

Rapporto attività 2010

ESN è un network europeo indipendente per i servizi sociali. La nostra missione è aiutare a cambiare le vite dei cittadini più deboli delle nostre società fornendo servizi di elevata qualità. I nostri membri, dislocati nei servizi sociali pubblici di tutta l'Europa, sono le fondamenta nell'ideazione e l'erogazione di servizi di cura e assistenza sociale su tutto il territorio, disposti a imparare reciprocamente e a contribuire con la loro esperienza e competenza alla creazione di politiche sociali efficaci a livello europeo e nazionale.

Dear members and friends of ESN



Tramite la pubblicazione della presente relazione, l'ESN intende fare il punto delle attività svolte nel 2010 e ricordare i risultati positivi che hanno segnato gli ultimi tre anni.

Grazie al sostegno della Commissione Europea, l'ESN ha creato ampie opportunità di reciproco scambio d'informazioni e conoscenze per i propri membri e gli altri soggetti interessati. I Membri dell'ESN sono quasi raddoppiati negli ultimi tre anni, in cui ci siamo impegnati per offrire maggior supporto agli stessi in occasione degli eventi di carattere nazionale, nonché per estendere il più possibile la nostra partecipazione attiva in seno alle politiche comunitarie, attraverso incontri, riunioni e confronti inter pares organizzati di concerto con la Presidenza.

Nel 2010 il nostro impegno strategico si è concentrato sui documenti di posizione in materia di Piattaforma Europea contro la Povertà e l'Esclusione Sociale, di Patto Europeo sulla Salute e il Benessere Sociale, di Strategia sui Diritti dei Minori e di Quadro sui Servizi Sociali su Base Volontaria.

Ci siamo altresì premurati di diversificare la nostra produzione informativa, specialmente sotto l'egida dell'Anno Europeo 2010, attraverso due filmati e una raccolta di testimonianze che illustrano l'esperienza e la percezione dell'esclusione sociale da parte degli utenti dei servizi.

Il 2010 ha visto l'Europa rinnovare il proprio impegno sul fronte dell'inclusione sociale per il nuovo decennio. Di fronte alla platea dei delegati della Conferenza dell'ESN tenutasi a Barcellona nel giugno scorso, il Commissario Andor ha commentato: "I servizi sociali, nonché ... i dirigenti e gli amministratori delle autorità comunali e regionali, hanno la grande responsabilità di aiutare 20 milioni di persone a uscire dalla povertà e dall'esclusione sociale."

L'ESN ha chiuso il 2010 – e il programma triennale 2008-10 – con un Workshop per i suoi Membri, tenutosi a Bruxelles lo scorso dicembre. L'evento non ha rappresentato solo un'occasione di condivisione dei rispettivi progressi fatti, ma anche un punto di partenza per la definizione delle politiche future. Dall'incontro sono sicuramente emerse alcune proposte impegnative e stimolanti, che speriamo di poter condividere con i membri e i sostenitori dell'ESN nel 2011 e in futuro.

Con i migliori auguri,

A handwritten signature in dark ink, appearing to be 'JH' or similar initials.

John Halloran
Direttore Generale

Non esitate a contattarci per qualsivoglia attività illustrata nel presente documento: info@esn-eu.org

INDICE:

POLITICHE E PRATICHE

Salute mentale: **Gruppo di lavoro e Patto Europeo** 4

Personale di assistenza a lungo termine: **Seminario di primavera ad Atene**..... 5

Contracting for Quality: **Progetto di Ricerca** 6

Come sviluppare l'assistenza collettiva: **Gruppo di lavoro**..... 7

Barcellona 2010: **Conferenza sui Servizi Sociali Europei** 8

COME OPERARE A LIVELLO EUROPEO

ANNO EUROPEO 2010: **Voci contro l'esclusione**..... 9

ANNO EUROPEO 2010: **Le testimonianze degli utenti**..... 10

Confronto inter pares..... 12

MEMBRI E GOVERNANCE

Eventi per i Membri: **Confronto e apprendimento**..... 13

Definiamo il nostro futuro: **Workshop per i membri** 15

Salute mentale

Gruppo di lavoro e Patto Europeo

Nel 2010 l'ESN ha avviato un gruppo di lavoro che ha apportato un significativo contributo al Patto Europeo per il Benessere e la Salute Mentale. Il presente Patto ha per obiettivo il sostegno e la divulgazione delle politiche degli Stati Membri ancora in fase di sviluppo, la promozione delle migliori pratiche, la discussione delle sfide comuni e l'individuazione delle possibili soluzioni. In esso sono stati inclusi diversi gruppi sociali, dai più giovani agli anziani, e questioni come la stigmatizzazione sociale.

I modelli e le strutture variano a seconda degli stati europei e tuttavia i servizi di Salute mentale ricoprono un ruolo di primaria importanza per quei soggetti interessati da problemi di salute mentale che non sono nelle condizioni di poter condurre una vita autonoma e appagante senza un sostegno esterno. In numerosi paesi, i servizi socio-sanitari, in virtù delle disposizioni di legge, hanno l'obbligo di salvaguardare le persone con problemi di salute mentale, e i medici generici e gli operatori sociali sono spesso il primo punto di riferimento, volto all'indirizzamento dei pazienti in oggetto verso i servizi specifici di cui eventualmente necessitano.

La mancanza di collaborazione tra i diversi servizi socio-sanitari è una questione costantemente dibattuta in seno al gruppo di lavoro dell'ESN e al Patto Europeo: "Le differenze tra i vari servizi rimangono e talvolta non comunichiamo adeguatamente. In alcune zone è possibile trovare servizi d'Salute mentale di indiscussa qualità ma spesso dipende dalla presenza di una singola persona. Se questa, per qualche motivo, viene a mancare, l'intero servizio ne risente," spiega Terry Madden (Amministrazione della città di Dublino).

Il gruppo di lavoro ha esaminato le modalità di salvaguardia dei diritti delle persone affette da problemi di salute mentale da parte della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità. "In virtù della presente legislazione, se un soggetto presenta una disabilità, qualsivoglia possibile difficoltà si trovi a dover fronteggiare non dipende dalla condizione dell'individuo stesso ma della società in cui vive", spiega Antje Welke, dell'Associazione tedesca degli enti di assistenza pubblici e privati.

