

# Promuovere la qualità della vita dei fruitori dei servizi sociali

Valentina Guerra, | 30 aprile 2019

I servizi sociali di tutta Europa mirano a fornire ai cittadini servizi di assistenza sicuri, efficaci e di alta qualità. Di recente, varie riflessioni sul tema della qualità dei servizi evidenziano la necessità di pianificare servizi personalizzati al fine di garantire una migliore qualità della vita delle persone che si trovano in una condizione di vulnerabilità più o meno complessa. A livello europeo, il tema della qualità della vita viene ripreso dai 20 principi enunciati nel [Pilastro Europeo dei Diritti Sociali](#). Molto interessante è anche il lavoro condotto da Eurofound, la Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro, che ogni quattro anni conduce delle [Indagini europee sulla qualità della vita \(EQLS\)](#) sulla base di una serie di indicatori che includono tra altri, anche l'accesso ai servizi pubblici. **Ma cosa definisce un servizio sociale di qualità e come può essere operato il passaggio ad un servizio che cerca di migliorare la qualità della vita dei suoi fruitori?** La qualità di un servizio si costruisce nelle diverse fasi che vanno dalla pianificazione, all'erogazione e alla valutazione. Offrire un servizio di qualità implica una pianificazione basata sulle evidenze, l'utilizzo di strumenti efficaci di mappatura dei bisogni delle popolazioni più vulnerabili, una pianificazione delle spese e una redistribuzione efficace delle risorse economiche. Per quanto riguarda invece l'erogazione dei servizi, determinano un servizio di qualità altre variabili, come per esempio l'accessibilità ai servizi, il coinvolgimento di un numero adeguato di professionisti, un'efficace integrazione dei servizi e la personalizzazione della risposta ai bisogni dei fruitori. Infine, la presenza di attività di monitoraggio e valutazione del servizio, possono ugualmente contribuire a garantire la qualità dei servizi erogati quando sono basate su indicatori adeguati ai vari servizi. Integrare nella qualità dei servizi anche la qualità della vita dei fruitori, significa però fare un passo ulteriore, cioè operare il passaggio da una logica di assistenzialismo ad una di empowerment. L'Organizzazione Mondiale della Sanità definisce la qualità della vita delle persone "come percezione individuale della loro posizione nella vita nel contesto della cultura e dei sistemi di valori in cui vivono e in relazione ai loro obiettivi, aspettative, standard e preoccupazioni. Si tratta di un concetto di ampio respiro influenzato in modo complesso dalla salute fisica, dallo stato psicologico, dalle convinzioni personali, dalle relazioni sociali e dalla loro relazione con le caratteristiche salienti del loro ambiente[<sup>note</sup>World Health Organisation, WHOQOL: [Measuring Quality of Life](#).[/note]". Benché nello specifico l'OMS faccia riferimento allo stato di salute, il concetto di qualità della vita così inteso può essere riportato anche nel campo del benessere e dell'inclusione sociale. In questo senso, la qualità della vita dei fruitori dei servizi diventa un processo che enti pubblici e cittadini costruiscono insieme in base a ruoli e responsabilità condivise. Il passaggio dalla qualità del servizio alla qualità della vita avviene in un momento storico in cui i servizi sociali degli enti pubblici hanno vissuto dei grandi tagli ai finanziamenti e quindi operano in una condizione di maggiore difficoltà economica. Tuttavia, questa crisi ha offerto l'opportunità a vari enti pubblici in diversi paesi europei di rivedere il sistema di welfare e di ridare ai cittadini un ruolo centrale nelle politiche sociali pubbliche. Nell'aprile 2018, il governo scozzese ha adottato nuovi [standard di assistenza](#) rivoluzionando il sistema precedente. I principi di riferimento del nuovo approccio si basano sui concetti di dignità e rispetto, empatia, inclusività, assistenza e supporto flessibili e aperti all'ascolto dei bisogni dei cittadini e benessere. I nuovi standard vengono espressi attraverso degli "*I statements*" (dichiarazioni in prima persona):

- "Ricevo un'assistenza e un supporto di alta qualità che soddisfano le mie esigenze;
- Sono pienamente coinvolto in tutte le decisioni riguardo all'assistenza e il supporto che ricevo;
- Ho fiducia nelle persone che mi offrono assistenza e supporto;
- Ho fiducia nell'organizzazione che mi fornisce assistenza e supporto;
- Vivo un ambiente di alta qualità quando l'organizzazione fornisce le premesse necessarie."

