

# QUADRO EUROPEO PER LA QUALITÀ NEI SERVIZI SOCIALI

## SINTESI

Questo documento costituisce la sintesi del briefing “**Quadro Europeo per la Qualità nei Servizi Sociali**”, pubblicato come risultato del gruppo di lavoro “Qualità nei Servizi Sociali” (2022-2025) della **Rete Sociale Europea (ESN)**. L'obiettivo del gruppo è rafforzare le capacità dei servizi sociali di garantire e monitorare la loro qualità, sviluppando a tal fine un quadro europeo aggiornato per la qualità dei servizi sociali. La presente sintesi illustra il quadro, le sue finalità e il processo di sviluppo dello stesso.

Per una trattazione più completa (o approfondita) della proposta di ESN, si invita a consultare [il briefing completo](#).

### Su quali basi si fonda la proposta e cosa contiene?

L'attuale **quadro europeo volontario di qualità per i servizi sociali** risulta oggi superato e scarsamente conosciuto. Per tale ragione, ESN ha sviluppato un nuovo quadro che tiene conto delle tendenze più recenti e degli sviluppi organizzativi nel settore dei servizi sociali con l'obiettivo di aumentarne la rilevanza e favorirne un utilizzo più diffuso ed efficace.

La proposta contiene standard concreti che vanno oltre i principi generali di qualità previsti nell'attuale quadro europeo. Tali standard sono stati sviluppati in collaborazione con esperti del settore sociale per garantirne il carattere operativo, applicabile e vicino alla pratica quotidiana.

### A quali servizi sociali si applica?

Il quadro ha carattere generale e trasversale ed è applicabile a diverse tipologie di servizi sociali. Per chiarirne l'ambito di applicazione, il briefing include definizioni di qualità e di servizi sociali rilevanti ai fini della sua attuazione.

### Chi potrà utilizzare il quadro sulla qualità dei servizi?

Il Quadro europeo per la Qualità Nei Servizi Sociali è concepito come documento di riferimento centrale per la creazione e la revisione dei processi di gestione della qualità delle seguenti organizzazioni attive in ambito sociale:

- regolatori pubblici e agenzie per la qualità, impegnati nello sviluppo di nuovi standard di qualità per i servizi sociali;
- soggetti che revisionano standard esistenti a livello nazionale, regionale o comunale in Europa;

- enti erogatori di servizi, pubblici e del terzo settore, che intendono sviluppare propri sistemi di misurazione della qualità.

## Com'è stato sviluppato il framework?

Il quadro si basa su una raccolta di evidenze in 24 paesi europei. I dati su cui si basa il quadro sono stati raccolti tramite questionari, presentazioni, discussioni di gruppo e analisi della letteratura esistente sul tema. Il gruppo ha analizzato diverse esperienze di garanzia della qualità e ha identificato i sistemi più rilevanti e recenti come base per lo sviluppo della proposta.

## Com'è articolato il framework?

Il quadro fornisce standard generali per i servizi sociali e ha la seguente struttura:

- **Principi fondamentali** e **aree tematiche**;
- Gli standard sono formulati attraverso '**I-Statements**' (enunciati degli esiti dal punto di vista della persona) e '**We-Statements**' (enunciati degli impegni del servizio);
- Un elenco di esempio di **arrangements** (assetti organizzativi e processi) che i fornitori possono adottare e mettere in pratica per rispettare gli standard.

Per illustrare il funzionamento del framework, abbiamo elaborato uno schema:

**Tabella 1: Struttura del quadro di qualità**

PRINCIPIO A			
AREA 1	STANDARD DI QUALITÀ		ASSETTI ORGANIZZATIVI E PROCESSI
	ESITI ATTESI DAL PUNTO DI VISTA DELLA PERSONA	IMPEGNI DEL SERVIZIO	
AREA 2	STANDARD DI QUALITÀ		
	ESITI ATTESI DAL PUNTO DI VISTA DELLA PERSONA	IMPEGNI DEL SERVIZIO	

## Quali sono i suoi principi chiave?

Il gruppo di lavoro ha individuato sei principi i:

**'Basato sui diritti umani'; 'Centrato sulla persona'; 'orientato ai risultati';  
'Sicuro'; 'Basato sulla comunità'; 'Ben gestito'**

Ogni principio è articolato in aree tematiche, ciascuna associata a uno standard specifico, tradotte in 4-5 standard concreti.

Ad esempio, il principio di servizio '**centrato sulla persona**' comprende le seguenti aree:

- a) partecipazione, b) libertà di scelta, c) orientamento ai bisogni, d) riconoscimento delle ambizioni ed e) accessibilità**

Ciascuna delle quali viene ulteriormente formulata in un corrispondente standard di qualità. In totale, il quadro copre **23 aree di qualità**. Il principio di servizio '**orientato ai risultati**' è l'unica eccezione poiché tutti gli standard sono formulati in modo orientato ai risultati, non esistono standard specifici per questo principio.

