

Ufficio dell'aiuto e della protezione (UAP)

Settore famiglie e minorenni

Missione e Prestazioni

Bellinzona, gennaio 2014

Indice

Introduzione	p. 3
Basi legislative di riferimento	p. 4
Valori e principi	p. 5
Missione	p. 5
Target	p. 6
Organizzazione	p. 7
Prestazioni: A - schema di sintesi	p. 8
B - metodo	p. 9
C - cartella sociale	p. 11
D - condizioni generali	p. 11
E - le schede	
0. Accoglienza	
0.1 <i>Intake</i> di <i>assessment</i> d'ufficio	p. 12
1. Informazione	
1.1. Informazione generica e specifica	p. 13
2. Consulenza	
2.1. Consulenza sociale a enti	p. 14
2.2. Consulenza sociale a persone terze	p. 15
2.3. Consulenza sociale a famiglie	p. 16
3. Azione di aiuto sociale	
3.0. Assessment relazionale	p. 17
3.1. Intervento sociale	p. 18
3.2. Valutazione del bisogno di affidamento a terzi e – se del caso – preparazione, esecuzione e verifica dell'affidamento	p. 20
4. Azione di aiuto valutativo/esplorativo su mandato	
4.1. Valutazione socio-famigliare (socio-ambientale) richiesta dalle Autorità di protezione o giudiziarie	p. 22
4.2. Ufficio di controllo e di informazione	p. 24
4.3. Valutazione del bisogno di affidamento a terzi e – se del caso – preparazione, esecuzione e verifica dell'affidamento	p. 26
5. Azione di aiuto valutativo/esplorativo richiesto da terzi	
5.1. Esame socio-ambientale richiesto dal Servizio sociale Internazionale, dalla Sezione della popolazione, dall'Ufficio dello Stato civile	p. 28
6. Autorità di riferimento per l'accoglimento di minorenni in famiglie (OAMin)	
6.1. Famiglie affidatarie: esame delle premesse generali dell'autorizzazione, rilascio dell'autorizzazione e vigilanza	p. 29
6.2. Esame dei presupposti per l'Affidamento diurno	p. 31

Introduzione

Lo scorso 1° maggio 2013 è ufficialmente entrato in funzione il nuovo **Ufficio dell'aiuto e della protezione (UAP)**.

Si tratta di un ufficio istituito per erogare le **prestazioni di consulenza sociale** della Divisione dell'azione sociale e delle famiglie ai cittadini che si trovano in una situazione o in uno stato di bisogno, necessità, difficoltà, minaccia, violenza o vittima di un reato.

Per svolgere questo mandato l'Ufficio dell'aiuto e della protezione (UAP) si compone di cinque settori d'intervento, uno dei quali è dedicato alle famiglie e ai minorenni.

Il **Settore delle famiglie e dei minorenni** tratta un ambito delicato e sensibile, che interessa la base stessa su cui poggia la nostra società, alla quale lo Stato – attraverso le sue leggi - desidera offrire un suo aiuto a complemento di quello assicurato dalla cerchia familiare e dalle varie organizzazioni spontanee che la nostra società civile ha promosso nel tempo e di recente.

Il presente Catalogo delle prestazioni rappresenta un contributo importante alla trasparenza dell'intervento sociale dell'ente pubblico.

Esso costituisce uno strumento utile al cittadino, agli enti e alle autorità per conoscere meglio il contenuto della missione, dei valori, dell'organizzazione e della dimensione operativa delle prestazioni che lo Stato, attraverso il suo ufficio di riferimento, assicura in aiuto alle famiglie e ai minorenni e, se necessario, alla loro protezione.

Paolo Beltraminelli
Direttore del Dipartimento
della sanità e della socialità

L'Ufficio dell'aiuto e della protezione – Settore famiglie e minorenni



Basi legislative di riferimento

In generale: la **Convenzione internazionale sui diritti del fanciullo** (art. 2 -*non discriminazione*-, art. 3 -*interesse superiore del fanciullo*-, art. 5 -*diritti e doveri dei genitori*-, art. 6 -*sviluppo del fanciullo*-, art. 8 -*relazioni familiari*-, art. 9 -*separazione dai genitori*-, art. 12 -*opinione del fanciullo*-, art. 18 -*responsabilità dei genitori e loro sostegno*- art. 19, 20 e 25 -*protezione del fanciullo*-); la **Costituzione federale** (art. 11 e 41); la **Costituzione cantonale** (art. 13 e 14)

In particolare: il **Codice civile svizzero** (art. 316 e 317); l'**Ordinanza federale sull'accoglimento di minori a scopo di affiliazione** (OAMin); la **Legge sul sostegno alle attività delle famiglie e di protezione dei minorenni** (Legge per le famiglie -Lfam-, art. 15 e 16); il **Regolamento della Legge per le famiglie** (RLfam); le **Direttive dipartimentali** concernenti l'ammontare della retta uniforme mensile per gli affidamenti nei centri educativi e le **raccomandazioni** relative al compenso delle famiglie affidatarie e del contributo mensile delle famiglie naturali

Valori e Principi

I valori costituiscono l'orientamento, la guida dell'azione e delle modalità d'intervento dell'UAP. La professione di servizio sociale dell'UAP è al **servizio delle famiglie e dei suoi componenti** per contribuire al loro sviluppo, per valorizzare le loro capacità di assunzione di responsabilità, per valorizzare la loro autonomia, per sostenerli nel prevenire ed affrontare le situazioni di bisogno, di difficoltà o di disagio, per sostenerli nell'uso delle proprie risorse, per promuovere ogni iniziativa atta a ridurre i rischi di emarginazione e di esclusione.

La premessa di fondo del lavoro di servizio sociale pone al centro il riconoscimento della **dignità dell'uomo**¹ e la consapevolezza della sua **libertà**.

L'assunzione del valore della dignità e della libertà della persona implica il riconoscimento dei suoi diritti fondamentali, dei diritti sociali di cittadinanza e l'azione professionale è diretta alla promozione, alla tutela ed esigibilità di questi diritti.

La **dignità** e la **libertà** della persona sono **valori centrali** a partire dai quali si snodano le azioni del lavoro di servizio sociale e gli interventi degli operatori dell'UAP.

Dai valori della dignità e della libertà della persona derivano i **principi** del lavoro di servizio sociale, dai quali scaturiscono le finalità delle azioni concrete e i mezzi per raggiungerle ("non è possibile, per esempio, perseguire l'esigibilità del diritto delle persone di governarsi da sé, se nelle azioni e nel comportamento professionale non si rispetta fin dall'inizio tale diritto"², è il principio dell'isomorfismo), in particolare:

- il **rispetto della persona**: significa prendere in considerazione, dare importanza, comporta l'accettazione della persona, la capacità di non giudicarla e di comprendere i motivi del suo comportamento, i suoi bisogni e aspirazioni, le sue risorse disponibili ed attivabili per fronteggiare lo stato di bisogno;
- la **valorizzazione delle risorse della persona**: capacità di privilegiare una lettura della realtà della persona in termini di risorse attuali e possibili, considerare i suoi problemi come occasione di apprendimento sociale suscettibili di essere trasformati;
- l'**individualizzazione**: adeguare gli interventi e le risposte alla particolarità e specificità di ogni persona e di ogni situazione. La persona non è oggetto d'intervento ma soggetto pensante, dotato di intenzionalità e di capacità;
- il **rispetto dell'uguaglianza**: tutte le persone sono accomunate da pari dignità e dall'essere titolari di diritti fondamentali, che comporta l'assunzione di atteggiamenti d'imparzialità e di equità, di lotta contro la discriminazione e l'emarginazione;
- l'**autodeterminazione della persona**: è il diritto di decidere da soli quali siano i propri bisogni e come essi debbano venir affrontati. Per l'UAP ciò implica concepire l'intervento come un "aiutare ad aiutarsi da sé", promuovere l'autonomia della persona, dare fiducia affinché la persona acquisisca fiducia, non sostituirsi alla persona nelle decisioni che le riguardano³;
- la **riservatezza** e la **protezione dei dati** della persona.

Missione

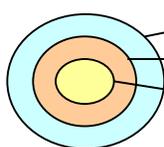
La missione dell'UAP per il Settore delle famiglie e i minorenni in applicazione della Legge per le famiglie è finalizzata ad **aiutare** (inteso come: coinvolgimento, esplorazione/valutazione, comprensione, azione) le **famiglie** o i loro singoli membri quando la salute, lo sviluppo fisico, psichico o sociale del **minorenne** è minacciato o in pericolo, affinché possano recuperare la loro autonomia.

¹ Con questo termine si usa riferirsi al valore intrinseco ed inestimabile di ogni essere umano per cui tutti gli uomini, senza distinzioni di età, stato di salute, sesso, razza, religione, nazionalità, ecc. meritano un rispetto incondizionato.

² Maria Dal Pra Ponticelli, *Dizionario di servizio sociale*, Carocci Faber, Roma, 2005, p. 469.

³ Questo principio, fondamentale del lavoro sociale, aiuta pure a comprendere la distinzione che sussiste fra la prestazione di "servizio sociale" e la prestazione di "servizio tutelare", ossia la prestazione di esecuzione di misure tutelari (curatele, tutele) dove, in questo specifico ambito, la persona investita di un mandato è chiamata a completare o a sostituire l'utente in determinate decisioni e mansioni.

