

# **Il Catalogo delle prestazioni**

**dell'Ufficio delle famiglie  
e dei minorenni  
(UFaM)**

**per l'applicazione**

**della Legge per le famiglie  
(Lfam – art.16)**

Bellinzona, gennaio 2008

## Indice

Introduzione	p. 3
Basi su cui si regge l'azione dell'UFaM per l'applicazione della Lfam	p. 4
Mandato istituzionale e professionale dell'UFaM	p. 4
> Compiti e responsabilità	p. 4
> Valori e principi	p. 5
> Sedi regionali dell'UFaM dedicate alla Lfam	p. 7
Diagramma dei flussi e delle prestazioni UFam per la Lfam	p. 8
Schede delle singole prestazioni suddivise per Settori di prestazione	
1. Informazione/Consulenza	
1.1. Informazione generica	p. 9
1.2. Informazione specifica	p. 10
1.3. Consulenza sociale a enti	p. 11
1.4. Consulenza sociale a persone terze	p. 12
1.5. Consulenza sociale a utenti	p. 13
2. Esame /Valutazione	
2.1. Esame dei bisogni (autosegnalazioni)	p. 14
2.2. Valutazione socio-familiare richiesta dalle autorità tutorie o giudiziarie, o richiesta da altri Enti (Ufficio degli stranieri, Servizio sociale internazionale,...)	p. 15
2.3. Valutazione d'idoneità per l'Affidamento familiare	p. 17
2.4. Valutazione d'idoneità per l'Affidamento diurno	p. 18
3. Sostegno sociale e Mediazione	
3.1. Sostegno sociale nella gestione socio-familiare	p. 19
3.2. Aiuto sociale nella gestione amministrativa/finanziaria	p. 21
4. Attivazione e coordinamento	
4.1. Attivazione e coordinamento delle risorse territoriali	p. 23
5. Affidamenti presso terzi	
5.1. Affidamenti presso Centri educativi per minorenni (CEM)	p. 24
5.2. Affidamenti presso Famiglie affidatarie (FA)	p. 26
Organigramma dell'UFaM (Stato al primo trimestre 2008)	p. 28

## Introduzione

In Ticino l'anno 2006 è stato un anno importante per genitori e figli. Con il 1. gennaio infatti è entrata in vigore la nuova Legge per le famiglie e con essa sono sorti nuovi impulsi nella promozione e nel sostegno del nucleo fondante della nostra società.

È di conseguenza cambiata anche la denominazione del precedente "Ufficio del servizio sociale" diventato ora **Ufficio delle famiglie e dei minorenni**.

Legge e regolamento conferiscono un preciso mandato a questo Ufficio e per tale motivo si è pensato di mettere a punto questo Catalogo delle prestazioni, i cui principali obiettivi sono i seguenti:

- riassumere le basi di riferimento dell'attività dell'Ufficio;
- elencare in sintesi il mandato istituzionale e professionale (compiti, responsabilità, principi e valori sui quali si fonda e si articola il lavoro)
- visualizzare, mediante un diagramma, le prestazioni erogate (suddivise in cinque settori) nonché i flussi (tramite frecce indicative del percorso per attivare una o più prestazioni)
- descrivere con apposite schede il significato operativo delle singole prestazioni disciplinate dalla legge in modo da evidenziarne i fondamenti giuridici, i destinatari, gli obiettivi, gli operatori di riferimento che nell'Ufficio forniscono la prestazione ed infine il processo medesimo dell'erogazione.

Il Catalogo che viene qui presentato costituisce pertanto il compendio delle singole prestazioni assicurate dall'Ufficio delle famiglie e dei minorenni (o da partner delegati) per l'applicazione della nuova legge per le famiglie<sup>1</sup>: è stato allestito nel corso del 2007 dagli operatori attivi nell'Ufficio ed è uno strumento utile e di lettura agevole, concepito per stimolare la trasparenza dell'attività svolta dagli enti pubblici e fornire un utile supporto al cittadino ed agli utenti.

Patrizia Pesenti  
Direttrice del Dipartimento  
della sanità e della socialità

Bellinzona, gennaio 2008

---

<sup>1</sup> Oltre alla Legge per le famiglie (Lfam), l'UFaM assicura l'applicazione della "Legge di applicazione e complemento della legge federale concernente l'aiuto alle vittime di reato (LAV)", collabora nell'allestimento delle domande per l'Anticipo alimenti (AA) ed assolve i mandati conferiti dagli Uffici regionali di collocamento (URC).

## Basi su cui si regge l'azione dell'UFaM per l'applicazione della Lfam

- La **Legge**, in particolare: 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); 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.
- Le **Linee direttive** del Consiglio di Stato, gli **obiettivi** del Dipartimento della sanità e della socialità e della Divisione dell'azione sociale e delle famiglie.
- I **valori** e i **principi** del lavoro di servizio sociale / La **metodologia** e le **tecniche** del lavoro sociale nella relazione di aiuto/ Il **catalogo delle prestazioni** dell'UFaM / Le **linee guida** / I **criteri** e gli **indicatori**: le aree di indagine, i fattori di rischio e i fattori protettivi, gli indicatori, le griglie d'analisi, gli strumenti operativi (Scheda Intake e Scheda Utente).
- Gli **accordi di collaborazione** con enti e servizi.

## Mandato istituzionale e professionale dell'UFaM

Il mandato istituzionale e professionale dell'UFaM è costituito **dall'insieme dei compiti e delle responsabilità** definiti dalla Legge, e dall'**insieme dei valori e dei principi del lavoro di servizio sociale** su cui si articolano le metodologie e le tecniche del lavoro sociale.

## Compiti e responsabilità

L'UFaM assicura gratuitamente le prestazioni di servizio sociale individuale di protezione alle famiglie e ai loro membri quando la salute, lo sviluppo fisico, psichico o sociale del minorenne<sup>2</sup> è minacciato.

L'intervento dell'UFaM consiste nell'assicurare le seguenti prestazioni di servizio sociale individuale (art. 16 Lfam):

1. L'**informazione** generica (sulle prestazioni sociali in generale) o specifica (sulle prestazioni legate ad un problema specifico) e la **consulenza** sociale offerta a utenti, enti, comuni e persone terze (vicini di casa, parenti, conoscenti, ...).

<sup>2</sup> Il Messaggio 5280 a p. 54 precisa che le prestazioni di cui alle lettere a)–d), art. 16 della "Legge per le famiglie" possono essere assicurate alle famiglie anche dopo il raggiungimento della maggiore età dei figli fino ai 20 anni di età se cumulativamente:

1. la famiglia e/o i giovani sono stati seguiti dall'UFaM (anche se l'intervento risulta già concluso da tempo);
2. prima del conseguimento della maggiore età (nei 3 mesi precedenti), un contatto con l'UFaM 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'UFaM, ma si presenta solo dopo il conseguimento del 18esimo anno di età), l'UFaM non assume la presa a carico ma assicura a tutti questi utenti le prestazioni di Informazione, o di Esame dei bisogni (scheda 2.1.) e di Consulenza sociale a utenti (scheda 1.5.).

