



II
**network dei
servizi sociali
per l'Europa**

Rapporto annuale 2016



Le European Social Network est
finanziato dalla Commissione
europea.

European Social Network
Victoria House
125 Queens Road
Brighton BN1 3WB
United Kingdom
Tel +44 (0) 1273 739 039
Fax +44 (0) 1273 739 239
Email info@esn-eu.org
www.esn-eu.org

Introduzione

Uno sguardo al futuro

Lettera del Presidente



Cari colleghi,

alla luce delle recenti tensioni e del rischio di deriva populista che interessano l'Europa, siamo preoccupati per l'immagine negativa che si sta formando intorno all'immigrazione e ai rifugiati e per l'oblio dei traguardi raggiunti dal modello democratico grazie alla pace e alla cooperazione. Inoltre cresce in noi il timore per le sempre maggiori divisioni sociali ed economiche a livello europeo.

In quanto rete indipendente dei servizi sociali pubblici locali a livello europeo da quasi 20 anni, lo European Social Network (ESN) riunisce i responsabili della gestione, del finanziamento, dell'attuazione e della valutazione dei servizi, contribuendo in tal modo a formare, su scala internazionale, le competenze delle autorità locali direttamente responsabili delle politiche sociali.

Questo nostro scambio di conoscenze e il contributo alle politiche sociali, a nostro avviso, non sono mai stati tanto importanti quanto oggi, ragion per cui, ad esempio, nel corso della nostra conferenza annuale ci siamo soffermati sul bisogno di lavorare di più sui temi dell'accoglienza dei rifugiati, dell'integrazione dei servizi e del debito delle famiglie.

Come Presidente dell'ESN, riconosco estrema importanza a una governance forte e impegnata e, visti i risultati del referendum nel Regno Unito, l'ESN sta rivedendo la propria strategia operativa per garantire il miglior servizio ai suoi membri e per collaborare, in qualità di partner affidabile, con la Commissione europea, con il Parlamento e con gli Stati Membri dell'UE.

Ho piena fiducia nei nostri membri e nel Segretariato e nella possibilità di garantire un futuro sostenibile per l'Europa, sotto la guida dei nostri valori sociali condivisi.

Con i migliori auguri,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'C. Fillet'. The signature is written in a cursive style and is positioned above a faint, light-colored circular stamp or watermark.

Christian Fillet
Presidente dell'ESN

Lo European Social Network (ESN) riunisce i soggetti preposti alla pianificazione, gestione ed erogazione dei servizi sociali pubblici a livello locale, le organizzazioni che si occupano di legislazione e coloro che si occupano di ricerca in questo campo.

Lo European Social Network sostiene lo sviluppo di politiche sociali e di prassi di assistenza sociale efficaci, mediante lo scambio e il trasferimento di conoscenze ed esperienze.

Introduzione

Uno sguardo al futuro

Lettera del Segretario generale



Cari colleghi,

ora che ci apprestiamo a organizzare la 25a Conferenza dei servizi sociali europei, ripenso al nostro primo progetto sui budget individuali, “Verso un’Europa di cittadini”. Ancora attuale, quest’approccio che mette le persone al primo posto, continua a guidare il nostro programma di apprendimento, di scambio e di sviluppo.

Nel 2016, i membri di ESN si sono scambiati idee ed esperienze sull’invecchiamento e sulle disabilità a Malines, Sofia, Vilnius e Brighton, e hanno discusso di giovani e giustizia penale ad Atene. A maggio, è stato presentato al Parlamento europeo uno studio dell’ESN condotto in 14 Stati sull’“Investimento nei servizi per l’infanzia”, grazie anche al supporto della deputata al PE Nathalie Griesbeck e a Gøsta Esping-Andersen, una figura di spicco nel panorama della ricerca internazionale sulla prima infanzia.

Quest’anno, abbiamo collaborato con la Commissione europea sulla preparazione del Pilastro sociale, di concerto con le Presidenze olandese e slovacca dell’UE. Abbiamo altresì organizzato la Conferenza dei servizi sociali europei, a L’Aia e il seminario “Investire nei professionisti dei servizi sociali”, a Bratislava, che ha visto la presenza dei Ministri degli Affari sociali della Slovacchia e di Malta.

A fine novembre, ho parlato ad una conferenza del Consiglio d’Europa di Strasburgo che si interrogava su questo: dove sono i valori dell’Europa? Ripensando all’operato dell’ESN nel 2016, ho riflettuto su questo: la necessità di riformulare il significato dell’inclusione sociale e di intenderla come un qualcosa che trasforma la vita delle persone con disabilità, con problemi di salute mentale, degli anziani, dei giovani svantaggiati e dei rifugiati, tra gli altri, affinché possano partecipare alla società come cittadini a pieno titolo, al pari degli altri.

Desidero esprimere i miei più vivi ringraziamenti alla Commissione europea per il supporto fornito e spero che troviate interessante il nostro Rapporto 2016.

Ci vediamo a La Valletta!

A handwritten signature in dark ink, appearing to be 'JH.', written in a cursive style.

John Halloran
Segretario generale dell’ESN

Apprendimento Tendenze attuali nelle politiche e nelle prassi



Dennis
Søndergård
Consulente senior
in tecnologia del
welfare
Danimarca

“Integrerò le conoscenze acquisite nel corso del seminario dell’ESN sui professionisti dei servizi sociali nel mio operato quotidiano, con la promozione di modalità innovative di offerta di assistenza sociale nei Paesi nordici.”

Investire nei servizi per l'infanzia per migliorare i risultati

Studio presentato al Parlamento europeo

I rappresentanti di oltre 20 Paesi europei si sono incontrati a fine maggio 2016 al Parlamento europeo (PE) di Bruxelles, per la presentazione dello studio "Investire nei servizi all'infanzia, migliorare i risultati". Si tratta della relazione conclusiva di uno studio triennale sui servizi all'infanzia, condotto in 14 Paesi europei, che valuta l'attuazione dei principi illustrati nella Raccomandazione della Commissione europea del 2013, "Investire nell'infanzia per spezzare il circolo vizioso dello svantaggio sociale".

L'evento si è svolto nell'arco di due giorni. Il primo ha visto la partecipazione dei membri dai 14 Stati che hanno preso parte al progetto. Nel secondo giorno si è tenuta la presentazione ufficiale della pubblicazione, avvenuta al Parlamento europeo, in seno a un convegno più ampio, e ospitata dalla deputata al PE Nathalie Griesbeck, Vice-presidente dell'intergruppo del Parlamento europeo sui diritti dell'infanzia.

In apertura all'evento, l'On. Griesbeck ha ricordato al pubblico che incontri del genere, che riuniscono il know-how nella gestione, nel finanziamento, nell'implementazione e nella valutazione dei servizi sul piano locale, non sono così frequenti al PE. A detta di Hugh Frazer, coordinatore dello European Social Policy Network, "c'era il rischio che non venisse dato abbastanza peso al pilastro dei servizi della Raccomandazione della Commissione ma, grazie a questo lavoro, il divario è stato finalmente colmato". "Si tratta probabilmente del lavoro comparato più esaustivo che confronta i servizi e le attuali politiche per l'infanzia in Europa", ha dichiarato Caroline Vink, del Netherlands Youth Institute, che, nel suo intervento, ha trattato la decentralizzazione dei servizi all'infanzia nel suo Paese.

Oratori e partecipanti hanno condiviso e discusso le migliori prassi nei servizi per l'infanzia, con un interesse particolare su due aspetti: la riforma, nel senso più ampio, della tutela

dell'infanzia e l'assistenza e il sostegno ai minori non accompagnati che arrivano in Europa come rifugiati.