Dar voce alle persone con problemi di salute mentale è importante per la salvaguardia dei loro diritti. "Gli utenti dei servizi possiedono requisiti ed esperienza sufficienti per aiutarci a migliorare i servizi a seconda delle effettive esigenze", afferma Lucy Butler dell'amministrazione della contea di Hampshire. Si tratta di una sfida per l'intero sistema, spiega Marianne Cohen dell'Unità di recupero della Dipartimento dei Servizi Sociali di Aarhus: "Gli operatori sono stati a lungo considerati gli unici esperti, mentre oggi l'idea è quella di poter usufruire di due esperti, un operatore e un utente. Gli operatori devono accettare che l'assistito deve poter disporre della propria vita."

Anche in presenza di servizi altamente efficienti, tuttavia la stigmatizzazione sociale che interessa la salute mentale continua a rappresentare un ostacolo concreto per l'inclusione.

“-Una volta diagnosticata la malattia mentale, si resta per sempre malati mentali – questo preconceito è ancor più difficile da sradicare oggi, benché i dati documentino con esattezza che circa il 60% dei soggetti interessati da gravi patologie mentali guarisce,” afferma Anders Møller Jensen del “Centro Nazionale di conoscenza in materia di Disabilità e Psichiatria sociale”, in Danimarca.

Lorenzo Rampazzo, Dirigente del Servizio per la Tutela della Salute Mentale della Regione Veneto, aggiunge: “In alcuni casi, il personale psichiatrico può rappresentare un ostacolo alla guarigione, in quanto maggiormente concentrato sulla sintomatologia, il trattamento terapeutico e le cure farmacologiche. Se vogliamo raggiungere una guarigione in ambito sociale, si deve cambiare approccio, prediligendo un approccio che sfrutti le risorse insite nel paziente.” Marta Nieto della Fondazione FISLEM nella regione Castiglia La Mancha (Spagna) si spinge oltre: “Se i sanitari e responsabili delle politiche intendono davvero mettere l’utente al centro del processo di guarigione, avremo bisogno di nuovi approcci metodologici, nonché di orientare diversamente i nostri sforzi”. Hristo Bozov, vicesindaco di Varna, in Bulgaria, aggiunge: “È inoltre doveroso coinvolgere il network familiare e di amicizie del paziente.”

Il Gruppo ha deciso di orientare il proprio operato sulla base di otto priorità:

- 1. Tradurre in azioni concrete i diritti e i valori**
- 2. Dar voce agli utenti e ai loro familiari**
- 3. Definire una strategia d’azione e rafforzare la cooperazione**
- 4. Garantire la valutazione delle esigenze degli addetti ai lavori**
- 5. Sviluppare un’assistenza e un sostegno personalizzati**
- 6. Avviare campagne di sensibilizzazione sulla salute mentale**
- 7. Costruire una struttura economica favorevole agli investimenti basati sui risultati**
- 8. Sviluppare una visione condivisa della salute mentale in termini di UE**

La collaborazione strategica tra qualsivoglia soggetto interessato su scala locale è di fondamentale importanza per migliorare la qualità della vita delle persone colpite da disturbi di tipo mentale e per favorirne la guarigione. “La maggior parte dei fattori determinanti della Salute mentale sono da ricercarsi al di fuori del settore sanitario, da cui l’importanza della cooperazione tra i diversi settori,” sottolinea Eija Stengård dell’Istituto nazionale per la sanità e il welfare (THL) in Finlandia. La collaborazione tra utenti, famiglie, assistenti e professionisti del settore socio-sanitario, tra cui gli amministratori, si rivela essenziale nell’intento di offrire ai pazienti le più ampie possibilità di guarigione e d’inclusione sociale.

L’ESN ritiene che gli utenti dovrebbero essere messi al centro del loro personale processo di guarigione. Durante un workshop in occasione della Conferenza Europea contro la Stigmatizzazione, tenutasi a Lisbona dall’8 al 9 novembre e organizzata in seno al Patto sulla Salute Mentale, l’ESN ha dato voce agli utenti nel corso del dibattito. Lise Jul Pedersen, un’ex utente dei servizi di salute mentale danesi, ha entusiasmato la platea discutendo dei pregiudizi che circondano la sfera dei problemi di salute mentale: “Vige ancora la credenza che le malattie mentali non riguardino le persone altamente qualificate, o che non sia possibile guarire da gravi disturbi di carattere mentale. È possibile che io non guarisca mai completamente ma è chiaro che devo imparare a convivere. E per

combattere la discriminazione sociale si deve sviluppare un senso di responsabilità e delle competenze tali da poter riacquistare il proprio posto nella società”.

Per maggiori informazioni, consultare: <http://www.esn-eu.org/mental-health-working-group>

Politiche e Pratiche

Personale di assistenza a lungo termine

Seminario di primavera, Atene 2010

Svoltosi ad Atene l'11 maggio scorso in collaborazione con l'Associazione centrale dei comuni e delle comunità della Grecia (KEDKE), il comune di Zografou e il Ministero dell'Occupazione della Protezione Sociale, il presente seminario ha affrontato il tema del futuro del personale di assistenza a lungo termine.

“È nostro interesse tutelare coloro che impiegano le loro giornate assistendo gli altri,” ha decretato Carlo Alberto Librera, Direttore della Ripartizione case di riposo della città di Bolzano (Italia), illustrando le misure adottate dal suo comune e volte al sostegno degli assistenti a lungo termine. Questa convinzione ha rappresentato il fulcro dei dibattiti che hanno visto interagire ad Atene i 50 delegati greci ed europei.

Includendo il settore dell'assistenza sanitaria, i servizi di assistenza sociale impiegano attualmente il 10% della popolazione attiva della UE. Le proiezioni demografiche mostrano come il settore esigerà in futuro un numero sempre maggiore di personale assistenziale qualificato, o s'imporrà la necessità di considerare strategie alternative per ridurre la domanda di servizi assistenziali formali. Molti non-professionisti saranno chiamati a ricoprire un ruolo assistenziale, probabilmente anche in modo inconsapevole, nel momento in cui un partner o un genitore non sarà più autosufficiente.

Il seminario ha illustrato le diverse possibili risposte di fronte alla necessità di gestire una crescente domanda di assistenza a lungo termine e una riduzione del personale assistenziale formale. Le Dott.sse Judy Triantafyllou e Patrizia di Santo, ricercatrici nell'ambito del progetto INTERLINKS a livello dell'UE, hanno discusso rispettivamente del ruolo degli assistenti informali e dei lavoratori migranti che prestano assistenza domiciliare. Secondo la Dott.ssa Triantafyllou, “gli assistenti devono far fronte alle proprie esigenze personali ma spesso si trovano a dover dare la priorità ai bisogni dell'anziano, nel caso, ad esempio, di prestare assistenza invece di andare al lavoro, e a cercare in maniera autonoma una soluzione personale in caso di necessità di assistenza, ad es. impiegando lavoratori migranti.”