2. L'**esame dei bisogni** assicurato alle famiglie che si presentano spontaneamente all'UFaM per chiedere aiuto (anamnesi, analisi della situazione, definizione di priorità e progettazione d'interventi concordati con la famiglia); la **valutazione socio-familiare** richiesta dalle autorità tutorie o giudiziarie in vista di una decisione d'autorità; la **valutazione d'idoneità** delle famiglie che si annunciano per l'Affidamento familiare o diurno (quest'ultima prestazione è delegata alle tre Associazioni famiglie diurne che operano su suolo cantonale).
3. Il **sostegno sociale** e la **mediazione** assicurata per coprire bisogni e priorità sociali e relazionali della famiglia.
4. L'**attivazione** ed il **coordinamento** delle risorse territoriali necessarie per fronteggiare i bisogni specifici delle famiglie evidenziati nell'esame dei bisogni e nelle valutazioni di cui al punto 2.
5. La **preparazione**, l'**esecuzione** e la **verifica** degli affidamenti dei minorenni fuori dal loro ambiente familiare; la **vigilanza** sugli affidamenti presso le famiglie affidatarie ai sensi della legislazione federale e – per quanto fattibile - la **ricostituzione** delle condizioni di accoglienza delle famiglie per i loro figli minorenni affidati ad altre famiglie o a centri educativi.

Gli interventi di **protezione dei minorenni** si esplicano secondo l'approccio seguente (art. 55 RLfam):

- a) elaborazione di un progetto d'intervento (bisogni, obiettivi, mezzi);
- b) indicazione di un coordinatore;
- c) definizione del programma operativo degli enti/servizi che attuano il piano d'intervento;
- d) valutazione dell'esito e, se del caso, modifica del progetto d'intervento.

In caso di affidamento a terzi, su mandato dell'autorità tutoria o giudiziaria, o del rappresentante legale, l'**UFaM valuta il bisogno di affidamento** e - se del caso - prepara, esegue e verifica l'affidamento in famiglia affidataria o in un Centro educativo (art. 60 cpv. 3 RLfam).

## Valori e principi

I valori costituiscono l'orientamento, la guida dell'azione e delle modalità d'intervento dell'UFaM. La professione di servizio sociale dell'UFaM 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**<sup>3</sup> 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'UFaM.

Dal valore 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

<sup>3</sup> 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.

azioni e nel comportamento professionale non si rispetta fin dall'inizio tale diritto"<sup>4</sup>, 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 delle persone 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'UFaM ciò implica concepire l'intervento come un "aiutare ad aiutarsi da sé", promuovere l'autonomia delle persone, dare fiducia affinché la persona acquisisca fiducia, non sostituirsi alle persone nelle decisioni che le riguardano<sup>5</sup>;
- la **riservatezza** e la **protezione dei dati** della persona.

Il mandato professionale degli operatori sociali dell'UFaM ha dunque quale asse portante **l'aiuto alla persona**, che consiste nel rendere possibile una riattivazione o una riorganizzazione delle sue "risorse originarie" (le risorse emozionali, cognitive e organizzative, affettive, relazionali, etico-sociali) attraverso la "**relazione di aiuto**" esercitata per mezzo dello strumento del "**colloquio**".

Nel **colloquio** il lavoro è finalizzato a permettere alla persona di indagare la propria realtà, di valutare il significato delle proprie scelte, di proiettare queste nel proprio futuro e delle altre persone vicine e coinvolte. Questo lavoro è sostenuto ed integrato in una relazione di aiuto in cui la persona si impegna a decifrare la situazione e a sperimentare le soluzioni.

L'UFaM tiene fede al proprio mandato professionale anche quando è in presenza di **mandati di autorità** per le valutazioni socio-familiari: il suo obiettivo rimane sempre quello di offrire alla persona l'opportunità di accrescere la propria competenza nel valutare le questioni che la riguardano e a ponderare vantaggi e rischi insiti nelle varie scelte per sé e i minorenni.

I **minorenni** sono oggetto di particolare tutela sociale e giuridica. La **non-discriminazione** del minorenni, l'**interesse superiore** del fanciullo, il diritto al suo **sviluppo** e l'importanza della sua **opinione** costituiscono i cardini dell'azione degli operatori dell'UFaM e supportano il loro impegno nel valutare costantemente: gli elementi di benessere e di sofferenza nel minorenni; la gravità dell'eventuale rischio/disagio/danno di cui soffre; le caratteristiche relazionali ed individuali degli adulti responsabili del minorenni che hanno un peso significativo nel produrre ed incrementare lo stato di sofferenza; il grado di riconoscimento e disponibilità del/i genitore/i a trattare il tema delle proprie responsabilità; l'eventualità di promuovere un intervento atto a sostenere, ad aiutare i genitori a superare le difficoltà riscontrate e/o a "proteggere" il minorenni (ossia a prendere la difesa, a prestare appoggio, a fornire soccorso).

<sup>4</sup> Maria Dal Pra Ponticelli, *Dizionario di servizio sociale*, Carocci Faber, Roma, 2005, p. 469.

<sup>5</sup> 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.

## Sedi regionali dell'UFaM dedicate alla Lfam

Tutte le famiglie con minorenni, le autorità, i comuni, gli enti, i servizi e le persone terze che necessitano di informazioni, consulenze, che desiderano confrontarsi, approfondire e comprendere una determinata situazione, che desiderano essere aiutate e sostenute, possono scrivere, telefonare e chiedere un appuntamento ad una delle seguenti sedi regionali:

### Sopraceneri

#### Sede di Bellinzona e Tre Valli

Viale Stazione 21, 6500 Bellinzona  
Tel. 091 814 75 11  
Fax 091 814 75 09  
[dss-ufam.bellinzona@ti.ch](mailto:dss-ufam.bellinzona@ti.ch)

#### Sede di Locarno

Via della Posta 9, 6600 Locarno  
Tel. 091 816 13 31  
Fax 091 816 13 39  
[dss-ufam.locarno@ti.ch](mailto:dss-ufam.locarno@ti.ch)

### Sottoceneri

#### Sede di Lugano

Via Luganetto 5, 6962 Viganello  
Tel. 091 815 40 11  
Fax 091 815 40 19  
[dss-ufam.lugano@ti.ch](mailto:dss-ufam.lugano@ti.ch)

#### Sede di Mendrisio

Via Bernasconi 16, 6850 Mendrisio  
Tel. 091 815 94 01  
Fax 091 815 94 09  
[dss-ufam.mendrisio@ti.ch](mailto:dss-ufam.mendrisio@ti.ch)

### Sopraceneri:

Funzione	Zona operativa	Posti di lavoro aut.	Funzionari impiegati
Capo-équipe	Sopraceneri	1	1
Collaboratore scientifico-psicologo	Sopraceneri	0.5	1

### Sede di Bellinzona e Tre Valli:

Funzione	Zona operativa	Posti di lavoro aut.	Funzionari impiegati
Segretaria aggiunta	Bellinzonese e Tre Valli	1	2
Assistente sociale	Bellinzonese e Tre Valli	4.3	5

### Sede di Locarno:

Funzione	Zona operativa	Posti di lavoro aut.	Funzionari impiegati
Segretaria aggiunta	Locarnese e Vallemaggia	1	2
Assistente sociale	Locarnese e Vallemaggia	3.3	4

### Sottoceneri:

Funzione	Zona operativa	Posti di lavoro aut.	Funzionari impiegati
Capo-équipe	Sottoceneri	1	1
Collaboratore scientifico-psicologo	Sottoceneri	0.5	1

