



EU Funds for Social Services

GUIDA TECNICA PER INTERVENTI EFFICACI NEI SERVIZI SOCIALI

RACCOMANDAZIONI POLITICHE
E PASSI PRATICI PER I SERVIZI
SOCIALI



Co-funded by
the European Union

IL PROGETTO HELPDESK

Il progetto **“Helpdesk dei servizi sociali sui fondi UE”** (“Social Services helpdesk on EU Funds”) mira a raggiungere le principali parti interessate europee e nazionali coinvolte nei finanziamenti dell'UE (gestione condivisa) e i fornitori di servizi sociali per lavorare in modo più efficiente nella distribuzione e nell'utilizzo del Fondo sociale europeo+ (FSE+) e del Fondo europeo di sviluppo regionale (FESR) per i progetti di inclusione sociale. Nel corso del progetto, il partenariato ha sviluppato diversi strumenti per facilitare questo processo, basandosi sulle conoscenze maturate sui bisogni e sulle sfide, nonché sulle procedure efficaci di utilizzo del FSE+ e del FESR per i progetti di servizi sociali negli Stati membri dell'UE.

Il progetto pone le basi di un Helpdesk per i servizi sociali con due priorità principali:

- Supportare i fornitori di servizi sociali e i coordinatori locali/regionali dei servizi sociali ad accedere e utilizzare i fondi europei (FSE+ e FESR in particolare);
- Aiutare le Autorità di Gestione nazionali (o organismi simili) ad allocare in modo efficiente i fondi UE (FSE+ e FESR in particolare) per finanziare interventi di qualità nel campo dei servizi sociali.

Il progetto HELPDESK persegue tre obiettivi principali:

- Promuovere lo sviluppo di capacità e la sensibilizzazione su come i fondi dell'UE (in particolare il FSE+ e il FESR) possano sostenere al meglio interventi efficaci nei servizi sociali.
- Facilitare la semplificazione dell'accesso e dell'uso dei fondi UE per i servizi sociali.
- Facilitare lo scambio e la cooperazione tra le Autorità di gestione, i fornitori e i coordinatori di servizi sociali e la Commissione europea, per garantire che le priorità dei finanziamenti si basino su una valutazione dei bisogni e siano mirate a interventi efficaci e basati sui dati disponibili da parte dei servizi sociali.

Come si evince dalle priorità e dagli obiettivi del progetto, i principali gruppi target possono essere definiti come:

- Commissione europea.
- Autorità di gestione e organismi intermedi (o autorità nazionali / regionali / locali corrispondenti).
- Servizi sociali (locali / regionali / nazionali).

QUADRO GENERALE

02

La Guida tecnica per interventi efficaci nei servizi sociali offre un kit completo di strumenti alle Autorità di gestione (AdG) e ai servizi sociali per ottimizzare l'utilizzo delle risorse del Fondo sociale europeo Plus (FSE+) e del Fondo europeo di sviluppo regionale (FESR).

Lo sviluppo di questa guida ha comportato un approccio di ricerca multiforme, che ha avuto inizio con una ricerca a tavolino per creare delle schede di profilo nazionale per ogni Stato membro dell'UE. Queste schede hanno fornito informazioni fondamentali sulle priorità dei finanziamenti, sugli importi e sugli organismi di gestione a livello nazionale. È stata condotta un'indagine europea rivolta sia alle AdG che ai Servizi sociali dei 27 Stati membri per valutare le esigenze, le sfide e le opportunità di accesso e utilizzo dei fondi FSE+ e FESR. Inoltre, i Forum nazionali di raccolta delle prove (NEGF) hanno facilitato discussioni approfondite tra le parti interessate, confermando le tendenze emergenti e fornendo approfondimenti qualitativi. La letteratura esistente è stata esaminata per integrare ulteriormente i risultati e sono stati organizzati una serie di workshop intersettoriali e tematici per elaborare strategie di intervento efficaci.

La Guida tecnica affronta le lacune e le sfide critiche che le AdG e i Servizi sociali devono affrontare. Dalla semplificazione dei processi di gestione dei fondi alla massimizzazione dell'impatto sociale, questa guida offre strategie attuabili per promuovere la collaborazione e l'innovazione nell'erogazione dei servizi sociali in base ai diversi tipi di parti interessate, che si tratti di fornitori di servizi sociali, di AdG (attuatori e politici) o della Commissione europea (CE).

Il presente documento si basa sulla sintesi dei risultati inclusi nella versione finale della Guida tecnica sugli interventi efficaci nei servizi sociali. Il presente documento delinea le principali raccomandazioni politiche che i servizi sociali devono prendere in considerazione nella programmazione e nell'attuazione degli interventi.

Queste raccomandazioni politiche sostengono un approccio sistematico allo sviluppo e all'implementazione di servizi sociali che diano priorità ai bisogni e ai diritti degli individui e dei gruppi emarginati. Sottolineano l'importanza di proposte di progetti basati sui dati disponibili che affrontino in modo efficiente la progettazione di servizi incentrati sulla persona, orientati all'utente e basati sui diritti, anche attraverso l'integrazione e il partenariato con diverse parti interessate. Sottolineano l'importanza dell'uso della tecnologia per migliorare la qualità dei servizi.

Inoltre, sottolineano l'importanza di un personale adeguatamente formato, che garantisca la sicurezza e il sostegno, sostenendo i principi dei diritti umani, dell'inclusione sociale e della non discriminazione durante l'erogazione dei servizi.

Le raccomandazioni politiche sono il risultato di una collaborazione completa con i servizi sociali, le AdG, la CE e altre parti interessate. Le misure individuate rappresentano la volontà di promuovere la cooperazione in corso per ottenere un maggiore impatto. Il documento fornisce anche delle misure pratiche che i servizi sociali possono adottare per migliorare immediatamente l'erogazione dei servizi sociali.