Target



Famiglie

Famiglie con minorenni

Famiglie con minorenni in situazione di bisogno, di difficoltà, di potenziale rischio

La nozione di **situazione di bisogno, di difficoltà, di potenziale rischio**, di "minaccia/pericolo" per il **minorenne** comprende le seguenti situazioni:

- **Famiglie** con minorenni che vivono una situazione di disagio ed hanno difficoltà ad esercitare la loro responsabilità genitoriale (o la loro responsabilità genitoriale risulta essere limitata) a causa di difficoltà riscontrate nella vita quotidiana, decesso, malattia, abbandono, ospedalizzazione, prigionia, grave dipendenza, ...
- **Minorenni** esposti a fattori di rischio, in quanto sottoposti a forme dirette o indirette (assistite) di maltrattamento e violenza (fisica, psichica, sessuale) o a negligenza e trascuratezza nei loro confronti

All'UAP possono rivolgersi:

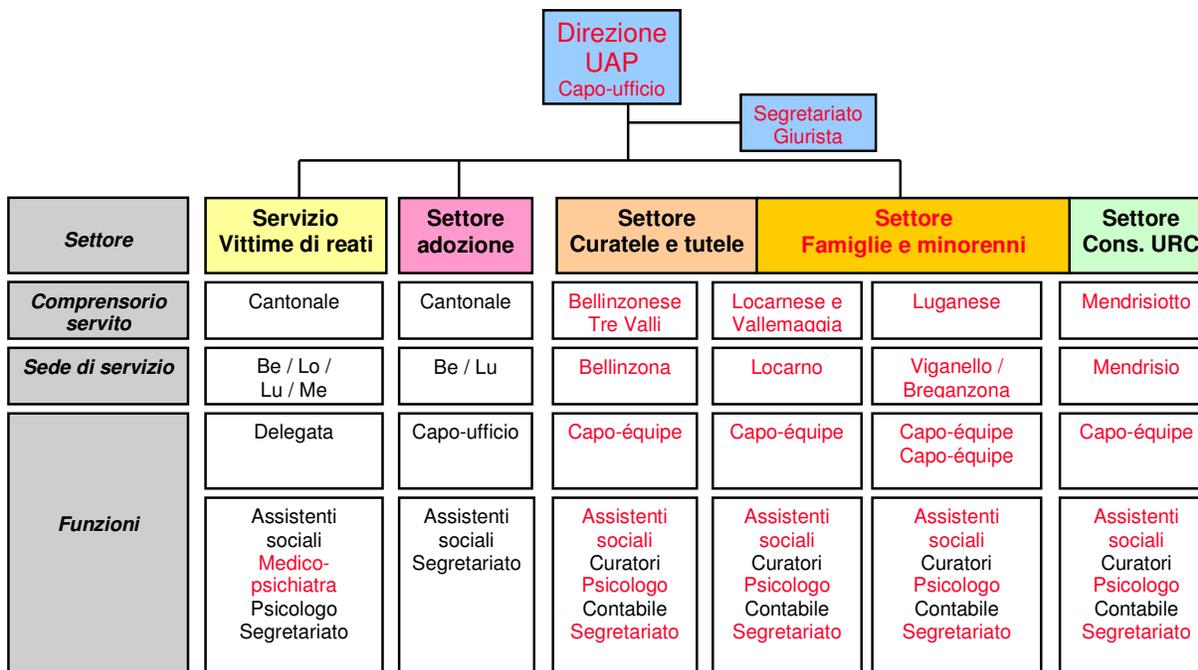
- le **famiglie** e i **minorenni** che esprimono una domanda di aiuto che valutano come una potenziale minaccia / pericolo. Essi sono aiutati:
 - ad esplorare/valutare e comprendere la loro esperienza e situazione;
 - ad orientarsi nelle questioni pratiche;
 - ad attivare le risorse utili per migliorare la capacità di risposta per far fronte autonomamente agli impegni e alle necessità.
- le **autorità civili e giudiziarie** per:
 - una valutazione socio-familiare per famiglie che si trovano in situazioni di presunta minaccia o pericolo e che, a giudizio dell'autorità, necessitano di un aiuto finalizzato ad esplorare la loro situazione, a comprenderla e verificare le potenzialità per cercare di stemperare gli eventuali fattori di rischio e di rafforzare i fattori di protezione;
 - un'attività di controllo e di informazione per situazioni che, dopo l'aiuto esplorativo/valutativo di cui sopra, necessitano di un monitoraggio, di un'osservazione a termine più prolungata e di una riesplorazione/valutazione;
 - una collaborazione nell'ambito dell'adozione di misure cautelari;
 - una valutazione circa il bisogno di affidamenti a terzi e, se del caso, la preparazione, l'esecuzione, la verifica dell'affidamento in Famiglia affidataria o in un Centro educativo e la ricostituzione delle condizioni di accoglienza delle famiglie per i loro figli affidati a terzi;
 - un aiuto di sostegno e di accompagnamento sociale (a famiglie che si devono rivolgere all'UAP in tempi concordati con l'autorità sulla base della misura opportuna) finalizzato a stimolare ed accompagnare le famiglie - alle quali sono contestate dall'autorità lacune, mancanze, comportamenti impropri - nella ricerca di comportamenti, modalità e attitudini adeguati al benessere dei propri figli;
- ogni **persona** che opera nei settori dell'educazione, del sociale, della sanità, della giustizia e della polizia segnala all'UAP i casi che potrebbero rendere necessario un suo intervento, se li ha accertati nell'esercizio della sua attività ufficiale o professionale e se la salute, lo sviluppo fisico, psichico o sociale del minorenne fosse minacciato (art. 17 Lfam).

A seconda della situazione segnalata, sono assicurati informazioni, orientamenti utili o consulenze, se del caso anche per coordinare un aggancio con la famiglia interessata o per coinvolgere l'autorità competente. Sono pure accolte richieste di altre persone terze: parenti, vicini, parroci, avvocati, ecc.

Un intervento di aiuto alle famiglie segnalate può essere assicurato solo previo consenso del titolare dell'autorità parentale o su mandato di un'autorità.

L'UAP è inoltre l'autorità competente per la verifica delle premesse generali per il rilascio dell'autorizzazione degli affidamenti familiari e per la vigilanza ai sensi della legislazione federale.

Organizzazione dell'Ufficio dell'aiuto e della protezione – Settore famiglie e minorenni



In rosso le funzioni coinvolte nell'assunzione dei compiti attribuiti al Settore delle famiglie e dei minorenni, il comprensorio servito e le sedi di servizio.

Recapiti

Direzione

Stabile Ottavia
Viale Officina 6
6500 BELLINZONA
tel. +41 91 814 71 01
fax +41 91 814 47 44

e-mail dss-uap@ti.ch
url breve www.ti.ch/uap

Sede di Bellinzona e Tre Valli

Viale Stazione 21
casella postale 2669
6500 BELLINZONA
tel. +41 91 814 75 11
fax +41 91 814 75 09
e-mail dss-minorenni.bellinzona@ti.ch

Sede di Lugano

Via Luganetto 5
6962 VIGANELLO
tel. +41 91 815 40 11
fax +41 91 815 40 19
e-mail dss-minorenni.lugano@ti.ch

Sede di Locarno

Via Luini 12
6600 LOCARNO
tel. +41 91 816 05 61
fax +41 91 816 05 69
e-mail dss-minorenni.locarno@ti.ch

Sede di Mendrisio

Via Bernasconi 16
6850 MENDRISIO
tel. +41 91 815 94 01
fax +41 91 815 94 09
e-mail dss-minorenni.mendrisio@ti.ch

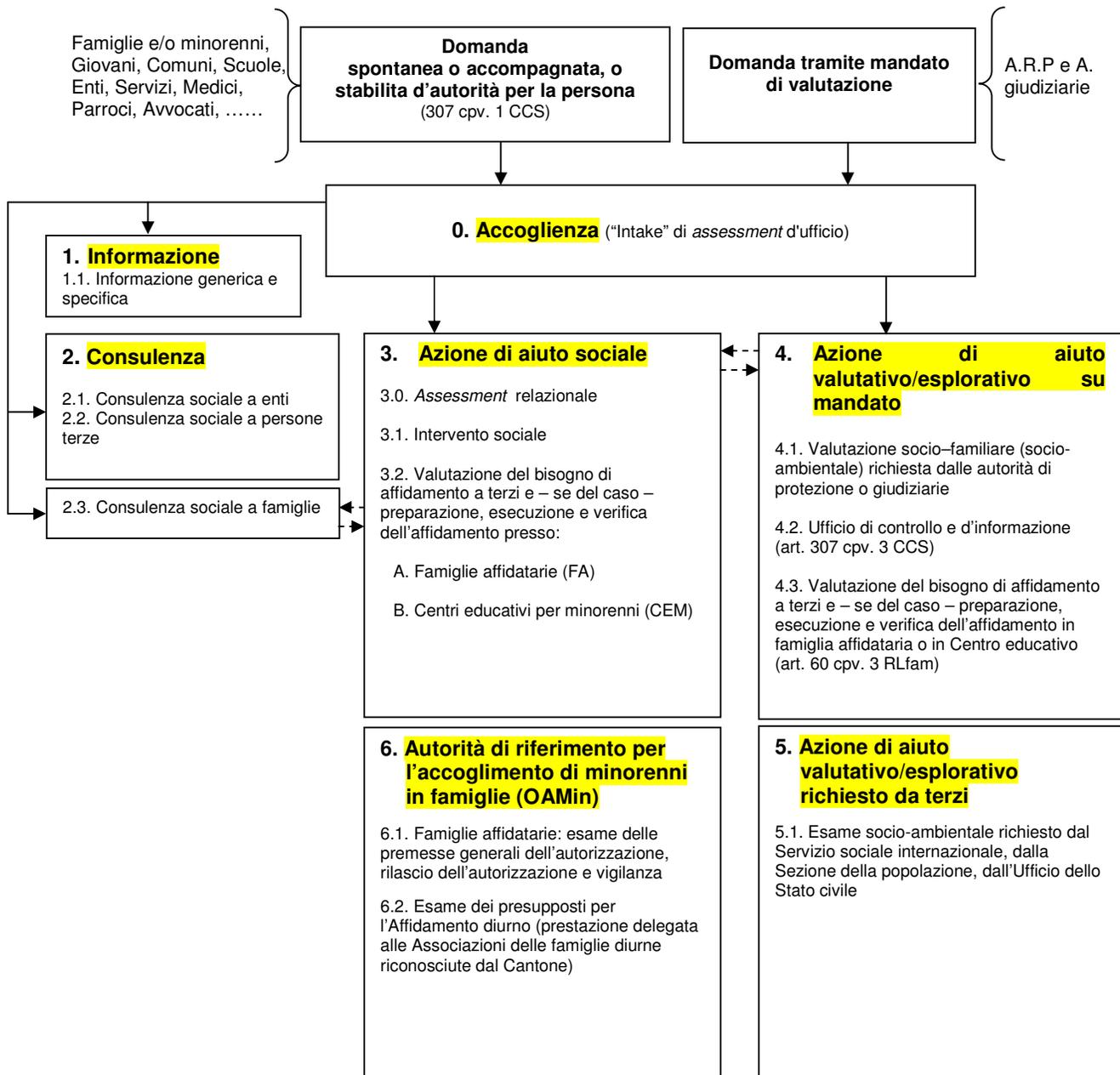
Prestazioni: A - schema sintesi

A tutte le famiglie con figli minorenni che richiedono un'azione di aiuto o sono disponibili ad un'azione di aiuto (domanda spontanea o accompagnata, o stabilita d'autorità), e alle autorità che richiedono un aiuto valutativo su mandato, è assicurata un'accoglienza in termini di ascolto, comprensione, esame, approfondimento della domanda (*assessment*).