### Sede di Lugano:

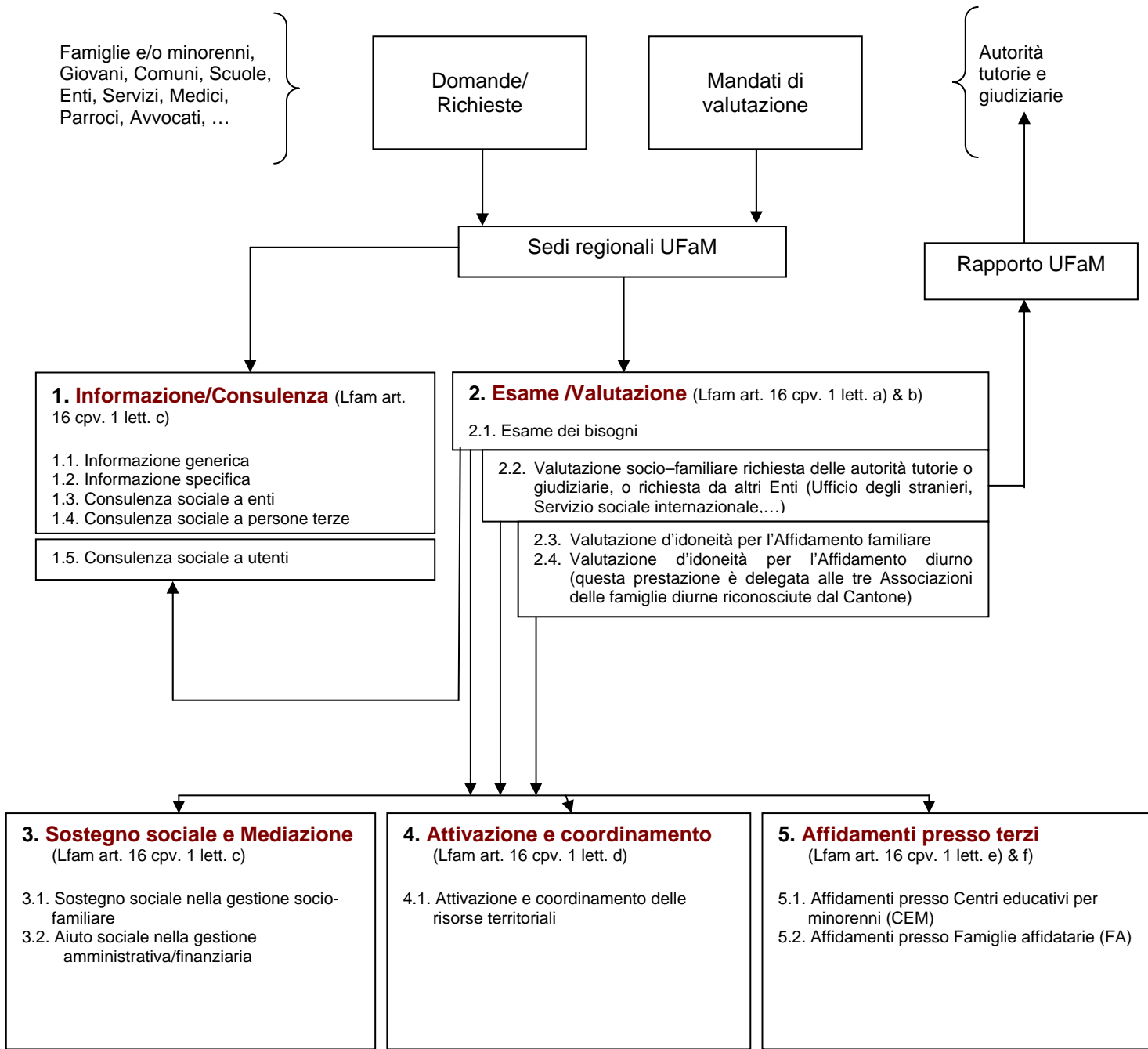
Funzione	Zona operativa	Posti di lavoro aut.	Funzionari impiegati
Segretaria aggiunta	Luganese	2.5	3
Assistente sociale	Luganese	8.9	13

### Sede di Mendrisio:

Funzione	Zona operativa	Posti di lavoro aut.	Funzionari impiegati
Segretaria aggiunta	Mendrisiotto	0.5	1
Assistente sociale	Mendrisiotto	1.75	3

**LEGGE PER LE FAMIGLIE (6.4.2.1)**

- **Famiglie con minorenni residenti** (Lfam art. 2, cpv. 2 e 21 cpv. 4)
- **Giovani adulti** (Messaggio 5280, cpv. 6.2. p. 54, informazioni aggiuntive in calce alla pagina)



Il Messaggio 5280 a p. 54 precisa che le prestazioni di cui alle lettere a)–d), art. 16 della "Legge per le famiglie" possono essere assicurate alle famiglie anche dopo il raggiungimento della maggiore età dei figli fino ai 20 anni di età se cumulativamente:

1. la famiglia e/o i giovani sono stati seguiti dall'UFaM (anche se l'intervento risulta già concluso da tempo);
2. prima del conseguimento della maggiore età (nei 3 mesi precedenti), un contatto con l'UFaM 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'UFaM, ma si presenta solo dopo il conseguimento del 18esimo anno di età), l'UFaM non assume la presa a carico ma assicura a tutti questi utenti le prestazioni di Informazione, o di Esame dei bisogni (scheda 2.1.) e di Consulenza sociale a utenti (scheda 1.5.).



**Denominazione della prestazione**

**1.1. Informazione generica**

**Settore di prestazioni**

**1. INFORMAZIONE/CONSULENZA**

**Fondamenti giuridici**

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

**Destinatari della prestazione**

Famiglie con figli minorenni residenti o con giovani adulti fino ai 20 anni e persone e enti in relazione a Famiglie con figli minorenni residenti (art. 2 cpv. 2 Lfam) o con giovani adulti fino ai 20 anni, come pure altre persone che si rivolgono all'UfaM per richiedere informazioni generiche sulle diverse prestazioni sociali offerte nel Cantone.

**Obiettivi**

Assicurare un'informazione non-direttiva, neutra ed esaustiva per:

- Migliorare l'accessibilità a informazioni necessarie o utili al rafforzamento della conoscenza delle diverse e molteplici risorse sociali disponibili
- Allargare le informazioni sui fornitori delle prestazioni sociali reali (servizi che offrono aiuto educativo, relazionale, terapeutico, ...) e finanziarie (enti che rilasciano prestazioni pecuniarie)
- Favorire un effettivo ricorso al servizio necessario per l'utente

**Operatori di riferimento**

Segretarie aggiunte delle sedi regionali UFaM

**Processo di erogazione della prestazione**

- Contatto personale o telefonico con persone che chiedono informazioni
- Individuazione del fabbisogno di informazione
- Informazione a richieste puntuali e semplici fornita immediatamente, o su richiamata o appuntamento (esempio; richieste per conoscere: l'elenco dei Nidi dell'infanzia, 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.)