"La pubblicazione, con la sua ampia panoramica sui servizi sociali, sull'assistenza sanitaria e sull'istruzione in molti Paesi, è un grande traguardo. L'incontro è stato incentrato sugli aspetti principali del report e ha fornito alcune prospettive nuove al riguardo, oltre a nuovi spunti per ulteriori discussioni informali."

Pär Alexandersson, Consiglio nazionale per la salute e il welfare, Svezia



La relazione si basa sulla collaborazione con 14 Stati europei nell'arco del periodo di studio, in cui sono stati individuati punti di forza nei e divari tra servizi all'infanzia in ciascun Paese e sono state avanzate proposte di miglioramento, in linea con la Raccomandazione. Le sfide in questo settore sono cospicue e richiedono una risposta integrata e coordinata tra i vari stakeholder. Tra le preoccupazioni attuali maggiori, ad esempio, si può citare l'arrivo di numerosi minori non accompagnati e la necessità di rispondere efficacemente a una domanda crescente con risorse inferiori.

Le componenti fondamentali della strategia di investimento sui servizi all'infanzia includono la leadership, un approccio integrato alla pianificazione e alla fornitura delle prestazioni, il sostegno ai lavoratori in questo settore e

lo spostamento da un approccio incentrato su indicatori di prodotto (output) a uno incentrato sui risultati (outcome).

Con le autorità locali sempre più sotto pressione in termini finanziari e la necessità di dimostrare i "vantaggi economici" di ogni decisione presa, il dibattito si è focalizzato sui punti di forza e sulle lacune individuati dallo studio, senza dubbio punti di partenza per migliorare. Le lacune individuate si sono rivelate la minore assegnazione di servizi alla prima infanzia nelle famiglie meno abbienti, la necessità di potenziare le competenze professionali e di migliorare il coordinamento e la valutazione dei servizi, per garantire accesso equo a tali servizi. È emersa l'esigenza di spostare la valutazione da un focus sulla produttività (output), come di norma richiesto dalle autorità nazionali e dall'UE (ad esempio, nella

spesa dei Fondi strutturali dell'UE), a uno sui risultati (outcome).

È stata sottolineata anche la necessità di un approccio integrato, per migliorare i risultati che i bambini possono raggiungere. Su questo argomento, il pubblico ha ascoltato i nuovi sviluppi nei pacchetti integrati dei servizi all'infanzia, composti da vantaggi finanziari e servizi collettivi.

In Europa si sta attraversando un periodo di transizione: da un approccio reattivo ad uno basato sulla prevenzione, dall'assistenza in istituto alle prestazioni su base comunitaria e dal calcolo dei costi e dei benefici alla calibrazione dei risultati. Le presentazioni e il dibattito in occasione del lancio dello studio hanno illustrato come questi cambiamenti siano in atto, nonostante le sfide importanti in termini di risorse e l'arrivo in Europa di decine di migliaia di migranti minorenni non accompagnati.



“Tra i principali punti di forza della riunione, annovero la facilità con cui i partecipanti hanno condiviso idee con i colleghi e sollevato quesiti e sfide che affrontano giornalmente nei rispettivi Paesi.”

Alexandra Simões, Istituto di previdenza sociale, Portogallo

Guardando al futuro, Alfonso Lara Montero, Direttore Policy dell' ESN e responsabile del progetto su cui lo studio si basa, prevede una prosecuzione delle tendenze individuate.

Contesti, strategie e fornitura di servizi dovrebbero focalizzarsi sempre più sui risultati, i servizi dovrebbero spingersi sempre maggiormente in direzione di modelli integrati di offerta congiunta, possibilmente finanziata da budget comuni e la

valutazione dovrebbe necessariamente coinvolgere il giudizio e i feedback dei giovani utenti dei servizi e delle loro famiglie, all'interno di una forma emergente di co-produzione.



Per il video dell'ESN sui bambini migranti non accompagnati, visitare questo link: esn-eu.org/videos



“Investire nei servizi all'infanzia, migliorare i risultati” è ora scaricabile nell'area 'Publications' del sito ESN: www.esn-eu.org/publications

Investire nei professionisti dei servizi sociali

Costruire una società che si prenda cura delle persone

Il seminario annuale dell'ESN è stato organizzato a Bratislava, nella Repubblica Slovacca, dal 15 al 16 novembre, in collaborazione con la Presidenza slovacca del Consiglio dell'Unione europea. Quest'anno, oltre 100 partecipanti da 29 Stati si sono riuniti per condividere conoscenze ed esperienze.

I dibattiti hanno collegato le sfide dell'invecchiamento demografico, dei vincoli fiscali e della crescente complessità dei bisogni, alla riforma delle professioni dei servizi sociali in Europa. Sono stati presentati esempi di politiche e prassi sui temi della mobilità, della selezione, della pianificazione, della formazione e della gestione dei professionisti del sociale, che si ritiene continuo per il 5-10% dell'economia totale dell'Europa.

A fronte di un probabile aumento dei bisogni di sostegno sociale, il

reclutamento di lavoratori diversificati, con la giusta formazione e inclinazione all'assistenza diventa difficile per molti Stati membri dell'UE. Alcune delle questioni chiave sollevate nel corso del seminario sono state:

- La disparità di genere: il 78% dei lavoratori sono donne
- La necessità di adattare la formazione ai bisogni sociali attuali
- La carenza di forza lavoro disponibile a fronte della domanda di esso
- Una mancanza di riconoscimento standardizzato delle qualifiche in tutta l'UE
- Le barriere linguistiche e culturali
- Una generale mancanza di appeal di questa professione
- L'invecchiamento demografico (compreso quello della forza lavoro nel settore)

Nel primo giorno si sono analizzati i divari tra istruzione e formazione e le modalità per garantire la professionalità dei

"Dobbiamo sempre tenere a mente che si possono trovare esempi di buone prassi in altri Paesi e che possiamo imparare molto da essi. È importante collegare gli studi di casi documentati nell'UE (e non solo), in vista di una macro-analisi più estesa. Oltre ad essere un valore aggiunto, ciò implica una comprensione e un impegno molto più significativi".

Kerry Musselbrook, Istituto di ricerca e innovazione nei servizi sociali, IRISS, Scozia



lavoratori dei servizi sociali. I lavoratori in questo settore possono essere suddivisi in due macro livelli. Da un lato, esiste un gruppo che include assistenti sociali, terapisti occupazionali ed educatori sociali, che è altamente qualificato e che in genere possiede un diploma di laurea; dall'altro, si collocano i lavoratori non necessariamente qualificati (tra cui badanti), in alcuni casi totalmente sprovvisti di qualifiche formali. Secondo Colum Conway, CEO del Consiglio dei servizi sociali dell'Irlanda del Nord (NISCC), il 50% dei lavoratori dei servizi sociali nel suo Paese non possiede alcuna qualifica.

La professionalizzazione della forza lavoro è stata vista come un obiettivo necessario a garanzia della qualità dei servizi per gli utenti, ma anche dei lavoratori, affinché dispongano delle competenze del caso per affrontare le sfide delle loro posizioni, in un settore

contraddistinto da malattie legate a stress, esaurimento nervoso ed emotivo ed elevato turnover. Le competenze necessarie sono state individuate nella capacità di creare rapporti interpersonali, nella formazione linguistica e nelle "culture locali dell'assistenza", o "sensibilità culturale". È stata inoltre accordata una grande attenzione alla promozione di un registro, di modo che i professionisti possano accedere alla formazione e si crei un senso di identità professionale.

Relativamente alla formazione nei servizi sociali, la Prof.ssa Marion Laging (Università di Scienze applicate di Esslingen, Germania) ha sottolineato come il divario tra teoria e pratica sia molto ampio e che i fruitori dei servizi dovrebbero essere coinvolti sia nella costruzione, che nella messa in atto e valutazione dei percorsi educativi di

coloro che andranno a prendersi cura di loro come professionisti del sociale.

