



Kantonales Sozialamt Graubünden
Uffizi dal servetsch social chantunal dal Grischun
Ufficio del servizio sociale cantonale dei Grigioni

Strategia

Consulenza sociale nel Cantone dei Grigioni

"... che la forza di un popolo si commisura al benessere dei più deboli dei suoi membri ..."

Costituzione federale della Confederazione Svizzera del 18 aprile 1999 (Cost.; RS 101)

Servizio competente USo
Versione 3.0
Data 19 dicembre 2017

Indice

| | |
|--|-----------|
| Illustrazioni | 3 |
| Basi giuridiche | 4 |
| Confederazione | 4 |
| Cantone dei Grigioni..... | 4 |
| Direttive | 4 |
| Abbreviazioni | 5 |
| L'essenziale in breve | 7 |
| 1 Obiettivo della strategia | 9 |
| 2 Definizioni | 9 |
| 2.1 Aiuto sociale personale / consulenza sociale | 9 |
| 2.2 Aiuto sociale materiale / aiuto sociale economico | 9 |
| 3 Condizioni quadro giuridiche, competenze e finanziamento | 10 |
| 3.1 Confederazione | 10 |
| 3.2 Cantone dei Grigioni | 10 |
| 4 Sistema della sicurezza sociale in Svizzera | 13 |
| 5 Organizzazione dell'assistenza sociale nel Cantone dei Grigioni | 15 |
| 5.1 Principio | 15 |
| 5.2 Compiti dell'aiuto sociale personale / consulenza sociale | 15 |
| 5.3 Compiti dell'aiuto sociale materiale / aiuto sociale economico | 18 |
| 5.4 Ripartizione dei compiti tra aiuto sociale personale e materiale..... | 19 |
| 5.5 Punti di contatto tra l'assistenza sociale e terzi | 20 |
| 5.6 Diritti e doveri delle persone che beneficiano di assistenza | 21 |
| 5.7 Statistica..... | 24 |
| 6 Rilevamento dell'aiuto sociale personale / della consulenza sociale dal Cantone..... | 28 |
| 6.1 Contattateci quanto prima | 28 |
| 6.2 Lista di controllo | 28 |
| Fonti | 31 |

| | |
|--|-----------|
| Allegato 1: Aiuto sociale personale / consulenza sociale – catalogo delle prestazioni | 32 |
| 1 Competenze specialistiche necessarie e basi | 32 |
| 2 Consulenza sociale – basi | 33 |
| 2.1 Consulenza psicosociale (non terapeutica) | 33 |
| 2.2 Interconnessione e collaborazione | 34 |
| 2.3 Interventi di crisi | 35 |
| 3 Integrazione professionale | 37 |
| 4 Garanzia dello spazio abitativo | 38 |
| 5 Relazione e personalità | 39 |
| 5.1 Consulenza relazionale e di coppia | 39 |
| 5.2 Consulenza educativa..... | 40 |
| 5.3 Consulenza ai giovani | 41 |
| 6 Consulenza ai rifugiati e a persone ammesse provvisoriamente a partire dal settimo anno di soggiorno (AP7+) | 42 |
| 7 Consulenza in materia di dipendenze..... | 44 |
| 8 Garanzia del minimo vitale sotto il profilo finanziario | 46 |
| 8.1 Aiuto sociale economico | 46 |
| 8.2 Rendere accessibili ulteriori possibilità di finanziamento (sussidiarietà) | 47 |
| 8.3 Consulenza riguardo a questioni giuridiche o legate alle assicurazioni sociali | 49 |
| 8.4 Consulenza in materia di finanze e di debiti | 50 |
| Allegato 2: ubicazioni e bacini d'utenza dei servizi sociali del Cantone dei Grigioni..... | 52 |

Illustrazioni

| | |
|--|----|
| Illustrazione 1: livelli della sicurezza sociale in Svizzera (USo, 2017) | 13 |
| Illustrazione 2: panoramica riguardo ai compiti dell'aiuto sociale personale (USo, 2017) | 18 |
| Illustrazione 3: budget di sostegno (A. 6 norme COSAS) | 18 |
| Illustrazione 4: ripartizione dei compiti tra servizi sociali / comuni (DG n. 423 del 30 marzo 2004) | 20 |
| Illustrazione 5: ubicazioni e bacini d'utenza dei servizi sociali del Cantone dei Grigioni (USo, 2017) | 24 |
| Illustrazione 6: numero dei casi dei servizi sociali del Cantone dei Grigioni (USo, 2017) | 25 |
| Illustrazione 7: numero dei casi dei servizi sociali del Cantone dei Grigioni (USo, 2017) | 25 |
| Illustrazione 8: numero dei casi dei servizi sociali del Cantone dei Grigioni (USo, 2017) | 26 |
| Illustrazione 9: minimi vitali a confronto (USo, 2017) | 27 |
| Illustrazione 10: ubicazioni e bacini d'utenza dei servizi sociali del Cantone dei Grigioni (USo, 2017) | 52 |
| Illustrazione 11: comuni politici nel bacino d'utenza dei servizi sociali del Cantone dei Grigioni (USo, 2017) | 53 |

Basi giuridiche

Confederazione

Costituzione federale della Confederazione svizzera (Cost; RS 101)

Legge federale sulla competenza ad assistere le persone nel bisogno (LAS, RS 851.1)

Cantone dei Grigioni

Costituzione del Cantone dei Grigioni (CSC 110.100)

Legge sulla giustizia amministrativa (LGA; CSC 370.100)

Legge sull'assistenza sociale pubblica nel Cantone dei Grigioni (legge sull'assistenza sociale; CSC 546.100)

Legge sull'assistenza alle persone nel bisogno (legge cantonale sull'assistenza; CSC 546.250)

Ordinanza d'esecuzione della legge cantonale sull'assistenza alle persone nel bisogno (CSC 546.260)

Disposizioni esecutive della legge cantonale sull'assistenza (DELCAss; CSC 546.270)

Decreto del Governo (DG) del Cantone dei Grigioni del 30 marzo 2004, protocollo n. 423, *Suddivisione dei compiti tra i servizi sociali regionali ed i comuni*

Direttive

Norme della Conferenza svizzera delle istituzioni dell'azione sociale (norme COSAS)

Abbreviazioni

| | |
|------------|--|
| UCFP | Ufficio della formazione professionale del Cantone dei Grigioni |
| UMDC | Ufficio della migrazione e del diritto civile del Cantone dei Grigioni |
| AVS | Assicurazione per la vecchiaia e per i superstiti |
| UEG | Ufficio per l'esecuzione giudiziaria del Cantone dei Grigioni |
| AA | Anticipo degli alimenti |
| AD | Assicurazione contro la disoccupazione |
| PP | Previdenza professionale |
| CAS | Certificate of Advanced Studies |
| DEPS | Dipartimento dell'economia pubblica e socialità del Cantone dei Grigioni |
| PC | Prestazioni complementari |
| IPG | Indennità per perdita di guadagno |
| Riforma PF | Riforma della perequazione finanziaria nei Grigioni, 2016 |
| AF | Assegni familiari |
| CII | Collaborazione interistituzionale |
| RIP | Riduzione individuale dei premi |
| AI | Assicurazione per l'invalidità |
| APMA | Autorità di protezione dei minori e degli adulti |
| UCIAML | Ufficio per l'industria, arti e mestieri e lavoro del Cantone dei Grigioni |
| PCI II | Programma cantonale d'integrazione dei Grigioni 2018-2021 |
| KJBE | Associazione per l'assistenza, l'accompagnamento e il sostegno a bambini e adolescenti |
| PIG | Psichiatria infantile e giovanile dei Grigioni |
| AMal | Assicurazione malattia |
| IM | Indennità in caso di maternità |
| AM | Assegni maternità |
| SPGR | Servizi psichiatrici dei Grigioni |
| URC | Ufficio regionale di collocamento |
| SSR | Servizio sociale del Cantone dei Grigioni |
| SEM | Segreteria di Stato della migrazione |

| | |
|-------|---|
| PAS | Perequazione degli oneri in ambito sociale |
| COSAS | Conferenza svizzera delle istituzioni dell'azione sociale |
| USo | Ufficio cantonale del servizio sociale dei Grigioni |
| SPS | Servizio psicologico scolastico del Cantone dei Grigioni |
| IAS | Istituto delle assicurazioni sociali dei Grigioni |
| AINF | Assicurazione contro gli infortuni |
| AP7+ | Personne ammesse provvisoriamente a partire dal settimo anno di soggiorno |