Un esempio di prassi a livello locale riguardante la città di Helsinki ha rivelato l'importanza di un approccio multi - professionale alla prevenzione e riabilitazione, una strategia fondamentale per ridurre la domanda di interventi a lungo termine e/o di tipo intensivo. Secondo Kirsi Santama, responsabile della consulenza presso il Centro per i servizi integrati Riistavuori di Helsinki: “I diversi operatori vedono le esigenze di una persona

anziana da diverse prospettive: un'infermiera è più adatta ad accudire un malato in corsia, mentre un fisioterapista segue un'altra tipologia di pazienti in palestra.”

Il quartiere londinese di Lambeth ha adottato un nuovo modello integrato di pianificazione dei servizi e di forza lavoro. Secondo Jo Cleary, Direttore Esecutivo dei Servizi per gli adulti della Comunità di Lambeth: “Ogni volta che si commissiona un servizio, si richiede una determinata tipologia di personale. Si tratta di disporre del personale adeguato che svolga correttamente il proprio compito a costi fattibili.”

Il materiale del seminario è disponibile all'indirizzo: www.esn-eu.org/e-news-may10-athens

Politiche e Pratiche

Contracting for Quality: il caso della Repubblica Ceca e della Spagna

Progetto di ricerca

L'ESN ha completato il ciclo di tre laboratori di ricerca inerenti al presente progetto biennale il 21 luglio 2010 a Brighton, con partecipanti della Repubblica Ceca e della Spagna. La relazione conclusiva ha incluso altresì Belgio, Germania, Svezia e Regno Unito, e ha cercato di fornire una risposta ai due quesiti qui di seguito:

- *In che modo devono essere strutturati i mercati, così da migliorare la qualità in termini di assistenza e di condizioni di vita degli anziani?*
- *Come è possibile gestire i rapporti tra autorità pubbliche e (altri) fornitori di servizi, al fine di favorire miglioramenti e garanzie in termini qualitativi?*

Il presente workshop ha coinvolto rappresentanti delle città di Madrid e Ostravá, fornitori di servizi privati appartenenti alle organizzazioni senza scopo di lucro di ASISPA (Madrid) e della Diaconia della Slesia, nonché esperti di assistenza a lungo termine dell'Istituto nazionale spagnolo per l'assistenza agli anziani e le prestazioni di lungo periodo (IMSERSO) e dell'Università Carolina della Repubblica Ceca.

Negli ultimi anni, sia la Repubblica Ceca che la Spagna hanno introdotto l'erogazione di prestazioni economiche per le persone che necessitano di assistenza. I requisiti di assegnazione sono stabiliti a livello regionale (Comunità Autonome) in Spagna e a livello comunale nella Repubblica Ceca. Entrambi i Paesi stanno cercando di contrastare la situazione attuale, che vede la maggior parte degli utenti optare per le prestazioni pecuniarie (a cui si era fatto ricorso per potenziare l'assistenza informale) al posto dei servizi, benché sia stata richiesta la promulgazione di nuove disposizioni legislative volte a incoraggiare lo sviluppo di un mercato in cui gli utenti possano acquistare prestazioni assistenziali formali.

Gli standard qualitativi richiesti a norma di legge variano maggiormente a seconda delle zone in Spagna piuttosto che nella Repubblica Ceca: il modello ceco consiste nell'accreditare qualsivoglia fornitore sulla base dei medesimi standard a livello nazionale, benché siano le agenzie regionali a gestire la procedura. Il modello spagnolo consiste,

invece, nella definizione centralizzata degli standard minimi di accreditamento ma, in seconda battuta, autorizza le comunità autonome a richiedere parametri aggiuntivi da applicare ai fornitori.

Anche il sistema di finanziamento si è rivelato diverso: nella Repubblica ceca i fornitori sono abituati a una procedura costante di richiesta di sovvenzioni da parte dei vari ministeri nazionali, regioni, comuni, fondazioni e organizzazioni internazionali. Al contrario, i fornitori spagnoli presentano domanda di accreditamento unicamente alla regione, o al comune, attraverso un sistema di appalti, dopodiché ricevono dei finanziamenti sostanzialmente regolari per un dato periodo.

Sarà possibile approfondire ulteriormente tali ruoli e rapporti in occasione di una speciale sessione plenaria della prossima 19^a Conferenza sui Servizi Sociali Europei, che si terrà a Varsavia dal 6 all'8 luglio 2011. Per maggiori informazioni, consultare: www.esn-conference.org/home-warsaw

Politiche e Pratiche

Come sviluppare l'assistenza collettiva: le sfide future

Gruppo di lavoro

Il gruppo di lavoro dell'ESN sullo sviluppo dell'assistenza collettiva ha continuato le proprie attività nel 2010, non senza alcune reali preoccupazioni in merito alle prospettive di spostamento verso un sistema de-istituzionalizzato in un periodo segnato da crisi economica. L'ESN è impegnato nella valutazione delle possibili modalità di sostegno materiale e politico a questa agenda nei prossimi anni.

Normalmente si pensa che un periodo segnato da crisi economica non sia il momento più propizio all'introduzione di cambiamenti e a spinte verso la modernizzazione di un sistema assistenziale. Dover gestire tagli, una contrazione economica e la minaccia incombente della disoccupazione rappresenta già una sfida e altre modifiche sistemiche, come la de-istituzionalizzazione, possono essere rinviate a periodi più favorevoli.

I partecipanti al gruppo di lavoro dell'ESN sullo Sviluppo dell'assistenza collettiva hanno invece riconosciuto che la percezione della de-istituzionalizzazione quale cambiamento auspicabile da attuare solo nei periodi di crescita è un comune errore di valutazione. La de-istituzionalizzazione implica una transizione verso una nuova percezione dell'assistenza, che pone al centro l'individuo e concepisce soluzioni locali e flessibili per soddisfare le sue esigenze.

Guardando alle sfide future, i membri del gruppo hanno constatato come la realizzazione di un tale processo sia ostacolata dalla legislazione. "Disponiamo di legislazioni davvero lungimiranti ma la loro applicazione è spesso compromessa o ritardata sine die", spiega Aleksandra Calošević del Fondo d'Innovazione Sociale della Serbia. I nuovi servizi collettivi sono persino soggetti ad auto-trasformarsi in mini-istituzioni isolate: "Attualmente sono

operativi questi servizi ma fino a che punto possiamo dirci davvero impegnati a livello di collettività?” – si domanda Bruno Forti del Comune di Belluno (Regione Veneto).