Se paragonato al settore sanitario, quello dei servizi sociali non vanta il medesimo appeal in fase di reclutamento di lavoratori qualificati da altri Stati membri dell'UE. Sia Doede Ackers (Commissione europea) che la Dott.ssa Shereen Hussein (King's College di Londra) hanno imputato il fatto, in parte, alla mancanza di un'armonizzazione delle qualifiche a livello dell'UE. È emerso dai dibattiti che la standardizzazione delle qualifiche contribuirebbe a una maggiore mobilità e a colmare il divario del reclutamento.



Messaggi fondamentali

I messaggi fondamentali emersi dai dibattiti del seminario sono:

1. La pianificazione dovrebbe tenere in considerazione l'eterogeneità dei lavoratori che operano nel settore dei servizi sociali
2. Tutti i professionisti dovrebbero essere registrati ad un albo, affinché possano accedere a percorsi di formazione e sviluppo
3. Le qualifiche dovrebbero essere armonizzate in tutti gli Stati membri dell'Unione europea
4. I programmi di reclutamento dovrebbero concentrarsi sulla diversificazione dei lavoratori e includere uomini, giovani e migranti.

5. La formazione dovrebbe focalizzarsi su tutte le competenze necessarie per la corretta esecuzione dei compiti, comprese le nozioni di tipo culturale, linguistico e la formazione su competenze specifiche.

ESN ha invitato al seminario tanto i suoi membri quanto un pubblico esterno. E per coloro che erano impossibilitati a recarsi a Bratislava, una diretta streaming sul web è stata messa a disposizione: 176 persone da 27 Paesi europei ed extra-europei si sono collegate.



Per i video degli oratori dell'evento, consultare il link: <http://www.esn-eu.org/videos/index.html>



Per i podcast del seminario, visitare la library dedicata dell'ESN (<http://www.esn-eu.org/audio/index.html>) o scaricarli dalla nostra pagina SoundCloud (<https://soundcloud.com/european-social-network>).

Condivisione Prassi efficaci per promuovere servizi di qualità



Agy Pasek

Partenariato
sulle disabilità di
apprendimento
nel
Gloucestershire
Regno Unito

“La partecipazione al quarto incontro del gruppo di lavoro dell’ESN sulle disabilità mi ha offerto l’opportunità di incontrare nuove persone e di conoscere diversi punti di vista. Essere parte di questo gruppo di lavoro si è rivelato fondamentale per la mia soddisfazione professionale e mi piacerebbe offrire il mio contributo e determinare gli argomenti delle prossime riunioni.”



Condivisione

Gruppi di lavoro dell'ESN: Invecchiamento e assistenza, Disabilità

Iniziati nel 2014, i due gruppi di lavoro dell'ESN hanno concluso le rispettive attività nel 2016, con due incontri ciascuno e una sessione finale comune sulla pianificazione dei servizi destinati a persone con disabilità nella terza età. Tra i temi toccati quest'anno, figurano il coinvolgimento degli utenti, la garanzia di qualità, i professionisti dei servizi sociali e la tecnologia.

I membri di ESN hanno presentato oltre 50 esempi pratici, analizzati prima dei singoli incontri. In queste attività, il Segretariato di ESN è stato supportato da accademici e consulenti indipendenti.

I lavoratori nei servizi per gli anziani

In linea con la tematica trasversale di quest'anno sulle professioni del sociale (cfr. pagine 6-8), entrambi i gruppi hanno esaminato l'investimento nelle risorse umane quale elemento centrale per la garanzia di qualità dei servizi. Nel corso della quarta riunione dell'11 - 12 febbraio, a Malines (Belgio), il gruppo di lavoro sull'invecchiamento e sull'assistenza ha preso in esame la selezione, la ritenzione della forza lavoro, come sostenere quei professionisti del sociale che si occupano di cura e assistenza agli anziani molto vulnerabili (come nei casi di demenza o di malattia di Alzheimer) e il sostegno ad hoc, individuale e domiciliare che essi forniscono.

L'ente che ha ospitato la riunione, la Social Huis di Malines, ha permesso al gruppo di visitare le sue strutture residenziali per le categorie deboli e ha promosso il dibattito sulle possibili modalità future di erogare servizi sociali

per gli anziani. Inoltre, i partecipanti hanno potuto ascoltare l'esperienza di un'assistente, originaria dell'area nordafricana, che ha descritto come riesce a conciliare il suo lavoro di caregiver e il suo ruolo di madre. Ha, inoltre, spiegato che gli anziani con origini comuni alle sue sono spesso più riluttanti a rivolgersi ai servizi, in parte perché, in molti casi, dispongono di meno informazioni sulla tipologia di sostegno disponibile. Infine, ha aggiunto che lo scambio di esperienze con altri operatori informali è molto utile e può alleviare il senso di isolamento che spesso provano coloro che si occupano di assistenza.

Il gruppo ha concluso ricordando che le strategie assistenziali nazionali e locali dovrebbero prevedere tanto servizi formali quanto informali e che le autorità locali hanno un doppio ruolo nel supportare le persone che devono affrontare situazioni particolarmente difficili, come gli assistenti dei malati di demenza o di Alzheimer, oltre che i migranti che lavorano



Tutte le pratiche sono disponibili online sul nostro sito: <http://www.esn-eu.org/practices/index.html>.

“Lo scambio di esperienze con esperti da altri Paesi ha ampliato i miei orizzonti sul coinvolgimento degli utenti dei servizi per persone con disabilità, in Europa.”

**Vanya Pandieva,
Centro per la vita indipendente, Sofia,
Bulgaria.**

nell'assistenza di lungo periodo.

Coinvolgimento degli utenti dei servizi

Il coinvolgimento degli utenti e la costruzione condivisa dei servizi sociali sono stati oggetto di discussione nella riunione del nostro gruppo di lavoro sulle disabilità, tenutasi a Sofia (Bulgaria), il 5 aprile scorso. Di concerto con tre utenti dei servizi dalla Bulgaria e dal Regno Unito, i membri di ESN hanno discusso delle modalità di coinvolgimento degli utenti nella concezione, nella realizzazione e nella valutazione dei servizi.

Dovendo far fronte ad aspettative e bisogni crescenti in un contesto finanziario difficile, la città danese di Aarhus ha inserito il coinvolgimento degli utenti nella pianificazione della dei servizi per disabili,

tramite workshop di co-produzione e riunioni, che coinvolgono gli utenti, le loro famiglie e, in senso più ampio, l'intera comunità.

Nell'ambito del programma “Costruire vite migliori”, il Gloucestershire County Council (GCC) del Regno Unito ha collaborato con un'organizzazione locale gestita da utenti con disabilità di apprendimento, per co-produrre interamente una serie di politiche e servizi, quali una strategia locale per l'occupazione. Allontanandosi da servizi originariamente costosi che producevano scarsi risultati per gli utenti, il GCC si è evoluto in direzione di modalità di formazione, di gestione della crisi e di intervento precoce più efficienti in termini di costi.

Ai partecipanti è stato chiesto di pensare a una ricetta di successo per il coinvolgimento degli utenti. Da essa sono emersi: l'offerta di informazioni accessibili (ad esempio, mediante pittogrammi o formati facilmente intellegibili), la creazione di un rapporto di fiducia, la garanzia che lo staff disponga di tempo e competenze per ascoltare gli utenti e la promozione di valori professionali, quali l'inclusione e la personalizzazione della cura.