Questa fase è definita "Intake" ed avviene presso le sedi regionali dell'UAP – Settore famiglie e minorenni. Nel caso di una situazione verificata di potenziale minaccia/pericolo, è attivata:

- un'azione di aiuto sociale;
- un'azione di aiuto valutativo su mandato o su richiesta di enti terzi.

Per altre domande, se del caso, è assicurata un'informazione, un orientamento, un'eventuale segnalazione o un breve intervento.



B - metodo

Un'attività di "aiuto" può essere assicurata se esiste una richiesta di aiuto (nel caso di auto segnalazione) o una disponibilità della persona all'aiuto (nel caso di misure opportune art. 307 cpv. 1.).

Si tratta di una richiesta/disponibilità non sempre immediatamente espressa dall'utente, che deve talvolta essere per quanto possibile ricercata e favorita dall'operatore sociale. La richiesta/disponibilità si materializza in una relazione di fiducia.

L'assistente sociale è la persona di riferimento che conduce – eventualmente con uno **psicologo** - l'attività di aiuto. Egli assicura al cittadino un'accoglienza e veglia a creare un quadro relazionale di fiducia per mezzo di alcune:

disposizioni umane: la prima di queste è una disposizione *onesta, genuina e trasparente* degli operatori nei confronti delle persone, le quali quanto più sentiranno di avere di fronte operatori aperti, corretti, trasparenti e congruenti, tanto più avranno fiducia in questi operatori nella loro relazione di aiuto. La seconda è una disposizione fondata *sull'accettazione incondizionata*⁴ verso la persona cui l'aiuto è rivolto, assicurando nel contempo – ed è la terza disposizione - un'elevata *comprensione empatica* che consente di poter cogliere la situazione personale di colui che sta di fronte;

abilità di aiuto: prestare attenzione, favorire il coinvolgimento, l'esplorazione, la comprensione e l'azione da parte dell'aiutato.

Per quanto nell'attività di aiuto di servizio sociale la responsabilità ultima è sempre dell'aiutato, l'aiutante (assistente sociale) si preoccupa di rappresentare per l'aiutato ciò che il medico di famiglia o il medico pediatra (a seconda che l'aiuto sia centrato sulla famiglia e i minorenni, oppure sui minorenni) rappresenta per il paziente. Egli si adopera al fine di mantenere una gestione ed una visione complessiva (olistica) dell'aiutato (degli aspetti relazionali e materiali), di ricoprire una funzione di aiuto, di accompagnamento, di dialogo con le agenzie del territorio, di attivatore della rete sociale e dei servizi.

Egli non si dedica mai solo ad una singola prestazione, ma cura la visione d'insieme della situazione vissuta dall'utente, per il quale è attivata una o più prestazioni, dirette o esercitate da terzi.

Si distinguono due forme di aiuto sociale:

La prima - quella più conosciuta - è detta "tradizionale". Si scompone in 4 modalità operative che così possono essere riassunte.

1. **Dare consigli**: offrire alla persona la nostra opinione su ciò che, secondo il nostro punto di vista, dovrebbe essere il modo più opportuno di agire.
2. **Dare informazioni**: fornire alle persone l'informazione necessaria in una particolare situazione (ad esempio, su questioni legali, su dove si trovi un dato ufficio, come accedere ad una specifica prestazione finanziaria, ecc.). La mancanza d'informazioni può rendere una persona completamente impotente; fornirglielo può essere di grande aiuto.
3. **Assicurare un'azione diretta**: fare qualcosa a vantaggio di un'altra persona o agire per ovviare ai suoi bisogni immediati qualora la persona risulti temporaneamente e oggettivamente incapace ad agire per proprio conto (ad esempio, offrire un pasto, intervenire in situazioni di crisi, ecc.) e attivare i servizi predisposti per soddisfare i bisogni riscontrati.
4. **Offrire delle conoscenze**: aiutare qualcuno ad acquisire specifiche conoscenze e abilità, rinforzare comportamenti ed abilità che possono migliorare la situazione di qualcuno..."

⁴ "Con questa dizione si intende l'atteggiamento di non porre delle condizioni al fatto di "accettare" o di mantenere una positiva disposizione verso la persona cui l'aiuto è rivolto. La persona è accettata, indipendentemente da ciò che pensa, fa, o dice, solo per quello che è e per la sua motivazione a cambiare. L'atteggiamento di accettazione incondizionata si riflette nella capacità dell'aiutante di interagire senza dare giudizi morali, né di riprovazione, né di approvazione. Ciò non significa che l'operatore debba restare indifferente agli aspetti etici connessi a ciò che la persona dice o fa, ma semplicemente ribadire che il processo di aiuto è un'opportunità che si offre alla persona per prendere piena consapevolezza di comportamenti o modi di essere che possono presentarsi come moralmente riprovevoli, anzi che spesso lo sono, proprio perché è anche per questo che l'aiuto è richiesto" (Robert Carkhuff, L'arte di aiutare, Manuale, Introduzione a cura di Fabio Folgheraiter, Ed. Erickson, p. 23).

In tutte queste strategie di aiuto vi è un presupposto comune: l'aiuto (inteso come "prodotto" realizzato: soluzione di un problema, soddisfazione di un bisogno, superamento di una crisi, ecc.) dipende dalla competenza di chi aiuta.

L'aiuto, secondo questa prospettiva, è come un "bene" che passa da chi lo possiede a chi lo richiede; dare aiuto è un'operazione o un processo attraverso cui un "vuoto", una carenza, o una lacuna posti dentro (e rilevati) una persona o in un sistema sociale, vengono colmati o compensati a prescindere dall'attività, dall'impegno, dall'apprendimento di questa persona "ricevente".

In molti casi questi tipi di aiuto possono essere efficaci e risolvere le situazioni. Per gran parte sono di questo genere gli aiuti tipici di vita quotidiana, che le persone si scambiano l'un l'altra per affezione o obblighi di reciprocità, e spesso essi costituiscono anche strategie primarie per operatori di aiuto professionali.

Nell'ambito della protezione dei minorenni è possibile tuttavia che questi aiuti, intesi come un "dare", costituiscano rimedi parziali, talvolta superficiali, addirittura possono trasformarsi in anti-aiuti nel momento in cui l'aiuto entra in contraddizione con i bisogni di aiuto che corrono più in profondità nella persona.

La seconda forma di aiuto presuppone l'impegno preponderante dell'aiutato. E' definita "*counseling sociale*" ed è una strategia di aiuto più profonda rispetto agli aiuti intuitivi di cui sopra.

Questa forma di aiuto si sviluppa sulla originaria intuizione teorica secondo la quale se una persona si trova in difficoltà il miglior modo di venirle in aiuto non è quello di dirle cosa fare quanto piuttosto quello di aiutarla ad esplorare, a comprendere la situazione e a gestire il problema prendendo pienamente la responsabilità delle scelte eventuali.

L'operatore che s'impegna in questo processo, si astiene dalla tentazione di procedere ad un "azzeramento" del problema, che la persona gli presenta, attraverso la competenza che sono dentro di lui. Se il problema gli appartenesse, potrebbe risolverlo o agire su di esso con le proprie soluzioni. Ma, essendo il problema di un'altra persona, queste soluzioni diverrebbero estranee o inattuabili, dunque il più delle volte inefficaci. Le soluzioni devono venire per quanto possibile dalla persona e innestarsi sui suoi schemi di riferimento.

Nello specifico, sia in ambito di auto segnalazione, sia in ambito di mandato di autorità, le abilità dell'aiutante e l'impegno dell'aiutato nel processo di aiuto favoriranno il coinvolgimento, l'esplorazione, la comprensione e l'azione verso il raggiungimento degli obiettivi dell'utente.

In linea di principio la forma di aiuto privilegiata assicurata dall'UAP – Settore famiglie e minorenni è la seconda. E' tuttavia opzione che deve essere valutata dall'assistente sociale, se del caso in accordo con lo psicologo, la forma di aiuto da applicare nelle diversificate circostanze che vengono a presentarsi.

