

VERSO UN QUADRO EUROPEO PER LA QUALITÀ NEI SERVIZI SOCIALI

SINTESI

Questa è la Sintesi del briefing '[Towards A European Framework for Quality \(Verso un Quadro Europeo per la Qualità nei Servizi Sociali\)](#)', pubblicato a seguito della riunione del 2024 del Gruppo di Lavoro sulla Qualità nei Servizi Sociali dello **European Social Network (ESN)**. L'obiettivo del Gruppo è rafforzare le capacità di garanzia della qualità dei servizi sociali e, a tal fine, proporrà come risultato finale un **Quadro Europeo per la Qualità nei Servizi Sociali** aggiornato.

La presente sintesi illustra i principali risultati del lavoro svolto nel 2024 dal Gruppo.

Per un'analisi più approfondita della visione di ESN su un futuro **quadro europeo per la qualità nei servizi sociali**, si invita a consultare il [briefing completo](#).

Cosa propone il briefing e perché?

L'attuale **Quadro Volontario Europeo per la Qualità nei Servizi Sociali** è ormai superato. Per questo motivo, ESN proporrà un quadro rinnovato che tenga conto delle nuove tendenze e degli sviluppi organizzativi nel settore, al fine di garantirne la rilevanza. Il nuovo quadro introdurrà standard più concreti, superando i principi generali di qualità delineati nell'attuale Quadro Europeo.

Gli standard proposti saranno di carattere generale e applicabili a diverse tipologie di servizi sociali. L'adozione di standard di qualità generali per i servizi sociali è una tendenza emergente a livello internazionale, come dimostrano le esperienze di paesi quali Irlanda, Regno Unito e Nuova Zelanda.

Chi potrà utilizzare il quadro di riferimento?

Il quadro di riferimento sarà uno strumento essenziale per:

I **regolatori pubblici** e le **agenzie per la qualità**, impegnati nello sviluppo di nuovi standard per i servizi sociali.

Gli **enti responsabili della revisione** degli standard esistenti, a livello nazionale, regionale e comunale in tutta Europa.

I **fornitori di servizi sociali**, che intendono elaborare propri quadri di qualità.

Come si presenterà il quadro di riferimento?

Sulla base della valutazione dei diversi quadri nazionali analizzati e discussi dal Gruppo nel periodo **2022-2024**, è stato concordato di strutturare il quadro di riferimento secondo i seguenti elementi:

Principi e sottotemi fondamentali
Standard, formulati sotto forma di “I-Statements” (Dichiarazioni in prima persona) e corrispondenti “We-Statements” (Dichiarazioni collettive)
Disposizioni pratiche, che i fornitori potranno adottare per garantire il rispetto degli standard

Tabella 1: Schema della Proposta di Quadro

PRINCIPIO A			
TEMA 1	STANDARD DI QUALITÀ		ACCORDI
	“I-STATEMENTS”	“WE-STATEMENTS”	
TEMA 2	STANDARD DI QUALITÀ		
	“I-STATEMENTS”	“WE-STATEMENTS”	
PRINCIPIO B			
TEMA 1	STANDARD DI QUALITÀ		ACCORDI
	“I-STATEMENTS”	“WE-STATEMENTS”	
TEMA 2	STANDARD DI QUALITÀ		
	“I-STATEMENTS”	“WE-STATEMENTS”	

Quali sono i principi chiave?

Il Gruppo ha individuato sei principi fondamentali considerati i più rilevanti:

**Basato sui diritti umani, Centrato sulla persona, Orientato ai risultati,
 Sicuro, Fondato sulla comunità, Ben amministrato.**

Ogni principio è articolato in specifici temi, come la gestione del **personale** o **l'accessibilità**.

Una descrizione più dettagliata dei **principi** e dei relativi **temi** è disponibile nel Briefing 2023 del Gruppo [‘Principles of Quality in Social Services’](#).