L'essenziale in breve

L'assistenza sociale comprende l'aiuto personale e materiale. L'aiuto personale è noto come consulenza sociale, mentre l'aiuto materiale è conosciuto come aiuto sociale economico (ossia aiuto finanziario). Mentre l'aiuto materiale è da sempre un compito dei comuni, il Cantone si fa carico del compito dell'aiuto personale se non sono attivi servizi sociali privati o comunali. Fino a fine 2015 il Cantone ha versato indennizzi agli enti responsabili di servizi sociali comunali. Con l'entrata in vigore della riforma della perequazione finanziaria nei Grigioni (riforma PF) in data 1° gennaio 2016 è cambiato il finanziamento dell'aiuto personale. Da allora sono i comuni a sostenere le spese per la consulenza sociale. Per via di tale cambiamento vari comuni stanno verificando se desiderano rilevare il compito della consulenza sociale. La strategia "Consulenza sociale nel Cantone dei Grigioni" presenta agli interessati gli obiettivi e i compiti della consulenza sociale nel Cantone dei Grigioni.

Nel quadro del dibattito relativo alla riforma PF, in Gran Consiglio è stato rilevato a più riprese che la revisione della legge sull'assistenza sociale pubblica nel Cantone dei Grigioni (legge sull'assistenza sociale; CSC 546.100) si limita alla dissociazione dei flussi finanziari. A livello di contenuto non sono state effettuate ulteriori modifiche. Nel Cantone dei Grigioni la bipartizione tra la consulenza sociale e l'aiuto sociale economico è stata stabilita nel 1857. Tale bipartizione si è rivelata valida sotto il profilo economico nonché a livello di politica sociale e regionale: in tutte le regioni del Cantone viene offerta una consulenza sociale equivalente e di buona qualità. Quest'ultima contribuisce in maniera sostanziale a fare in modo che le spese per l'aiuto materiale possano essere mantenute a livelli bassi.

L'assistenza sociale non comprende esclusivamente la garanzia del minimo vitale sotto il profilo finanziario o la concessione di aiuto sociale economico, bensì anche il sostegno attivo e la promozione attiva delle persone. L'obiettivo è fare in modo che queste persone tornino a inserirsi nella vita professionale e ad essere autonome. Nel 2015 nel Cantone dei Grigioni (senza Davos) il 52 per cento degli utenti ha beneficiato di una consulenza fornita dai servizi sociali del Cantone (SSR) senza che successivamente i comuni abbiano dovuto versare aiuto sociale materiale. L'aiuto sociale personale è un compito variegato avente un forte effetto preventivo. Le sue prestazioni comprendono tra l'altro la consulenza sociale, interventi in casi di crisi, l'integrazione professionale, la garanzia dello spazio abitativo, la consulenza ai rifugiati, l'aiuto ai tossicodipendenti, la consulenza ai giovani, la consulenza educativa, la consulenza di coppia o la garanzia del minimo vitale sotto il profilo finanziario. Tutte queste prestazioni devono essere garantite dai comuni che intendono rilevare l'aiuto sociale personale dal Cantone.

Il coordinamento e la collaborazione nel settore dell'aiuto sociale personale e materiale con altri uffici e servizi riveste importanza fondamentale. La collaborazione interistituzionale (CII) permette ad esempio di garantire il coordinamento e il sostegno riguardo a persone che presentano problematiche multiple complesse. In particolare sono coinvolte le assicurazioni sociali e la Cassa di disoccupazione. Ulteriori punti di contatto sussistono ad esempio nel settore della migrazione, dell'esecuzione giudiziaria o della psichiatria. In tale contesto l'Ufficio cantonale del servizio sociale (USo) svolge una funzione di coordinamento. Se un comune si fa carico della consulenza sociale fornita dal Cantone, una parte di questi compiti deve essere garantita direttamente dal servizio sociale comunale.

Siete interessati a rilevare il settore d'attività legato all'aiuto sociale personale e alla consulenza sociale dal Cantone? Vi preghiamo di contattarci per tempo. In tal modo avremo la possibilità di analizzare insieme la situazione e di pianificare con cura un eventuale passaggio di consegne.

1 Obiettivo della strategia

La strategia "Consulenza sociale nel Cantone dei Grigioni" presenta gli obiettivi e i compiti della consulenza sociale nel Cantone dei Grigioni.

Attualmente nel Cantone dei Grigioni sono principalmente i servizi sociali cantonali a occuparsi della consulenza sociale. L'Uso gestisce questi servizi sociali. Dal 1° gennaio 2016 sono i comuni a finanziare la consulenza sociale. Per tale ragione, in futuro i comuni potrebbero avere maggiore interesse per la consulenza sociale e per il rilevamento di questo compito. L'obiettivo della strategia consiste nel mostrare agli interessati che cosa comprende il settore della "consulenza sociale" e quali sono i requisiti posti a un fornitore di prestazioni.

2 Definizioni

2.1 Aiuto sociale personale / consulenza sociale

L'aiuto sociale personale e la consulenza sociale personale comprendono la consulenza a persone che presentano problemi personali, familiari o finanziari. L'obiettivo consiste nel sostenere la persona che chiede aiuto nella ricerca di soluzioni per i suoi problemi. A tale scopo, il colloquio personale tra la persona che chiede aiuto e il consulente è fondamentale. Inoltre il consulente aiuta la persona in cerca di aiuto a orientarsi per quanto concerne le istituzioni, le direttive e le possibilità di sostegno. L'aiuto sociale materiale viene chiesto se il minimo vitale non può essere garantito con altri mezzi.

2.2 Aiuto sociale materiale / aiuto sociale economico

L'aiuto sociale materiale, ossia l'aiuto sociale economico, garantisce un minimo vitale sociale. Quest'ultimo permette di partecipare alla vita sociale. Esso viene concesso a persone in situazioni di precarietà finanziaria se non vi è diritto ad altre prestazioni o se queste non possono essere percepite in tempo utile.

3 Condizioni quadro giuridiche, competenze e finanziamento

3.1 Confederazione

La Confederazione ha assegnato ai Cantoni il compito dell'assistenza agli indigenti (art. 115 della Costituzione federale della Confederazione Svizzera, Cost.; RS 101).

