



EU Funds for Social Services

# TEKNISK VÄGLEDNING OM EFFEKTIVA INSATSER INOM SOCIALA TJÄNSTER

POLITISKA REKOMMENDATIONER  
OCH PRAKTISKA ÅTGÄRDER FÖR  
SOCIALA TJÄNSTER



Co-funded by  
the European Union

# HELPDESK- PROJEKTET

01

## "Helpdesk-projektet för sociala tjänster gällande EU-fonder"

(HELPDESK) syftar till att nå de viktigaste europeiska och nationella intressenterna som är involverade i EU-finansiering (delad förvaltning) och leverantörer av sociala tjänster för att arbeta mer effektivt med att distribuera och använda Europeiska socialfonden+ (ESF+) och Europeiska regionala utvecklingsfonden (ERUF) för projekt inom social integration. Partnerskapet har utvecklat ett flertal verktyg under projektet för att underlätta denna process baserat på den samlade kunskapen om behov och utmaningar, samt framgångsrika metoder för användningen av ESF+ och ERUF för sociala tjänsteprojekt i EU:s medlemsländer.

Projektet lägger grunden till en helpdesk för sociala tjänster med två huvudprioriteringar:

- Att stödja leverantörer av sociala tjänster och lokala/regionala samordnare för sociala tjänster i att få tillgång till och använda EU-fonder (särskilt ESF+ och ERUF);
- Att hjälpa nationella förvaltningsmyndigheter (eller liknande organ) att effektivt fördela EU-fonder (ESF+, ERUF i synnerhet) för att finansiera kvalitetsinsatser inom området sociala tjänster.

HELPDESK-projektet arbetar mot tre huvudsakliga mål:

- Främja kapacitetsuppbyggande och öka medvetenheten om hur EU:s fonder (särskilt ESF+ och ERUF) bättre kan stödja effektiva socialtjänstinsatser.
- Underlätta förenklingen av tillgången till och användningen av EU-fonder för sociala tjänster.
- Underlätta utbytet och samarbetet mellan förvaltningsmyndigheter, leverantörer och samordnare av sociala tjänster och Europeiska kommissionen för att säkerställa att finansieringsprioriteringar baseras på en bedömning av behoven och inriktas på effektiva evidensbaserade insatser inom sociala tjänster.

Som framgår av projektets prioriteringar och mål kan de huvudsakliga målgrupperna definieras som:

- Europeiska kommissionen.
- Förvaltande myndigheter och förmedlande organ (eller motsvarande nationella/regionala/lokala myndigheter).
- Sociala tjänster (lokala/regionala/nationella).

Den tekniska vägledningen om effektiva interventioner i sociala tjänster erbjuder ett omfattande verktyg för förvaltningsmyndigheter (FM:er) och sociala tjänster för att optimera användningen av Europeiska socialfonden Plus (ESF+) och Europeiska regionala utvecklingsfonden (ERUF) resurser.

Utarbetandet av denna vägledning omfattade en mångfacetterad forskningsstrategi, som började med skrivbordsundersökningar för att skapa profilformulär för varje EU-medlemsstat. Dessa formulär gav viktiga insikter om finansieringsprioriteringar, belopp och förvaltningsorgan på nationell nivå. En europeisk undersökning riktad till både FM:er och sociala tjänster i de 27 medlemsstaterna genomfördes för att bedöma behov, utmaningar och möjligheter att få tillgång till och använda ESF+ och ERUF-medel. Dessutom underlättade det nationella bevisinsamlingsforumet (NEGF) djupgående diskussioner mellan intressenter som bekräftade framväxande trender och gav kvalitativa insikter. Befintlig litteratur granskades för att ytterligare komplettera resultaten, och en rad sektorsövergripande och tematiska workshops hölls för att utarbeta effektiva insatsstrategier.

Den tekniska vägledningen tar upp kritiska luckor och utmaningar som både FM:er och socialtjänsten står inför. Från effektivisering av fondförvaltningsprocesser till maximering av social påverkan, denna vägledning erbjuder handlingsbara strategier för att främja samarbete och innovation i leveransen av sociala tjänster enligt de olika typerna av intressenter, vare sig sociala tjänsteleverantörer, FM:er (genomförande och politiska) eller Europeiska kommissionen (EC).

Detta dokument bygger på en sammanfattning av de resultat som ingår i den slutliga versionen av den tekniska vägledningen om effektiva insatser inom sociala tjänster. I detta dokument beskrivs viktiga politiska rekommendationer som socialtjänsten bör beakta vid planeringen och genomförandet av insatser. Dessa politiska rekommendationer förespråkar ett systematiskt tillvägagångssätt för att utveckla och genomföra sociala tjänster som prioriterar individers och marginaliserade gruppers behov och rättigheter. De betonar vikten av evidensbaserade projektförslag som effektivt hanterar tjänsteutformning som är personcentrerad, användarorienterad och rättighetsbaserad, även genom integration och partnerskap med olika intressenter. De beskriver betydelsen av att använda teknik för att förbättra servicekvaliteten. Dessutom betonar de betydelsen av adekvat utbildad personal, som garanterar deras säkerhet och stöd, samtidigt som principerna om mänskliga rättigheter, social integration och icke-diskriminering upprätthålls genom hela tjänsteleveransen. De politiska rekommendationerna är resultatet av ett omfattande samarbete med socialtjänsten, FM:erna, EU-kommissionen och andra berörda parter. De identifierade åtgärderna representerar viljan att främja det pågående samarbetet för en större effekt. Dokumentet innehåller också praktiska åtgärder som socialtjänsten kan vidta för att omedelbart förbättra leveransen av sociala tjänster.

