



EU Funds for Social Services

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚ ΕΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΣΤΙΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΚΑΙ
ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΒΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΙΣ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ



Co-funded by
the European Union

ΤΟ ΕΡΓΟ HELPDESK

01

Το έργο « Γραφείο Υποστήριξης Κοινωνικών Υπηρεσιών για τα Κονδύλια της ΕΕ » (HELPDESK)

στοχεύει να προσεγγίσει τους κύριους ευρωπαϊκούς και εθνικούς ενδιαφερόμενους φορείς που συμμετέχουν στη χρηματοδότηση της ΕΕ (επιμερισμένη διαχείριση) και τους παρόχους κοινωνικών υπηρεσιών ώστε να εργαστούν πιο αποτελεσματικά στη διανομή και χρήση του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου+ (ΕΚΤ+) και του Ευρωπαϊκού Ταμείου Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) για έργα κοινωνικής ένταξης. Η σύμπραξη έχει αναπτύξει διάφορα εργαλεία κατά τη διάρκεια του έργου, για να διευκολύνει αυτή τη διαδικασία με βάση τη συλλεχθείσα γνώση σχετικά με τις ανάγκες και τις προκλήσεις, καθώς και τις ορθές πρακτικές χρήσης του ΕΚΤ+ και του ΕΤΠΑ για έργα κοινωνικών υπηρεσιών στα κράτη μέλη της ΕΕ.

Το έργο θέτει τα θεμέλια ενός Γραφείου Υποστήριξης Κοινωνικών Υπηρεσιών με δύο κύριες προτεραιότητες:

·Στήριξη των παρόχων κοινωνικών υπηρεσιών και των τοπικών/περιφερειακών συντονιστών για τις κοινωνικές υπηρεσίες όσον αφορά την πρόσβαση και τη χρήση των κονδυλίων της ΕΕ (ιδίως του ΕΚΤ+ και του ΕΤΠΑ) ·

- Να βοηθήσει τις εθνικές Διαχειριστικές Αρχές (ή παρόμοιους φορείς) να καταλείμουν αποτελεσματικά τα κονδύλια της ΕΕ (ΕΚΤ+, ιδίως το ΕΤΠΑ) για τη χρηματοδότηση ποιοτικών παρεμβάσεων στον τομέα των κοινωνικών υπηρεσιών.

Το έργο HELPDESK εργάζεται προς τρεις κύριους στόχους:

- Προώθηση της ανάπτυξης ικανοτήτων και της ευαισθητοποίησης σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο τα ταμεία της ΕΕ (ιδίως το ΕΚΤ+ και το ΕΤΠΑ) μπορούν να υποστηρίξουν καλύτερα αποτελεσματικές παρεμβάσεις κοινωνικών υπηρεσιών.
- Διευκόλυνση της απλούστευσης της πρόσβασης και της χρήσης των κονδυλίων της ΕΕ για τις κοινωνικές υπηρεσίες.
- Διευκόλυνση της ανταλλαγής και της συνεργασίας μεταξύ των Διαχειριστικών Αρχών, των παρόχων και των συντονιστών κοινωνικών υπηρεσιών και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για να διασφαλιστεί ότι οι προτεραιότητες χρηματοδότησης βασίζονται σε αξιολόγηση των αναγκών και στοχεύουν σε αποτελεσματικές παρεμβάσεις κοινωνικών υπηρεσιών που βασίζονται σε αποδεικτικά στοιχεία.

Όπως φαίνεται από τις προτεραιότητες και τους στόχους του έργου, οι κύριες ομάδες-στόχοι μπορούν να οριστούν ως εξής:

- Ευρωπαϊκή Επιτροπή.
- Διαχειριστικές Αρχές και ενδιαμέσοι φορείς (ή αντίστοιχες εθνικές / περιφερειακές / τοπικές αρχές).

Κοινωνικές Υπηρεσίες (τοπικές / περιφερειακές / εθνικές).

Οι Τεχνικές Οδηγίες για Αποτελεσματικές Παρεμβάσεις στις Κοινωνικές Υπηρεσίες προσφέρουν ένα ολοκληρωμένο εργαλείο για τις Διαχειριστικές Αρχές (ΔΑ) και τις κοινωνικές υπηρεσίες για τη βελτιστοποίηση της χρήσης των πόρων του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου + (ΕΚΤ+) και του Ευρωπαϊκού Ταμείου Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ).