A detta del gruppo di lavoro, un sistema assistenziale efficiente non può reggersi senza una rete di servizi correlati caratterizzati da una grande enfasi sulla prevenzione. “La principale falla del nostro sistema è rappresentata dall’assenza di un adeguato sistema di sostegno alle famiglie. La classe politica tende a imputare alle famiglie l’intera responsabilità di qualsivoglia problematica ma poi le famiglie sono le prime a non ricevere alcun sostegno fin quando è ormai troppo tardi”, sottolinea Ralitsa Petrova del comune di Sofia in Bulgaria.

Commentando queste modifiche, il direttore generale dell’ESN John Halloran ha convenuto che il passaggio da un’assistenza residenziale ad una di tipo collettivo rappresenta un cambiamento significativo per tutti i soggetti coinvolti, i pianificatori, le autorità di bilancio, gli operatori socio-sanitari e, non ultimi, gli utenti e le rispettive famiglie: “l’ESN è impegnato nel sostegno agli amministratori dei servizi sociali pubblici locali e ad altri attori sociali affinché inducano questa trasformazione soprattutto per quanti hanno trascorso gran parte della propria vita all’interno di istituti assistenziali. Benché si dica che la crisi economica renda il periodo attuale assolutamente inadatto a un cambiamento del genere, l’ESN ritiene che si debbano ricercare soluzioni concrete a livello locale per aiutare le persone a condurre una vita normale”.

Politiche e Pratiche

Barcellona 2010: Come incoraggiare l’assistenza e l’inclusione

3 giorni, 24 workshop, 450 delegati

Oltre 450 professionisti, dirigenti, ricercatori e pianificatori provenienti da 33 diversi paesi europei e non solo si sono riuniti in occasione della 18ª Conferenza organizzata dall’ESN, e tenutasi a Barcellona dal 21 al 23 giugno, per discutere della “Promozione dell’assistenza e dell’inclusione sociale nell’ambito di un contesto economico difficile”.

La conferenza ha inoltre ospitato l’annuale Giornata Nordica sulla disoccupazione giovanile, organizzata dal Centro Nordico per il Welfare e gli Affari Sociali (NVC), un’istituzione membro dell’ESN.

“I servizi sociali, che comprendono tutti voi che oggi presenziate a questa conferenza in quanto dirigenti e amministratori delle autorità locali e regionali, devono svolgere un ruolo di primo piano nell’aiutare 20 milioni di persone a uscire da una condizione di povertà e di esclusione sociale”.

László Andor, Commissario europeo per l’occupazione, gli affari sociali e l’integrazione

La 19ª Conferenza sui Servizi Sociali Europei, che si terrà a Varsavia dal 6 all’8 luglio 2011, offrirà un’ulteriore possibilità per affrontare le sfide poste dalla Costruzione di una Società Attiva e Assistenziale. Per registrarsi alla conferenza di Varsavia, visitare il sito: www.esn-conference.org/home-warsaw

Barcellona 2010: Come promuovere l'assistenza e l'inclusione

I messaggi fondamentali

L'ESN ha redatto un ventaglio di messaggi chiave in seno alla Conferenza, che rappresentano il sunto delle buone pratiche descritte nel corso dei workshop, assieme agli ammonimenti ed alle richieste di impegno immediate delineati durante le sessioni plenarie.

I servizi sociali si trovano in una condizione di pressione e urgenza senza precedenti di fronte alla necessità di fronteggiare i bisogni crescenti derivanti dalla congiuntura economica attuale, oltretutto di proseguire i loro sforzi in relazione alle sfide a lungo termine. Oggi più che mai, noi direttori dei servizi sociali e operatori senior riteniamo che sia necessario difendere i **valori dell'assistenza sociale** e i **principi fondamentali del servizio pubblico**, sia nell'ambito delle nostre organizzazioni che altrove.

Di concerto con i dirigenti politici, dovremmo ricercare nuove soluzioni proprio in questo difficile contesto sociale ed economico. S'impone quindi la necessità di adottare **risoluzioni impegnative** in merito alla definizione degli investimenti e delle priorità a breve e a lungo termine. Dobbiamo **stringere alleanze** con finanziatori, fornitori e sostenitori appartenenti a qualsivoglia settore a livello locale. Dobbiamo altresì **gestire le aspettative pubbliche** in merito a quali tipologie di prestazioni e servizi possiamo offrire agli utenti e a cosa possiamo chiedere loro in cambio.

Politiche e Pratiche

Traendo spunto dai dibattiti sulla promozione dell'assistenza e dell'inclusione in ambito sociale all'interno di un contesto economico segnato da difficoltà, svoltisi nel corso della 18^a Conferenza sui Servizi Sociali Europei, crediamo dovremmo:

1. Essere consapevoli del valore dei servizi sociali e operare nella direzione di una **comprensione condivisa** delle problematiche sociali che le persone si trovano a dover fronteggiare nell'ambito dei diversi servizi e professioni.
2. Non dimenticare le **sfide a lungo termine**, quali i cambiamenti demografici e l'aumento dei migranti, al di là delle pressioni più urgenti dettate dalla crisi economica, nonché pianificare e concepire soluzioni future afferenti alle misure da adottare, una volta riavviata la ripresa economica.
3. Equilibrare in modo significativo le esigenze dei **nuovi utenti dei servizi** (ad esempio, a causa di un debito o di una recente condizione di disoccupazione) a quelle di quei soggetti che già usufruivano dei servizi sociali e ricevevano prestazioni prima dell'avvento della crisi.
4. Bilanciare i **servizi universali** per tutti con **approcci mirati** per i più vulnerabili, affinché questi possano accedere più facilmente ai servizi universali, e con l'intento di fornire un sostegno specifico nella gestione o nel superamento delle sfide che gli utenti si trovano a dover fronteggiare.

