogno.

### **3. Orientati ai risultati**

L'assistenza e il supporto devono essere orientati al raggiungimento di risultati misurabili. I servizi sono pianificati nell'ottica di garantire alle persone i migliori risultati possibili, in base alle loro esigenze e assicurando loro una buona qualità di vita.

Il raggiungimento di una buona qualità di vita per la persona assistita, secondo indicatori oggettivi e soggettivi, dovrebbe essere un indicatore chiave della qualità dei servizi sociali. I risultati prefissati dei servizi sociali sono definiti e misurati insieme alla persona.

### **4. Sicuri**

Gli utenti dei servizi sono protetti dal rischio di subire danni, negligenze o abusi. La sicurezza è una priorità per tutti e i responsabili promuovono una cultura di apertura e collaborazione. Le persone sono sempre al sicuro e protette da bullismo, molestie, danni evitabili, negligenza, abusi e discriminazione. La loro libertà è preservata quando ciò è nel loro interesse migliore e conforme alla legislazione vigente.

I servizi riconoscono che le persone possono essere particolarmente a rischio di non vedere soddisfatte le proprie esigenze quando vengono dimesse da un servizio a un altro, ad esempio da un contesto di trattamento in fase acuta alle comunità o, nel caso di un bambino, nel passaggio da un circuito di servizi all'altro o da una famiglia all'altra. Le persone hanno anche il diritto di fare scelte che possono essere considerate rischiose o poco sagge, purché ci sia un equilibrio ragionevole tra i loro bisogni e preferenze individuali e la loro e altrui sicurezza.

### **5. Basati sulla comunità**

Una persona che riceve servizi di assistenza e supporto è messa in condizione

di far parte della comunità e di esservi inclusa. Ciò significa che i servizi sono concepiti per garantire che una persona possa vivere nella propria abitazione o in un ambiente simile a quello domestico e che mantenga relazioni significative con la famiglia, gli amici e la comunità in generale, ovunque viva.

I servizi sociali devono favorire l'indipendenza delle persone il più a lungo possibile, nelle loro case e nei loro territori, e il personale deve informare le persone e, se del caso, i familiari o gli assistenti, sui mezzi di sostegno disponibili all'interno e all'esterno del sistema per soddisfare le loro esigenze e sostenere il loro benessere individuale.

Ove opportuno, il servizio coinvolge le persone vicine all'interessato e le sostiene nel loro potenziale ruolo di assistenti informali. I servizi sono forniti nella comunità locale e consentono alle persone di superare o gestire qualsiasi condizione, disabilità o difficoltà di vita che possono incontrare all'interno della loro comunità. Le persone non sono segregate; sono viste come co-progettisti della propria assistenza e non sono trattate come parte di gruppi indistinti.

### **6. Ben amministrati**

Esiste una cultura inclusiva e positiva di apprendimento e miglioramento continuo, condivisa da tutti i dirigenti e dal personale. I dirigenti sostengono in modo proattivo il personale e collaborano con i partner per fornire assistenza e supporto. Esistono sistemi di governance e di gestione efficaci. Si sfruttano efficacemente le informazioni sui rischi, le prestazioni e i risultati per migliorare il sistema di assistenza. Le informazioni sui risultati delle ispezioni sulla qualità dell'assistenza e i consigli per il miglioramento sono disponibili al pubblico e presentati in modo trasparente e accessibile. La responsabilità per la qualità del servizio è chiaramente definita e le persone ricevono indicazioni su come fornire un feedback sulla qualità dell'assistenza.

Dei servizi ben amministrati organizzano e gestiscono la loro forza lavoro per assicurarsi di disporre del personale adeguato con le competenze, la flessibilità e l'esperienza necessarie per rispondere efficacemente alle esigenze delle persone a cui forniscono assistenza e supporto. Un organico qualificato e in buona salute, il cui benessere e la cui sicurezza sono tenuti in considerazione, è supportato da una cultura positiva di supervisione e incoraggiato a sviluppare nuove competenze attraverso la formazione. I fornitori di servizi possono lavorare in un rapporto di fiducia con le agenzie di controllo e le autorità pubbliche.

### **Prossimi passi**

I principi sopra citati guideranno la futura definizione degli standard di riferimento, che saranno elaborati insieme ai nostri membri nel corso dell'anno 2024. Infine, ESN lavorerà con i suoi associati per individuare gli indicatori che aiuteranno gli operatori a misurare la conformità con gli standard. Sia per gli standard che per gli indicatori si chiederà anche il parere delle persone che utilizzano i servizi sociali, in modo da poter arrivare nel 2025 a un quadro composto da principi, standard e indicatori che diventi un riferimento per i servizi sociali di qualità in Europa.