Η ανάπτυξη αυτής της καθοδήγησης περιελάμβανε μια πολύπλευρη ερευνητική προσέγγιση, ξεκινώντας με την έρευνα γραφείου για τη δημιουργία Φύλλων Προφίλ Χώρας για κάθε Κράτος Μέλος της ΕΕ. Αυτά τα φύλλα παρείχαν κρίσιμες πληροφορίες σχετικά με τις προτεραιότητες χρηματοδότησης, τα ποσά και τους φορείς διαχείρισης σε εθνικό επίπεδο. Διεξήχθη μια ευρωπαϊκή έρευνα με στόχο τόσο τις ΔΑ όσο και τις Κοινωνικές Υπηρεσίες στα 27 Κράτη Μέλη για την αξιολόγηση των αναγκών, των προκλήσεων και των ευκαιριών πρόσβασης και αξιοποίησης των κονδυλίων του ΕΚΤ+ και του ΕΤΠΑ. Επιπλέον, τα Εθνικά Φόρουμ Συγκέντρωσης Αποδεικτικών Στοιχείων (ΕΦΣΑΣ) διευκόλυναν τις εις βάθος συζητήσεις μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών, επιβεβαιώνοντας τις αναδυόμενες τάσεις και παρέχοντας ποιοτικές πληροφορίες. Η υπάρχουσα βιβλιογραφία αναθεωρήθηκε για να συμπληρώσει περαιτέρω τα ευρήματα και πραγματοποιήθηκε μια σειρά διατομεακών και θεματικών εργαστηρίων για την επεξεργασία αποτελεσματικών στρατηγικών παρέμβασης.

Οι Τεχνικές Οδηγίες αντιμετωπίζουν τα κρίσιμα κενά και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν τόσο οι ΔΑ όσο και οι Κοινωνικές Υπηρεσίες. Από τον εξορθολογισμό των διαδικασιών διαχείρισης των ταμείων έως τη μεγιστοποίηση του κοινωνικού αντίκτυπου, αυτή η καθοδήγηση προσφέρει εφαρμόσιμες στρατηγικές για την προώθηση της συνεργασίας και της καινοτομίας στην παροχή κοινωνικών υπηρεσιών σύμφωνα με τους διάφορους τύπους ενδιαφερόμενων μερών, είτε πρόκειται για παρόχους κοινωνικών υπηρεσιών, ΔΑ (εκτελεστικές και πολιτικές) είτε για την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Το παρόν έγγραφο βασίζεται στην περίληψη των αποτελεσμάτων που περιλαμβάνονται στην τελική έκδοση της Τεχνικής Καθοδήγησης για τις Αποτελεσματικές Παρεμβάσεις στις Κοινωνικές Υπηρεσίες. Το παρόν έγγραφο περιγράφει βασικές συστάσεις πολιτικής για τις Κοινωνικές Υπηρεσίες που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά τον προγραμματισμό και την εφαρμογή παρεμβάσεων.

Αυτές οι συστάσεις πολιτικής υποστηρίζουν μια συστηματική προσέγγιση για την ανάπτυξη και την εφαρμογή κοινωνικών υπηρεσιών που δίνουν προτεραιότητα στις ανάγκες και τα δικαιώματα των ατόμων και των περιθωριοποιημένων ομάδων. Τονίζουν τη σημασία των προτάσεων έργων που βασίζονται σε αποδεικτικά στοιχεία, οι οποίες αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά τον σχεδιασμό υπηρεσιών που είναι ανθρωποκεντρικές, προσανατολισμένες στον χρήστη και βασίζονται στα δικαιώματα, επίσης μέσω της ενσωμάτωσης και της εταιρικής σχέσης με διάφορα ενδιαφερόμενα μέρη. Περιγράφουν τη σημασία της χρήσης της τεχνολογίας για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών.

Επιπλέον, τονίζουν τη σημασία του επαρκώς εκπαιδευμένου προσωπικού, διασφαλίζοντας την ασφάλεια και την υποστήριξή του, τηρώντας παράλληλα τις αρχές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της κοινωνικής ένταξης και της απαγόρευσης των διακρίσεων καθ' όλη τη διάρκεια της παροχής υπηρεσιών.

Οι συστάσεις πολιτικής είναι το αποτέλεσμα μιας ολοκληρωμένης συνεργασίας με τις κοινωνικές υπηρεσίες, τις ΔΑ, την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και άλλους σχετικούς ενδιαφερόμενους φορείς. Τα μέτρα που προσδιορίστηκαν αντιπροσωπεύουν τη βούληση να προωθηθεί η συνεχιζόμενη συνεργασία για μεγαλύτερο αντίκτυπο.