5. Richiedere chiarezza al livello decisionale relativamente agli **obiettivi e ai risultati** attesi dai servizi sociali, tramite il riconoscimento delle **competenze e dell'esperienza** proprie degli operatori che lavorano in prima linea.
6. Rivedere e riconoscere l'intero ventaglio delle risorse **finanziarie, umane** (operatori sociali, assistenti, utenti dei servizi, familiari, comunità) e **infrastrutturali** (nuove tecnologie, edifici) che i servizi sociali possono mobilitare.
7. Considerare l'adeguamento allo stato di crisi come un **processo di gestione del cambiamento**, che dovrebbe coinvolgere gli utenti dei servizi, i professionisti e i dirigenti ad ogni livello dell'organizzazione e degli organismi partner.
8. **Adeguarsi** alla domanda crescente e alle risorse sempre più limitate, osando investire in quegli approcci che si sono rivelati efficaci, e riformare quelli che, invece, non lo sono.
9. Essere trasparenti in generale con l'utenza in merito ai (possibili cambiamenti inerenti ai) **requisiti e alla valutazione dei criteri** di assegnazione di un servizio o prestazione, e relativamente **all'importo di co-finanziamento degli utenti** in base alle rispettive possibilità.
10. Promuovere la consapevolezza del livello politico del fatto che vincere **le sfide a lungo termine** richiederà investimenti nei servizi sociali sia in termini di costruzione di infrastrutture, sia di stanziamento di risorse umane.

Come operare a livello europeo

ANNO EUROPEO 2010: Ascoltiamo gli utenti

L'ESN al forum "Voci contro l'esclusione"

"Ascoltiamo gli utenti" era il titolo scelto per lo spazio aperto di una sessione organizzata dall'ESN nell'ambito dell'appuntamento "Voci contro l'esclusione", un forum partecipativo svoltosi lo scorso 20 ottobre a Bruxelles, in occasione dell'Anno Europeo 2010 contro la Povertà e l'Esclusione Sociale.

In occasione del forum "Voci contro l'esclusione", l'ESN ha presentato "Ascoltiamo gli utenti", un filmato per illustrare le esperienze delle persone che fruiscono dei servizi sociali o che ci lavorano, che tratta inoltre delle cause o degli aspetti correlati alla povertà e all'esclusione sociale. "Abbiamo realizzato questo film con l'intento di mostrare le storie vere che si celano dietro al rapporto che lega i fruitori e gli operatori dei servizi sociali", ha precisato John Halloran, il direttore generale dell'ESN.

Dopo la visione del filmato, i membri del panel e la platea si sono scambiati le rispettive opinioni: Elspeth Darby, rappresentante del Ministero del lavoro e delle pensioni del Regno Unito, ha dichiarato: "le tematiche sollevate dal film probabilmente ci accomunano tutti, al di là dei confini dei singoli Stati."

Fabian Zuleeg, Chief-Economist presso il Centro di Politica Europea, pone il film al centro di un dibattito più ampio: “I servizi sociali non sono prestazioni decontestualizzate. Ci troviamo a dover affrontare una situazione estremamente difficile: l'invecchiamento della popolazione e il declino demografico, le disparità sul piano della salute e la crisi delle finanze pubbliche, scenari che ci accompagneranno per decenni. Nella UE, l'attuale divario tra le entrate pubbliche e la spesa pubblica si conferma intorno al 6-8% del PIL”. Fintan Farrell della Rete Europea contro la Povertà (EAPN) rimarca come in realtà le risorse fossero sufficienti in passato, ad esempio per l'assistenza agli anziani, ma che “le autorità non avevano più la capacità di farle proprie”. Marie-Anne Paraskevas, della Commissione Europea, ha discusso del nuovo traguardo fissato dalla UE in materia di riduzione della povertà: “L'aver fissato un traguardo è già una grande conquista, benché non includa tutti gli aspetti dell'esclusione sociale.”

Alla domanda del presidente della sessione Hugh Frazer sulla visibilità dei servizi sociali all'interno della scena politica, Neelam Bhardwaja, Direttore dei Servizi Sociali del Comune di Cardiff, ha precisato: “Probabilmente a causa della loro stessa natura, che richiede lo stanziamento di un numero ingente di risorse, i servizi sociali sono spesso visti come un pesante fardello. In virtù della mia posizione, cerco costantemente di promuovere i valori del lavoro sociale e di perorare la nostra causa.” Fabian Zuleeg ne approfitta per aggiungere il suo commento: “Siamo ancora lontani dall'aver dimostrato il valore dei servizi sociali. Sostanzialmente occorre condurre un'indagine economica a riprova dei risultati.”

Kjeld Sieljacks, presidente dell'Organizzazione nazionale danese per i senzatetto (SAND), ritorna sul tema principale del film e ricorda come i servizi sociali “devono andare incontro agli utenti, ovunque essi si trovino.”

ANNO EUROPEO 2010: Le testimonianze degli utenti

Quando i servizi sociali possono fare la differenza

In occasione dell'Anno Europeo contro la Povertà e l'Esclusione Sociale, l'ESN ha raccolto dieci diverse testimonianze di persone che hanno dovuto affrancarsi da situazioni difficili. Maria e Stefan, entrambi di 32 anni, hanno condotto una vita segnata da sfide diverse in diverse zone d'Europa e hanno lottato per migliorarla. Oggi, ormai adulti, sono accomunati dallo stesso obiettivo: desiderano un futuro migliore per i loro figli.

MARIA LIPITOR



A 32 anni, Maria Lipitor ha finalmente una casa per sé e per sua figlia Neda, di 10. Alla stessa età di Neda, Maria ha dovuto andarsene di casa e vivere per strada. “Mio padre è morto quando ero piccola e mia madre si è trovata un altro. Erano sempre ubriachi, non si prendevano cura di me e dei miei fratelli e abusavano di noi”, ricorda Maria.

Il degrado in cui si trova a vivere la spinge a scappare di casa e a vivere per strada. “La vita di strada è davvero dura. Dovevo sempre tenere gli occhi aperti per non infilarmi in qualche situazione pericolosa” aggiunge. Per mangiare, inizia a vendere sigarette al mercato e talvolta è costretta a mendicare per racimolare qualche soldo. “Un’organizzazione sociale locale mi ha tolta dalla strada: è stato il buon Dio ad aiutarmi, nessun altro”.

Ormai adulta, cerca di farsi una nuova famiglia: “Avevo incontrato un ragazzo e pensavo che insieme avremmo potuto costruirci una famiglia tutta nostra.” Sfortunatamente però, dopo la nascita di Neda, il padre le costringe a mendicare. “Passavo la maggior parte del giorno per strada con la mia bambina, fin quando una pattuglia della polizia non ci ha raccolte e ha avvisato i servizi comunali per la tutela dei minori. Mi hanno tolto la bambina e l'hanno data in affido per circa 3 anni”.