**Denominazione della prestazione**

**Settore di prestazioni**

**1.2. Informazione specifica**

**1. INFORMAZIONE/CONSULENZA**

**Fondamenti giuridici**

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

**Destinatari della prestazione**

Famiglie con figli minorenni residenti o con giovani adulti fino ai 20 anni e persone e enti in relazione a Famiglie con figli minorenni residenti (art. 2 cpv. 2 Lfam) o con giovani adulti fino ai 20 anni

**Obiettivi**

Assicurare un'informazione non-direttiva, neutra ed esaustiva per:

- Rafforzare il potenziale di autoaiuto dell'utente
- Migliorare le informazioni sui servizi e gli enti sociali
- Favorire il contatto diretto con gli enti e servizi competenti
- Promuovere l'effettivo utilizzo della prestazione specifica

**Operatori di riferimento**

Segretarie aggiunte delle sedi regionali UFaM

**Processo di erogazione della prestazione**

- Contatto personale o telefonico con persone che chiedono informazioni
- Individuazione e chiarimento del fabbisogno di informazione
- Se il problema è chiaramente individuato, elencazione delle offerte di servizi e di enti in riferimento al problema specifico, eventualmente indirizzamento agli operatori/trici competenti o alle strutture
- Se il problema non è chiaramente individuato, è proposto un colloquio con un assistente sociale dell'UFaM per verificare la domanda e i bisogni dell'utente (se Famiglie con figli minorenni residenti o con giovani adulti fino ai 20 anni) o la prestazione di Consulenza sociale a persone terze.

## Denominazione della prestazione

### 1.3. Consulenza sociale a enti

## Settore di prestazioni

### 1. INFORMAZIONE/CONSULENZA

## Fondamenti giuridici

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

## Destinatari della prestazione

Enti<sup>6</sup> in relazione a Famiglie con figli minorenni residenti (art. 2 cpv. 2 Lfam) o con giovani adulti fino ai 20 anni se già seguiti in precedenza dall'UFaM (si veda nota 2 a pagina 4 e pagina 8 del presente Catalogo)

## Obiettivi

Assicurare una consulenza all'ente<sup>7</sup> affinché possa individuare il problema/difficoltà ed ottenere elementi primari che gli permettano di affrontare la situazione:

- Valutazione del problema da parte dell'ente
- Orientamento dell'ente verso azioni proprie o eventuale indirizzamento verso enti specifici
- Allargamento delle competenze dell'ente in relazione al problema posto

## Operatori di riferimento

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

## Processo di erogazione della prestazione

- Colloquio con l'ente allo scopo di esaminare gli aspetti anamnestici relativi alla situazione oggetto della richiesta: rete sociale, appartenenza culturale, lavoro e istruzione, sicurezza materiale, salute psicofisica, biografia, relazioni familiari e sociali
- Circostrizione della problematica ed individuazione congiunta delle risorse personali, familiari e sociali attivabili
- Eventuale indirizzamento ad altri servizi e enti (es.: CTR, SMP, Consulitori, Casa delle donne, Antenne, Aiuto domiciliare, ...)

<sup>6</sup> Si tratta di autorità civili o giudiziarie, scuole, servizi sociali comunali o privati, servizi ed enti autorizzati e/o riconosciuti (sussidiati), enti che promuovono attività sociali di diversa natura

<sup>7</sup> Idem come sopra

## Denominazione della prestazione

### 1.4. Consulenza sociale a persone terze

## Settore di prestazioni

### 1. INFORMAZIONE/CONSULENZA

## Fondamenti giuridici

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

## Destinatari della prestazione

Persones terze in relazione a Famiglie con figli minorenni residenti (art. 2 cpv. 2 Lfam) o con giovani adulti fino ai 20 anni se già seguiti in precedenza dall'UFaM (si veda nota 2 a pagina 4 e pagina 8 del presente Catalogo)

## Obiettivi

Assicurare una consulenza alle persone terze affinché possano individuare il problema/difficoltà ed ottenere elementi primari che permettano loro di affrontare la situazione:

- Valutazione del problema da parte delle persone terze
- Orientamento delle persone terze verso azioni proprie ed eventuale indirizzamento diretto verso enti e servizi
- Allargamento delle competenze delle persone terze in relazione al problema posto

## Operatori di riferimento

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

## Processo di erogazione della prestazione

- Colloquio con le persone terze allo scopo di valutare la richiesta, la problematica e di definire il seguito da conferire alla segnalazione (es.: segnalazione al Ministero pubblico, alla Magistratura dei minorenni, alle autorità civili, invito affinché la persona per la quale ci si appella all'UFaM vi si rivolga direttamente al o vi sia accompagnata, ...)

## Denominazione della prestazione

### 1.5. Consulenza sociale a utenti

## Settore di prestazioni

### 1. INFORMAZIONE/CONSULENZA

## Fondamenti giuridici

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

## Destinatari della prestazione

Famiglie con figli minorenni residenti (art. 2 cpv. 2 Lfam) o con giovani adulti fino ai 20 anni se già seguiti in precedenza dall'UFaM (si veda nota 2 a pagina 4 e pagina 8 del presente Catalogo)

## Obiettivi

Assicurare una consulenza al destinatario della prestazione affinché possa individuare il problema/difficoltà ed ottenere elementi primari che gli permettano di affrontare la sua situazione:

- Valutazione del problema da parte dell'utente
- Orientamento dell'utente ed eventuale indirizzamento diretto verso altri enti e servizi
- Allargamento delle competenze dell'utente in relazione al problema posto
- Mantenimento dell'autoresponsabilità dell'utente nel quadro delle operazioni necessarie per provvedere al suo bisogno

## Operatori di riferimento

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

## Processo di erogazione della prestazione

- Colloquio con l'utente
- Esame dei bisogni, circoscrizione della problematica e individuazione congiunta delle risorse personali, familiari e sociali attivabili (Vedi prestazione scheda 2.1.)
- Se l'utente è autonomo e capace di affrontare il problema: indirizzamento ad altri servizi e enti (es.: Consultori, Casa delle donne, Antenne, Aiuto domiciliare, ...)
- Se l'utente non è immediatamente autonomo e presenta difficoltà oggettive: attivazione della prestazione di "Sostegno sociale e mediazione" (Vedi prestazione scheda 3)

## Denominazione della prestazione

### 2.1. Esame dei bisogni (autosegnalazioni)

## Settore di prestazioni

### 2. ESAME/VALUTAZIONE

## Fondamenti giuridici

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

## Destinatari della prestazione

Famiglie con figli minorenni residenti (art. 2 cpv. 2 Lfam) o con giovani fino ai 20 anni di età se già seguiti in precedenza dall'UFaM (si veda nota 2 a pagina 4 e pagina 8 del presente Catalogo)

## Obiettivi

Esame e valutazione della situazione sociale della famiglia, verifica dei presupposti per il ricorso ad una prestazione in accordo diretto con la famiglia richiedente.

L'obiettivo della prestazione consiste nella raccolta e nell'analisi di informazioni rispetto alla situazione sociale (campo d'intervento) di una famiglia o di un minorenne, nella valutazione di fatti e situazioni in vista di un parere discrezionale e di una successiva progettazione d'intervento concordata direttamente con l'utente.

## Operatori di riferimento

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

## Processo di erogazione della prestazione

Rilevazione sul campo:

- colloqui con genitori e minorenni, visite domiciliari;
- con il consenso dell'utente: 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.

Analisi dei dati e delle informazioni raccolte su aspetti specifici della vita del/i minorenne/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).

Valutazione (espressione di un parere), identificazione delle positività e delle criticità, formulazione di obiettivi e di strategie di miglioramento e restituzione dei risultati.

*Processo valutativo:*

*Definizione del campo (chi chiede e perché) > Individuazione delle aree d'indagine specifiche al caso (associati a criteri ed indicatori) > Anamnesi (Raccolta di dati e informazioni) > Valutazione (Analisi dei dati, identificazione delle positività e delle criticità, problemi e bisogni rilevati, formulazione di un parere diagnostico) > Progettazione (identificazione di strategie di miglioramento, definizione di obiettivi di intervento -priorità- e individuazione di prestazioni, mezzi, misure, servizi, strutture, risorse da suggerire/attivare) > Restituzione dei risultati (ai richiedenti).*

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.