3.2 Cantone dei Grigioni

3.2.1 Aiuto sociale personale / consulenza sociale

3.2.1.1 Evoluzione

Il Regolamento pauperile del Canton Grigioni, entrato in vigore nel 1857, ha costituito il punto d'inizio del settore dell'assistenza sociale a livello cantonale. Con il Regolamento pauperile fu introdotta una bipartizione dei compiti nel settore dell'assistenza pauperile. I comuni di origine erano competenti per il settore del sostegno, mentre il Cantone era responsabile per la soluzione di problemi generali a livello sovracomunale. (messaggio, quaderno n. 7 / 1985-86, pag. 556-557)

La strategia della bipartizione dei compiti è individuabile anche nella legge sui provvedimenti pro alcoolici del 1920. Quest'ultima ha portato a una ripartizione nei settori indigenti (nel senso dell'aiuto materiale) e assistenza (spiegazioni relative alla votazione, 1986, pag. 4). Il compito e l'obiettivo del settore dell'assistenza è stato descritto come segue:

Gli alcolizzati, i dissoluti, gli scansafatiche e i rei convinti nonché quelli il cui comportamento scapestrato dava all'occhio e che periodicamente dovevano essere soccorsi dai comuni avrebbero dovuto essere aiutati mediante l'impiego di un ente cantonale di assistenza che doveva collaborare con le commissioni comunali di assistenza e le autorità tutorie. (messaggio, quaderno n. 7 / 1985-86, pag. 557)

Dopo alcuni anni è risultato evidente che un ente cantonale di assistenza nonché un ufficio centralizzato a Coira non erano idonei per adempiere questi compiti. Per tale ragione nel 1943 il Gran Consiglio ha emanato un'ordinanza sull'organizzazione dell'assistenza sociale cantonale. L'ordinanza ha portato all'istituzione di undici servizi distrettuali di assistenza sociale. Essi erano competenti soprattutto per l'assistenza relativa alla tubercolosi nonché per l'assistenza a bambini e famiglie. L'ufficio cantonale a Coira era responsabile tra l'altro per la direzione amministrativa del settore dell'assistenza, per l'assistenza destinata ad alcolizzati, per l'assistenza riabilitativa, per l'aiuto al rimpatrio durante l'ultima guerra mondiale e per il successivo aiuto ai rifugiati. (messaggio, quaderno n. 7 / 1985-86, pag. 557-558)

Nei successivi quattro decenni i compiti dei servizi di assistenza distrettuali hanno subito profondi cambiamenti. Ciò è stato dovuto tra l'altro al calo dei casi di tubercolosi, alla diminuzione del bisogno materiale a seguito dello sviluppo delle assicurazioni sociali o alla riorganizzazione del settore delle disabilità. Inoltre sono cambiate le esigenze poste all'aiuto sociale. L'attenzione è stata spostata sui problemi personali, familiari e sociali delle persone che chiedono aiuto. L'aiuto nel quadro della consulenza sociale si è focalizzato sempre più sulla situazione individuale. La consulenza sociale forniva aiuto all'autoaiuto. Al fine di tenere

conto di tale evoluzione, nel 1986 la legge sui provvedimenti pro alcoolici è stata sostituita dalla legge sull'assistenza sociale. La nuova legge conteneva una descrizione del campo d'applicazione e del genere di assistenza sociale. Essa distingueva tra aiuto personale e aiuto materiale quali parti dell'assistenza sociale. Inoltre garantiva che ogni persona avesse accesso all'assistenza sociale. (Spiegazioni relative alla votazione, 1986, pag. 3-5; messaggio, quaderno n. 7 / 1985-86, pag. 558)

Secondo l'art. 40 della Costituzione del Cantone dei Grigioni del 2 ottobre 1892 erano i comuni a essere competenti per l'assistenza agli indigenti (ossia per l'assistenza sociale personale e materiale). Dalla procedura di consultazione relativa alla legge sull'assistenza sociale è emerso che i servizi di assistenza distrettuali si erano rivelati validi e la maggioranza dei comuni non si sentiva in grado di farsi carico dell'aiuto sociale personale. Invece la Città di Coira, il Comune di Davos nonché alcuni altri comuni si erano detti favorevoli al fatto che in futuro sia l'aiuto sociale materiale, sia quello personale fossero compito dei comuni. Per tale ragione la legge ha stabilito che i comuni possono fornire l'aiuto sociale personale e che i servizi sociali cantonali intervengono laddove non esistono servizi sociali comunali. Inoltre è stato stabilito che i comuni che gestiscono un servizio sociale proprio possono beneficiare di contributi del Cantone a condizione che siano soddisfatti determinati requisiti (tra l'altro assistenti sociali in possesso di una formazione specifica). A seguito della disciplina parzialmente nuova riguardo alle competenze si è proceduto a una corrispondente revisione parziale della Costituzione cantonale. (Spiegazioni relative alla votazione, 1986, pag. 4; messaggio, quaderno n. 7 / 1985-86, pag. 570)

Finora nei Grigioni c'è stata quindi perlopiù una separazione tra la consulenza sociale (Cantone) e le autorità sociali che dispongono ed erogano prestazioni di assistenza sociale (comuni). Fino al 2003 la Città di Coira ha adempiuto in autonomia i compiti legati all'aiuto sociale personale e materiale. Con effetto a inizio 2004 il Municipio di Coira ha rinunciato alla gestione di un servizio sociale comunale. Nel 1987 la "Landschaft Davos" ha rilevato l'aiuto sociale personale dal Cantone. Da allora Davos gestisce un servizio sociale comunale.

3.2.1.2 Situazione attuale

All'interno dell'art. 86 cpv. 1 e 2, la versione attuale della Costituzione del Cantone dei Grigioni del 14 settembre 2003 (CSC 110.100) stabilisce che il Cantone e i comuni provvedono a una sufficiente assistenza, un sostegno e ad una reintegrazione di persone bisognose di aiuto e promuovono l'integrazione sociale e professionale di persone svantaggiate a causa di un handicap, di una malattia o per altri motivi.

Nel quadro della riforma PF è stata sottoposta a revisione anche la legge sull'assistenza sociale. La revisione della legge sull'assistenza sociale prevede una nuova disciplina del finanziamento dell'aiuto sociale personale: dal 1° gennaio 2016 la consulenza sociale viene finanziata dai comuni. Spetta ancora ai comuni decidere se provvedere autonomamente alla consulenza sociale o se trasferire il compito al Cantone, a una regione, a una corporazione di comuni o a un privato. Sotto il profilo contenutistico la revisione della legge sull'assistenza sociale si è limitata quindi a modificare il finanziamento nel settore dell'aiuto sociale personale. La limitazione contenutistica alla dissociazione dei flussi finanziari è stata sottolineata a più riprese anche

durante il dibattito in Gran Consiglio (messaggio, quaderno n. 7 / 2013-2014, pag. 281, 234-235; protocollo del Gran Consiglio, 2013, pag. 527-532).

Finché sarà il Cantone a gestire i servizi sociali, ne ripartirà i costi tra i comuni interessati secondo il numero di abitanti per ciascuna regione di servizio sociale. La base per il calcolo dei costi è rappresentata dal calcolo dei costi e delle prestazioni dell'Uso. Il contributo cantonale a favore del Comune di Davos viene meno. (messaggio, quaderno n. 7 / 2013-2014, pag. 281)

Attualmente il Cantone gestisce nove servizi sociali con spese annuali pari a circa 6,7 milioni di franchi. Questi servizi sociali dispongono di circa 48 impieghi equivalenti a tempo pieno (consulenza sociale e amministrazione) e ogni anno si occupano di circa 4000 casi. Poco meno della metà di questi casi ricorre all'aiuto sociale materiale.

3.2.2 Aiuto sociale materiale / aiuto sociale economico

Nel Cantone dei Grigioni l'aiuto sociale materiale è di competenza dei comuni (art. 4 cpv. 2 della legge sull'assistenza sociale). Il rispettivo comune di domicilio decide in merito all'ammontare e alla durata dell'aiuto sociale economico. I comuni si basano sulle leggi cantonali, sulle disposizioni esecutive e sulle direttive della Conferenza svizzera delle istituzioni dell'azione sociale (norme COSAS). Inoltre tengono conto delle raccomandazioni degli assistenti sociali dei servizi sociali che si occupano del caso concreto.