Maria, però, resta in contatto con la famiglia d'affidamento e contemporaneamente si separa dal padre di sua figlia. I servizi dell'Asilo notturno, gestito dalla Federazione Caritas, le offrono vitto, alloggio e un lavoro. “Adesso ho una stanza tutta per me e per mia figlia. Abbiamo un bagno, una cucina e tutte le condizioni necessarie per condurre una vita decorosa. Ho anche un lavoro e riceviamo aiuto e sostegno ogni qualvolta ne abbiamo bisogno. Qui ho la possibilità di lavorare e contemporaneamente di star vicino a mia figlia. Neda adesso va a scuola. Voglio che impari tante cose e faccia progressi”, aggiunge. Maria sa bene che tutto sarebbe andato diversamente se lei stessa avesse avuto migliori opportunità da ragazzina. “Adesso che ce l'ho fatta a riprendermi Neda, voglio offrirle una vita diversa, una vita migliore”, conclude Maria.

STEFAN JUL GUNNERSEN



A 32 anni, Stefan Jul Gunnensen è oggi un giovane e ambizioso professionista che lavora come editor dell'Annuario Statistico per l'Istituto Nazionale di Statistica Danese. Nel tempo libero compone musica e ora sta pensando a una nuova carriera come autore.

Il passato di Stefan, però, è segnato da quella profonda sofferenza che accomuna tutti i bambini che hanno avuto una madre assente: “Mia madre non è mai stata molto brava a soddisfare le mie esigenze di neonato, prima, e di bambino, poi. Sembrava sempre distratta, con la testa altrove. Avevo a mala pena cinque anni quando si tolse la vita.”

Stefan passava già metà della giornata con i suoi genitori affidatari, sin da quando aveva due anni. “La signora che mi avrebbe poi preso in affido lavorava in un asilo nido e lì mi aveva incontrato, insieme a mia madre e a mio padre, perennemente assente. Voleva davvero fare qualcosa per noi”, spiega Stefan. Dopo la morte della madre, Stefan viene dato in affido proprio a quella famiglia, che già si prendeva cura di lui a tempo parziale.

“Ero un bambino davvero infelice, avrei voluto con tutto il cuore che lei fosse la mia vera mamma”, ricorda. Una volta adolescente, Stefan si estrania completamente e vive costantemente attaccato al computer: “Mi piacevano i videogiochi e già a dieci anni conoscevo un po' i linguaggi di programmazione”. I suoi genitori affidatari, però, in quanto persone estroverse e amanti di una vita più tradizionale proiettata verso l'esterno, non lo capivano. “Durante l'adolescenza, ho avuto sempre la sensazione di avere qualcosa di sbagliato, di essere un po' fuori posto” confessa Stefan. Il suo modello di comportamento, però, è uno dei suoi fratellastri più grandi: “Ero convinto che tutto quello che diceva era vero e, quando mi sgridava, sapevo di aver fatto qualcosa di sbagliato. Ma se invece mi faceva un complimento, allora mi sentivo fiero di me”.

Il vuoto lasciato dai suoi genitori biologici non l'ha mai colmato. “Ma ho scoperto che aiutare gli altri riempie un po' questo vuoto e dà un senso alla mia vita”. Ecco perché Stefan inizia a collaborare con TABUKA – un gruppo di persone che hanno scelto di dedicare la propria vita all'affido familiare e che lavorano per migliorare il sistema. Tengono conferenze e seminari insieme alle famiglie affidatarie e agli operatori sociali per affrontare tutte le problematiche che i bambini si trovano a dover superare durante la fase di transizione. Fondamentalmente lo scopo è quello di tessere quella sorta di rete di protezione di cui tutti i bambini hanno bisogno.

Il messaggio che Stefan rivolge agli operatori sociali è chiaro: “Continuate a seguire i bambini e regalategli un abbraccio, ogni tanto.” Quello che più gli è mancato nella sua infanzia. “Sono da poco diventato padre a mia volta e sto molto attento a mio figlio, perché do molta importanza alla condizione di paternità. Non mi sono mai sentito davvero protetto da piccolo. Né con mia madre, né all'interno del piano di affidamento familiare. È per questo che voglio dare a mio figlio una base solida, fatta di fiducia e di sicurezza”.

Per leggere altre testimonianze: www.esn-eu.org/2010

Confronto inter pares

Come rappresentare i servizi sociali pubblici a livello locale

L'ESN ha condiviso il proprio sapere e le esperienze di buona prassi con i responsabili delle politiche nazionali, gli studiosi e gli attori sociali in occasione di tre incontri tra pari in cui si sono affrontate le questioni più diverse, spaziando dal sostegno alle neo-madri all'accreditamento dei fornitori di servizi. Gli incontri inter pares, fondati dalla UE, rappresentano un'arena in cui le autorità nazionali possono presentare e discutere dei progetti e delle politiche più innovativi con altri Paesi e attori sociali impegnati sugli stessi fronti.

Fondazione Federale Madri Figli

Berlino, Germania, gennaio 2010

Le autorità tedesche hanno presentato l'operato della Fondazione in merito all'offerta di servizi di counselling per la gravidanza e di sostegno economico alle giovani madri che vivono in ristrettezze economiche. Grazie a uno stanziamento annuale pari a 92 milioni di euro e a un numero considerevole di sedi locali, dislocate sull'intero territorio tedesco, la Fondazione si occupa altresì di indirizzare le giovani donne verso altri servizi specialistici. "Si dovrebbe fornire un'assistenza rapida e libera dai rallentamenti burocratici. I rapporti interpersonali, la comprensione e l'incoraggiamento sono fondamentali nei servizi di counselling", puntualizza il segretario di Stato Hermann Kues.

Le autorità tedesche hanno fatto tesoro dei consigli forniti dai vari partecipanti, tra cui l'ESN, volti a monitorare in maniera più efficace i risultati delle attività svolte dalla Fondazione, una pratica che rappresenta ancora una sfida su molti fronti dell'assistenza socio-sanitaria.

Secondo Daniel Molinuevo dell'ESN (fino ad aprile 2010, responsabile delle politiche e della ricerca): "i singoli servizi devono essere consci del fatto che per alcuni aspetti rientrano nell'ambito di un contesto più ampio. La Fondazione rappresenta un buon esempio di tale strutturazione."