In sostanza il *lavoro sociale di aiuto* dell'UAP si compone di due filiere:

- il *counseling* di accompagnamento (a);
- il servizio sociale istituzionale (b);

a - gli operatori sociali, in conformità al principio dell'*empowerment*, prima di intervenire eventualmente in modo attivo, o finanche direttivo in situazioni estreme, badano *in primis* a non impedire, e quindi a facilitare nelle persone interessate, l'esercizio dei loro potenziali di autonomia, ancorché minimi, affinché essi crescano la loro dignità e il loro senso di auto-efficacia e quindi da ultimo la loro capacità di azione nella costruzione del benessere che li riguarda. Si tratta di un processo di autonomia e di responsabilizzazione dell'utente (responsabilità preponderante dell'aiutato);

b - tra le funzioni specializzate esercitate dagli operatori, un posto è pure riservato al *controllo*, cioè alla responsabilità di intervenire per proteggere qualcuno da rischi gravi, o da danni che sta subendo, come nel caso di gravi maltrattamenti, trascuratezze e abusi psicologici o fisici sui minorenni. In quest'ambito cercherà di commisurare la propria azione per evitare interventi che potrebbero far perdere l'attitudine alla resilienza e la capacità di sopportare ed accettare anche le sofferenze (responsabilità preponderante dell'aiutante).

C - la cartella sociale

La cartella sociale è lo strumento di lavoro che consente all'assistente sociale di documentare il processo di aiuto messo in atto per i casi seguiti dall'UAP.

La cartella sociale è in versione informatizzata.

Essa è aperta in corrispondenza con l'attivazione delle seguenti prestazioni:

- 2.3. Consulenza sociale a utenti
- 3. Azione di aiuto sociale
- 4. Azione di aiuto valutativo/esplorativo su mandato
- 5. Azione di aiuto valutativo/esplorativo richiesto da terzi
- 6.1 Autorità di riferimento per l'accoglimento di minorenni in famiglie (OAMin)

Essa contiene:

- la registrazione dei dati oggettivi dell'utente e della sua situazione
- le analisi relative al processo di aiuto
- la documentazione ufficiale
- la registrazione cronologica degli eventi relativi al processo di aiuto

Essa serve a:

- tenere documentato il processo di aiuto effettuato, con la possibilità di ricostruire la scansione temporale dei principali interventi e degli effetti che hanno portato
- individuare eventuali correlazioni significative tra eventi, azioni o reazioni, dell'utente o di persone coinvolte, che si sono ripetuti nel tempo
- favorire lo scambio di informazioni nel lavoro di équipe o nell'eventualità in cui il caso venga supplito in caso di assenza o passato ad un altro operatore.

Le informazioni contenute nella cartella sociale facilitano la riflessione dell'assistente sociale e dei soggetti interessati al caso rispetto al processo di aiuto: la valutazione della situazione dell'utente, le ipotesi di azione formulate per il miglioramento del suo benessere, il monitoraggio delle scelte effettuate e delle risorse messe in campo, la valutazione finale.

D - condizioni generali

- Alle persone che si rivolgono per la prima volta ad una delle sedi di servizio è assicurata un'accoglienza immediata ed un contatto con un operatore al più tardi entro 3 giorni lavorativi. Il seguito che potrà essere dato alla domanda e la relativa tempistica, saranno valutati e ponderati situazione per situazione.
- Nel caso di una concomitanza di domande pertinenti, l'Ufficio definisce un ordine di priorità ed una tempistica.
- Alle chiamate telefoniche e agli scritti e-mail di enti, servizi e/o persone su dossier già aperti presso una delle sedi di servizio, è in linea di principio garantito un contatto dell'UAP al più tardi nel giro di 5 giorni.
- Il Messaggio 5280 concernente la Legge sul sostegno alle attività delle famiglie e di protezione dei minorenni a p. 54 precisa che le prestazioni di cui alle lettere a)–d), art. 16 della Legge possono essere assicurate anche dopo il raggiungimento della maggiore età dei figli fino ai 20 anni di età se cumulativamente:
 - la famiglia e/o i giovani sono stati seguiti dall'UAP (anche se l'intervento risulta già concluso da tempo);
 - prima del conseguimento della maggiore età (nei 3 mesi precedenti), un contatto con l'UAP consente di valutare la necessità di un prolungamento dell'intervento, ritenuto l'accordo del giovane.Se è data solo la prima delle due condizioni (esempio: un giovane è stato seguito dall'UAP, ma si presenta solo dopo il conseguimento del 18esimo anno di età), l'UAP assicura a questi utenti le prestazioni 1.1. e 2.3 (vedere pagine successive).

E - le schede

Denominazione della prestazione

0. Intake di *assessment d'ufficio*

Settore di prestazioni

0. ACCOGLIENZA

Fondamenti giuridici

- Lfam, art. 2 cpv. 2, 15 cpv. 2 e 16
- RLfam, art. 55

Destinatari della prestazione

Si distinguono due categorie di destinatari.

- a) Tutti i cittadini che desiderano richiedere delle informazioni sociali hanno la possibilità di rivolgersi ad una delle sedi di servizio.
- b) Le Famiglie con figli minorenni residenti, le autorità, gli enti e le persone terze che valutano di vivere o di conoscere una situazione di potenziale minaccia/pericolo per i minorenni.

Obiettivi

- a) Rilasciare le informazioni richieste (si rinvia alla prestazione 1. Informazione).
- b) Accogliere la domanda per un primo tipo di *assessment* inteso come valutazione di accertamento, come valutazione del rischio e del bisogno, per determinare il o i tipi di prestazione. A questo stadio si tratta di un *assessment di ufficio*, I, basato esclusivamente sul punto di vista professionale dell'operatore sociale che può anche divergere da quello delle persone direttamente coinvolte nella situazione...

Operatori di riferimento

- a) Segretarie aggiunte
- b) Capo-équipe, Assistenti sociali, eventualmente con il concorso dei Collaboratori scientifici-psicologi o altri dell'UAP delle sedi di servizio

Processo di erogazione della prestazione

- a)
 - Risposta a domanda di informazioni: si rinvia alla prestazione 1. Informazione
- b)
 - Raccolta di informazioni e dati oggettivi messi a disposizione del servizio dai destinatari, relativi a: aspetti specifici della vita del/i minorenni/i, della coppia e della famiglia ristretta ed allargata (caratteristiche del nucleo familiare, salute psico-fisica, situazione relazionale e sfera affettiva, occupazione professionale/scolastica e tempo libero, formazione, integrazione e legami sociali, situazione logistica ed abitativa, situazione materiale e finanziaria).
 - Sulla base di questi dati l'operatore effettua un *assessment d'ufficio* finalizzato a verificare la presenza di fattori di rischio e protezione, positività e delle criticità, per determinare la pertinenza della domanda.
 - Restituzione al richiedente.

Sono riservati i casi in cui è necessario un intervento di emergenza (esempio: situazione di crisi che richiede di collocare immediatamente in protezione un minorenne prima di iniziare e/o di completare il processo valutativo; situazioni di sfratto esecutivo immediato; ecc.)

Cartella sociale

Per questa prestazione non è prevista l'apertura di una cartella sociale (dossier).

Denominazione della prestazione

Settore di prestazioni

1.1. Informazione generica e specifica

1. INFORMAZIONE

Fondamenti giuridici

- Lfam, art. 2 cpv. 2, art. 15 cpv. 2 e 16 cpv. 1 lett. c)

Destinatari della prestazione

Utente: famiglie con figli minorenni residenti, come pure persone ed enti che richiedono informazioni sulle diverse prestazioni sociali.

Obiettivi

Assicurare un'informazione non-direttiva, neutra ed esaustiva rilasciata indipendentemente dal fatto che sussista o meno una situazione di minaccia o di pericolo per minorenni:

- Migliorare la conoscenza delle diverse e molteplici risorse sociali disponibili, sui fornitori delle prestazioni sociali reali (servizi che offrono aiuto educativo, relazionale, terapeutico, ...) e finanziarie (enti che rilasciano prestazioni pecuniarie)
- Favorire il contatto diretto con gli enti e i servizi competenti
- Promuovere l'effettivo utilizzo delle prestazioni specifiche

Operatori di riferimento

Segretarie aggiunte delle sedi regionali UAP

Processo di erogazione della prestazione

- Contatto personale, telefonico o scritto con persone ed enti che chiedono informazioni
- Rilascio d'informazioni a richieste generiche o specifiche, fornite immediatamente su richiamata o su appuntamento (per esempio richieste per conoscere: l'elenco dei Nidi dell'infanzia, delle sedi delle ARP, i recapiti delle Famiglie diurne, a chi rivolgersi per richiedere gli assegni di famiglia, i sussidi Cassa malati, le prestazioni LAPS, l'elenco delle colonie estive di vacanza in Ticino, ecc.)

Cartella sociale

Per questa prestazione non è prevista l'apertura di una cartella sociale (dossier)

Denominazione della prestazione

2.1. Consulenza sociale a enti

Settore di prestazioni

2. CONSULENZA

Fondamenti giuridici

- Lfam, art. 2 cpv. 2, art. 15 cpv. 2, 16 cpv. 1 lett. c) e 17

Destinatari della prestazione

Utente: persone che operano presso Enti⁵ che richiedono consulenze in relazione a Famiglie con figli minorenni residenti per le quali non è già aperto alcun dossier presso una delle sedi UAP.

Obiettivi

Assicurare una consulenza all'ente⁶ per condividere la situazione e per definire una possibilità di affrontarla, attraverso azioni proprie dell'ente o un eventuale indirizzamento diretto dell'utente verso enti e servizi (compreso l'UAP).