In linea di principio sono i comuni di domicilio a sostenere i costi per l'aiuto materiale. Se i comuni si trovano a far fronte a oneri superiori alla media, il Cantone partecipa ai costi attraverso la perequazione degli oneri in ambito sociale (PAS) e così facendo sgrava i comuni.

4 Sistema della sicurezza sociale in Svizzera

Il sistema della sicurezza sociale in Svizzera è strutturato su più livelli. L'assistenza sociale costituisce la base di questo sistema. Al primo posto vi sono la garanzia individuale del sostentamento attraverso un'attività lavorativa nonché offerte dei servizi di base (ad es. sistema formativo). Al secondo posto seguono le assicurazioni sociali sul piano nazionale. Il terzo livello è costituito dalle prestazioni erogate in caso di necessità e disciplinate in ampia misura a livello cantonale.

Livelli della sicurezza sociale in Svizzera



Illustrazione 1: livelli della sicurezza sociale in Svizzera (USo, 2017)

Servizi di base e garanzia individuale del sostentamento

Di norma il sostentamento viene garantito con il proprio reddito e la propria sostanza. La garanzia individuale del sostentamento viene integrata da prestazioni statali generali. Queste comprendono ad esempio:

- sistema formativo / sistema sanitario / sicurezza pubblica / sistema giuridico

Assicurazioni sociali

Le assicurazioni sociali offrono protezione da rischi le cui conseguenze finanziarie non possono essere sostenute in autonomia dagli assicurati. A differenza dell'assistenza sociale, le loro prestazioni non vengono erogate secondo il principio di finalità, bensì secondo il principio di causalità: le assicurazioni sociali prendono a riferimento cause e rischi e coprono il danno originato da questi ultimi (principio di causalità). In relazione all'assistenza sociale la causa della situazione di bisogno non risulta determinante (principio di finalità). Di norma le prestazioni erogate dalle assicurazioni sociali sono dovute dal momento in cui si verifica un determinato evento. Esse vengono erogate indipendentemente dal bisogno di assistenza della persona interessata. Le prestazioni erogate dalle assicurazioni sociali vengono disciplinate dalla Confederazione. Esse comprendono:

- assicurazione per la vecchiaia e per i superstiti (AVS) / assicurazione per l'invalidità (AI) / indennità per perdita di guadagno (IPG) e indennità in caso di maternità (IM) / assicurazione contro la disoccupazione (AD) / assicurazione infortuni (AINF) / assicurazione malattia (AMal) / previdenza professionale (PP) / assegni familiari (AF)

L'assistenza sociale, l'AD nonché l'AI hanno lo scopo di integrare persone disoccupate e indigenti nonché persone disabili nel mercato del lavoro. Per tale ragione questi sistemi devono essere coordinati e devono collaborare (ad es. CII). (messaggio, quaderno n. 7 / 2013-2014, pag. 281; A. 2 norme COSAS)

Prestazioni in caso di necessità

Le prestazioni sociali legate ai bisogni vengono erogate se le misure a monte dei servizi di base o delle assicurazioni sociali non sono sufficienti o sono state esaurite. Le prestazioni sociali legate ai bisogni hanno quindi carattere sussidiario. Inoltre vengono erogate solo a persone che vivono in condizioni economiche modeste. Queste prestazioni sono in ampia parte disciplinate a livello cantonale. Le prestazioni sociali legate ai bisogni comprendono:

- assegni maternità (AM) / anticipo degli alimenti (AA) / prestazioni complementari (PC) / riduzione individuale dei premi (RIP) / borse di studio

Assistenza sociale

L'assistenza sociale funge da base del sistema di sicurezza sociale. Essa comprende l'aiuto sociale personale e materiale e sarà descritta in maggiore dettaglio nel prossimo capitolo.

5 Organizzazione dell'assistenza sociale nel Cantone dei Grigioni

5.1 Principio

L'assistenza sociale garantisce il sostentamento di persone bisognose, promuove la loro autonomia economica e personale e garantisce l'integrazione sociale e professionale (A.1 norme COSAS). Essa asseconda l'autoaiuto e promuove l'autoresponsabilità (art. 1 cpv. 2 della legge sull'assistenza sociale). L'obiettivo consiste nell'eliminare o mitigare le situazioni d'emergenza e le loro cause e prevenire l'insorgere di situazioni difficili (art. 2 cpv. 2 della legge sull'assistenza sociale). Ciò avviene mediante la consulenza e l'assistenza (ossia l'aiuto sociale personale) fornite dai servizi sociali nonché mediante l'aiuto materiale fornito dai comuni (messaggio, quaderno n. 7 / 2013-2014, pag. 281). In tale contesto l'assistenza sociale tiene conto delle particolarità e delle necessità individuali delle persone che cercano aiuto (art. 3 cpv. 1 della legge sull'assistenza sociale). L'assistenza sociale deve sostenere e promuovere i loro punti di forza e le loro risorse, ciò significa che non ci si concentra sui deficit (A. 2, A. 4 norme COSAS). All'aiuto sociale personale possono far capo tutte le persone che ne hanno bisogno (art. 2 cpv. 1 della legge sull'assistenza sociale).

5.2 Compiti dell'aiuto sociale personale / consulenza sociale

Nel quadro dell'aiuto sociale personale gli assistenti sociali accertano la situazione materiale, sociale e professionale in cui si trovano gli utenti. Gli assistenti sociali forniscono consulenza e assistenza alle persone che cercano aiuto e le sostengono. Inoltre essi definiscono misure di aiuto adeguate alla situazione delle persone interessate. Gli obiettivi perseguiti sono la promozione della responsabilità personale e dell'autonomia nonché l'integrazione sociale e professionale. I problemi devono essere individuati e affrontati il più precocemente possibile. La consulenza sociale produce quindi anche un forte effetto preventivo. (messaggio, quaderno n. 7 / 2013-2014, pag. 281; messaggio, quaderno n. 7 / 1985-86, pag. 562; decreto governativo (DG) n. 423 del 30 marzo 2004)

Per quanto concerne la garanzia del minimo vitale, gli assistenti sociali sostengono le persone che cercano aiuto nel far valere pretese nei confronti di terzi o aiutano a superare una situazione di emergenza economica con un sostegno una tantum tratto da contributi di utilità pubblica. Se la garanzia del minimo vitale non può essere raggiunta con altri mezzi, gli assistenti sociali forniscono sostegno agli utenti in relazione alla domanda di aiuto sociale materiale. (messaggio, quaderno n. 7 / 2013-2014, pag. 281; DG n. 423 del 30 marzo 2004)

Come evidenziato dalla descrizione dei compiti, l'assistenza sociale non comprende esclusivamente la garanzia del minimo vitale sotto il profilo finanziario o la concessione di aiuto sociale economico, bensì anche il sostegno attivo e la promozione attiva delle persone. L'obiettivo è fare in modo che queste persone tornino a inserirsi nella vita professionale e ad essere autonome. A tale scopo è necessario costruire un rapporto di fiducia e coinvolgere l'utente nel processo di consulenza (messaggio, quaderno n. 7 / 1985-86, pag. 562; protocollo del Gran Consiglio, 2013, pag. 528).

La consulenza sociale è un compito variegato. Gli assistenti sociali si trovano ad affrontare persone e problemi di vario genere. Per tale ragione è un assistente sociale appositamente formato (con studi di durata almeno triennale conclusi presso una scuola universitaria professionale) ad assumersi la responsabilità della consulenza sociale. L'art. 5 cpv. 2 della legge sull'assistenza sociale stabilisce che il compito della consulenza sociale deve essere svolto da personale specializzato.