## **Quali sono gli standard?**

Ogni standard è sviluppato attraverso due 'punti di vista' differenti : gli esiti attesi dall'utilizzatore del servizio ('**I- Statements**') e gli impegni presi dall'erogatore del servizio ('**We-Statements**'), il tutto accompagnato da un elenco di processi (**arrangements**) che indicano come tali esiti possano essere soddisfatti. Questa formulazione consente di presentare gli standard in modo centrato sulla persona e orientato agli esiti.

## **Il punto di vista della persona che utilizza il servizio ('I-Statements')**

Gli '**I-Statements**' descrivono l'esito che una persona dovrebbe potersi aspettare da un servizio sociale di qualità, formulati dal punto di vista della persona che utilizza il servizio. L'attenzione a tali tipologie di 'affermazioni' da parte dell'utente nei framework di qualità per i servizi sociali è una nuova tendenza emersa in **Irlanda**, **Scotia**, e **Inghilterra** nell'ultimo decennio ed è molto apprezzata dagli utenti lì.

Le 'I-Statements' sono state utilizzate per la prima volta negli Standard Scozzesi per la Qualità nella Salute e nell'Assistenza Sociale nel **2017**. Nel **2021**, HIQA, l'Agenzia Irlandese per la Qualità, ha annunciato che avrebbe utilizzato gli 'I-Statements' per sviluppare futuri quadri di qualità, come gli Standard Nazionali Generali per la Cura e il Supporto dei Bambini in Uso dei Servizi Sanitari e di Assistenza Sociale. Nel **2022**, la CQC, l'agenzia inglese di ispezione della qualità, ha annunciato che il suo nuovo Quadro Unico di Valutazione sarà composto da dichiarazioni di qualità formulate come 'I-Statements'. L'obiettivo di questo approccio è rendere gli standard più centrati sulla persona, poiché formulati dal punto di vista di chi utilizza i servizi, attraverso processi inclusivi e di co-produzione.

## **Il punto di vista dei servizi ('We-Statements')**

I '**We-Statements**' descrivono l'esito a cui un fornitore di servizi sociali orientato alla qualità dovrebbe aspirare. Essi riflettono la prospettiva dell'organizzazione e ne esprimono gli impegni e le aspirazioni nel garantire servizi sociali di alta qualità. Sono stati introdotti per la prima volta in Inghilterra nel **2022** dall'agenzia locale per la qualità CQC attraverso il nuovo Quadro di Valutazione Unica.

## Arrangements – Come garantire il rispetto degli standard

Oltre agli standard, il Quality Framework contiene una descrizione dei possibili processi organizzativi e delle procedure che i fornitori possono implementare per rispettare gli standard previsti. Un esempio pratico di ciò che è incluso nel Quadro Europeo della Qualità proposto da ESN è il seguente: *“Abbiamo introdotto procedure per coinvolgere le persone nelle decisioni riguardanti la loro cura e supporto.”* Questo processo si inserisce nello standard di qualità formulato dall'utilizzatore del servizio: *“Sono coinvolto in tutte le decisioni di cura e supporto che hanno un impatto sulla mia vita.”* È importante sottolineare che gli arrangements proposti sono esemplificativi: i fornitori possono adottare soluzioni diverse, purché siano in grado di garantire il raggiungimento dello standard.

Questo approccio assicura flessibilità e adattabilità del quadro a contesti e servizi differenti.

## Implementazione e applicazione del framework

Per attuare la proposta, proponiamo le seguenti opzioni d'azione:

### A livello europeo...

- Utilizzo della proposta per rivedere/rivedere l'attuale quadro dell'UE, ad esempio da parte del Comitato per la Protezione Sociale del Consiglio dell'Unione Europea
- Adottare il Quadro di Qualità per i Servizi Sociali come iniziativa di punta della Strategia Anti-Povertà della Commissione Europea
- Testare la proposta attraverso un programma di finanziamento dell'UE per l'innovazione sociale

### A livello nazionale e subnazionale...

- Uso diretto da parte delle autorità sociali pubbliche, che stanno sviluppando o rivedendo i propri standard di qualità, come base per discussioni con operatori dell'amministrazione, esperti di fornitori di servizi pubblici e terzi, nonché rappresentanti delle persone che utilizzano i servizi.
- Utilizzato da parte dei fornitori di servizi sociali come punto di riferimento per sviluppare e revisionare i propri sistemi di assicurazione della qualità

Le organizzazioni interessate a utilizzare il framework possono contattare [policy@esn-eu.org](mailto:policy@esn-eu.org) per richiedere una revisione dei loro attuali strumenti di garanzia della qualità o per richiedere supporto nello sviluppo di nuovi standard di qualità.