## Denominazione della prestazione

### 2.2 Valutazione socio-familiare (mandati di autorità)

## Settore di prestazioni

### 2. ESAME/VALUTAZIONE

#### Fondamenti giuridici

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

#### Destinatari della prestazione

Autorità tutorie o giudiziarie (art. 16 cpv. 1 lett. b Lfam), altri Enti convenzionati (Ufficio degli stranieri, Servizio sociale internazionale) che sollecitano l'UFaM in relazione a famiglie con figli minorenni residenti (art. 2 cpv. 2 Lfam) quando la salute, lo sviluppo fisico, psichico o sociale del minorenne si presume minacciato (art. 15 cpv. 2 Lfam)

#### Obiettivi

Valutazione della situazione familiare e sociale della famiglia, verifica dei presupposti per il ricorso ad una prestazione in presenza di un mandato di autorità.

L'obiettivo consiste nell'esprimere un parere valutativo d'ordine sociale su una determinata situazione di una famiglia o di un minorenne ai fini di una presa di decisione.

La valutazione è relativa:

- agli elementi di benessere/sofferenza del minorenne
- alle caratteristiche degli adulti responsabili del minorenne, che hanno un peso significativo nel produrre o incrementare lo stato di benessere/sofferenza del minorenne (caratteristiche relazionali, individuali, ambientali, abitative, materiali ed organizzative legate alle dimensioni sociale, affettiva, cognitiva e fisica dello sviluppo del minorenne).

Essa considera due dimensioni:

- 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'UFaM

#### Processo di erogazione della prestazione

La metodologia si scompone nelle seguenti fasi del **processo valutativo**:

1. Definizione del campo: chi chiede, che cosa chiede, a quale scopo; il quesito e l'oggetto di valutazione (finalità della valutazione richiesta)
2. Individuazione delle aree d'indagine relative all'oggetto specifico della valutazione associate a criteri e indicatori (fattori di rischio e fattori protettivi)
3. Anamnesi: raccolta di dati e di informazioni (contatti con l'autorità o il mandante, colloqui con i genitori e 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, ...)
4. Valutazione: analisi dei dati raccolti, identificazione delle positività, delle criticità, dei problemi e dei bisogni rilevati, formulazione di un parere diagnostico (diagnosi sociale)

5. Progettazione: identificazione di strategie di miglioramento, definizione di obiettivi di intervento (priorità) e individuazione di prestazioni, mezzi, misure, servizi, strutture, risorse da suggerire/attivare
6. Restituzione dei risultati: ai richiedenti e agli interessati

L'osservazione esercitata dagli assistenti sociali è un confronto fra una determinata situazione ed alcuni fattori di rischio e fattori protettivi. Essa si sviluppa considerando le seguenti **aree di indagine**:

- l'area relativa al contesto sociale (ambiente di vita) e culturale in cui vivono la famiglia e il minorenne
- l'area relativa allo stato di benessere/malessere del minorenne
- l'area che focalizza ciò che accade nella relazione tra il minorenne e i genitori
- l'area dedicata a descrivere i genitori, il loro stato di benessere/malessere
- l'area dedicata a descrivere la relazione della famiglia con la rete dei servizi e con l'assistente sociale incaricato della valutazione

In casi di emergenza l'UFaM garantisce all'autorità competente la collaborazione nell'ambito dell'adozione di misure cautelari che possono precedere l'esecuzione del processo valutativo di cui sopra.



## Denominazione della prestazione

### 2.3. Valutazione d'idoneità per l'Affidamento familiare

## Settore di prestazioni

### 2. ESAME/VALUTAZIONE

#### Fondamenti giuridici

- OAMin, Sezione 2, Accoglimento in una famiglia, art. 7, cpv. 1
- Lfam, art. 3 cpv. 4, lett. a)
- RLfam, art. 66, cpv. 1, lett. a)

#### Destinatari della prestazione

Famiglie che desiderano esercitare la funzione di Famiglia affidataria o Famiglia SOS

#### Obiettivi

Verifica dell'idoneità delle famiglie che chiedono di accogliere un minorenne in Affidamento familiare

#### Operatori di riferimento

Assistenti sociali e psicologi

#### Processo di erogazione della prestazione

- La famiglia che si annuncia è invitata a rivolgersi presso l'Associazione Ticinese Famiglie Affidatarie (ATFA) per ottenere una prima informazione generale sulla tematica dell'affido e per disporre di elementi che l'aiutano a verificare la propria disponibilità e motivazione
- Dopo questa prima fase informativa assicurata dall'ATFA alla famiglia, il percorso di valutazione d'idoneità è condotto dall'UFaM
- Il percorso di valutazione d'idoneità – condotto da assistenti sociali e psicologi - si apre in presenza di alcuni documenti e certificati ufficiali e, tramite contatti con gli interessati (colloqui, visite domiciliari, ev. presa di contatto con la rete sociale primaria e secondaria), verte in particolare su:  
*Storia e personalità del marito e della moglie > Storia della coppia > Organizzazione del nucleo familiare > Motivazione dell'affido > Aspettative e disponibilità > Atteggiamento verso le famiglie multiproblematiche > Disponibilità offerta dalla famiglia > Capacità di lavorare in équipe > Valutazione psicologica > Indicazioni relative all'abbinamento*

#### Denominazione della prestazione

### 2.4. Valutazione d'idoneità per l'Affidamento diurno

#### Settore di prestazioni

### 2. ESAME/VALUTAZIONE

#### 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'idoneità delle famiglie che chiedono di accogliere un minore in Affidamento diurno

#### 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 il grado d'idoneità 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.

<b>Denominazione della prestazione</b>	<b>Settore di prestazioni</b>
--	-------------------------------

### **3.1. Sostegno sociale nella gestione socio-familiare**

### **3. SOSTEGNO SOCIALE E MEDIAZIONE**

#### **Fondamenti giuridici**

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

#### **Destinatari della prestazione**

Famiglie con figli minorenni residenti (art. 2 cpv. 2 Lfam) quando la salute, lo sviluppo fisico, psichico o sociale del minorenne risulta essere minacciato (art. 15 cpv. 2 Lfam) o con giovani adulti fino ai 20 anni se già seguiti in precedenza dall'UFaM (si veda nota 2 a pagina 4 e pagina 8 del presente Catalogo)

La prestazione può essere destinata anche a situazioni per le quali l'UFaM ha già provveduto ad eseguire una valutazione (secondo Schede 2.1. o 2.2. del presente Catalogo) che ha portato a suggerire all'Autorità civile l'adozione di "misure opportune" ai sensi del CCS art. 307 cpv 3.

#### **Obiettivi**

Assicurare al destinatario della prestazione il sostegno e l'accompagnamento finalizzati a coprire bisogni sociali e relazionali, in particolare:

- 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, in una propria abitazione, o all'interno di centri educativi o famiglie affidatarie
- Superare gradualmente i problemi avvertiti
- Prevenire i problemi futuri
- Stimolare al ricorso alla consulenza sociopedagogica, o psicologica, o alla terapia in caso di necessità
- Offrire un ambiente neutro per potersi confrontare sui temi della genitorialità nell'ambito del conflitto familiare.