Servizi migliori per una vita migliore

Il miglioramento della qualità dei servizi sociali è stato un argomento centrale dell'incontro dei due gruppi,

tenutosi a Brighton (Regno Unito), l'11 ottobre. Nel 2010, la Commissione europea ha pubblicato un Quadro europeo volontario di qualità dei servizi sociali, per migliorare la “capacità [delle autorità pubbliche] di organizzare e fornire servizi sociali di alta qualità”. Al di là degli aspetti tecnici e legati alla salute, è stato messo in luce il ruolo cruciale della partecipazione per l'autonomia degli utenti e della preparazione dei professionisti, sottolineandone l'importanza per innalzare il livello qualitativo dei servizi e, in ultima battuta, la qualità di vita degli utenti.

Una forza lavoro di qualità

Il gruppo di lavoro dell'ESN sulle disabilità ha analizzato specificatamente il ruolo dei professionisti. Lavoratori ben preparati, attenti e con un trattamento adeguato sono indispensabili nell'offrire il giusto sostegno agli utenti dei servizi, così come indispensabile è il coinvolgimento efficace degli utenti, che non bisogna mancare di promuovere.

In Irlanda, il Servizio sanitario nazionale (HSE) ha creato una toolbox per migliorare la qualità nei servizi residenziali. Ad Halmstad (Svezia), il Dipartimento di welfare ha impostato le sue prassi e il sistema di valutazione qualitativa dei servizi sugli indicatori di benessere e sul feedback degli utenti. Il cosiddetto “modello informato tramite

feedback” ha contribuito al miglioramento dei rapporti tra utenti ed erogatori di servizi. L’evidenza raccolta ha dimostrato che tali rapporti contribuiscono al miglioramento del benessere generale, per quasi i due terzi degli utenti.

Poiché i bisogni aumentano (soprattutto per la maggiore speranza di vita dei disabili) e gli utenti sono sempre più inclusi nel sostegno e nell’assistenza, i direttori, i responsabili e i fornitori dei servizi si trovano di fronte a nuove sfide. Tra esse figurano l’adeguamento della formazione per i lavoratori ai bisogni complessi, il cambiamento della cultura professionale e l’aumento della flessibilità e della responsabilità.

Qualità dei servizi di comunità per anziani

Alla luce della particolare attenzione alla qualità dei servizi residenziali, il gruppo di lavoro sull’invecchiamento e sull’assistenza ha discusso delle modalità di adeguamento di questi servizi nei servizi comunitari destinati agli anziani, con particolare enfasi sulle preferenze e sulle abilità degli utenti, nel rispettivo contesto sociale. I partecipanti hanno inoltre parlato della tensione tra prevenzione dei rischi e autonomia degli utenti, nonché tra i principi generali di qualità e l’applicazione degli stessi nei singoli contesti individuali.

L’Autorità di vigilanza

nazionale finlandese per il welfare e la sanità (Valvira) ha presentato il suo programma di automonitoraggio, che è stato avviato nei servizi pubblici e privati di tutto il Paese. Il programma ha delineato principi generali nell’assistenza sociale, fornendo tuttavia alle singole organizzazioni la flessibilità di adattarli alle circostanze e al loro modus operandi.

Invecchiare con una disabilità

Il 12 ottobre 2016, i gruppi di lavoro congiunti dell’ ESN hanno analizzato le implicazioni dell’invecchiamento con una disabilità, specialmente nelle persone con disabilità di apprendimento.

Nonostante il miglioramento della speranza e della qualità di vita nella terza età, le persone con disabilità di apprendimento continuano ad avere un’aspettativa di vita minore rispetto alla media della popolazione. Spesso le politiche esistenti non riescono a rispondere adeguatamente ai loro bisogni e, di conseguenza, la pianificazione dei servizi si conferma particolarmente ardua per questo gruppo eterogeneo, contraddistinto da esigenze e gradi di disabilità diversi,

Circa 25 partecipanti hanno discusso in gruppi per delineare una programmazione assistenziale personalizzata per quattro utenti tipo dei servizi, con disabilità



Innovazione tecnologica

Il gruppo di lavoro sull’invecchiamento e sull’assistenza ha analizzato anche il ruolo delle soluzioni tecnologiche, per affrontare le sfide sociali e migliorare la qualità dei servizi comunitari destinati agli anziani. I membri di ESN del Belgio e dell’Inghilterra hanno presentato il loro ricorso ai tablet e alla tecnologia di facile utilizzo per effettuare teleconferenze, che permettono agli anziani socialmente isolati di comunicare con maggior frequenza con amici e famiglia e con i membri della comunità, di fare la spesa online e di accedere ai servizi sociali, senza allontanarsi da casa.

I vantaggi delle “teleconsulenze” e dell’“assistenza virtuale” sono stati presentati da uno dei nostri membri finlandesi, che ha sottolineato il miglioramento dell’efficienza derivante dal ricorso a questa tecnologia nella città di Lathi. Abbiamo altresì conosciuto il sistema Open Badge del Consiglio dei servizi sociali scozzesi, che ha fornito una modalità sistematica di riconoscimento delle abilità pratiche degli utenti. Con questa tecnologia i datori di lavoro possono riconoscere le competenze, al di là delle qualifiche accademiche e professionali, pertinenti a una data posizione lavorativa.

Per saperne di più su cosa significhi innovazione in pratica e per partecipare alla 25° Conferenza di ESN a Malta, consultare: essc-eu.org



“Il format dello studio di casi utilizzato nella riunione del gruppo di lavoro sull’invecchiamento e sull’assistenza è stato un bel modo per esplorare gli aspetti trasversali dell’invecchiamento e delle disabilità. Ho trovato questa sessione congiunta molto pertinente.”

Karen Jackson, Associazione dei Direttori dei servizi sociali per adulti (ADASS), e Hampshire County Council, Regno Unito.

disabilità di apprendimento) e che si trovano ad affrontare ulteriori sfide nella vecchiaia, quali la demenza o il diabete. Per i servizi sociali pubblici, l’offerta di un supporto adeguato significa equilibrare la valutazione dei rischi con una vita indipendente, vincoli finanziari e bisogni.

Prossime tappe

I risultati dei due gruppi di lavoro (l’analisi di esempi pratici, i dibattiti e le informazioni preliminari) serviranno per produrre

rispettivi toolkit nel 2017.

Oltre 50 esempi pratici possono essere scaricati dal nostro sito, dalla biblioteca delle prassi.

I membri hanno libero accesso alla totalità dei materiali e delle presentazioni nella sezione “Progetti” dell’area riservata.

Per ulteriori informazioni sulle attività dell’ESN sulle disabilità e sull’invecchiamento e l’assistenza, contattare le

responsabili delle politiche dell’ESN, Marianne Doyen (Disabilità) e Dorothea Baltruks (Invecchiamento e assistenza).

Condivisione

Workshop: Giovani autori di reati in Europa Inclusione attiva e reinserimento

L'11 e il 12 luglio, ESN ha organizzato ad Atene il workshop "Giovani autori di reati in Europa: Inclusione attiva e reinserimento", quale parte del suo intervento costante sui giovani vulnerabili.

I partecipanti hanno appreso che in tutta Europa i giovani autori di reati possono vivere in contesti molto vari e appartenere a gruppi di età diversi. Alcuni sono minorenni che vivono in famiglia, altri sono già giovani adulti, spesso con reati alle spalle, a carico del sistema di giustizia minorile. Alcune delle loro difficoltà includono problemi di salute mentale, bassi livelli di istruzione o situazioni di discriminazione nel mondo del lavoro.

Durante il gruppo di lavoro, sono state raccontate le esperienze vissute in contesti famigliari, terapie, scuole, carceri, case e centri di reinserimento. Le presentazioni dei

team multidisciplinari di Brighton (Regno Unito) e di Hämeenlinna (Finlandia) hanno messo in luce l'importanza della collaborazione intersettoriale e della prossimità con le comunità locali. Gli esempi di Kalix (Svezia) e della Catalogna (Spagna) si sono concentrati sulla salute mentale e hanno sottolineato l'importanza degli interventi psicosociali per lo sviluppo dei giovani autori di reati.