Nel messaggio relativo all'emanazione di una legge sull'assistenza sociale pubblica nel Cantone dei Grigioni sono stati definiti i compiti nel settore dell'aiuto sociale personale nonché i casi problematici con cui gli assistenti sociali erano confrontati nel momento in cui la legge è stata elaborata (messaggio, quaderno n. 7 / 1985-86, pag. 563). A seguito degli sviluppi sociali, politici e organizzativi avvenuti negli ultimi 30 anni, i compiti della consulenza sociale sono cambiati. La tabella seguente fornisce una panoramica dei compiti attuali della consulenza sociale. Una descrizione dettagliata dei compiti è disponibile nel catalogo delle prestazioni di cui all'allegato 1. Se un comune desidera rilevare l'aiuto sociale personale dal Cantone, deve garantire che siano disponibili le competenze corrispondenti.

Consulenza psicosociale

- Fornire consulenza a persone che si trovano in uno stato di necessità personale.
- Sviluppare un rapporto di consulenza.
- Sostenere l'utente nell'elaborazione di approcci di soluzione.
- Considerare modalità d'azione alternative sulla base delle risorse dell'utente.
- Accompagnare l'utente durante un processo di cambiamento.
- Analizzare in modo critico la propria posizione e il proprio comportamento assunti durante il processo di consulenza.
- Favorire e sostenere l'integrazione sociale.

Interconnessione e collaborazione

- Collaborazione con terzi: collaborazione interistituzionale, uffici dei curatori professionali, autorità di protezione di minori e degli adulti, altri servizi specializzati come Psichiatria infantile e giovanile dei Grigioni, Pro Infirmis, Pro Senectute, Associazione per l'assistenza, l'accompagnamento e il sostegno a bambini e adolescenti, Croce Rossa dei Grigioni, Caritas, Servizio psicologico scolastico del Cantone dei Grigioni, Servizi psichiatrici dei Grigioni, imprese sociali, programmi occupazionali, ecc.
- Mediazione e conciliazione in caso di conflitti con terzi (ad es. datore di lavoro, locatore).
- Triage e invio ad altri servizi.

Interventi in casi di crisi

- Intervento a breve termine focalizzato sulla crisi attuale per far fronte alla situazione acuta in caso di minaccia per sé stesso o per gli altri, decesso, perdita dell'alloggio, infortunio, malattia improvvisa, ecc.

Integrazione professionale

- Fornire consulenza e sostegno per l'inserimento nel mercato del lavoro.
- Fare da tramite per posti di lavoro e programmi occupazionali.
- Collaborazione interistituzionale.

Garanzia dello spazio abitativo

- Ottenere spazi abitativi a prezzi accessibili per gli utenti.
- Promuovere le competenze in ambito abitativo.
- Mediare in caso di conflitti con locatori o vicini.
- Indirizzare all'organo di conciliazione.
- Trovare alloggi di emergenza.
- Fornire sostegno per il versamento del deposito della pigione.

Consulenza relazionale e di coppia

-
- Consulenza in caso di separazione e divorzio.
 - Consulenza in situazioni di crisi e di conflitto.

Consulenza in materia di educazione

- Consulenza per genitori riguardo a questioni e problemi relativi a bambini e adolescenti.
- Consulenza in materia di educazione.

Consulenza ai giovani

- Consulenza, accompagnamento e sostegno di adolescenti.
- Consulenza e accompagnamento di adolescenti che hanno abbandonato la scuola o l'apprendistato.

Consulenza ai rifugiati e a persone ammesse provvisoriamente a partire dal settimo anno di soggiorno (AP7+)

- Rendere possibile l'integrazione sociale.
- Trasmettere conoscenze riguardo a tematiche quotidiane (ad es. consulenze collettive nei settori abitazione, finanze, salute nonché integrazione sociale, tempo libero e scuola).
- Fornire consulenza riguardo a tematiche specifiche per i rifugiati come il riconciliazione familiare e il cambiamento di Cantone.
- Accompagnare e fornire assistenza a rifugiati reinsediati. Rifugiati reinsediati sono persone singole e famiglie che la Confederazione accoglie direttamente da zone di crisi.
- Fornire consulenza a minorenni non accompagnati.

Consulenza in materia di dipendenze

- Fare attività di informazione e fornire consulenza riguardo a tutte le forme di dipendenza da sostanze e di dipendenze comportamentali.
- Coinvolgere e fornire consulenza a familiari nonché a genitori che soffrono di dipendenze in relazione alle loro capacità educative.
- Fare da tramite per terapie di sostituzione.
- Fare da tramite e accompagnare durante e dopo terapie di disintossicazione nonché altre terapie (a lungo termine).
- Svolgere i programmi in relazione alla guida in stato di ebrietà e alla guida sotto l'effetto di sostanze stupefacenti.
- Svolgere colloqui di consulenza in caso di prima denuncia per cannabis (Procura dei minorenni dei Grigioni).

Aiuto sociale economico

- Accertare la situazione economica, personale e sociale delle persone che cercano aiuto.
- Verificare e calcolare l'indigenza nel quadro dell'aiuto sociale economico.
- Fornire sostegno nella presentazione della domanda di assistenza sociale rivolta al comune.
- Aiuto personale sotto forma di consulenza, motivazione, promozione, strutturazione della quotidianità o indirizziamento a servizi speciali quale aiuto all'autoaiuto e per evitare ulteriori situazioni di emergenza.

Rendere accessibili ulteriori possibilità di finanziamento (sussidiarietà)

Accertare e assicurare diritti previsti dalla legge.

- Obbligo di assistenza tra familiari (mantenimento postmatrimoniale, mantenimento dei figli, contributo di accudimento).
 - Obbligo di assistenza tra parenti nel quadro delle norme COSAS.
 - Indennità per economia domestica in caso di concubinato e contributo di concubinato.
 - Assicurazioni sociali (indennità giornaliera, rendite, assegni familiari, ecc.).
 - Prestazioni in caso di necessità (prestazioni complementari, anticipo degli alimenti, riduzione individuale dei premi, assegni maternità, borse di studio, ecc.).
 - Terzi (assicurazione privata, assicurazione responsabilità civile, datori di lavoro precedenti, ecc.).
- Consulenza in relazione a prestazioni di utilità pubblica e relativa richiesta (fondi, fondazioni, ecc.).

Consulenza riguardo a questioni giuridiche o legate alle assicurazioni sociali

- Consulenza riguardo a questioni e problematiche nel diritto dell'assistenza sociale, delle assicurazioni sociali, del lavoro, di locazione, degli stranieri e della famiglia.
- Indirizzamento tempestivo a persone / servizi qualificati.