Το έγγραφο παρέχει επίσης πρακτικά βήματα που μπορούν να λάβουν οι Κοινωνικές Υπηρεσίες για την άμεση βελτίωση της παροχής κοινωνικών υπηρεσιών.

- Πριν από την ανάπτυξη προτάσεων έργων, πραγματοποιήστε μια **εκτίμηση αναγκών για να προσδιορίσετε τις συγκεκριμένες ανάγκες του πληθυσμού** (στόχου) και να διασφαλίσετε ότι οι κοινωνικές υπηρεσίες είναι προσαρμοσμένες στις ανάγκες αυτές.
- Η αξιολόγηση των αναγκών που πραγματοποιείται από τις Κοινωνικές Υπηρεσίες που ενδιαφέρονται για την εκπόνηση προτάσεων έργων - και, κατά περίπτωση, σε συνεργασία με άλλους βασικούς ενδιαφερόμενους φορείς, ιδίως την τοπική και περιφερειακή αυτοδιοίκηση, τις Δημόσιες Υπηρεσίες Απασχόλησης, τους φορείς κοινωνικής ασφάλισης, άλλους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς/οργανισμούς κοινωνικής οικονομίας κ.λπ. - θα πρέπει να **αποτελέσει τη βάση για την ανάπτυξη, την ανάπτυξη και την κλιμάκωση σχεδίων υπηρεσιών που είναι ανθρωποκεντρικά, βασίζονται στα δικαιώματα και τα οποία ενδυναμώνουν τα άτομα που αντλούν φροντίδα και υποστήριξη.**
- Κατά την ανάπτυξη προτάσεων έργων, χρησιμοποιήστε **τεκμηριωμένες και αποδεδειγμένες λύσεις** για να έχετε κοινωνικές υπηρεσίες που **αντιμετωπίζουν τις ανάγκες** των μεμονωμένων χρηστών και προσδιορίζουν τις ανάγκες μιας συγκεκριμένης ομάδας περιθωριοποιημένων ή μειονεκτούντων χρηστών με αποτελεσματικό και αποδοτικό τρόπο.
- Σχεδιασμός και προώθηση **ολοκληρωμένων και ολοκληρωμένων** κοινωνικών υπηρεσιών, με τη συμμετοχή συμπράξεων με άλλους παρόχους υπηρεσιών και τις σχετικές τοπικές και περιφερειακές κυβερνήσεις, δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης ή φορείς κοινωνικής ασφάλισης.
- Εφαρμογή μηχανισμών και χρήση **ποσοτικών και ποιοτικών δεικτών** για την παρακολούθηση και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της παροχής υπηρεσιών και για την εγγύηση ότι οι κοινωνικές υπηρεσίες που δοκιμάζονται ή κλιμακώνονται με την οικονομική υποστήριξη του ΕΚΤ+ ή του ΕΤΠΑ μπορούν να ανταποκριθούν καλύτερα στις ανάγκες των χρηστών και να βελτιώσουν την ευημερία τους (αναφερόμενοι επίσης στην αρχή της συμπαραγωγής).
- Σχεδιάστε τις κοινωνικές υπηρεσίες με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι **προσβάσιμες σε όλους τους χρήστες**, συμπεριλαμβανομένων εκείνων με σωματικές ή διανοητικές αναπηρίες, παρέχοντας μέτρα υποστήριξης ή βοηθητικό προσωπικό και αίροντας τα φυσικά και επικοινωνιακά εμπόδια.
- Σχεδιασμός κοινωνικών υπηρεσιών που χρησιμοποιούν τις **ΤΠΕ** με τρόπο που να **βελτιώνουν την ποιότητα των υπηρεσιών**, να διευκολύνουν το έργο του εργατικού δυναμικού που τις παρέχει και να εγγυώνται τα δικαιώματα και την αυτονομία των χρηστών των υπηρεσιών, αξιοποιώντας τις ατομικές τους ικανότητες.
- Σχεδιασμός κοινωνικών υπηρεσιών που δοκιμάζονται ή κλιμακώνονται με την οικονομική υποστήριξη του ΕΚΤ+ ή του ΕΤΠΑ που επιδιώκουν να έχουν επαρκώς **εκπαιδευμένο προσωπικό, διαθέσιμο** σε επαρκή αριθμό, να **προστατεύεται** σύμφωνα με τις απαιτήσεις υγείας και ασφάλειας και να **υποστηρίζεται** από διαχειριστικά και ψηφιακά εργαλεία για την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των χρηστών.
- Σχεδιασμός κοινωνικών υπηρεσιών που **σέβονται τα δικαιώματα των τελικών χρηστών**, διευκολύνουν την κοινωνική ένταξη και αποτρέπουν τις διακρίσεις, τον διαχωρισμό και τον κοινωνικό αποκλεισμό.

ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΒΗΜΑΤΑ

05

Ακολουθεί ένας κατάλογος ταχέως εφαρμόσιμων μέτρων που μπορούν να λάβουν άμεσα οι πάροχοι κοινωνικών υπηρεσιών για να διασφαλίσουν ότι το ΕΚΤ+ και το ΕΤΠΑ συμβάλλουν στη διασφάλιση της πρόσβασης στις κοινωνικές υπηρεσίες, σύμφωνα με τις αρχές του Ευρωπαϊκού Πυλώνα Κοινωνικών Δικαιωμάτων και άλλων σχετικών τοπικών, περιφερειακών, εθνικών, ευρωπαϊκών πλαισίων πολιτικής και του διεθνούς δικαίου. Τα μέτρα αποσκοπούν στην κάλυψη οριζόντιων ζητημάτων που επηρεάζουν τις κοινωνικές υπηρεσίες σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση.

01



Διεξαγωγή εκτίμησης αναγκών

για τον προσδιορισμό των ειδικών αναγκών του πληθυσμού (στόχου) και τη διασφάλιση ότι οι κοινωνικές υπηρεσίες είναι προσαρμοσμένες για να καλύπτουν τις εν λόγω ανάγκες.

02



Εφαρμογή μιας προσέγγισης με επίκεντρο τον χρήστη

με σκοπό την παροχή υπηρεσιών που εστιάζουν στις ανάγκες και στις προτιμήσεις των μεμονωμένων χρηστών. Συμμετοχή των χρηστών στον σχεδιασμό και στην ανάπτυξη υπηρεσιών εφαρμόζοντας έναν μηχανισμό συμπαραγωγής.

03



Χρήση βέλτιστων πρακτικών βάσει συγκεκριμένων στοιχείων

για να διασφαλιστεί ότι οι υπηρεσίες είναι αποτελεσματικές και αποδοτικές στην κάλυψη των αναγκών των χρηστών.

04



Ανάπτυξη εταιρικών σχέσεων

με άλλους παρόχους υπηρεσιών για να διασφαλιστεί ότι οι χρήστες λαμβάνουν ολοκληρωμένες και συντονισμένες υπηρεσίες.

05



Διασφάλιση επαρκούς καταρτισμένου προσωπικού

και διαθέσιμου σε επαρκή αριθμό, ότι προστατεύεται σύμφωνα με τις απαιτήσεις υγείας και ασφάλειας και υποστηρίζεται από τη διαχείριση και τα ψηφιακά εργαλεία για την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των χρηστών.

06



Υλοποίηση προγράμματος διασφάλισης ποιότητας

Για την παρακολούθηση και την αξιολόγηση της παροχής υπηρεσιών, καθώς και τη διασφάλιση ότι οι υπηρεσίες ανταποκρίνονται στις ανάγκες των χρηστών.

07



Διασφάλιση προσβάσιμων υπηρεσιών

σε όλους τους χρήστες, συμπεριλαμβανομένων εκείνων με σωματικές ή διανοητικές αναπηρίες, καταργώντας τους φυσικούς και επικοινωνιακούς φραγμούς.

08



Χρήση τεχνολογίας

για να βελτιωθεί η παροχή υπηρεσιών, όπως οι υπηρεσίες τηλεϊατρικής ή η επιγραμμική κράτηση ραντεβού, καθώς και να διασφαλιστεί η κατάλληλη κατάρτιση για τη σωστή χρήση ψηφιακών συσκευών από το προσωπικό και τους χρήστες.

09



Παροχή πληροφοριών και εκπαίδευσης

στους χρήστες σχετικά με τα πάσης φύσεως δικαιώματά τους όσον αφορά τις κοινωνικές υπηρεσίες. Βεβαιωθείτε ότι οι πάροχοι υπηρεσιών γνωρίζουν επίσης τα δικαιώματα και τα πάσης φύσεως δικαιώματα των χρηστών.

10



Ανάπτυξη και εφαρμογή ενός μηχανισμού παραπόνων και ανατροφοδότησης

για να διασφαλιστεί ότι οι χρήστες μπορούν να παρέχουν ανατροφοδότηση και να εκφράζουν ανησυχίες σχετικά με την παροχή υπηρεσιών.



EU Funds for Social Services

ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΤΟΝ
ΙΣΤΟΤΟΠΟ:

WWW.EUFUNDS4SOCIAL.EU



Co-funded by
the European Union