Dalla Grecia, l'amministrazione comunale di Atene, una scuola carceraria, un erogatore di servizi del terzo settore e il Ministero della giustizia hanno spiegato che il sostegno per i giovani autori di reati comprende supporto comunitario, supervisione durante i processi, istruzione carceraria e assistenza post-detenzione. L'accento è stato posto sulla collaborazione tra addetti alla sorveglianza di giovani in libertà provvisoria,

"Credo sia importante interessarsi maggiormente alle prassi basate sull'evidenza, come il nostro modello di assistenza domiciliare per giovani autori di reati, in quanto copre molti aspetti della vita di questi giovani. Desidererei anche aggiungere che mi sono piaciute molto l'organizzazione e l'alta qualità del workshop, che ho trovato molto efficace."

**Andreas Gustafsson,
Consiglio nazionale
per i servizi sociali
istituzionali in Svezia**



insegnanti nelle carceri, assistenti sociali, consulenti legali e professionisti nel trattamento dei problemi di salute mentale.

I dibattiti di gruppo hanno fornito ai partecipanti l'opportunità di discutere di "cosa funziona per chi" nella delinquenza minorile, specificatamente quando si tratta di prevenzione e collaborazione con i servizi sociali. I messaggi principali hanno introdotto il coinvolgimento delle autorità locali negli "approcci all'intero sistema" e l'esigenza di considerare ogni singolo giovane autore di reati come un minore in difficoltà.

Gli aspetti dibattuti nel workshop hanno anche incluso la questione dei costi elevati dell'assistenza pubblica e della custodia, nonché dei tassi di recidiva. I dibattiti hanno concluso che le autorità pubbliche devono investire in

programmi di prevenzione e integrazione in risposta ai bisogni complessi dei giovani.

Per ulteriori informazioni sull'operato di ESN sui giovani, contattare l'addetto alle politiche di ESN, Kim Nikolaj Japing (kim.japing@esn-eu.org).



ESN ha caricato prassi selezionate per la delinquenza giovanile sulla biblioteca virtuale nella sezione pratiche: <http://www.esn-eu.org/practices/index.html>

Per il nostro video sui "Giovani vulnerabili in Europa", consultare: <http://www.esn-eu.org/videos/54/>

Influenza

Politiche nazionali ed europee



Jetta Klijnsma

Segretario di
Stato per gli
Affari sociali e
l'occupazione

Paesi Bassi

“Il futuro è locale. Voglio un futuro partecipativo, per tutti, compresi coloro che si trovano in difficoltà. È importante parlare a livello nazionale e internazionale del nostro futuro. E' così che facciamo passi avanti significativi nella definizione di quello che per noi è il futuro.”





Peer review sull'inclusione sociale

Le peer review sono uno strumento fondamentale di cooperazione tra gli Stati membri nel campo delle politiche sociali. L'ESN contribuisce spesso a questo tipo di valutazioni con una relazione di commento e una presentazione. Nel 2016, l'ESN ha partecipato a una peer review sui team sociali di comunità (SCT) nei Paesi Bassi, dove sono state presentate iniziative locali simili a livello europeo e comparate a quelle dei team olandesi locali. L'ESN ha inoltre contribuito attivamente a una revisione dell'implementazione locale dell'Indice sull'invecchiamento attivo in Germania, in occasione della quale ha sostenuto che i professionisti dei servizi

e gli anziani dovrebbero essere coinvolti attivamente nel processo di adattamento e di applicazione dell'Indice nelle loro aree locali.

Primo Convegno annuale sulla crescita inclusiva

Il 21 marzo, la Commissione europea ha organizzato il Congresso annuale sulla crescita inclusiva, a Bruxelles, che ha riunito responsabili delle politiche e rappresentanti della società civile, per discutere delle azioni che l'UE potrebbe intraprendere per garantire che tutti i cittadini beneficino di una crescita davvero inclusiva.

Il CEO dell'ESN, John Halloran, ha preso la parola nel workshop sul Fondo europeo per gli investimenti strategici, e il Direttore delle politiche, Alfonso Lara Montero, ha svolto il ruolo

di relatore nel workshop sull'Inclusione attiva. L'ESN ha inoltre organizzato un evento congiunto sulla disoccupazione di lungo periodo con Eurocities e Eurodiaconia, in cui Agy Pasek, del Consiglio della contea del Gloucestershire ha presentato il programma del suo ente per l'occupazione delle persone con disabilità.



Dialogo strategico con la Commissione europea e i vari attori

L'ESN partecipa attivamente agli incontri per il dialogo strategico, organizzati dalla Commissione europea. L'obiettivo delle riunioni è fornire alla Commissione europea dati strutturati provenienti dalle reti europee sulle politiche della Commissione. Nel 2016, l'ESN ha partecipato a incontri sull'applicazione della Garanzia per i giovani e dell'Iniziativa a favore dell'occupazione giovanile (YEI), sul Pilastro dei diritti sociali e sul futuro dei sistemi lavorativi e di welfare.

In occasione di queste riunioni, l'ESN ha ribadito l'importanza di disposizioni specifiche a sostegno dei sistemi di previdenza sociale che si adoperano

per la dare maggiore potere in mano alle persone stesse, all'interno della e con la comunità.

Attuazione delle Raccomandazioni specifiche per Paese della Commissione europea

Nel 2016, la Commissione europea ha indirizzato alla Spagna una raccomandazione per migliorare la collaborazione tra servizi sociali e servizi per l'occupazione, nell'ambito del Semestre europeo. Dal 27 al 28 ottobre, rappresentanti dei servizi regionali sociali e per l'occupazione spagnoli, autorità che operano nell'FSE e autorità centrali si sono incontrati per discutere delle modalità di attuazione della raccomandazione. Il Direttore delle politiche dell'ESN, Alfonso Lara Montero, ha guidato

un gruppo di lavoro che ha analizzato esempi pratici di un approccio congiunto a servizi sociali e occupazione e la loro possibile applicazione regionale in Spagna. Le pratiche oggetto del workshop sono quelle riportate nella pubblicazione di ESN sull'integrazione di servizi.

Contributo alla consultazione della Commissione europea sul Pilastro dei diritti sociali

Nel 2015, il presidente della Commissione europea Juncker ha annunciato lo sviluppo di un Pilastro europeo dei diritti sociali. L'8 marzo 2016, la Commissione europea ha presentato una bozza preliminare del futuro Pilastro europeo dei diritti sociali e lanciato

una consultazione per avere le opinioni dei diversi attori. Nel corso del 2016, la Commissione è stata impegnata in un dibattito con i vari attori sui contenuti e sul ruolo del Pilastro. Il 30 giugno, la Commissione ha organizzato un'udienza sul futuro del welfare e sul ruolo del Pilastro, a cui l'ESN ha preso parte. L'ESN ha inoltre presentato una risposta alla consultazione, da cui è emersa la necessità di riconoscimento, da parte del Pilastro, del dovere da parte delle autorità locali di prendersi cura delle persone per l'intero ciclo di vita.

Pilastro europeo dei diritti sociali

Nel 2016, l'ESN è stato coinvolto attivamente in dialoghi bilaterali con la Commissione europea. Durante il suo intervento a giugno all'udienza della Commissione sul futuro dei sistemi previdenziali, John Halloran ha dichiarato che le disposizioni del Pilastro dovrebbero allinearsi agli obblighi statutari delle autorità locali: lavorare con le famiglie vulnerabili, fornire alloggi, tutelare l'infanzia dai soprusi, proteggere gli adulti vulnerabili con disabilità, fornire sostegno e assistenza agli anziani fragili.

A dicembre, l'ESN ha steso un position paper sull'argomento, rispondendo così anche alla consultazione pubblica online della Commissione.