Operatori di riferimento

Capo-équipe (eventualmente Assistenti sociali / Collaboratori scientifici-psicologi dell'UAP)

Processo di erogazione della prestazione

- Colloquio con la persona che opera presso l'ente⁷ allo scopo di esaminare per quanto possibile gli aspetti della vita dei minorenni, della coppia, della famiglia ristretta ed allargata (caratteristiche del nucleo familiare, salute psico-fisica, situazione relazionale e sfera affettiva, occupazione professionale/scolastica e tempo libero, formazione, integrazione e legami sociali, situazione logistica ed abitativa, situazione materiale e finanziaria)
- Circostrizione della problematica ed individuazione congiunta delle risorse personali, familiari e sociali attivabili
- Eventuale indirizzamento dell'ente verso altri servizi e enti (es.: ARP, SMP, Consulitori, Casa delle donne, Antenne, Aiuto domiciliare, Sportelli Laps, Comuni, ecc.)
- Eventuale indirizzamento della famiglia presso l'UAP, per mezzo di un contatto diretto o mediato dall'ente. Se ciò non fosse praticabile l'UAP, all'occorrenza e a suo giudizio, può dirigere/segnalare la domanda/situazione ad enti/autorità

Cartella sociale

Per questa prestazione non è prevista l'apertura di una cartella sociale (dossier)

⁵ Si intendono persone che operano presso: autorità civili o giudiziarie, scuole e servizi scolastici, servizi sociali pubblici e privati, servizi ed enti autorizzati e/o riconosciuti (sussidiati), servizi che promuovono attività sociali di diversa natura, studi medici, studi di avvocati e notai, istituzioni pubbliche

⁶ Idem come sopra

⁷ Idem come sopra

Denominazione della prestazione

2.2. Consulenza sociale a persone terze

Settore di prestazioni

2. CONSULENZA

Fondamenti giuridici

- Lfam, art. 2 cpv. 2, art. 15 cpv. 2, 16 cpv. 1 lett. c) e 17

Destinatari della prestazione

Utente: persone terze⁸ che richiedono una consulenza in relazione a Famiglie con figli minorenni residenti per le quali non è già aperto alcun dossier presso una delle sedi di servizio UAP

Obiettivi

Assicurare una consulenza alle persone terze⁹ per condividere la situazione e per definire una possibilità di affrontarla, attraverso un orientamento verso azioni proprie o un eventuale indirizzamento diretto dell'utente verso enti e servizi (compreso l'UAP)

Operatori di riferimento

Assistenti sociali / eventualmente con il ricorso ai Collaboratori scientifici-psicologi dell'UAP

Processo di erogazione della prestazione

- Colloquio con le persone terze¹⁰ allo scopo di esaminare – per quanto possibile - gli aspetti della vita dei minorenni, della coppia, della famiglia ristretta ed allargata (caratteristiche del nucleo familiare, salute psico-fisica, situazione relazionale e sfera affettiva, occupazione professionale/scolastica e tempo libero, formazione, integrazione e legami sociali, situazione logistica ed abitativa, situazione materiale e finanziaria)
- Circostrizione della problematica ed individuazione congiunta delle risorse personali, familiari e sociali attivabili
- Eventuale indirizzamento della persona terza verso altri servizi e enti (es.: ARP, SMP, Consulitori, Casa delle donne, Antenne, Aiuto domiciliare, Sportelli Laps, Comuni, ecc.)
- Eventuale indirizzamento della famiglia presso l'UAP, per mezzo di un contatto diretto o mediato dall'ente. Se ciò non fosse praticabile l'UAP, all'occorrenza e a suo giudizio, può dirigere/segnalare la domanda/situazione ad enti/autorità

Cartella sociale

Per questa prestazione non è prevista l'apertura di una cartella sociale (dossier)

⁸ Sono considerate persone terze: i parenti, i vicini di casa, gli amici o i conoscenti, il datore di lavoro, l'allenatore sportivo o persone analoghe.

⁹ Idem come sopra

¹⁰ Idem come sopra

Denominazione della prestazione

2.3. Consulenza sociale a famiglie

Settore di prestazioni

2. CONSULENZA

Fondamenti giuridici

- Lfam, art. 2 cpv. 2, art. 15 cpv. 2 e 16 cpv. 1 lett. c)

Destinatari della prestazione

Utente: famiglie con figli minorenni residenti

Obiettivi

Assicurare alle famiglie o ai loro singoli membri un aiuto nei termini di:

- un indirizzamento mirato verso altri enti o servizi
- un intervento diretto circoscritto al problema specifico identificato, quando ciò non richieda una presa a carico più articolata (in tal caso si rinvia alle prestazioni di cui ai successivi punti 3. / 4. / 5.)

Operatori di riferimento

Assistenti sociali / Capo-équipe eventualmente con il ricorso ai Collaboratori scientifici-psicologi dell'UAP

Processo di erogazione della prestazione

- Colloquio con l'utente allo scopo di circoscrivere la problematica, di esplorarla, di condividerla e di valutare le modalità di risoluzione
- Attivazione di una o più azioni tra:
 - un orientamento sociale
 - un indirizzamento mirato
 - un breve intervento diretto e circoscritto

Cartella sociale

- Apertura: per questa prestazione è prevista l'apertura di una cartella sociale (dossier)
- Chiusura: la cartella sociale (dossier) è chiusa al termine della consulenza, salvo che nel frattempo non siano intervenuti fatti che necessitano l'attivazione di altre prestazioni di cui ai punti 3. / 4. / 5.

Denominazione della prestazione

3.0. *Assessment* relazionale

Settore di prestazioni

3. AZIONE DI AIUTO SOCIALE**

Fondamenti giuridici

- Lfam, art. 2 cpv. 2, 15 cpv. 2 e 16; RLfam, art. 55

Destinatari della prestazione

Utente: famiglie con figli minorenni residenti le quali vivono una situazione che può rappresentare una potenziale minaccia o un pericolo per la salute, lo sviluppo fisico, psichico o sociale dei figli

Obiettivi

Esplorare, coinvolgere, condividere, comprendere in termini di storia, di bisogni, di risorse, di rischi e di resilienza la propria situazione familiare, in vista di determinare e concordare l'azione sotto forma di obiettivi, progetti, mezzi, strumenti e tempi

Operatori di riferimento

Assistenti sociali, eventualmente con il ricorso ai Collaboratori scientifici-psicologi dell'UAP

Processo di erogazione della prestazione

1. Anamnesi: Riprendere i dati emersi nell'*assessment* d'ufficio (Punto 0.) completandoli con le informazioni su aspetti specifici della vita del/i minorenni/i, della coppia e della famiglia (caratteristiche del nucleo familiare, salute psico-fisica, situazione relazionale e sfera affettiva, occupazione professionale/scolastica e tempo libero, formazione, integrazione e legami sociali, situazione logistica ed abitativa, situazione materiale e finanziaria) per il tramite di colloqui con genitori e minorenni, visite domiciliari e - con il consenso dell'utente - incontri con operatori/trici e persone della rete sociale primaria e secondaria di riferimento, in particolare scuole (direzione, insegnanti, sostegno pedagogico), attività extra-scolastiche, parenti, altri professionisti
2. Analisi: Esplorare, coinvolgere, condividere, comprendere l'insieme della propria situazione familiare, identificare le positività e le criticità, formulare degli obiettivi e delle strategie di miglioramento
3. Accompagnamento dell'utente nel percorso di aiuto.

Sono riservati i casi in cui è necessario un intervento di emergenza, esempio: situazione di crisi che richiede di collocare immediatamente in protezione un minorenne prima di iniziare e/o di completare il processo valutativo, situazione di sfratto, ...

Cartella sociale

- Apertura: per questa prestazione è prevista l'apertura di una cartella sociale (dossier)
- Chiusura: la cartella sociale (dossier) è chiusa a conclusione delle prestazioni di aiuto sociale attivate

Si tratta di un'attività preliminare irrinunciabile per determinare i bisogni e la o le prestazioni di aiuto sociale (pt. 3) da attivare (pt. 3.1. / 3.2. / 3.3)

*** In questo settore di prestazioni possono esserci le seguenti combinazioni: 3.0. – 3.1.; 3.0. – 3.1. – 3.2.; 3.0. – 3.2.*

Denominazione della prestazione

3.1. Intervento sociale*

Settore di prestazioni

3. AZIONE DI AIUTO SOCIALE**

Fondamenti giuridici

- Lfam, art. 2 cpv. 2, art. 15 cpv. 2 e 16 cpv. 1 lett. c) e d); RLfam, art. 55

Destinatari della prestazione

Utente: famiglie con figli minorenni residenti quando la salute, lo sviluppo fisico, psichico o sociale del minorenne risultano essere minacciati

La prestazione è indirizzata alle famiglie che si presentano spontaneamente o che si presentano a seguito di una decisione di protezione del diritto civile (art. 307 cpv. 1) stabilita nei loro confronti dall'autorità

Obiettivi

Assicurare alle famiglie e ai loro singoli membri (utenti) un'azione di aiuto sull'insieme della situazione finalizzata a:

- Favorire nell'utente una maggior consapevolezza della problematica e delle priorità d'intervento
- Promuovere l'auto-iniziativa e l'auto-responsabilità dell'utente
- Sviluppare strategie atte a favorire la vita autonoma e autosufficiente dell'utente
- Superare gradualmente i problemi avvertiti e prevenire i problemi futuri
- Assicurare l'intervento coordinato dei servizi ritenuti necessari per fronteggiare i bisogni e gli obiettivi

Operatori di riferimento

Assistenti sociali, eventualmente con il ricorso ai Collaboratori scientifici-psicologi dell'UAP

Processo di erogazione della prestazione

Riprendere i dati emersi nell'*assessment* relazionale (3.0.) e attualizzarli costantemente.

Fornire un aiuto:

tramite gli strumenti tradizionali¹¹ (preponderanza dell'aiutante):

- *Dare consigli*
- *Dare informazioni*
- *Assicurare un'azione diretta*
- *Offrire delle conoscenze*

tramite lo strumento del colloquio di aiuto (preponderanza dell'aiutato) dove l'aiutante e l'aiutato sono posti in una situazione di:

- *Coinvolgimento*
- *Esplorazione (dove si trovano)*
- *Comprensione (dove desiderano o dovrebbero essere)*
- *Azione (per muovere dal punto in cui si trovano, verso dove desiderano o dovrebbero essere). L'aiuto può essere svolto in proprio dall'Ufficio, oppure può essere combinato con un'azione da parte di enti terzi, attivati e coordinati dall'Ufficio.*

Dopo un anno dall'attribuzione del caso, in corrispondenza con l'aggiornamento del dossier informatizzato a giugno o a dicembre, l'intervento sarà valutato al fine di determinarne o meno il suo prolungamento che sarà possibile, se del caso, per giustificati motivi. Nel caso in cui gli obiettivi previsti dall'intervento non fossero raggiunti, all'aiutato vengono proposte soluzioni alternative (comprese eventuali misure del diritto di protezione civile).