Questi standard sono ora alla base dei **nuovi protocolli di monitoraggio e valutazione della qualità dei servizi** utilizzati dal Care Inspectorate che si occupa di garantire che i servizi di assistenza offerti siano della massima qualità, e che siano adatti alle esigenze e ai bisogni dei loro fruitori. Gli standard di assistenza stabiliscono ciò che le persone dovrebbero aspettarsi quando si avvalgono di servizi sanitari, di servizi sociali o di prestazioni assistenziali e hanno quale finalità quella di migliorare le condizioni di vita dei cittadini, di garantire che gli individui siano trattati con rispetto e dignità, e che il rispetto dei diritti umani fondamentali sia posto alla base del sistema di erogazione dei servizi. Un aspetto fondamentale che emerge da varie riflessioni, è l'importanza di **coinvolgere i fruitori dei servizi o i loro carer nella definizione dei piani di assistenza personalizzati**. Un esempio giunge dal Comune di Randers in Danimarca, che ha creato il progetto '[La mia vita, i miei obiettivi](#)' rivolto a un gruppo di giovani tra i 18 e i 30 anni, affetti da autismo o lesioni cerebrali acquisite, e da giovani

con difficoltà di apprendimento. Al fine di pianificare servizi che rispondano meglio alle esigenze dei giovani con disabilità, il Comune di Randers ha sviluppato una metodologia che prevede l'utilizzo di materiali in formato facile da leggere per l'analisi dei diversi aspetti della vita dei giovani: salute e benessere, carriera professionale, relazioni sociali, rapporto con la propria famiglia, viaggi e divertimento. Grazie a queste consulenze, i servizi sociali pubblici hanno potuto mappare in maniera efficace non solo i bisogni ma anche gli obiettivi di vita dei fruitori dei servizi, e di conseguenza pianificare i servizi per rispondere a tali bisogni. Infine, il tema della **personalizzazione degli interventi** è cruciale quando si tratta di migliorare la qualità della vita dei fruitori dei servizi. Un esempio proviene dai Paesi Bassi dove è stato costruito il primo villaggio per malati di demenza senile, chiamato [Villaggio residenziale di Hogeweyk](#). Questo esempio è stato replicato anche in Italia, dove nel 2018 è stato inaugurato nei pressi di Roma il [Villaggio Emanuele](#), che ospita persone colpite dal morbo di Alzheimer. Al centro di questi nuovi progetti di assistenza, c'è un piano personalizzato che stabilisce non solo gli obiettivi da raggiungere per ogni residente, ma anche i contenuti e le modalità di intervento, al fine di mantenere il più a lungo possibile una condizione di indipendenza e di libertà. Questo approccio permette di massimizzare la qualità della vita, mantenendo il più possibile abitudini e stili di vita antecedenti all'instaurarsi della patologia. Per esempio le residenze possono ospitare un massimo di 6-7 persone e comportano un design diverso per riflettere diversi stili di vita: uno stile più cosmopolita per le persone che erano abituate a viaggiare e ad incontrare altre culture, uno più rustico per coloro che amavano le attività legate alla vita in campagna o all'aperto, e così via. In ogni residenza, è presente lo staff che oltre ai vari compiti assistenziali, assiste i residenti per lo svolgimento di attività quotidiane come lavare, cucinare e fare la spesa. Il villaggio ha strade, piazze, giardini e un parco dove i residenti possono tranquillamente muoversi liberamente e godere di attività ricreative come andare al ristorante, al bar e o a teatro. In conclusione, diverse riflessioni avvenute a livello europeo mostrano che per garantire dei servizi che mirano al miglioramento della qualità della vita dei fruitori dei servizi, è necessario coinvolgere i fruitori in tutte le varie fasi di pianificazione, erogazione e valutazione. Inoltre, un ruolo centrale va assegnato alla necessità di adottare la prospettiva dell'empowerment dei cittadini, uscendo totalmente da una logica assistenzialistica dei servizi e mirando alla personalizzazione della risposta ai loro bisogni. *Il tema della qualità dei servizi e della vita verrà approfondito durante la 27a [Conferenza dei Servizi Sociali Europei](#), organizzata dallo European Social Network in cooperazione con Regione Lombardia. Il programma prevede 4 sessioni plenarie, 28 workshop, 4 dibattiti tematici in parallelo, e due forum di progetti. La Conferenza si avvale di traduzione simultanea in cinque lingue: italiano, inglese, spagnolo, francese e tedesco. Si prega di consultare:*

- [Programma della Conferenza](#)
- [Lista dei workshop](#)
- [Lista dei progetti presentati al forum di progetti](#)
- [Lista dei dibattiti tematici](#)