“E’ importante che il maggior numero possibile di Paesi si riunisca per condividere esperienze, perché è in queste occasioni che si hanno ispirazioni e idee da sviluppare.”

**Jurgita Gajauskiene,
Città di Vilnius,
Lituania.**

Influenza

Contributo al Semestre europeo

L'ESN ha lanciato il Gruppo di riferimento sul Semestre europeo nel 2014, per dare visibilità alle sfide affrontate dai servizi sociali pubblici locali nell'ambito del Semestre europeo, il processo di coordinamento delle politiche economiche annuali tra la Commissione europea e gli Stati membri dell'UE. Nel 2016, il Gruppo di riferimento ha riunito direttori e professionisti con ruoli manageriali che operano a vario titolo nei servizi sociali pubblici in 25 Stati europei.

Coinvolgere le autorità locali e i servizi sociali nella definizione delle politiche dell'UE

A novembre, abbiamo pubblicato il nostro terzo rapporto annuale intitolato: Connettere l'Europa alle comunità locali – Le priorità dei servizi sociali per il Semestre europeo 2017. La pubblicazione presenta i commenti dei servizi sociali pubblici locali sul processo del Semestre

europeo 2016 e individua le azioni necessarie a livello di politiche sociali per il ciclo 2017.

Il report include un'analisi delle 'Relazioni per Paese 2016' e delle 'Raccomandazioni specifiche per Paese (CSR)' della Commissione europea, a cura dei membri del Gruppo di riferimento. I membri del Gruppo sono stati invitati a compilare un questionario e a incontrarsi a settembre per discutere dei risultati. L'incontro è stato anche un'opportunità per confrontarsi con i funzionari della Commissione europea sul processo del Semestre e sul futuro Pilastro dei diritti sociali. La relazione è il risultato di una collaborazione fruttuosa con l'Osservatorio sociale europeo (OSE), con cui l'ESN collabora da due anni sul Semestre europeo.

La relazione offre anche un'analisi comparata tra i vari Paesi e i profili di 25 Stati incentrati sui servizi sociali. Inoltre, i membri del gruppo individuano 25 raccomandazioni (una per

Paese) che la Commissione dovrebbe presentare ai rispettivi governi nazionali nel 2017.

Aspetti chiave per i servizi sociali pubblici a livello locale

La relazione ha sollevato interrogativi importanti su come il Semestre europeo affronta le sfide socio-economiche dei Paesi interessati. Tra essi, figurano l'impatto delle politiche di risamento del bilancio sui budget destinati alle politiche sociali, le strategie di inclusione sociale integrata, il finanziamento ai servizi sociali, l'emergenza casa, il problema del numero dei senzatetto, i servizi all'infanzia, l'assistenza comunitaria, l'inclusione sociale dei migranti e il ricorso a fondi dell'UE nel settore dei servizi sociali.

Un approccio più ampio all'inclusione sociale

Anche se le analisi della Commissione sono accurate, l'impressione è che le CSR abbiano un approccio più orientato al



livello macroeconomico e alla riduzione del disavanzo e una visione di inclusione sociale attraverso l'occupazione. Pertanto, i membri del Gruppo hanno richiesto che si presti ulteriore attenzione al rischio persistente dell'aumento delle disuguaglianze nella popolazione e alle modalità di promozione dell'inclusione sociale. In quest'ottica, le CSR dovrebbero prestare più attenzione a conciliare la priorità della riduzione del debito con un livello adeguato di spesa sociale.

Uno sguardo al futuro

La pubblicazione della relazione ha coinciso con l'Analisi annuale della crescita della Commissione europea del 2017 (AGS), che descrive le priorità da affrontare nell'iter del Semestre europeo per il prossimo anno. Nell'ambito di una prima valutazione, ESN ha suggerito l'esigenza di dare priorità alla lotta contro l'aumento delle disparità, poiché (come riconosciuto dalla Commissione europea

nell'AGS) con livelli elevati di disuguaglianza, dal momento che povertà ed esclusione sociale sono ancora molto elevate, le performance economiche e il potenziale della crescita sostenibile si riducono

Il prossimo anno ricorre il quarto anno del Gruppo di riferimento dell'ESN. Per l'ESN e i nostri membri, sarà un'opportunità per rivedere l'iter e fornire suggerimenti per gli anni futuri sulle modalità di maggiore coinvolgimento delle autorità locali nella definizione e nella valutazione delle politiche sociali e macroeconomiche a livello dell'UE.

“Il punto di forza del meeting è stato la numerosa presenza di funzionari della Commissione europea, che ha permesso uno scambio e un'influenza diretti. I funzionari possono quindi procedere a un'analisi approfondita delle risposte fornite dai 25 Stati membri presenti”

**Josée Goris,
Integrazione sociale
PPS, Belgio.**



Per scaricare una copia del nostro rapporto sul Semestre europeo 2016 “Connettere l'Europa alle comunità locali”, consultare: <http://www.esn-eu.org/raw.php?page=files&id=2288>

Network Insieme alle autorità pubbliche di tutta Europa



Rich Amos

Voci del
Gloucestershire
Regno Unito

“Ho davvero la sensazione di aver imparato molte cose rilevanti sulle politiche e sulle prassi in materia di coinvolgimento degli utenti dei servizi in Europa, soprattutto delle persone con disabilità. È stato illuminante constatare quanto è ampia la gamma di prassi che si staglia nel panorama europeo.”

Le storie dei membri



1. Ispettorato dei servizi sociali, Scozia – Helen Happer, Ispettrice capo per il controllo di livello strategico

D: Perché è entrata nell'ESN?

R: Sono stata invitata alla peer review del progetto "Investire nei servizi all'infanzia, migliorare i risultati", a Barcellona e sono rimasta personalmente stupita dalla sintonia tra i partecipanti al seminario. Il progetto mi ha affascinata, così come le somiglianze e le differenze tra i vari Paesi.

D: Perché ritiene importante condividere conoscenze nel Suo settore?

R: Perché non c'è niente di nuovo sotto il sole, impariamo ascoltando gli altri e offriamo il nostro contributo con ciò che abbiamo appreso.

D: Ci riassume i valori aggiunti di essere un membro dell'ESN in sole 3 parole

R: Me ne servono 4: "Non sei mai solo". Credo sia di vitale importanza potersi guardare intorno e imparare dagli altri.



2. Centro pubblico per il welfare (PCSW) – Kortrijk, Belgio, Philippe De Coene, Presidente

D: Perché è entrato nell'ESN?

R: Abbiamo contattato l'ESN per presentare un workshop alla conferenza annuale di Lisbona. All'epoca non eravamo membri ma la conferenza ci ha stupiti positivamente, per l'apprendimento, la rete e i progetti presentati. Ci ha arricchito molto. Una volta rientrati a Kortrijk ci siamo detti: "Dobbiamo entrare a far parte del Network".

D: Perché ritiene importante condividere conoscenze nel Suo settore?

R: Rispondo con un esempio. Nel corso della conferenza dell'ESN del 2016, tenutasi a L'Aia, ogni mattina studiavamo l'elenco dei workshop e ce li dividevamo. Abbiamo quindi intercettato le idee presentate e scritto una breve relazione sugli insegnamenti chiave, per discuterne una volta rientrati a Kortrijk. Questa condivisione di conoscenze ci ha aiutato a rendere informativo il nostro operato quotidiano.

D: Ci riassume i valori aggiunti di essere un membro dell'ESN in sole 3 parole

R: Venire a contatto con idee, politiche e persone.



3. SUMAR, Spagna – Anna Tarafa, Responsabile progetto e addetta alla comunicazione

D: Perché è entrata nell'ESN?

R: La richiesta di entrare nell'ESN è arrivata direttamente dalle amministrazioni per cui lavoriamo. Lo European Social Network è una fonte di sapere per loro, un modo per imparare sui servizi sociali in Europa e ampliare gli orizzonti, oltre i confini dei loro piccoli territori. Si tratta anche di un'opportunità di apprendimento dalle lezioni di altre amministrazioni europee.