# POLITISKA REKOMMENDATIONER

03

- Innan projektförslag utarbetas ska en **behovsbedömning** göras för att identifiera de specifika behoven hos (mål)befolkningen och se till att de sociala tjänsterna är skraddarsydda för att tillgodose dessa behov.
- Den behovsbedömning som görs av socialtjänster som är intresserade av att utarbeta projektförslag - och, i förekommande fall, i samarbete med andra viktiga intressenter, särskilt lokala och regionala myndigheter, offentliga arbetsförmedlingar, socialförsäkringsorgan, andra ideella organisationer/sociala ekonomiorganisationer osv. - bör utgöra **grunden för att utveckla, lansera och skala upp tjänsteutformningar som är personcentrerade, rättighetsbaserade och som stärker personer som behöver vård och stöd.**
- När projektförslag utarbetas ska **evidensbaserade och beprövade lösningar** användas för att få sociala tjänster som på ett effektivt och ändamålsenligt sätt **tillgodoser behoven** hos enskilda användare och identifierade behov hos en särskild grupp av marginaliserade eller missgynnade användare.
- Utforma och främja **integrerade och heltäckande** sociala tjänster, genom partnerskap med andra tjänsteleverantörer och berörda lokala och regionala myndigheter, offentliga arbetsförmedlingar eller socialförsäkringsorgan.
- Implementera mekanismer och använd **kvantitativa och kvalitativa indikatorer** för att övervaka och utvärdera effekterna av tjänsteleveransen och garantera att de sociala tjänster som testas eller skalas upp med ekonomiskt stöd från ESF+ eller ERUF på bästa sätt kan tillgodose användarnas behov och förbättra deras välbefinnande (med hänvisning till principen om samproduktion).
- Utforma sociala tjänster på ett sådant sätt att de är **tillgängliga för alla användare**, däribland personer med fysiska eller intellektuella funktionshinder, genom att tillhandahålla stödåtgärder eller assisterande personal och genom att undanröja fysiska hinder och kommunikationshinder.
- Utforma sociala tjänster som använder **IKT** på ett sätt som **förbättrar tjänsternas kvalitet**, underlättar arbetet för den personal som tillhandahåller dem och garanterar tjänsteanvändarnas rättigheter och självbestämmande, med utgångspunkt i deras individuella kapacitet.
- Utforma sociala tjänster som testas eller skalas upp med ekonomiskt stöd från ESF+ eller ERUF och som syftar till att ha **välutbildad personal**, som finns **tillgänglig** i lämpligt antal, som **skyddas** i enlighet med hälso- och säkerhetskraven och som **stöds** av förvaltning och digitala verktyg för att tillhandahålla tjänster av hög kvalitet som är lyhörda för användarnas behov.
- Utforma sociala tjänster som **respekterar slutanvändarnas rättigheter**, underlättar **social integration** och förebygger **diskriminering, segregering** och **social utslagning**.

# PRAKTISKA ÅTGÄRDER

04

Följande är en lista över snabbt genomförbara åtgärder som leverantörer av sociala tjänster omedelbart kan vidta för att säkerställa att ESF+ och ERUF bidrar till att säkerställa tillgången till sociala tjänster, i linje med principerna i den europeiska pelaren för sociala rättigheter och andra relevanta lokala, regionala, nationella, europeiska politiska ramverk och internationell lag. Åtgärderna syftar till att behandla övergripande frågor som påverkar sociala tjänster i hela Europeiska unionen.

01



## Genomföra en behovsanalys

för att identifiera de specifika behoven hos (mål)befolkningen och se till att de sociala tjänsterna är skraddarsydda för att tillgodose dessa behov.

02



## Genomföra en användarcentrerad strategi

för att tillhandahålla tjänster som fokuserar på de enskilda användarnas behov och preferenser. Involvera användarna i utformningen och utvecklingen av tjänsterna genom att införa ett system för gemensam produktion.

03



## Använda evidensbaserade metoder

för att se till att tjänsterna är effektiva och ändamålsenliga när det gäller att tillgodose användarnas behov.

04



## Utveckla partnerskap

med andra tjänsteleverantörer för att säkerställa att användarna får heltäckande och samordnade tjänster.

05



## Säkerställa att personalen har adekvat utbildning

tillgängliga i tillräckligt antal, skyddas i enlighet med hälso- och säkerhetskraven och stöds av ledning och digitala verktyg för att tillhandahålla tjänster av hög kvalitet som är lyhörda för användarnas behov.

06



### Genomföra ett program för kvalitetssäkring

för att övervaka och utvärdera tjänsteleveransen och säkerställa att tjänsterna uppfyller användarnas behov.

07



### Se till att tjänsterna är tillgängliga

för alla användare, inklusive personer med fysiska eller intellektuella funktionsnedsättningar, genom att undanröja fysiska hinder och kommunikationshinder.

08



### Använd teknik

för att förbättra tjänsteleveransen, t.ex. telemedicinska tjänster eller tidsbokning online, men också se till att personalen och användarna får lämplig utbildning för att kunna använda digitala enheter på rätt sätt.

09



### Tillhandahåll information och utbildning

för användarna om deras rättigheter och berättigande till sociala tjänster. Se till att tjänsteleverantörerna också är medvetna om användarnas rättigheter och förmåner.

10



### Utveckla och implementera ett system för klagomål och feedback

för att säkerställa att användarna kan ge feedback och ta upp frågor om tjänsteleveransen.



EU Funds for Social Services

MER INFORMATION PÅ:  
[WWW.EUFUNDS4SOCIAL.EU](http://WWW.EUFUNDS4SOCIAL.EU)



Co-funded by  
the European Union