Come si presenteranno gli standard di qualità?

Nel **2024**, il Gruppo ha definito standard di qualità per ciascun principio chiave, con almeno uno standard per ogni tema associato a un principio.

Queste bozze di standard sono state formulate sotto forma di **dichiarazioni in prima persona** (“Io”) e **dichiarazioni collettive** (“Noi”), ispirandosi agli standard e alle pratiche già esistenti nei Paesi di origine dei partecipanti.

Il Gruppo ha scelto questa formulazione perché tali dichiarazioni riflettono rispettivamente il punto di vista della **persona** che usufruisce del servizio e quello dell'**organizzazione** che lo fornisce.

Gli “I e We - Statements” sono stati sviluppati in coppia e, insieme, costituiscono uno **standard di qualità**. Per ciascuno standard di qualità, sono stati identificati diversi esempi di **disposizioni** pratiche che i fornitori possono adottare per garantire il rispetto degli standard.

I-Statements

Gli **I-Statements** descrivono i risultati che una persona dovrebbe poter ottenere, espressi in modo chiaro, centrato sulla persona e orientato ai risultati.

L'uso degli **I-Statements** nei quadri di qualità per i servizi sociali è una pratica relativamente recente, introdotta negli ultimi dieci anni in **Irlanda**, **Scozia** e **Inghilterra**.

Tali dichiarazioni sono state adottate per rendere gli standard di qualità più vicini alle esigenze delle persone, poiché esprimono direttamente il punto di vista di chi usufruisce dei servizi, attraverso un processo inclusivo e partecipativo.

Gli I-Statements sono stati adottati per la prima volta nel **2017** negli [Standard Scozzesi per la Qualità nell'Assistenza Sanitaria e Sociale](#).

Nel **2021**, **HIQA, l' Agenzia Irlandese per la Qualità**, ha annunciato l'intenzione di utilizzare gli **I-Statements** per lo sviluppo di futuri quadri di qualità, come gli [Standard Nazionali Generali per la Cura e il Supporto dei Bambini che utilizzano i Servizi Sanitari e Sociali](#).

Nel **2022**, la **CQC, l' Agenzia Inglese per il Controllo della Qualità**, ha annunciato che il suo nuovo [Quadro di Valutazione Unico](#) sarà composto da dichiarazioni di qualità formulate come **I-Statements**.

We-Statements

Il **We-Statement** descrive i risultati che un fornitore di servizi dovrebbe perseguire, adottando un approccio orientato ai risultati. Esprime il punto di vista degli operatori e delinea gli obiettivi a cui si ispirano per offrire servizi sociali di qualità.

I **We-Statements** sono stati introdotti per la prima volta in **Inghilterra** dalla CQC (Care Quality Commission) con il [Single Assessment Framework](#) nel **2022**.

Accordi – come i fornitori possono garantire il rispetto degli standard

Oltre agli standard, il quadro proposto dal Gruppo includerà una descrizione degli **accordi**, che illustrano i processi che i fornitori possono adottare per conformarsi agli standard.

Questi “**accordi esemplificativi**” sono suggerimenti utili, ma i fornitori possono scegliere di implementare altri processi, purché raggiungano lo stesso obiettivo.

Ad esempio, un **accordo** che può garantire il rispetto dell’ **I - Statement** – “Sono coinvolto in tutte le decisioni di cura e assistenza che riguardano la mia vita” – potrebbe essere: “Abbiamo implementato processi per coinvolgere attivamente le persone nelle decisioni relative alle loro cure.”

Gli **accordi** vengono già utilizzati nei **Quadri di Qualità Irlandesi per i servizi sociali**, dove affiancano gli **I - Statements** e supportano i fornitori nel dimostrare di avere messo in atto processi concreti per soddisfare le aspettative dei clienti.

Messa a punto della proposta

Il briefing contiene un’anteprima del quadro normativo. Il quadro definitivo sarà pubblicato nel **2025**.