D: Perché ritiene importante condividere conoscenze nel Suo settore?

R: Per rispondere mi avvalgo di un caso specifico: lo scorso novembre, SUMAR ha partecipato al gruppo di lavoro sull'Invecchiamento e l'assistenza. È stato un meeting stimolante e abbiamo divulgato quanto appreso presso tutte le amministrazioni comunali con cui collaboriamo.

Posso fornire anche un altro

esempio: nei prossimi mesi organizzeremo in Catalogna un evento sull'innovazione nei servizi sociali. L'idea è di usare i contatti con altri organismi europei, ottenuti tramite l'ESN, per illustrare prassi innovative provenienti dall'estero.

D: Ci riassume i valori aggiunti di essere un membro dell'ESN in sole 3 parole

R: Conoscenze, innovazione e networking.



4. Comune di Brighton e Hove, Inghilterra – Pinaki Ghoshal, Direttore dei servizi per le famiglie, l'infanzia e l'apprendimento.

D: Perché è entrato nell'ESN?

R: Brighton era già stata membro dell'ESN. Abbiamo deciso di ri-associarci perché è molto importante essere parte di reti più ampie e perché abbiamo l'opportunità di imparare dagli altri, per migliorare il nostro operato in città.

Inoltre, essere parte dell'ESN è strumentale per offrire agli operatori sociali l'opportunità di tessere reti a livello più esteso.

D: Perché ritiene importante condividere conoscenze nel Suo settore?

R: Spesso facciamo cose simili ai servizi sociali di altri Stati europei ma arriviamo agli stessi risultati in modi diversi, non necessariamente i più efficaci per noi. Non sempre è meglio ripartire da zero, a volte si deve essere consapevoli che qualcun altro ha fatto un ottimo lavoro e ci si deve semplicemente chiedere come modificarlo o perfezionarlo.

D: Ci riassume i valori aggiunti di essere un membro dell'ESN in sole 3 parole

R: Apprendimento, condivisione, miglioramento.

Apprendimento: è presuntuoso pensare di avere tutte le risposte.

Condivisione: il nostro operato settoriale è interessante e abbiamo la responsabilità di condividerlo.

Miglioramento: esiste un'agenda nazionale molto vasta in termini di miglioramento della qualità nei servizi sociali e per l'infanzia ed è nostro compito fare il massimo per attenerci ad essa.

Network

Il futuro è locale!

L' Aia 2016

24a Conferenza dei servizi sociali europei

Responsabilizzare le comunità, combattere la povertà, migliorare la vita

Organizzata in collaborazione con la Presidenza olandese del Consiglio dell'Unione europea, la 24a Conferenza dei servizi sociali europei (ESSC) si è tenuta a L'Aia, dal 20 al 22 giugno 2016. Ha analizzato possibili collaborazioni più efficaci tra i servizi pubblici, le comunità locali e i cittadini, nella lotta alla povertà e all'esclusione sociale.

Ospitando oltre 320 delegati da 36 Stati europei ed extraeuropei, l'evento annuale più importante dell'ESN ha rappresentato un'opportunità unica di scambio di conoscenze e competenze, oltre a fornire uno spazio per costruire reti e cercare nuovi contatti, dedicato ai professionisti che operano nel sociale.

Durante le sessioni plenarie, ventidue workshop e tre nuovi dibattiti tra esperti chiamati "Plasma anche tu il dibattito", i delegati hanno discusso la decentralizzazione dell'offerta dei servizi sociali, l'esigenza crescente di coinvolgere i cittadini nella pianificazione dei servizi e il futuro dei servizi sociali locali.

"Il nostro obiettivo a Rotterdam è costruire un terreno comune, esteso e forte, grazie a reti sociali in ogni quartiere... incentrato sull'idea di una "comunità di pratiche".

**Ahmed Aboutaleb,
Sindaco di Rotterdam,
Paesi Bassi**

"L'integrazione attraverso la devoluzione è la molla dell'innovazione locale...il nostro obiettivo è un'innovazione incentrata sull'utente che coinvolga il cittadino e permetta alle comunità di prosperare."

**Janet Menard,
Viceministra per
i Servizi sociali e
comunitari, Ontario,
Canada**





Con quasi la metà degli Stati dell'UE impegnati in una riforma territoriale, negli ultimi anni si è verificato un crescente riconoscimento del ruolo che possono ricoprire le comunità nell'offrire soluzioni alle sfide sociali.

Frédéric Vallier, Segretario generale del Consiglio dei comuni e delle regioni d'Europa, ha delineato lo scenario, sottolineando le sfide e le opportunità attuali per i governi locali in Europa.

La decentralizzazione è anche sinonimo di tagli nel bilancio delle autorità locali, che incidono sui servizi comunitari e che portano i comuni a concentrarsi esclusivamente sui compiti a loro necessariamente demandati, a svantaggio della prevenzione e della costruzione delle loro comunità.

René Paas, ex Presidente dell'Associazione olandese dei direttori dei servizi sociali e per l'occupazione (Divosa), ha ribadito che "ragionare a compartimenti stagni, un'eccessiva burocrazia e gli impedimenti alla differenziazione dei Comuni sono i fattori che incidono nel fallimento della decentralizzazione".

Responsabilizzare le comunità, coinvolgere gli

utenti

In vista di risultati migliori, la co-produzione e il coinvolgimento attivo degli utenti e dei cittadini sono emersi quali temi ricorrenti. Come ha sottolineato Chris Sigaloff del "think and do tank" Kennisland, "più che creare nuove strutture, dobbiamo creare nuove modalità di comunicazione e di interazione".

In un discorso molto stimolante, il Sindaco di Rotterdam Ahmed Aboutaleb, ha evidenziato come le comunità necessitano di autorità solide che coltivino il talento delle persone e responsabilizzino gli individui a un contributo attivo per incidere nelle proprie realtà locali.

Un ampio programma di workshop, in cui figurava una serie di organizzazioni europee, tra cui alcuni membri dell'ESN, come il Governo regionale della Catalogna, il Social Work Scotland e il Centro per le politiche sociali della Masovia, in Polonia, ha presentato ottimi esempi di iniziative in cui gli utenti sono protagonisti, di approcci integrati all'offerta dei servizi e del ruolo della tecnologia nel dare più potere ai cittadini.

Sascha Haselmayer di



Citymart, collegato da New York, ha presentato nuove forme di appalti pubblici che potenziano l'autonomia delle comunità e migliorano i risultati. A questo proposito si può citare la "Open Challenge" di Barcellona, una gara di appalto internazionale lanciata dall'amministrazione comunale, aperta a tutti gli imprenditori che vogliono proporre le loro soluzioni innovative per far fronte a sei sfide individuate dalla città nel campo della pianificazione urbana e dei servizi sociali. La città ha ricevuto 119 offerte da 55.000 cittadini e imprenditori, si sono create 12 nuove imprese, si sono ridotti i costi del 30% con un livello qualitativo superiore rispetto ai metodi tradizionali.

In Bosnia ed Erzegovina, un Paese in cui corruzione e disoccupazione rappresentano due grossi problemi, l'imprenditore sociale Zoran Puljic, della Fondazione Mozaik, ha spiegato come abbia collaborato fianco a fianco con i Comuni e con i giovani del posto, per sviluppare progetti comunitari guidati dai giovani.



Per il video celebrativo "25 anni di condivisione del sapere", consultare: <http://www.esn-eu.org/videos/55/index.html>



Rich Amos, utente dei servizi e auto-promotore dei propri diritti dalla Contea del Gloucestershire (Inghilterra), ha ribadito il messaggio, richiedendo “un rapporto basato sulla fiducia nelle persone, per assicurarsi che esse possano contribuire alla società”.