¹¹ Vedere il capitolo "Prestazioni: metodo"

Cartella sociale

- Apertura: per questa prestazione è prevista l'apertura di una cartella sociale (dossier) o è mantenuta aperta se già attivata con la prestazione 3.0
- Chiusura: la cartella sociale (dossier) è chiusa a conclusione dell'intervento, riservate eventuali decisioni dell'UAP circa l'attivazione di altre prestazioni concordate con l'utente (famiglia e/o singoli membri)

** Si tratta di un'attività successiva alla 3.0.*

*** In questo settore di prestazioni possono esserci le seguenti combinazioni:*

- 3.0. – 3.1.
- 3.0. – 3.1. – 3.2.
- 3.0. – 3.2.

Denominazione della prestazione

3.2. Valutazione del bisogno di affidamento a terzi e – se del caso – preparazione, esecuzione e verifica dell'affidamento*

Settore di prestazioni

3. AZIONE DI AIUTO SOCIALE**

Fondamenti giuridici

- Convenzione internazionale sui Diritti dell'infanzia (CDI), 1989, art. 3, 9, 12 e 20
- Ordinanza federale sull'accoglimento di minori a scopo di affiliazione (OAMin, 19.10.1977)
- Lfam, art. 15 cpv. 2, art. 16 cpv. 1 lett. e) & f), art. 21 e 23
- RLfam, art. 55, 60, 61, 62, 63, 65, 66, 69, 91, 92, 93, 94
- Direttive e Raccomandazioni DSS concernenti l'ammontare della retta uniforme mensile e relative al compenso dei genitori affilianti ai sensi dell'art. 294 CCS

Destinatari della prestazione

Utente: famiglie con figli minorenni residenti quando la salute, lo sviluppo fisico, psichico o sociale del minorenne risultano essere minacciati
La prestazione è indirizzata alle famiglie che si presentano spontaneamente o che si presentano a seguito di una decisione di protezione del diritto civile (art. 307 cpv. 1) stabilita nei loro confronti dall'autorità

Obiettivi

L'affidamento di un minorenne presso terzi deve rispondere all'interesse superiore del minorenne oggetto della misura (art. 3 CDI).

L'affidamento mira cumulativamente a:

- proteggere il minorenne dai fattori di maltrattamento e/o di trascuratezza rilevati
- soddisfare uno sviluppo adeguato del minorenne
- sostenere la famiglia nel ricostituire le condizioni di accoglienza del minorenne

Operatori di riferimento

Assistenti sociali, eventualmente con il ricorso ai Collaboratori scientifici-psicologi dell'UAP

Processo di erogazione della prestazione

Valutazione

Riprendere i dati emersi nell'*assessment* relazionale (3.0.) e attualizzarli costantemente (anche tramite il diritto del minorenne ad essere ascoltato) per stabilire:

- se la situazione di bisogno rientra nel quadro del maltrattamento e della trascuratezza
- se - nell'interesse del minorenne - questo bisogno non può essere altrimenti affrontato
- se – nel caso in cui l'affidamento fosse richiesto dalla famiglia su sollecitazione di un altro servizio - è opportuno e necessario attivare anche l'operatore dell'UAP oltre quello già presente presso il servizio richiedente. Nel caso in cui non fosse opportuno e necessario, l'UAP rilascia la delega per l'esecuzione dei compiti Lfam (non sono delegabili i compiti OAMin).

Se del caso, l'UAP procede con la:

Preparazione

- Esplorare qual è l'offerta di prestazioni di accoglienza (CEM, Famiglie affidatarie, ...) e la loro disponibilità a far fronte ai bisogni rilevati del minore e della sua famiglia.
- Stabilire quale fra queste offerte risulta essere la più idonea per l'esecuzione dell'affidamento

Esecuzione

A) Affidamenti in Famiglie affidatarie (FA):

- a1. Avvio della procedura di autorizzazione della Famiglia affidataria idonea all'abbinamento con il minore
- a2. Accompagnamento del minore e se del caso della sua famiglia nelle fasi d'inserimento dell'affidamento
- a3. Accompagnamento della famiglia naturale nella procedura volta a stabilire il contributo a carico dei genitori (art. 69 RLfam)
- a4. Elaborazione del Progetto educativo (art. 61 RLfam)
- a5. Avvio della stipulazione della Convenzione (art. 62 RLfam)

B) Affidamenti in Centri educativi per minorenni (CEM)

- b1. Accompagnamento della famiglia e del minore nelle fasi di ammissione al CEM
- b2. Accompagnamento della famiglia nella procedura volta a stabilire il contributo a carico dei genitori (art. 94 RLfam)
- b3. Elaborazione del Progetto educativo (art. 61 RLfam)
- b4. Collaborazione nella stipulazione della Convenzione (art. 62 RLfam)

Verifica

A) Affidamenti in Famiglie affidatarie (FA):

- OAMin = vigilanza: l'UAP visita la famiglia affidataria quando necessario, ma almeno una volta all'anno; redige un verbale di queste visite. Accerta che siano adempite le premesse della continuazione del rapporto di affiliazione. Consiglia i genitori affiliati in caso di necessità (Scheda 6.).
- Lfam = verifica: l'UAP accerta che il bisogno, i motivi e gli obiettivi dell'affidamento continuano a sussistere. Verifica inoltre – e all'occorrenza modifica – i contenuti generali del Progetto educativo e della Convenzione. Riceve, quale responsabile del dossier, il Programma operativo elaborato da chi accoglie il minore (famiglia affidataria).
- Aiuta la famiglia e il minore nei bisogni di servizio sociale e persegue – nei limiti posti dalla situazione – l'obiettivo di ricostituire le condizioni di accoglienza del figlio nella famiglia di origine.

B) Affidamenti in Centri educativi per minorenni (CEM)

- OAMin = vigilanza: è esercitata per competenza dall'UFaG.
- Lfam = verifica: l'UAP accerta che il bisogno, i motivi e gli obiettivi dell'affidamento continuano a sussistere. Verifica inoltre – e all'occorrenza modifica – i contenuti generali del Progetto educativo e suggerisce modifiche della Convenzione. Riceve, quale responsabile del dossier, il Programma operativo elaborato da chi accoglie il minore (CEM).
- Aiuta la famiglia e il minore nei bisogni di servizio sociale e persegue – nei limiti posti dalla situazione – l'obiettivo di ricostituire le condizioni di accoglienza del figlio nella famiglia di origine.

Cartella sociale

- Apertura: per questa prestazione è prevista l'apertura di una cartella sociale (dossier) o è mantenuta aperta se già attivata con la prestazione 3.0
- Chiusura: la cartella sociale (dossier) è chiusa a conclusione dell'intervento, riservate eventuali decisioni dell'UAP circa l'attivazione di altre prestazioni concordate con l'utente (famiglia e/o singoli membri)

* Si tratta di un'attività successiva alla 3.0.

** In questo settore di prestazioni possono esserci le seguenti combinazioni:

- 3.0. – 3.1.
- 3.0. – 3.1. – 3.2.
- 3.0. – 3.2.

Denominazione della prestazione

4.1. Valutazione socio-familiare (socio-ambientale) richiesta dalle autorità di protezione o giudiziarie

Settore di prestazioni

4. AZIONE DI AIUTO VALUTATIVO / ESPLORATIVO SU MANDATO

Fondamenti giuridici

- Lfam, art. 2 cpv. 2, 15 cpv. 2 e 16 cpv. 1 lett. b); RLfam, art. 55

Destinatari della prestazione

Mandante: le autorità di protezione o giudiziarie che sollecitano l'UAP in relazione a famiglie con figli minorenni residenti quando la salute, lo sviluppo fisico, psichico o sociale del minorenne si presume minacciato / in pericolo

Utente: le stesse famiglie e i loro singoli membri quali beneficiari di un'azione di aiuto nell'esplorazione e nella valutazione della loro situazione socio familiare

Obiettivi

L'obiettivo consiste nel condurre un'azione di aiuto nella valutazione d'ordine sociale su una determinata situazione di una famiglia o di un minorenne ai fini di un rapporto all'autorità.

Questo obiettivo è conseguito attraverso l'aiuto fornito alla famiglia in termini di coinvolgimento, di esplorazione, di comprensione, di valutazione e auto-valutazione della situazione familiare.

L'azione di aiuto valutativo è relativa:

- agli elementi di benessere/sofferenza del minorenne
- alle caratteristiche dell'ambiente sociale e degli adulti responsabili del minorenne, che hanno un peso significativo nel produrre o incrementare lo stato di benessere/sofferenza del minorenne

Essa considera:

- la situazione di benessere e la resilienza; la gravità del disagio/rischio/danno di cui soffre il minorenne
- le aree di benessere e il grado di riconoscimento e disponibilità del/i genitore/i a trattare il tema delle loro responsabilità

Operatori di riferimento

Assistenti sociali, eventualmente con il ricorso ai Collaboratori scientifici-psicologi dell'UAP

Processo di erogazione della prestazione

1. L'UAP si riserva di approfondire con il mandante il contenuto del mandato prima di dare avvio al processo di cui sotto
2. Anamnesi: ripercorrere la storia dei membri della famiglia, condividendo i dati e le informazioni (acquisite con contatti con l'autorità o con il mandante, colloqui con i genitori e i minorenni, visite domiciliari, incontri con operatori/trici e persone della rete sociale primaria e secondaria di riferimento, per mezzo di colloqui o richieste di relazioni scritte, in particolare: scuole -direzioni, insegnanti, sostegno pedagogico-, attività extra-scolastiche, parenti, medici, terapeuti, ...)
3. Analisi dei dati raccolti: identificazione delle positività, delle criticità, dei punti forti e dei punti deboli

4. Progettazione di un'azione di aiuto: identificazione di strategie di miglioramento, definizione di obiettivi di intervento (priorità e tempi) e individuazione di prestazioni, mezzi, misure, eventuali servizi, strutture e risorse, se del caso da suggerire nel rapporto all'autorità
5. Restituzione dei risultati: agli utenti (famiglie e i loro singoli membri) e al mandante (autorità)

Nei casi di emergenza, l'UAP garantisce all'autorità la propria collaborazione nell'esprimere un parere anche senza seguire i singoli punti del processo valutativo di cui sopra.