Come garantire la qualità dell'assistenza a lungo termine nelle strutture residenziali

Murnau, Baviera, Germania, 18-19 ottobre

Le autorità regionali della Baviera affiancano il proprio sistema di garanzia e controllo della qualità per le case di cura residenziali alla gestione federale del sistema che tutela l'assistenza a lungo termine. Le agenzie comunali di controllo ne verificano la conformità con gli standard qualitativi sanciti dall'Accordo bavarese sull'assistenza a lungo termine e la qualità della vita.

Diversi Paesi impegnati sugli stessi fronti hanno riferito che si sono discostati da un approccio di controllo qualità basato unicamente sulle verifiche ispettive, per prediligere invece un altro che integri anche le relazioni di autovalutazione e i pareri, di concerto con un efficace sistema interno di gestione della qualità. Riconoscono inoltre la necessità di un dialogo sul tema della qualità che coinvolga acquirenti, fornitori e altri attori sociali, compresi gli ospiti delle strutture residenziali e le rispettive famiglie.

Alexis Jay, ispettrice responsabile dei servizi sociali scozzesi, ha rappresentato l'ESN in occasione del presente confronto inter pares, dove ha puntualizzato: “Anche in presenza di un’assistenza residenziale ineccepibile sul piano qualitativo, la/le futura/e generazione/i di anziani sarà/saranno più propensa/e a restare a casa e a esercitare il proprio personale controllo sull’assistenza richiesta”.

Come operare a livello europeo

Come raggiungere l'eccellenza nell'offerta dei servizi sociali

Romania, 29-30 giugno

Nell'ambito del loro primo confronto inter pares in assoluto, le autorità rumene hanno presentato il proprio sistema di accreditamento, che definisce i criteri qualitativi a cui si devono attenere i fornitori sia pubblici che privati. Tali criteri includono: una leadership efficace, il rispetto dell'etica e dei diritti dei beneficiari, la partecipazione degli utenti, una costante interazione tra pubblico e privato e una valutazione continuativa. Secondo Nicu Dumitru Cornoiu, Segretario di Stato del Ministero rumeno del Lavoro, della Famiglia e della Protezione Sociale, “i servizi sociali incoraggiano le collettività locali ad adeguarsi ai cambiamenti sociali, e devono essere tarati in base alle esigenze degli individui”.

Per riassumere la risposta dell'ESN al presente modello impostato sull'accREDITAMENTO, Stephen Barnett, responsabile senior per le politiche, ha affermato: “Il passaggio dall'accREDITAMENTO all'eccellenza coinvolge l'intero sistema, e include la pianificazione, la valutazione, l'accesso e la fornitura.” Heike Hoffer del Deutscher Verein, altro rappresentante dell'ESN, sottolinea: “Non è detto che a un'assistenza di qualità corrisponda una buona qualità della vita. È chiaro che degli standard minimi di qualità dell'assistenza devono essere fissati ma questo non sempre si traduce in un miglioramento della qualità della vita. Gli utenti hanno diritto a una certa flessibilità”.

Eventi riservati ai Membri attraverso l'Europa

Come sostenere il confronto e l'apprendimento

L'ESN ha portato le proprie conoscenze in termini di politiche e pratiche a numerosi convegni organizzati per i Membri nel corso del 2010 e ha preso coscienza delle iniziative europee.

Cluj, Romania

Convegno Nazionale sui Servizi Sociali

Per la seconda volta, il comune di Cluj ha organizzato una Conferenza sui servizi sociali rumeni, svoltasi dal 7 all'8 giugno. Ideata sulla base del successo riscosso dal primo incontro del 2009, la conferenza ha trattato il tema delle sfide che ci attendono in materia d'inclusione sociale dei soggetti più vulnerabili, compresi quanti sono esclusi dal mercato del lavoro, come i bambini e le comunità rom.

Circa 150 delegati provenienti dall'intero territorio della Romania hanno partecipato a questo evento di 2 giorni in Transilvania, e 12 delegati dell'ESN da 8 diversi Paesi hanno apportato il loro contributo ai cinque workshop e alla sessione plenaria. In merito all'evento, un membro dell'ESN ha commentato: "Per quanto mi riguarda, è stato davvero utile entrare in contatto con i nostri colleghi rumeni e conoscere i loro servizi sociali. Ho avuto l'opportunità di allargare la mia rete di contatti professionali, nonché di discutere di esperienze e questioni relative allo sviluppo e all'offerta dei servizi sociali".

Castiglia-La Mancha, Spagna

La prima associazione di utenti con problemi di salute mentale

La regione spagnola di Castiglia-La Mancha, dal 2009 membro dell'ESN, ha istituito Apemfenix – la prima associazione della regione appositamente concepita per le persone affette da problemi di salute mentale. L'evento, che si è svolto a Toledo il 13 dicembre scorso, ha raggruppato un ampio ventaglio di attori sociali, tra cui i rappresentanti delle autorità locali e regionali e la Federazione spagnola delle associazioni di persone con problemi psichiatrici e dei loro famigliari (FEAFES).

Le autorità regionali hanno ripetuto i sacrifici che stanno sostenendo per la FISLEM, la Fondazione socio-sanitaria per l'integrazione delle persone con malattie mentali. La FISLEM, membro dell'ESN, sostiene le persone affette da problemi di salute mentale e i loro famigliari attraverso la concezione di campagne di sensibilizzazione, lo sviluppo di progetti di ricerca e attività di formazione volte a combattere la stigmatizzazione sociale che questi soggetti si trovano a dover subire. Alfonso Montero, responsabile delle politiche dell'ESN, si è rivolto così ai delegati: "Non siete soli; avete il sostegno della UE e delle vostre autorità regionali. Gli strumenti ci sono, sfruttateli".

Centro Nordico per il Welfare

Come affrontare la sfida della disoccupazione giovanile

Il Centro Nordico per il Welfare e gli Affari Sociali (NVC) conduce l'“Iniziativa per la globalizzazione”, una serie di 7 progetti nel settore delle politiche socio-sanitarie, promossi dal Consiglio Nordico dei Ministri. Nell'ambito di uno di questi progetti, l'NVC ha organizzato una conferenza,

Membri e governance

svoltasi il 7 ottobre, per riunire le diverse esperienze e condividere le conoscenze riguardo alla condizione giovanile.

La conferenza, a cui hanno preso parte soprattutto i funzionari dei Paesi nordici, ha rappresentato inoltre un'occasione per promuovere l'opuscolo dell'NVC “Focus sull'esclusione giovanile”, che evidenzia le aree principali in cui si devono maggiormente concentrare gli interventi per combattere la disoccupazione giovanile.