Definire il futuro dei servizi sociali locali

Con un occhio alla Conferenza del 2017, il cui tema sarà l'innovazione a livello locale, la Conferenza dei servizi sociali europei del 2016 ha inoltre sottolineato l'importanza delle ICT e della tecnologia in generale, nell'agevolare un approccio basato sulle comunità nei servizi sociali. I partner dell'evento Edenred, IBM Watson Health, l'Istituto SAP per l'amministrazione digitale ed Esri hanno illustrato le ultime tendenze nell'innovazione digitale per il welfare.

La tavola rotonda conclusiva ha riunito rappresentanti della Commissione europea, dei governi regionali e nazionali, delle associazioni nazionali dei direttori dei servizi sociali, nonché degli utenti e del terzo settore, che hanno discusso del futuro dei servizi sociali locali. Tra i messaggi principali, si annoverano:

1. La decentralizzazione è troppo spesso sinonimo di tagli nel budget delle autorità locali, che spingono gli operatori a concentrarsi esclusivamente sulle loro mansioni contrattuali. Di conseguenza, si impone un

riequilibrio delle mansioni e una maggiore attenzione all'operato comunitario.

2. A livello dell'UE, il futuro Pilastro dei diritti sociali dovrebbe seguire un approccio che tiene in considerazione le cure alla persona per tutto il suo ciclo di vita. Dovrebbe, inoltre, provvedere a standard sociali adeguati, in termini di reddito e di servizi sociali.

3. A livello locale, c'è bisogno di rivedere gli indicatori di qualità per i servizi sociali, compresi quelli relativi alla partecipazione degli utenti e dei cittadini in generale.



“La conferenza è un’opportunità eccellente per scambiarsi idee e competenze che, a loro volta, ci aiutano a essere innovativi nei nostri servizi e nelle nostre prassi quotidiane.”

Carlos Santos Guerrero, Responsabile del coordinamento dei servizi sociali comunitari, Comunità autonoma della Galizia, Spagna

Il 2017 si preannuncia un anno ricco di attività ed eventi per l'ESN. È già stata pianificata una serie di progetti e collaboreremo con i membri per garantire il trasferimento di conoscenze, la condivisione di buone prassi e una maggiore innovazione nell'offerta dei servizi sociali.

Il programma dell'ESN per il 2017 è incentrato sulle priorità politiche della CE in termini di riforma del welfare e di modernizzazione delle tutele sociali e affronta le sfide principali per i servizi sociali pubblici odierni come la crisi dei migranti, oltre a fare il punto delle attività svolte nell'ambito della nostra strategia quadriennale 2014 – 2017, con un occhio al futuro per il periodo 2018 - 2020.

Quale follow-up della pubblicazione dello studio "Investire nei servizi all'infanzia, migliorare i risultati", l'ESN collaborerà con i membri per sostenere l'organizzazione di eventi nazionali, per discutere dei risultati della relazione e per affrontare le sfide dell'attuazione della Raccomandazione della Commissione europea "Investire nell'infanzia".

Tenendo conto delle difficoltà sperimentate dai servizi sociali nel lavorare con un numero crescente di minori rifugiati richiedenti asilo e della mancanza di politiche quando essi raggiungono la maggiore età, l'ESN analizzerà più in dettaglio questi aspetti in occasione di un seminario.

L'ESN pubblicherà due manuali pratici (toolkit) per professionisti dei servizi sociali locali, in materia di assistenza integrata e vita indipendente nei servizi agli anziani e alle persone disabili.

In linea con un'unione economica più equa e sociale, i membri del Gruppo di riferimento dell'ESN sul Semestre europeo continueranno ad analizzare i programmi di riforma delle autorità nazionali e le raccomandazioni specifiche per paese della CE e a fornire spunti per la relazione annuale dell'ESN.

Nell'ambito della modernizzazione dei sistemi di welfare e dei servizi sociali, l'ESN organizzerà una serie di incontri sul futuro welfare. Uno di essi avrà la forma di un Forum dei membri, in cui tutti i membri dell'ESN avranno l'opportunità di suggerire le priorità principali della strategia 2018 - 2020.

Come lavoriamo Riunire competenze e sapere da tutta Europa



Harri Jokiranta

Ph.D., Project manager, riforma dei servizi sociosanitari nell'Ostrobotnia meridionale, Finlandia

“Sono responsabile della riforma dei servizi sociosanitari in una delle 18 contee della Finlandia e ho potuto constatare che l'ESN è fondamentale per la mia attività. In quanto network, contribuisce a una comprensione a livello europeo dello sviluppo dei servizi sociali. Tutte le attività dell'ESN vanno in questa direzione e rispecchiamo le tendenze future, permettendo la condivisione delle conoscenze tra colleghi ed esperti.”

Come lavoriamo

La squadra di Brighton



Il Segretariato dell'ESN

L'ESN vanta una squadra internazionale proveniente da tutta Europa, guidata dal Segretario Generale John Halloran. Il team è altamente qualificato, ha competenze multiple e parla in totale 11 lingue. La sede del Segretariato è a Brighton, una città variegata in termini di popolazione, proveniente da tutta Europa, e contraddistinta da una scena culturale e musicale vivace.

Politiche

Il team responsabile delle politiche è guidato da Alfonso Lara Montero, Direttore Policy dell'ESN, che risponde della gestione del programma della Commissione europea (CE) e cura i rapporti con la Commissione. Il team lavora su una serie di tematiche. Alfonso si occupa di infanzia e famiglia, di prassi basate sull'evidenza e di politiche dell'UE. Dorothea Baltruks è responsabile

dell'area invecchiamento e assistenza agli anziani, dell'inclusione attiva e dell'occupazione; Kim Nikolaj Japing si occupa di giovani e di salute mentale; Marianne Doyen di disabilità e di Fondi strutturali e d'investimento europei. Nel corso dell'anno, abbiamo ospitato giovani laureati per un programma di stage nei settori comunicazione e politiche.

Comunicazione

Susan Clandillon, Responsabile comunicazione senior, e Anita Alfonsi, Responsabile comunicazione e database, promuovono il nostro operato sui vari media e attraverso i canali di comunicazione. Curano il sito web, le pubblicazioni, i video, i podcast e la newsletter. Quest'anno, il team ha dato il benvenuto a neolaureati che hanno supportato, temporaneamente, lo sviluppo dei contenuti e la

divulgazione dei messaggi chiave.

Membership e amministrazione

Andreas Juul Standley-Johansen, Responsabile delle operazioni e dello sviluppo, si occupa della membership, della rendicontazione finanziaria e dello sviluppo delle partnership. È inoltre responsabile dell'organizzazione di tutte le attività finanziarie dal programma della CE. Hana Bellova, del Supporto amministrativo e contabile, gestisce gli aspetti finanziari, la governance, le risorse umane e le attività del Segretario generale.

Conferenza dei servizi sociali europei

La nostra conferenza annuale è organizzata da David Scurr, Responsabile della conferenza, e Aurelia Mandato, Organizzatrice della conferenza.



Questa pubblicazione ha ricevuto il supporto finanziario del programma dell'Unione europea per l'occupazione e l'innovazione sociale "EaSI" (2014-2020). Per ulteriori informazioni, visitare: <http://ec.europa.eu/social/easi>

Le informazioni contenute nella presente pubblicazione non rispecchiano necessariamente la posizione ufficiale della Commissione europea.

Ideazione e design: mosaiccreates.co.uk

Redazione testi e adattamento: Susan Clandillon

Selezione fotografica: Susan Clandillon, Jake Gillam-Smith

Autori delle fotografie: Katriina Jarvinen, Andreas Juul Standley-Johansen,
Simon Pugh, Martin Viazanko.