Cartella sociale

- Apertura: per questa prestazione è prevista l'apertura di una cartella sociale (dossier)
- Chiusura: la cartella sociale (dossier) è chiusa con la consegna del rapporto al mandante (autorità), riservate eventuali decisioni dell'UAP circa l'attivazione di altre prestazioni concordate con l'utente (famiglia e/o singoli membri)

Denominazione della prestazione

4.2. Ufficio di controllo e di informazione*

Settore di prestazioni

4. AZIONE DI AIUTO VALUTATIVO / ESPLORATIVO SU MANDATO

Fondamenti giuridici

- CCS, art. 307 cpv. 3; Lfam, art. 2 cpv. 2, 15 cpv. 2 e 16; RLfam, art. 55

Destinatari della prestazione

Mandante: le autorità di protezione o giudiziarie che sollecitano l'UAP in relazione a famiglie con figli minorenni residenti quando la salute, lo sviluppo fisico, psichico o sociale del minorenne si presume minacciato / in pericolo

Utente: le stesse famiglie e i loro singoli membri quali beneficiari di un'azione di aiuto nell'esplorazione e nella valutazione della loro situazione socio familiare

Obiettivi¹²

L'esercizio dell'art. 307 cpv. 3 è interpretato come un'osservazione regolare e continua allo scopo di stabilire i fattori di rischio e i fattori di protezione presenti nella situazione familiare per la quale è conferito il mandato di controllo e di informazione, limitandosi ad osservare e a riferire all'autorità (informare). L'operatore esercita di principio un ruolo passivo, limitandosi ad osservare e a riferire all'autorità (informazione), ma può anche attivare prestazioni di aiuto

Operatori di riferimento

Assistenti sociali, eventualmente con il ricorso ai Collaboratori scientifici-psicologi dell'UAP

Processo di erogazione della prestazione

1. L'UAP si riserva di approfondire con il mandante il contenuto del mandato prima di dare avvio al processo di cui sotto.
2. L'assistente sociale esercita questo mandato per mezzo di visite e colloqui (concordate e improvvisate). Se non già disponibili e attualizzate, acquisisce informazioni e dati presso genitori, parenti, autorità, scuole, enti, medici, servizi e persone se sono ritenute necessarie allo scopo, e può chiedere loro eventuali collaborazioni per assolvere il mandato.
3. L'assistente sociale esercita un confronto continuo fra una determinata realtà –quella della famiglia segnalata su mandato- ed i riferimenti in materia di aiuto e di protezione.
4. Nell'esercizio del proprio mandato, per quanto trattasi di una misura che richiama ad un ruolo "passivo", l'assistente sociale valuta se necessario assicurare un proprio intervento diretto, per consigliare e per risolvere specifiche problematiche sociali e amministrative, se giudicate essenziali per la sicurezza sociale del nucleo familiare (es.: sussidi di cassa malattia, richiesta fondi per fronteggiare eventuali spese o debiti, problematiche legate alla stabilità dell'alloggio, consulenze, informazioni, ecc.).

L'esercizio della misura da parte dell'UAP è limitato nel tempo, di regola non oltre i 2 anni. E' oggetto di un rapporto conclusivo all'attenzione dell'autorità (sono riservati eventuali rapporti intermedi in casi di fondata necessità). Il rapporto non è un diario di fatti ed episodi, ma un'analisi finalizzata a presentare un quadro dei fattori di rischio e dei fattori di protezione presenti nella famiglia.

¹² Gli obiettivi fanno riferimento a : "Le *Recueil de modèles concernant le droit de l'adoption et de la filiation*, Ed. par la Conférence des autorités cantonales de tutelle, 2^{ème} édition, p. 212-215"; il « Précis de droit Staempfli, Cyril Hegnauer, *Droit Suisse de la filiation et de la famille*, 3^{ème} édition, Ed. Staempfli, p. 184-189 » ; « Le droit civil Suisse, Philippe Meier et Martin Stettler, *Droit de la filiation*, Tome II: effets de la filiation, 3^{ème} édition, Ed. Schulthess, p. 364-377 »

Cartella sociale

- Apertura: per questa prestazione è prevista l'apertura di una cartella sociale (dossier)
- Chiusura: la cartella sociale (dossier) è chiusa con la consegna del rapporto al mandante (autorità), riservate eventuali decisioni dell'UAP circa l'attivazione di altre prestazioni concordate con l'utente (famiglia e/o singoli membri)

** proposto dall'UAP all'autorità dopo valutazione socio-familiare (nei casi in cui il percorso valutativo non portasse ad un risultato chiaro e sicuro, o dove si è in presenza di fattori di protezione fragili che consigliano l'esercizio di un monitoraggio più a lungo termine); oppure concordato fra l'Autorità e l'UAP (laddove si concorda più appropriato il mandato di controllo e di informazione)*

Denominazione della prestazione

4.3. Valutazione del bisogno di affidamento a terzi e – se del caso – preparazione, esecuzione e verifica dell'affidamento

Settore di prestazioni

4. AZIONE DI AIUTO VALUTATIVO / ESPLORATIVO SU MANDATO

Fondamenti giuridici

- Convenzione internazionale sui Diritti dell'infanzia (CDI), 1989, art. 3, 9, 12 e 20
- Ordinanza federale sull'accoglimento di minori a scopo di affiliazione (OAMin, 19.10.1977)
- Lfam, art. 15 cpv. 2, art. 16 cpv. 1 lett. e) & f), art. 21 e 23
- RLfam, art. 55, 60, 61, 62, 63, 65, 66, 69, 91, 92, 93, 94
- Direttive e Raccomandazioni DSS concernenti l'ammontare della retta uniforme mensile e relative al compenso dei genitori affilianti ai sensi dell'art. 294 CCS

Destinatari della prestazione

Richiedente: le autorità di protezione o giudiziarie che sollecitano l'UAP in relazione a famiglie con figli minorenni residenti quando la salute, lo sviluppo fisico, psichico o sociale del minorenne risultano essere minacciati / in pericoli in un quadro di maltrattamento e/o di trascuratezza

Utente: le stesse famiglie e i loro singoli membri residenti quando la salute, lo sviluppo fisico, psichico o sociale del minorenne risultano essere minacciati in un quadro di maltrattamento e/o di trascuratezza

Obiettivi

L'affidamento di un minorenne presso terzi deve rispondere all'interesse superiore del minorenne oggetto della misura (art. 3 CDI) (la misura non deve essere vissuta peggiore della situazione riscontrata).

L'affidamento mira cumulativamente a:

- proteggere il minorenne dai fattori di maltrattamento e/o di trascuratezza rilevati quando non possono essere previste altre misure di aiuto
- soddisfare uno sviluppo adeguato del minorenne
- sostenere la famiglia nel ricostituire le condizioni di accoglienza del minorenne

Operatori di riferimento

Assistenti sociali, eventualmente con il ricorso ai Collaboratori scientifici-psicologi dell'UAP

Processo di erogazione della prestazione

I. Valutazione preliminare alla richiesta dell'autorità

L'UAP entra nel merito di una richiesta di affidamento d'autorità prima dell'attribuzione del mandato, previo approfondimento con il mandante per accertare, anche tramite il diritto del minorenne di essere ascoltato:

- se la situazione di bisogno rientra nel quadro del maltrattamento e della trascuratezza per cui si rende irrinunciabile l'affidamento
- se - nell'interesse del minorenne - questo bisogno non può essere altrimenti affrontato (la soluzione deve essere vissuta migliore della situazione riscontrata)

- se – nel caso in cui fosse già attivo un altro servizio che segue la situazione - è opportuno e necessario attivare anche l'UAP (se non è il caso, l'UAP rilascia la delega per l'esecuzione dei compiti Lfam -non sono delegabili i compiti OAMin- e l'autorità attribuisce il mandato all'ente delegato)

Se sono date queste condizioni preliminari (ossia "se del caso" come stabilito all'art. 60 RLfam), l'autorità attribuisce il mandato all'UAP che procede con la:

II. Preparazione

- Esplorare qual è l'offerta di prestazioni di accoglienza (CEM, Famiglie affidatarie, ...) e la loro disponibilità a far fronte ai bisogni rilevati del minore e della sua famiglia.
- Stabilire quale fra queste offerte risulta essere la più idonea per l'esecuzione dell'affidamento

III: Esecuzione

A) Affidamenti in Famiglie affidatarie (FA):

- a1. Avvio della procedura di autorizzazione della Famiglia affidataria idonea all'abbinamento con il minore (per le Famiglie SOS questo passaggio non è richiesto poiché già dato)
- a2. Accompagnamento del minore e della sua famiglia nelle fasi d'inserimento dell'affidamento
- a3. Accompagnamento della famiglia naturale nella procedura volta a stabilire il contributo a carico dei genitori (art. 69 RLfam)
- a4. Elaborazione del Progetto educativo (art. 61 RLfam)
- a5. Avvio della stipulazione della Convenzione (art. 62 RLfam)

B) Affidamenti in Centri educativi per minorenni (CEM)

- b1. Accompagnamento della famiglia e del minore nelle fasi di ammissione al CEM
- b2. Accompagnamento della famiglia nella procedura volta a stabilire il contributo a carico dei genitori (art. 94 RLfam)
- b3. Elaborazione del Progetto educativo (art. 61 RLfam)
- b4. Collaborazione nella stipulazione della Convenzione (art. 62 RLfam)

IV. Verifica

A) Affidamenti in Famiglie affidatarie (FA):

- OAMin = vigilanza: l'UAP visita la famiglia affidataria quando necessario, ma almeno una volta all'anno; redige un verbale di queste visite. Accerta che siano adempiute le premesse della continuazione del rapporto di affiliazione. Consiglia i genitori affiliati in caso di necessità.
- Lfam = verifica: l'UAP accerta che il bisogno, i motivi e gli obiettivi dell'affidamento continuano a sussistere. Verifica inoltre – e all'occorrenza modifica – i contenuti generali del Progetto educativo e della Convenzione. Riceve, quale responsabile del dossier, il Programma operativo elaborato da chi accoglie il minore (famiglia affidataria).
- Aiuta la famiglia e il minore nei bisogni di servizio sociale e persegue – nei limiti posti dalla situazione – l'obiettivo di ricostituire le condizioni di accoglienza del figlio nella famiglia di origine.