John Halloran, uno degli interlocutori dell'evento, ha attirato l'attenzione dei delegati sul dato preoccupante che vede quasi il 15% degli adolescenti abbandonare la scuola prima di aver acquisito le competenze e i diplomi del caso: “Una parte importante della popolazione rischia di trasformarsi in una “lost generation”, una generazione senza futuro, se non corriamo in fretta ai ripari per agevolare l'accesso all'istruzione, ai tirocini e alla formazione permanente”.

Provincia di Castellón, Spagna

La promozione dell'innovazione attraverso il networking Di recente, la provincia di Castellón ha co-fondato la Rete per l'Innovazione e la Qualità in ambito sociale, grazie al sostegno di 15 comuni e della Comunità Autonoma di Valencia. La prima conferenza organizzata dal network, Innovazione e Qualità Sociali: Risposte alle Nuove Sfide Sociali, si è tenuta il 3 giugno a Castellón e ha affrontato l'emergenza delle nuove forme di povertà in tempi di crisi.

Stephen Barnett ha condiviso le esperienze dell'ESN nella promozione dell'innovazione attraverso il confronto e lo scambio reciproco. E si è rivolto così ai delegati: “Ampliare i propri contatti è in assoluto l'aspetto più importante in tempi di crisi, proprio in quanto ci permette di imparare gli uni dagli altri e di raccogliere le nuove sfide con una maggiore consapevolezza”.

Bassa Slesia, Polonia La prospettiva dei professionisti del sociale

Il Centro Regionale per le Politiche Sociali della Bassa Slesia ha organizzato una conferenza a Breslavia il 17 novembre scorso, per presentare i risultati del suo recente progetto di ricerca sulla povertà e l'esclusione sociale, che ha rivelato come i professionisti del sociale auspichino che i comuni si trasformino in un'affidabile fonte di aiuto e sostegno per coloro che si trovano a dover combattere l'esclusione sociale. Sławomir Piechota, membro del Parlamento polacco e Presidente della Commissione Parlamentare per gli Affari Sociali, ha aperto la conferenza con un discorso appassionato sull'importanza del

lavoro sociale e sulle sfide che hanno interessato queste professioni nel difficile contesto economico attuale.

L'Istituto per lo Sviluppo dei Servizi Sociali (Varsavia) ha presentato uno studio recente da cui è emerso come il raggiungimento della migliore qualità assistenziale per gli anziani dipenda dall'instaurazione di rapporti informali tra i centri assistenziali, i servizi per l'impiego, i medici, le istituzioni culturali e il comune stesso, a cui spesso spetta il ruolo di prendere l'iniziativa.

Dorota Tomalak, responsabile delle politiche dell'ESN, ha delineato la prospettiva europea e la nuova Strategia 2020 della UE, che fissa l'ambizioso obiettivo di allontanare 20 milioni di cittadini europei dalla condizione di povertà.

Membri e governance

Condividiamo i nostri successi, Definiamo il nostro futuro

Workshop per i Membri dell'ESN

I rappresentanti degli organismi membri dell' ESN si sono riuniti dal 6 al 7 dicembre 2010 a Bruxelles per fare il punto dei traguardi raggiunti dall'ESN nel biennio 2008-10 e per definire il proprio operato per il prossimo periodo 2011-13, dal momento che il Network avvia una nuova partnership triennale con la Commissione Europea.

Discutendo della loro partecipazione all'ESN nel corso degli ultimi tre anni, i Membri hanno ammesso di aver potuto disporre d'interessanti opportunità di collaborazione con gli altri membri, di aver ampliato la rete dei contatti con i colleghi europei, nonché condiviso esperienze e raccolto validi motivi per applicare riforme a livello locale, o nazionale, al proprio rientro. I membri hanno altresì considerato l'opportunità di confrontare il proprio paese/regione/comune con gli altri equivalenti europei. I membri hanno riferito di aver condotto ulteriori ricerche, una volta rientrati in patria, al fine di sviluppare un approccio adatto ai servizi di loro competenza.

Due ospiti si sono uniti ai membri dell'ESN per offrire il proprio punto di vista sul contesto sociale, politico ed economico dei prossimi anni. Fabian Zuleeg, Chief-Economist presso il Centro di Politica Europea, ha rivelato alla platea: "Considero il contesto attuale davvero burrascoso: minacce a lungo termine come i cambiamenti climatici, demografici e le migrazioni si assommano a una crisi economica a breve termine." Hugh Frazer, coordinatore della rete di esperti della UE in materia d'inclusione sociale, ha approfittato di una relazione d'imminente pubblicazione sull'impatto sociale della crisi per sottolineare come esso sia variato da un Paese all'altro: "Gli stati che ne hanno risentito maggiormente sembrano essere quelli che presentavano i sistemi di protezione sociale più deboli e in cui erano già presenti alti livelli di disparità."

Alla luce di queste premesse, i partecipanti hanno poi discusso delle possibili priorità dell'ESN per i prossimi anni. I partecipanti al dibattito avevano già votato anticipatamente, attraverso un sondaggio on-line, le tre tematiche di cui sotto:

- **Cooperazione a livello sociale e sanitario** relativamente alla salute mentale o all'assistenza agli anziani
- **Controllo e possibilità di scelta per gli utenti dei servizi sociali**: budget privati, auto-valutazione, buoni, protezione contro i rischi, diritti e responsabilità, consigli degli utenti, condizioni di accesso e valutazione dei bisogni
- **Una società attiva e assistenziale**: interventi a livello comunitario, supporto alle famiglie/assistenti informali, promozione del volontariato

In occasione del Workshop, i membri hanno ulteriormente votato per altre tre questioni, al fine di proporre all'ESN un totale di sei priorità per il 2012 e il 2013:

- **Risorse – Ottenere di più con uno stanziamento inferiore**: innovazione, richieste di contributo agli utenti, means testing, volontariato, tecnologia, personale
- **Leadership e Gestione**: competenze nei servizi sociali e il ruolo del dirigente in ambito sociale
- **Infanzia**: tutela dell'infanzia, minori richiedenti asilo, assistenza ai minori/emancipazione dei minori da una condizione assistenziale, riduzione dell'abbandono scolastico

Senza trascurare le attuali priorità di **Sviluppo dell'assistenza collettiva** e **Salute Mentale**, le questioni sopramenzionate costituiscono gli obiettivi che caratterizzeranno l'operato dell'ESN nel 2012 e nel 2013.

Non esitate a contattarci per qualsivoglia attività illustrata nel presente documento:
info@esn-eu.org