Consulenza in materia di budget e di debiti

- Consulenza in materia di budget e consulenza in caso di indebitamento eccessivo.
 - Svolgere il risanamento debiti.
 - Promuovere la responsabilità personale e l'avvicinamento a una gestione autonoma delle finanze.
-

Illustrazione 2: panoramica riguardo ai compiti dell'aiuto sociale personale (USo, 2017)

5.3 Compiti dell'aiuto sociale materiale / aiuto sociale economico

L'aiuto sociale materiale garantisce il diritto al minimo vitale. Si tratta dell'ultima rete nel sistema della sicurezza sociale. L'aiuto sociale materiale ha carattere sussidiario: esso viene concesso se una persona indigente non è in grado di cavarsela con mezzi propri e non riceve o non riceve tempestivamente aiuto da parte di terzi. Inoltre l'aiuto sociale viene erogato secondo il principio di finalità, ossia indipendentemente dalla causa della situazione di emergenza. (A. 1, A. 3, A. 4 norme COSAS)

L'aiuto sociale materiale garantisce sia il sostentamento e la sopravvivenza di persone bisognose, sia la loro integrazione sociale e professionale. In tal modo impedisce che persone o gruppi di persone vengano esclusi dalla società. (A. 1, A.3 norme COSAS)

Sono i comuni a decidere in merito alle prestazioni di aiuto sociale materiale e alle prestazioni di assistenza pubblica da concedere (messaggio, quaderno n. 7 / 2013-2014, pag. 281). L'USo è a disposizione dei comuni per consulenze (art. 19 della legge sull'assistenza alle persone nel bisogno [legge cantonale sull'assistenza; CSC 546.250]).

Budget di sostegno

Il budget di sostegno garantisce almeno la copertura dei bisogni materiali di base. Quest'ultima comprende il forfait di mantenimento, le spese di alloggio e l'assistenza medica di base. La copertura dei bisogni materiali di base permette di far fronte alle esigenze di base per uno stile di vita modesto da parte delle persone che cercano aiuto. In aggiunta, in numerosi casi vengono erogate prestazioni circostanziali, assegni integrativi e riconosciute parti non computabili del reddito. Queste prestazioni contribuiscono a mantenere o a promuovere l'integrazione sociale e professionale. (A. 6 norme COSAS)

Illustrazione 3: budget di sostegno (A. 6 norme COSAS)

5.4 Ripartizione dei compiti tra aiuto sociale personale e materiale

L'aiuto sociale personale e quello materiale sono strettamente correlati tra loro. La stretta collaborazione nonché lo scambio di dati tra i due settori sono importanti.

Il decreto governativo n. 423 del 30 marzo 2004 disciplina la delimitazione tra i compiti dei servizi sociali (ossia dell'aiuto sociale personale) e dei comuni (ossia dell'aiuto sociale materiale).

| | Servizi sociali | Comuni |
|--|-----------------|----------------|
| Compiti generali | | |
| Notifica e ammissione dei casi | x | x ¹ |
| Chiarimento dei casi (presupposti personali e materiali) | x | x |
| Esame delle misure di accompagnamento adeguate e necessarie | x | |
| Consulenza in materia di budget | x | |
| | | |
| Aiuto sociale materiale / aiuto sociale economico (senza consulenza, assistenza, integrazione) | | |
| Allestimento della richiesta di assistenza secondo le norme COSAS | x | x ¹ |
| Decisione riguardo all'assistenza pubblica | | x |
| Accertamento dei diritti in materia di assicurazioni sociali in relazione all'assistenza pubblica | x | |
| Esame di misure di consulenza sociale supplementari | x | |
| Determinazione della forma di pagamento sulla base della situazione personale, in accordo con il comune | x | |
| Controllo del rispetto delle condizioni riguardo agli sforzi di lavoro, nonché dell'utilizzo dei mezzi conformi allo scopo | | x |
| Emanazione di sanzioni / direttive nei confronti dei beneficiari dell'assistenza | | x |
| Pagamenti (vale a dire aiuti temporanei) | x | x |
| Conteggi / fatturazioni trimestrali | | x |
| Compensazione degli oneri | | x |
| Assistenza tra familiari | | x |
| Obbligo di rimborso | | x |

¹ Vi sono situazioni in cui persone si annunciano autonomamente al comune e per le quali non è necessaria la collaborazione del servizio sociale, poiché la problematica è semplice.

| | Servizi sociali | Comuni |
|---|------------------------|-----------------|
| Alimenti | | |
| Chiarimento / calcolo | | x |
| Anticipo | | x |
| Incasso alimenti per figli | | x |
| Incasso alimenti per mogli (non disciplinato nell'ordinanza. L'incasso rientra nell'interesse dei comuni, siccome in questo modo può essere ridotta l'assistenza sociale) | | x |
| Erogazione | | x |
| Ulteriori prestazioni | | |
| Compilazione della dichiarazione d'imposta / notifica dell'assistenza pubblica all'Amministrazione delle imposte | | x |
| Accertamento del diritto agli assegni maternità | x | |
| Notifiche PC | | x / agenzie AVS |
| Domanda per l'esonero dall'obbligo di versare contributi AVS | | x |
| Notifica alla Cassa disoccupazione | | x |
| Notifica AI | x / medici | |

¹ *Vi sono situazioni in cui persone si annunciano autonomamente al comune e per le quali non è necessaria la collaborazione del servizio sociale, poiché la problematica è semplice.*

Illustrazione 4: ripartizione dei compiti tra servizi sociali / comuni (DG n. 423 del 30 marzo 2004)

In linea generale la ripartizione dei compiti conserva la sua validità. Per via di modifiche legislative tuttavia alcuni compiti non esistono più (ad es. compensazioni / conteggi trimestrali). In aggiunta, per determinati compiti di competenza dei comuni i servizi sociali svolgono attività preparatorie.

5.5 Punti di contatto tra l'assistenza sociale e terzi

Il coordinamento e la collaborazione nel settore dell'aiuto sociale personale e materiale con altri sistemi è molto importante. In tale contesto l'USo svolge una funzione di coordinamento.

Spesso persone che presentano problematiche multiple complesse sono annunciate presso varie istituzioni. Nel quadro del CII il coordinamento delle prestazioni viene sostenuto e promosso attivamente. Il coordinamento viene garantito mediante la gestione comune dei casi, tavole rotonde, valutazioni insieme alle persone interessate e accertamenti medici e dell'idoneità al mercato del lavoro. L'Ufficio della formazione professionale del Cantone dei Grigioni (UCFP), l'Ufficio per l'industria, arti e mestieri e lavoro del Cantone dei Grigioni (UCIAML), l'Istituto delle assicurazioni sociali del Cantone dei Grigioni (IAS), la Suva e l'USo sono associati a questo servizio. Il coordinamento viene garantito a livello cantonale.

Poi ad esempio ci sono punti di contatto con le autorità di protezione dei minori e degli adulti (APMA), gli uffici dei curatori professionali, l'Ufficio per l'esecuzione giudiziaria del Cantone dei Grigioni (UEG), Servizi psichiatrici dei Grigioni (SPGR), Psichiatria infantile e giovanile dei Grigioni (KJP), l'Ufficio della migrazione e del diritto civile del Cantone dei Grigioni (UMDC) e il Servizio specializzato per l'integrazione oppure anche la Segreteria di Stato della migrazione (SEM). Questi vengono garantiti e gestiti dalla direzione dell'USo.

Il fatto che i servizi di consulenza (fatta eccezione per Davos) vengano gestiti dal Cantone consente di rendere semplice la collaborazione con altri uffici. Attualmente l'USo funge da unico servizio di riferimento. Se un comune rileva la consulenza sociale dal Cantone, la gestione di determinati punti di contatto deve essere garantita direttamente dal servizio sociale comunale. Per far fronte agli oneri legati al coordinamento e all'amministrazione di questi punti di contatto sono necessarie risorse corrispondenti. Occorre tenere conto di questa circostanza in relazione a un passaggio di consegne.

5.6 Diritti e doveri delle persone che beneficiano di assistenza

5.6.1 Basi sovraordinate

La Costituzione federale prevede diversi diritti fondamentali e obiettivi. Occorre rispettare questi diritti nel quadro dell'adempimento dei compiti dell'aiuto sociale personale e materiale. Sono intesi a titolo di esempio:

- l'uguaglianza giuridica (art. 8 Cost.)
- la protezione dall'arbitrio e la tutela della buona fede (art. 9 Cost.)
- il diritto all'aiuto in situazioni di bisogno (art. 12 Cost.)
- la protezione della sfera privata (art. 13 Cost.)
- la libertà di domicilio (art. 24 Cost.)
- le garanzie procedurali generali (art. 29 Cost.)
- gli obiettivi sociali (art. 41 Cost.)