#### **Operatori di riferimento**

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

#### **Processo di erogazione della prestazione**

Dopo il/i colloquio/i di valutazione e di analisi con definizione della problematica da parte dell'utente (adulti e minorenni) e l'individuazione delle risorse personali, familiari e sociali, per mezzo dello strumento del colloquio, della relazione e della mediazione si procede:

- alla ri-valutazione costante e all'individuazione delle risorse personali e familiari;
- ad incontri regolari con l'utente o gli utenti per l'elaborazione di strategie ed obiettivi d'azione nel quotidiano, che l'utente conduce autonomamente (Progetto d'intervento). Nel caso in cui risultasse incapace di provvedere autonomamente, viene sostenuto per coprire un bisogno straordinario ed immediato (es.: contatti di mediazione con scuola, polizia, magistratura, ...) o orientato verso servizi ed enti (SMP, SAE, SOIC, Antenne, Consulenti,...) preposti per sostenere l'utente nel percorso socio-educativo;
- alla verifica ed aggiornamento regolare degli obiettivi e del Progetto d'intervento concordati per un cambiamento graduale da parte dell'utente nella visione e nell'approccio al suo problema (se in

presenza di un mandato 307 cpv. 3 del CCS, sono previsti incontri di sintesi e rendiconti periodici all'attenzione del mandante, eventualmente con –nuove- proposte d'intervento<sup>8</sup>);

- alla registrazione regolare dei colloqui;
- al colloquio di restituzione con l'/gli utente/i (rapporto conclusivo all'autorità in presenza di una chiusura del mandato ai sensi dell'art. 307 cpv. 3 del CCS).

---

<sup>8</sup> Nel caso in cui la presente prestazione (assicurata in base ai valori e ai principi sui quali si fondano le metodologie del lavoro di servizio sociale) risultasse inefficace a colmare le incapacità dell'utente nel provvedere autonomamente alle proprie necessità e a quelle del/i proprio/i figlio/i, al punto da richiedere per mansioni e decisioni una figura di aiuto complementare o sostitutiva, l'eventuale continuità della presente prestazione deve essere subordinata all'adozione di misure di protezione (curatele, tutele).

<b>Denominazione della prestazione</b>	<b>Settore di prestazioni</b>
--	-------------------------------

**3.2. Aiuto sociale nella gestione amministrativa/finanziaria**

**3. SOSTEGNO SOCIALE E MEDIAZIONE**

**Fondamenti giuridici**

- Lfam, art. 2 cpv. 2, art. 15 cpv. 2 e 16 cpv. 1 lett. c)
- RLFam, art. 55

**Destinatari della prestazione**

Famiglie con figli minorenni residenti (art. 2 cpv. 2 Lfam), quando la salute, lo sviluppo fisico, psichico o sociale del minorenne è minacciato (art. 15 cpv. 2 Lfam) o con giovani adulti fino ai 20 anni se già seguiti in precedenza dall'UFaM (si veda nota 2 a pagina 4 e pagina 8 del presente Catalogo), e se seguite dall'UFaM ai sensi della prestazione di cui alla Scheda 3.1.

**Obiettivi**

In caso di necessità, assicurare alle famiglie seguite dall'UFaM ai sensi della Scheda 3.1. le prestazioni di **analisi**, di **consulenza**, di **orientamento**, di **sostegno** e di **accompagnamento** finalizzate all'autonomia nella gestione amministrativa e finanziaria

**Operatori di riferimento**

Assistenti sociali

**Processo di erogazione della prestazione**

- **1.: Analisi** del fabbisogno mensile, delle entrate e delle uscite, dei punti critici delle spese e dei debiti (affitto troppo oneroso, rate di rimborso crediti troppo alte, ecc.)
- **2.: Consulenza** finalizzata all'elaborazione di un bilancio fra bisogni e risorse economiche delle famiglie, alla verifica di un eventuale diritto a sussidi o a misure cantonali (Cassa malati, API/AFI, USSI, Borse di studio, ...), alla proposta di risanamento finanziario
- **3.: Orientamento** verso uffici, autorità e servizi preposti a sostenere l'utente su specifiche problematiche (Sportelli LAPS, CTR, Comuni, Uffici amministrativi, ...)
- **4.: Sostegno** per coprire un bisogno straordinario tramite richieste finanziarie mirate (spesa dentaria, conguaglio spese affitto, spese di un trasloco, di un funerale, ecc.), contatti di mediazione con creditori, con enti erogatori di sussidi
- **5.: Accompagnamento** dell'utente per migliorare la sua capacità di gestione delle risorse finanziarie o per assicurargli quelle misure e quei supporti che possano provvedere a fornirgli un aiuto continuo nel caso di difficoltà permanenti

Le prestazioni di analisi, di consulenza, di orientamento e di sostegno descritte sopra (1 - 4), sono prestazioni minute e contenute, che non impegnano l'UFaM in una "prise en charge" massiccia e prolungata nel tempo, come viceversa prevede la prestazione di **accompagnamento** (5.) per la quale l'UFaM dispone come segue:

- 5.1. Se valutato necessario, l'UFaM assicura la prestazione per un **periodo di 6 mesi**.
- 5.2. Nel periodo indicato, l'UFaM struttura il suo intervento affinché l'utente possa riappropriarsi delle sue capacità nella gestione finanziaria.

- 5.3. In presenza di giustificati motivi, il termine di cui sopra può essere prolungato per **altri 3 mesi**.
- 5.4. Scaduti i termini di cui al punto 5.1. ed ev. 5.3., l'UFaM **non assicura** più la prestazione in oggetto.
- 5.5. Nel caso in cui gli obiettivi di lavoro fissati non fossero raggiunti nei termini di tempo stabiliti, all'utente vengono proposte **soluzioni alternative o l'adozione di una curatela**.

#### Denominazione della prestazione

### 4.1. Attivazione e coordinamento delle risorse territoriali

#### Settore di prestazioni

### 4. ATTIVAZIONE E COORDINAMENTO

#### Fondamenti giuridici

- Lfam, art. 16 cpv. 1 lett. d
- RLfam, art. 55

#### Destinatari della prestazione

Famiglie con figli minorenni residenti (art. 2 cpv. 2 Lfam) o giovani adulti fino ai 20 anni se già seguiti in precedenza dall'UFaM (si veda nota 2 a pagina 4 e pagina 8 del presente Catalogo) per i quali l'UFaM ha valutato un suo intervento e/o suggerito l'attivazione di altre risorse specialistiche esterne (enti, servizi, professionisti).

#### Obiettivi

Assicurare l'intervento coordinato dei servizi ritenuti necessari per fronteggiare i bisogni e gli obiettivi delle famiglie con minorenni o giovani fino ai 20 anni.

#### Operatori di riferimento

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

#### Processo di erogazione della prestazione

Qualora la Valutazione e la Progettazione dell'intervento dell'UFaM (art. 55, cpv. 3, lett. a RLfam) portasse a determinare la necessità di attivare una o più risorse territoriali esterne, l'UFaM assicura\*:

- Primo contatto (pre-segnalazione) con l'ente o gli enti individuati
- Accompagnamento del destinatario della prestazione verso la risorsa (ente, servizio, struttura, professionista)
- Designazione del coordinatore del progetto fra i partners della rete
- Incontri di sintesi periodici promossi dal coordinatore (se UFaM) per valutare l'andamento del progetto di intervento (art. 55, cpv. 3, lett. a & c RLfam), eventualmente valendosi di rapporti scritti da parte degli enti e/o delle strutture che intervengono sulla situazione

\*) Nel caso in cui fossero coinvolte autorità civili o giudiziarie, l'UFaM suggerisce alle stesse (facendo riferimento alla facoltà attribuitagli dall'art. 16, cpv. 1, lett. d Lfam) l'attivazione delle risorse territoriali esterne ritenute necessarie per fronteggiare i bisogni e gli obiettivi del proprio Progetto di intervento (art. 55, cpv. 3, lett. a RLfam).