B) Affidamenti in Centri educativi per minorenni (CEM)

- OAMin = vigilanza: è esercitata per competenza dall'UFaG.
- Lfam = verifica: l'UAP accerta che il bisogno, i motivi e gli obiettivi dell'affidamento continuano a sussistere. Verifica inoltre – e all'occorrenza modifica – i contenuti generali del Progetto educativo e suggerisce modifiche della Convenzione. Riceve, quale responsabile del dossier, il Programma operativo elaborato da chi accoglie il minore (CEM).
- Aiuta la famiglia e il minore nei bisogni di servizio sociale e persegue – nei limiti posti dalla situazione – l'obiettivo di ricostituire le condizioni di accoglienza del figlio nella famiglia di origine.

Cartella sociale

- Apertura: per questa prestazione è prevista l'apertura di una cartella sociale (dossier)
- Chiusura: la cartella sociale (dossier) è chiusa a conclusione dell'intervento, riservate eventuali decisioni dell'UAP circa l'attivazione di altre prestazioni concordate con l'utente (famiglia e/o singoli membri)

Denominazione della prestazione

5.1. Esame socio-ambientale richiesto dal Servizio sociale internazionale, dalla Sezione della popolazione, dall'Ufficio dello Stato civile

Settore di prestazioni

5. AZIONE DI AIUTO VALUTATIVO / ESPLORATIVO RICHIESTO DA TERZI

Fondamenti giuridici

- Lfam, art. 2 cpv. 2, 15 cpv. 2 e 16 cpv. 1 lett. a); Rlfam, art. 55

Destinatari della prestazione

Richiedente: gli enti (Servizio sociale internazionale, Sezione della popolazione, Ufficio dello Stato civile) che sollecitano l'UAP in relazione a famiglie con figli minorenni residenti quando è necessario un approfondimento di natura sociale

Utente: le stesse famiglie e i loro singoli membri quali beneficiari di un'azione di aiuto nell'esplorazione e nella valutazione della loro situazione socio familiare

Obiettivi

L'obiettivo consiste nel condurre un'azione di aiuto nell'esame di ordine sociale su una determinata situazione di una famiglia o di un minorenne ai fini di un rapporto all'indirizzo dell'ente richiedente.

Questo obiettivo è conseguito attraverso l'aiuto fornito alla famiglia in termini di coinvolgimento, di esplorazione, di comprensione, di valutazione e auto-valutazione della situazione familiare

Operatori di riferimento

Assistenti sociali, eventualmente con il ricorso ai Collaboratori scientifici-psicologi dell'UAP

Processo di erogazione della prestazione

1. Anamnesi: ripercorrere la storia dei membri della famiglia, condividendo i dati e le informazioni (acquisite con contatti con l'autorità o con il richiedente, colloqui con i genitori e i minorenni, visite domiciliari, incontri con operatori/trici e persone della rete sociale primaria e secondaria di riferimento, per mezzo di colloqui o richieste di relazioni scritte, in particolare: scuole - direzione, insegnanti, sostegno pedagogico -, attività extra-scolastiche, parenti, medici, terapeuti, ...)
2. Analisi dei dati raccolti: identificazione delle positività, delle criticità, dei punti forti e dei punti deboli
3. Eventuale progettazione di un'azione di aiuto: identificazione di strategie di miglioramento, definizione di obiettivi di intervento (priorità e tempi) e individuazione di prestazioni, mezzi, misure, eventuali servizi, strutture e risorse, se del caso da suggerire nel rapporto al richiedente
4. Restituzione dei risultati: agli utenti (famiglie e i loro singoli membri) e al richiedente (ente)

Cartella sociale

- Apertura: per questa prestazione è prevista l'apertura di una cartella sociale (dossier)
- Chiusura: la cartella sociale (dossier) è chiusa con la consegna del rapporto al richiedente (ente), riservate eventuali decisioni dell'UAP circa l'attivazione di altre prestazioni concordate con l'utente (famiglia e/o singoli membri)

Denominazione della prestazione

6.1. Famiglie affidatarie: esame delle premesse generali dell'autorizzazione, rilascio dell'autorizzazione e vigilanza (OAMin)

Settore di prestazioni

6. AUTORITA' DI RIFERIMENTO PER L'ACCOGLIMENTO DI MINORENNI IN FAMIGLIE (OAMin)

Fondamenti giuridici

- CCS art. 316
- Ordinanza federale sull'accoglimento di minori a scopo di affiliazione (OAMin, 19.10.1977)
- Lfam, art. 3 cpv. 4 e 22
- RLfam, art. 3, 65, 66, 73

Destinatari della prestazione

Utente: famiglie che desiderano esercitare la funzione di famiglia affidataria e famiglie con un abbinamento conseguito

Obiettivi

- 1. Verifica delle premesse generali dell'autorizzazione
- 2. Rilascio dell'autorizzazione individuale per l'accoglimento di un minorenni
- 3. Vigilanza

Operatori di riferimento

Assistenti sociali, Collaboratori scientifici-psicologi, Capo-équipe, Capo-ufficio

Processo di erogazione della prestazione

Secondo specifiche direttive dell'Ufficio dell'aiuto e della protezione (UAP)

1.

- La famiglia che si annuncia è invitata a rivolgersi presso l'Associazione Ticinese Famiglie Affidatarie (ATFA) per ottenere un'informazione generale e una conoscenza dell'istituto dell'affidamento familiare
- Dopo questa prima fase informativa e formativa assicurata dall'ATFA alla famiglia, l'esame delle premesse generali è condotto dall'UAP su richiesta della famiglia
- L'esame delle premesse generali verte sui seguenti 4 assi:
 - Salute
 - Caratteristiche personali
 - Idoneità a educare
 - Condizioni dell'abitazione

Esso è svolto tramite:

- contatti diretti con gli interessati (colloqui, visite domiciliari, ev. presa di contatto con la rete sociale primaria e secondaria e perizie)
- acquisizione di documenti formali (certificati e attestati)
- rapporto

2.

- Richiesta di autorizzazione della famiglia affidataria
- Esame e rilascio dell'autorizzazione

3.

- Visita/e di controllo e verbale da parte dell'operatore incaricato dall'UAP
- Consigli dell'operatore incaricato dall'UAP alla famiglia affidataria quando necessario
- Rapporto annuale della famiglia affidataria

Cartella sociale

- Apertura: per la verifica delle premesse generali dell'autorizzazione è aperto un Intake. Per famiglie affidatarie con autorizzazione è prevista l'apertura di una cartella sociale (dossier).
- Chiusura: la cartella sociale (dossier) è chiusa a conclusione dell'affidamento o del regime di autorizzazione.

Denominazione della prestazione

6.2. Esame dei presupposti per l'Affidamento diurno

Settore di prestazioni

6. AUTORITA' DI RIFERIMENTO PER L'ACCOGLIMENTO DI MINORENNI IN FAMIGLIE (OAMin)

Fondamenti giuridici

- OAMin, Sezione 3, Accoglimento a giornata, art. 12
- Lfam, art. 3 cpv. 4, lett. a)
- RLfam, art. 31-35

Destinatari della prestazione

Famiglie che desiderano esercitare la funzione di Famiglia diurna

Obiettivi

Verifica dell'obbligo di annuncio
Verifica dei presupposti per chi soggiace all'obbligo di annuncio
Vigilanza sugli affidamenti diurni

Operatori di riferimento

La prestazione è **delegata** alle tre associazioni riconosciute dallo Stato che operano a livello cantonale e che si avvalgono di loro operatori sociali:

- **L'Associazione delle famiglie diurne del Mendrisiotto**
- **L'Associazione delle famiglie diurne del Luganese**
- **L'Associazione delle famiglie diurne del Sopraceneri**

Processo di erogazione della prestazione

- Le famiglie interessate segnalano la propria disponibilità direttamente presso le Associazioni di riferimento. Questa prima presa di contatto consente di offrire alla famiglia interessata alcune informazioni circa la missione, le condizioni e l'impegno richiesto per esercitare l'attività di Famiglia diurna.
- La famiglia interessata e disponibile ha successivamente uno o più incontri presso la propria abitazione con le coordinatrici dell'Associazione. In questo ambito sono percorsi i contenuti e i criteri volti ad accertare i presupposti all'affido diurno e a quale tipo d'affido.
- La famiglia viene informata se dovessero esserci aspetti che non consigliano in quel momento di procedere a consolidare un affidamento diurno.
- L'Associazione chiede informazioni al Comune di domicilio e alla famiglia un'autocertificazione sullo stato di salute.
- Alle famiglie diurne è assicurata una formazione di base e incontri regolari su temi specifici assicurati da persone preparate (alimentazione, sicurezza, ...) o scambi su circostanze nelle quali le famiglie diurne si sono confrontate.

Le coordinatrici dell'Associazione assicurano contatti regolari e almeno una visita l'anno in famiglia, al fine di verificare se le condizioni di base dell'idoneità hanno subito mutamenti e quali eventuali aiuti potrebbero risultare necessari.