5.6.2 Diritti delle persone che beneficiano di assistenza

Oltre ai diritti fondamentali e agli obiettivi della Costituzione federale, in sede di adempimento dei compiti dell'aiuto sociale personale e materiale occorre rispettare in particolare i seguenti diritti (cfr. A. 5.1, A. 7 delle norme COSAS).

Indicazione: per organi di assistenza sociale e autorità di assistenza sociale si intendono quei servizi che adempiono il compito dell'aiuto sociale personale e materiale.

Capacità civile

Il fatto che una persona benefici di assistenza sociale non limita la sua capacità civile. In particolare essa continua a essere in grado di stipulare contratti, di redigere un testamento o di agire in giudizio. L'assistenza non produce effetti sull'esercizio dell'autorità parentale. Gli organi di assistenza sociale possono costituire diritti e doveri a nome della persona assistita soltanto se sono stati espressamente autorizzati a farlo (procura).

Divieto di diniego e di ritardata giustizia

Gli organi di assistenza sociale non possono negare esplicitamente od omettere tacitamente una decisione. Non possono nemmeno ritardare oltremodo l'evasione di una domanda.

Diritto di essere sentito e presa in visione degli atti

Persone che beneficiano di assistenza hanno diritto di prendere visione degli atti, di essere informate, di esprimersi, di partecipare all'accertamento della fattispecie; è inoltre loro diritto che la domanda venga presa in esame e che la decisione venga motivata nonché farsi rappresentare da un avvocato nel corso del procedimento.

Decisione scritta e motivata

Gli organi di assistenza sociale comunicano le loro decisioni per iscritto con indicazione dei rimedi giuridici (art. 23 della legge sulla giustizia amministrativa (LGA; CSC 370.100)). Domande non accolte integralmente nonché decisioni negative devono essere motivate. La motivazione deve essere sufficientemente esaustiva da permettere alla persona interessata di valutare la portata della decisione ed eventualmente, con piena cognizione di causa, di rivolgersi all'istanza di ricorso (nel Cantone dei Grigioni si tratta di norma del Tribunale amministrativo). La decisione deve contenere le considerazioni dalle quali gli organi di assistenza sociale si sono lasciati guidare e sulle quali si basano.

Aiuto all'autoaiuto

Gli organi di assistenza sociale sono tenuti a offrire alle persone interessate un aiuto tale da metterle in condizione di evitare una situazione di emergenza o di migliorare e di stabilizzare autonomamente la loro situazione.

5.6.3 Doveri delle persone che beneficiano di assistenza

Le persone che beneficiano di assistenza hanno dei doveri. Questi ultimi risultano dagli obiettivi dell'assistenza sociale. In particolare essi si basano sull'idea di fondo di prestazione e controprestazione nonché sul principio di sussidiarietà. (cfr. A. 5.2 norme COSAS)

La persona in cerca di aiuto è obbligata a dare ogni informazione utile, a produrre i documenti necessari e ad osservare le condizioni poste delle autorità sociali per la prestazione assistenziale (art. 4 della legge cantonale sull'assistenza).

Obbligo di fornire informazioni e di comunicare

Chi chiede assistenza sociale è tenuto a partecipare all'accertamento della fattispecie. La persona in cerca di aiuto è tenuta a fornire informazioni veritieri in merito alla sua situazione di reddito, di sostanza e familiare. In particolare occorre mettere a disposizione la documentazione rilevante per l'accertamento del bisogno di assistenza e per il calcolo del budget (contratti di locazione, conteggi salariali, giustificativi bancari, decisioni giudiziarie, ecc.). Essa deve confermare per iscritto le informazioni fornite e viene informata in merito alle conseguenze di informazioni false. Cambiamenti della situazione finanziaria e personale devono essere comunicati senza indugio e spontaneamente.

Riduzione del bisogno (autoaiuto ragionevolmente esigibile)

Chi percepisce assistenza sociale deve contribuire per quanto possibile ad attenuare e a superare la situazione di emergenza. Al fine di ridurre il bisogno risultano utili in particolare

- la ricerca e l'avvio di un'attività lucrativa ragionevolmente esigibile

È ragionevolmente esigibile lo svolgimento di un lavoro adeguato rispetto all'età, alle condizioni di salute e alla situazione personale della persona indigente. È equiparata allo svolgimento di un'attività lucrativa ragionevolmente esigibile la partecipazione a un programma occupazionale del mercato del lavoro secondario che genera reddito ed è riconosciuto dagli organi di assistenza sociale con cui far fronte almeno in parte al proprio sostentamento. Per quanto riguarda la ricerca di un impiego, si può pretendere che non si limiti alla professione appresa, ma che sia estesa anche ad altri settori di attività.

- Contributo all'inserimento professionale e all'integrazione sociale

Personne che beneficiano di assistenza possono essere obbligate a seguire le misure utili e ragionevoli volte a favorire l'inserimento professionale e l'integrazione sociale.

- Far valere diritti nei confronti di terzi

In conformità al principio di sussidiarietà, le persone che beneficiano di assistenza sociale sono tenute a far valere una pretesa giuridica a un reddito (sostitutivo; ad es. crediti salariali, alimenti, prestazioni assicurative) nonché a cedere prestazioni assicurative ricevute sotto forma di pagamenti retroattivi.

5.7 Statistica

Dalla seguente cartina emergono le ubicazioni nonché le zone di competenza dei servizi sociali del Cantone dei Grigioni. Davos gestisce un servizio sociale comunale.

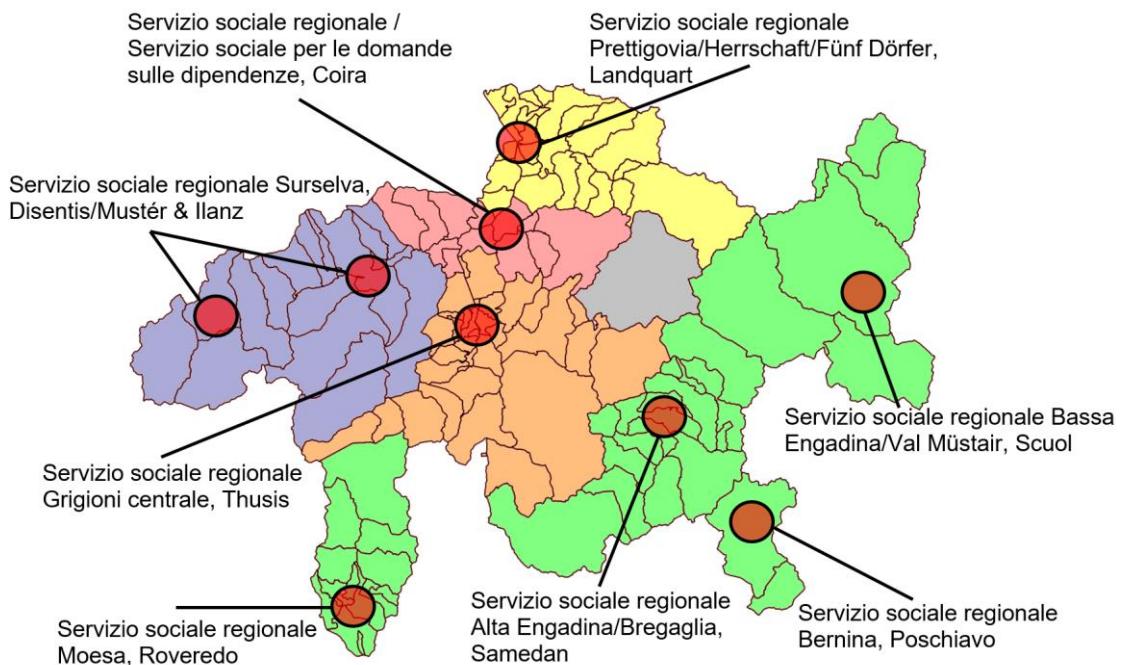


Illustrazione 5: ubicazioni e bacini d'utenza dei servizi sociali del Cantone dei Grigioni (USo, 2017)

Nel 2015 i servizi sociali del Cantone dei Grigioni, senza Davos, hanno gestito 3718 casi. 1780 casi hanno necessitato di sostegno finanziario (48 per cento). Di conseguenza, nel 2015 nel 52 per cento dei casi chi ha fatto ricorso all'aiuto sociale personale non ha avuto bisogno di sostegno finanziario da parte dei comuni.