<b>Denominazione della prestazione</b>	<b>Settore di prestazioni</b>
--	-------------------------------

**5.1. Affidamenti presso Centri educativi per minorenni (CEM)**

**5. AFFIDAMENTI PRESSO TERZI**

**Fondamenti giuridici**

- Convenzione internazionale sui Diritti dell'infanzia (CDI), 1989, art. 3, 5, 6, 9, 12 e 20
- Lfam, art. 15 cpv. 2, art. 16 cpv. 1 lett. e) & f), art. 21
- RLfam, art. 55, 60, 61, 62, 63, 94
- Direttive DSS del 6.11.2006 concernenti l'ammontare della retta uniforme mensile

**Destinatari della prestazione**

Minorenni per i quali l'UFaM ha valutato e suggerito la necessità di un affidamento nei Centri educativi, deciso dai genitori o dalle Autorità tutorie o giudiziarie

**Obiettivi**

Riservate le situazioni d'urgenza, l'UFaM prepara, esegue e verifica l'affidamento presso i Centri educativi in presenza delle seguenti condizioni:

- la valutazione della situazione secondo schede 2.1. o 2.2. del presente Catalogo delle prestazioni
- l'aver sentito il minorenne (art. 12 CDI)
- la situazione di maltrattamento e/o di trascuratezza (art. 9 CDI)
- l'affidamento risponde all'interesse superiore del minorenne (art. 3 CDI)

Per mezzo dell'affidamento si mira cumulativamente a provvedere:

- a proteggere il minorenne dai fattori di maltrattamento e/o di trascuratezza rilevati
- a soddisfare le esigenze di base e la promozione di uno sviluppo adeguato all'età del minorenne
- a sostenere la famiglia per superare le situazioni di crisi e per mitigare i disagi accertati
- a ricostituire le condizioni di accoglienza del minorenne nella sua famiglia

**Operatori di riferimento**

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

**Processo di erogazione della prestazione**

Riservati i casi di cui all'art. 55, cpv. 4 RLfam che devono essere posti urgentemente in stato di protezione (per i quali il processo valutativo di cui sotto è attivato successivamente), tutti gli affidamenti per i quali si chiede la collaborazione dell'UFaM (autorità parentale o tutoria) devono essere preliminarmente oggetto di valutazione (art. 60 RLfam) seguendo le procedure indicate nelle schede di prestazione 2.1./2.2.

Qualora la valutazione portasse a determinare la necessità di un affidamento, l'UFaM segue il seguente processo:

- Invio al/ai CEM con posti liberi della richiesta di affidamento (tramite specifici moduli della "Scheda utente")
- Invio del "Progetto educativo" (art. 61 RLfam) al CEM con disponibilità di posti e che risponde al bisogno
- Accompagnamento della famiglia e del minorenne nelle fasi di ammissione al CEM
- Accompagnamento della famiglia nella procedura volta a stabilire il contributo a carico dei genitori (art. 94 RLfam)
- Designazione del coordinatore del Progetto educativo (art. 61 RLfam)



- Collaborazione nella stipulazione della Convenzione
- Dialogo con la famiglia per assicurare le prestazioni di cui alle schede no. 3, finalizzate a favorire la ricostituzione delle condizioni di accoglienza e di rientro del figlio a casa
- Incontri di sintesi annui pianificati con CEM e operatori attivi sul caso promossi dal coordinatore (se UFaM) per valutare l'andamento e la collaborazione tra il CEM e la famiglia del minorenne

Nel caso in cui l'autorità civile o giudiziaria, o i genitori tramite altri enti e servizi, richiedessero all'UFaM la prestazione di affidamento presso i CEM, senza che l'UFaM abbia preliminarmente effettuato la valutazione di cui ai punti 2.1. e 2.2. del presente Catalogo, l'UFaM interviene secondo quanto stabilito dall'art. 60 cpv. 3 RLfam:

*“Su mandato dell'autorità tutoria o giudiziaria, o del rappresentante legale l'UFaM valuta il bisogno di affidamento a terzi e - se del caso - prepara, esegue e verifica l'affidamento in famiglia affidataria o in un Centro educativo, tenuto conto dei principi di cui all'art. 21 e 23 della legge per le famiglie.”*

Dal profilo operativo significa che l'UFaM opera secondo le seguenti 3 fasi:

#### Fase 1: Valutazione dell'affidamento

L'autorità e/o gli enti e i servizi che chiedono all'UFaM di effettuare un affidamento in CEM, devono fornire all'UFaM (tramite Scheda utente messa a disposizione dall'UFaM) i seguenti elementi:

*Anamnesi > Analisi > Classificazione dei bisogni rilevati > Valutazione > Identificazione delle positività e delle criticità > Definizione degli obiettivi e delle modalità d'intervento > Identificazione di strategie di miglioramento (misure, servizi, strutture, risorse da suggerire/attivare).*

Se in base agli elementi forniti l'UFaM conferma il progetto di affidamento, l'UFaM procede secondo quanto stabilito nella Fase 2 di cui sotto.

Viceversa, se i dati forniti portassero a stabilire che l'affidamento non costituisce la misura appropriata, l'UFaM non dà seguito alla richiesta di affidamento presentata dall'ente.

Nel caso in cui gli enti richiedenti non fossero in condizione di fornire gli elementi precisati sopra nel primo paragrafo, l'UFaM assicura la propria collaborazione nel raccogliarli.

In assenza degli elementi che compongono il processo valutativo, non è possibile per l'UFaM entrare nel merito dell'esame delle richieste di affidamento.

#### Fase 2: Esecuzione dell'affidamento

Se il progetto di affidamento è confermato dall'UFaM in virtù di quanto stabilito nella Fase 1, l'UFaM assume l'affidamento, oppure può delegare la competenza all'Ente/Servizio richiedente se disponibile (art. 55 cpv. 5 RLfam).

La preparazione e l'esecuzione dell'affidamento è effettuato tenuto conto dei principi di cui agli art. 21 e 22 della Lfam (se si opta per la Famiglia affidataria è seguito il processo di cui alla scheda 5.2.).

#### Fase 3: Gestione delle problematiche del caso

La gestione delle problematiche che esulano dall'affidamento, rimangono di competenza dell'Ente/Servizio richiedente (eventualmente se necessario con decisione dell'autorità civile o giudiziaria) che intrattiene con l'UFaM incontri di verifica e di sintesi.