- Prima di sviluppare proposte di progetto, condurre una **valutazione dei bisogni** per identificare i bisogni specifici della popolazione (destinataria) e garantire che i servizi sociali siano adattati per soddisfare tali bisogni.
- La valutazione dei bisogni effettuata dai servizi sociali interessati a elaborare proposte di progetto - e, ove opportuno, in collaborazione con altre parti interessate principali, in particolare il governo locale e regionale, i servizi pubblici per l'impiego, gli enti di previdenza sociale, altre organizzazioni no-profit/dell'economia sociale, ecc. - dovrebbero costituire **la base per lo sviluppo, l'implementazione e l'ampliamento di progetti di servizi incentrati sulla persona, orientati all'utente, basati sui diritti e che responsabilizzino le persone che si avvalgono dell'assistenza e del sostegno.**
- Nello sviluppo di proposte progettuali, utilizzare **soluzioni comprovate e basate sui dati disponibili** per disporre di servizi sociali che **rispondano alle esigenze** dei singoli utenti e ai bisogni identificati di un gruppo specifico di utenti emarginati o svantaggiati in modo efficace ed efficiente.
- Progettare e promuovere servizi sociali **integrati e completi**, coinvolgendo partenariati con altri fornitori di servizi e con le amministrazioni locali e regionali competenti, i servizi pubblici per l'impiego o gli enti di assicurazione sociale.
- Implementare meccanismi e utilizzare **indicatori quantitativi e qualitativi** per monitorare e valutare gli effetti dell'erogazione del servizio e garantire che i servizi sociali sperimentati o ampliati con il sostegno finanziario del FSE+ o del FESR possano rispondere al meglio alle esigenze degli utenti e migliorare il loro benessere (facendo riferimento anche al principio della coproduzione).
- Progettare i servizi sociali in modo che siano **accessibili a tutti gli utenti**, compresi quelli con disabilità fisiche o intellettuali, fornendo misure di supporto o personale di assistenza e rimuovendo le barriere fisiche e di comunicazione.
- Progettare servizi sociali che facciano uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) in modo da **migliorare la qualità dei servizi**, facilitare il lavoro del personale che li eroga e garantire i diritti e l'autonomia degli utenti dei servizi, basandosi sulle loro capacità individuali.
- Progettare servizi sociali sperimentati o ampliati con il sostegno finanziario del FSE+ o del FESR che perseguano l'obiettivo di avere **personale adeguatamente formato, disponibile** in numero adeguato, **tutelato** in linea con i requisiti di salute e sicurezza, e **supportato** da strumenti gestionali e digitali per fornire servizi di alta qualità che rispondano alle esigenze degli utenti.
- Progettare servizi sociali che **rispettino i diritti degli utenti finali**, facilitino l'**inclusione sociale** e prevenzano la **discriminazione**, la **segregazione** e l'**esclusione sociale**.

PASSI PRATICI

04

Di seguito è riportato un elenco di misure che i fornitori di servizi sociali possono adottare immediatamente per garantire che il FSE+ e il FESR contribuiscano a garantire l'accesso ai servizi sociali, in linea con i principi del Pilastro europeo dei diritti sociali e con altri quadri politici locali, regionali, nazionali, europei e con il diritto internazionale. Le misure mirano a coprire questioni orizzontali che riguardano i servizi sociali in tutta l'UE.

01



Condurre una valutazione dei bisogni

per identificare i bisogni specifici della popolazione (destinataria) e garantire che i servizi sociali siano adattati per soddisfare tali bisogni.

02



Implementare un approccio incentrato sull'utente

per erogare servizi che si concentrino sui bisogni e sulle preferenze dei singoli utenti. Coinvolgere gli utenti nella progettazione e nello sviluppo dei servizi attuando un meccanismo di co-produzione.

03



Seguire procedure basate sulle informazioni disponibili

per garantire che i servizi siano efficaci ed efficienti nel soddisfare le esigenze degli utenti.

04



Sviluppare partenariati

con altri fornitori di servizi per garantire che gli utenti ricevano servizi completi e coordinati.

05



Assicurarsi che il personale sia adeguatamente formato

disponibili in numero adeguato, protetti in linea con i requisiti di salute e sicurezza e supportati da strumenti gestionali e digitali per fornire servizi di alta qualità che rispondano alle esigenze degli utenti.

06



Implementare un programma di garanzia della qualità

per monitorare e valutare l'erogazione del servizio e garantire che i servizi soddisfino le esigenze degli utenti.

07



Garantire che i servizi siano accessibili

tutti gli utenti, compresi quelli con disabilità fisiche o intellettuali, eliminando le barriere fisiche e comunicative.

08



Utilizzare la tecnologia

per potenziare e migliorare l'erogazione dei servizi, come i servizi di telemedicina o la prenotazione di appuntamenti online, ma anche per garantire una formazione adeguata al corretto utilizzo dei dispositivi digitali da parte del personale e degli utenti.

09



Informare e formare

gli utenti riguardo i loro diritti e i loro diritti nei confronti dei servizi sociali. Assicurarsi che anche i fornitori di servizi siano consapevoli dei diritti e delle prerogative degli utenti.

10



Sviluppare e implementare un meccanismo di segnalazione per lamentele e feedback

per garantire che gli utenti possano fornire feedback e sollevare dubbi sull'erogazione dei servizi.



EU Funds for Social Services

ULTERIORI INFORMAZIONI SU:
WWW.EUFUNDS4SOCIAL.EU



Co-funded by
the European Union