## Denominazione della prestazione

### 5.2. Affidamenti di minorenni presso Famiglie affidatarie (FA)

## Settore di prestazioni

### 5. AFFIDAMENTI PRESSO TERZI

#### Fondamenti giuridici

- Convenzione internazionale sui Diritti dell'infanzia (CDI), 1989, art. 3, 5, 6, 9, 12 e 20
- Ordinanza federale sull'accoglimento di minori a scopo di affiliazione e di adozione (OAMin, 19.10.1977)
- Lfam, art. 15 cpv. 2, art. 16 cpv. 1 lett. e) & f), art. 21
- RLfam, art. 55, 60, 61, 62, 63, 65 66, 69
- Raccomandazioni DSS del 6.11.2006 relative al compenso dei genitori affilianti ai sensi dell'art. 294 CCS

#### Destinatari della prestazione

Minorenni per i quali l'UFaM ha valutato e suggerito la necessità di un affidamento presso Famiglie affidatarie, deciso dai genitori o dalle Autorità tutorie o giudiziarie

#### Obiettivi

Riservate le situazioni d'urgenza, l'UFaM prepara, esegue e verifica l'affidamento presso le Famiglie affidatarie in presenza delle seguenti condizioni:

- la valutazione della situazione secondo schede 2.1. o 2.2. del presente Catalogo delle prestazioni
- l'aver sentito il minorenne (art. 12 CDI)
- la situazione di maltrattamento e/o di trascuratezza (art. 9 CDI)
- l'affidamento risponde all'interesse superiore del minorenne (art. 3 CDI)

Per mezzo dell'affidamento si mira cumulativamente a provvedere:

- a proteggere il minorenne dai fattori di maltrattamento e/o di trascuratezza rilevati
- a soddisfare le esigenze di base e la promozione di uno sviluppo adeguato all'età del minorenne
- a sostenere la famiglia per superare le situazioni di crisi e per mitigare i disagi accertati
- a ricostituire le condizioni di accoglienza del minorenne nella sua famiglia

#### Operatori di riferimento

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

#### Processo di erogazione della prestazione

Riservati i casi di cui all'art. 55, cpv. 4 RLfam che devono essere posti urgentemente in stato di protezione (per i quali il processo valutativo di cui sotto è attivato successivamente), tutti gli affidamenti per i quali si chiede la collaborazione dell'UFaM (autorità parentale o tutoria) devono essere preliminarmente oggetto di valutazione (art. 60 RLfam) seguendo le procedure indicate nelle schede di prestazione 2.1./2.2.

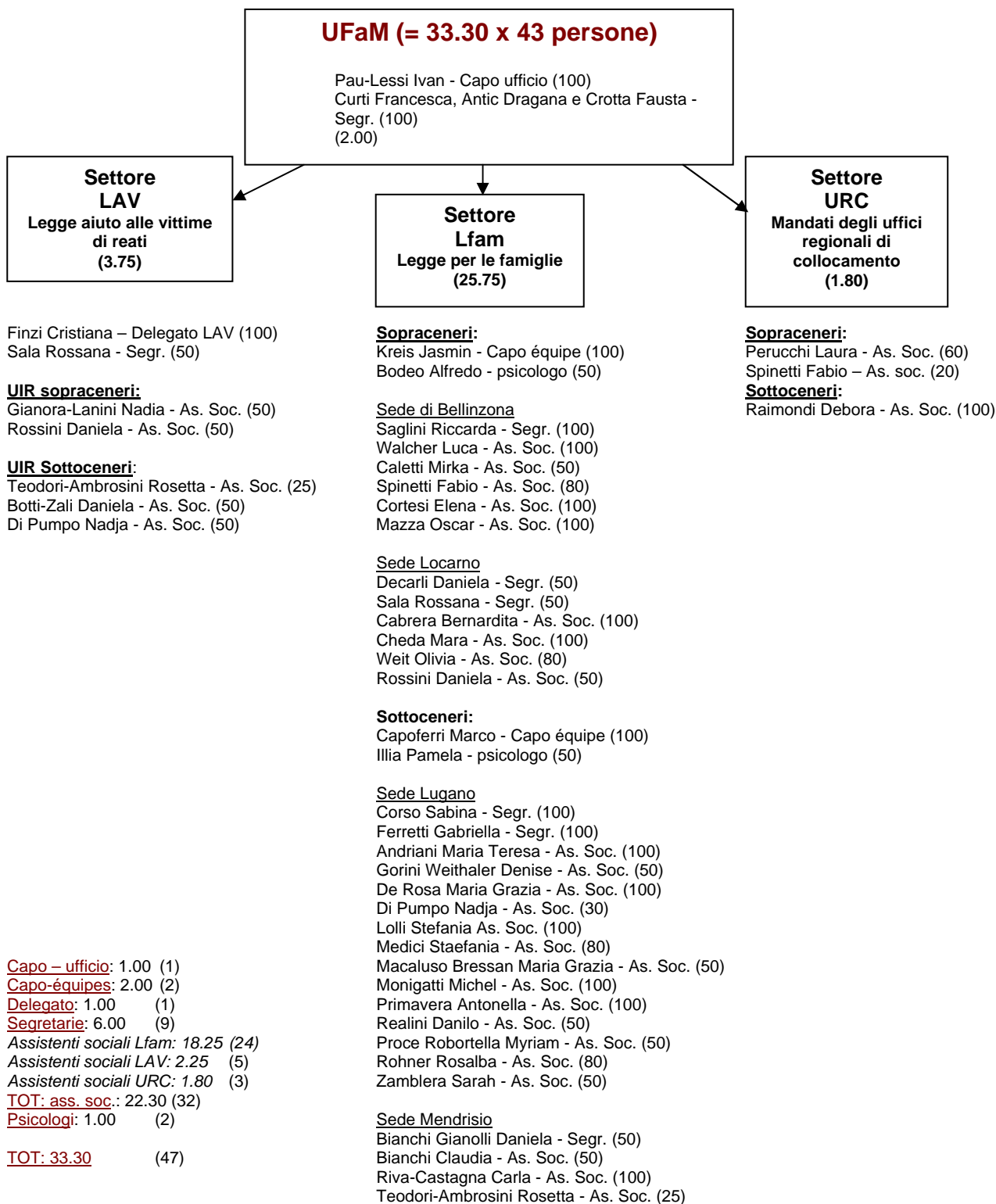
Qualora la valutazione portasse a determinare la necessità di un affidamento, l'UFaM segue il processo seguente:

- Avvio della procedura di autorizzazione della Famiglia affidataria idonea all'abbinamento con il minorenne
- Accompagnamento del minorenne e della sua famiglia nelle fasi d'inserimento dell'affidamento
- Accompagnamento della famiglia naturale nella procedura volta a stabilire il contributo a carico dei genitori (art. 69 RLfam)
- Designazione del coordinatore del Progetto educativo (art. 61 RLfam)

- Avvio della stipulazione della Convenzione
- Incontri di sintesi annui con la Famiglia affidataria e gli operatori attivi sul caso promossi dal coordinatore (se UFaM), per valutare l'andamento e la collaborazione tra la Famiglia affidataria e la famiglia del minorenne (incontro annuale di vigilanza ai sensi dell'OAMin)
- Dialogo con la famiglia naturale per assicurare le prestazioni di cui alle schede 3 finalizzate a favorire la ricostituzione delle condizioni di accoglienza e di rientro del figlio a casa

Nel caso in cui l'autorità civile o i genitori tramite altri enti e servizi, richiedessero all'UFaM la prestazione di affidamento presso le Famiglie affidatarie, senza che l'UFaM abbia preliminarmente effettuato la valutazione di cui ai punti 2.1. e 2.2. del presente Catalogo, l'UFaM interviene secondo quanto stabilito in analogia per gli affidamenti presso i CEM come a scheda 5.1. del presente Catalogo.

## Organigramma dell'UFaM (Stato al primo trimestre 2011)



**Leggenda:**  
- Segr. : Segretaria aggiunta  
- As. Soc. : Assistente sociale  
- parentesi : % di lavoro