**Numero di casi, inclusa la statistica dell'aiuto sociale nel settore dei rifugiati
(StatRif), 2010 – 2015, senza Davos**

Fonti: Ufficio federale di statistica (UST) e Ufficio cantonale del servizio sociale (USo)

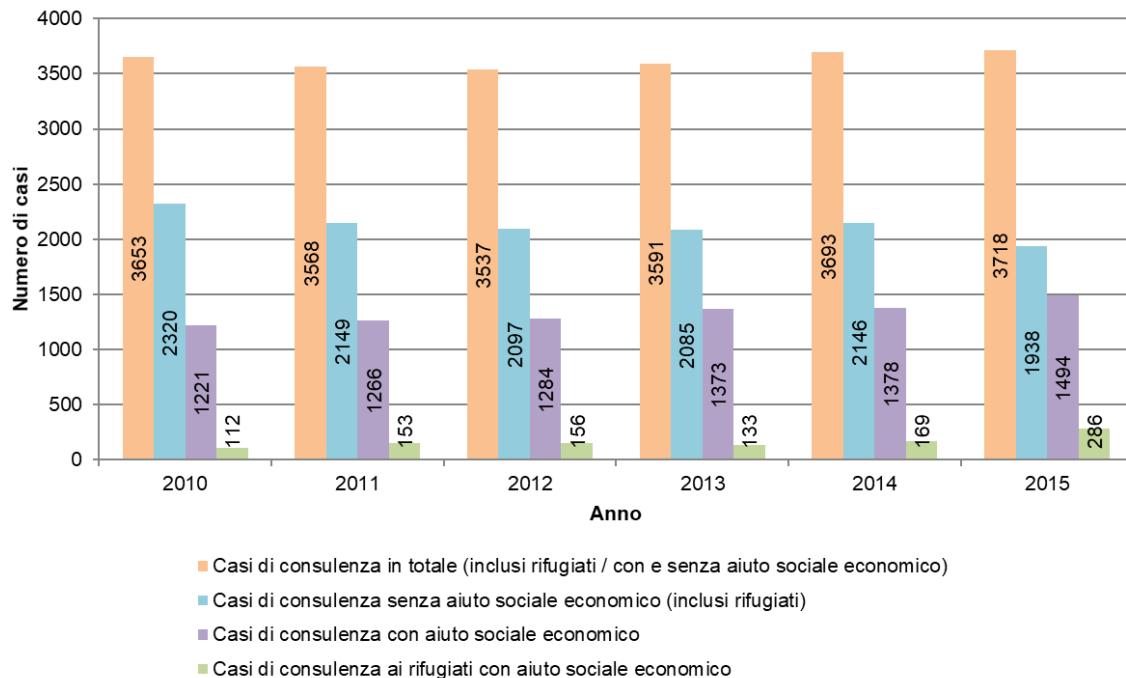


Illustrazione 6: numero dei casi dei servizi sociali del Cantone dei Grigioni (USo, 2017)

**Numero di casi, inclusa la statistica dell'aiuto sociale nel settore dei rifugiati
(StatRif), 2010 – 2015, senza Davos**

Fonti: Ufficio federale di statistica (UST) e Ufficio cantonale del servizio sociale (USo)

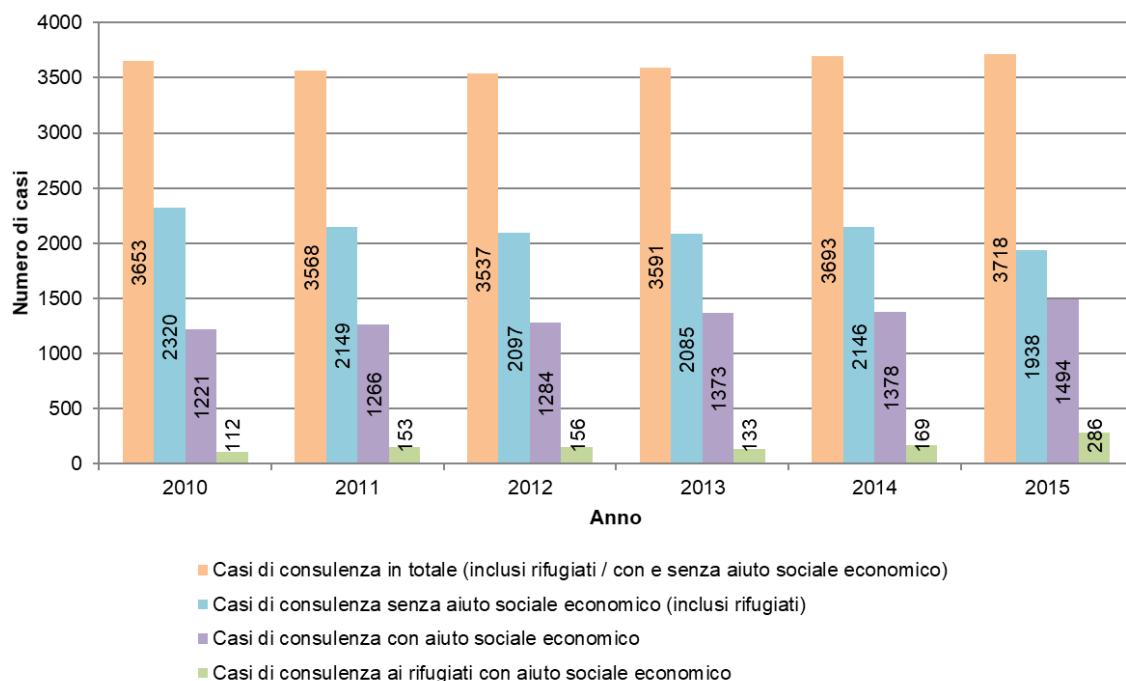


Illustrazione 7: numero dei casi dei servizi sociali del Cantone dei Grigioni (USo, 2017)

Dalla ripartizione del numero complessivo di casi di consulenza secondo la categoria di consulenza emerge quanto segue: il numero di casi nelle diverse categorie di consulenza subisce oscillazioni, ma in termini complessivi è relativamente stabile. Nel corso degli ultimi cinque anni il numero di casi che hanno richiesto un'intensa attività di consulenza nel settore della consulenza ai rifugiati ha però subito un forte incremento.

Casi di consulenza in totale (inclusi rifugiati / con e senza aiuto sociale economico) secondo categoria di consulenza in percentuale, 2010 – 2015, senza Davos

Fonte: Ufficio cantonale del servizio sociale dei Grigioni (USo)

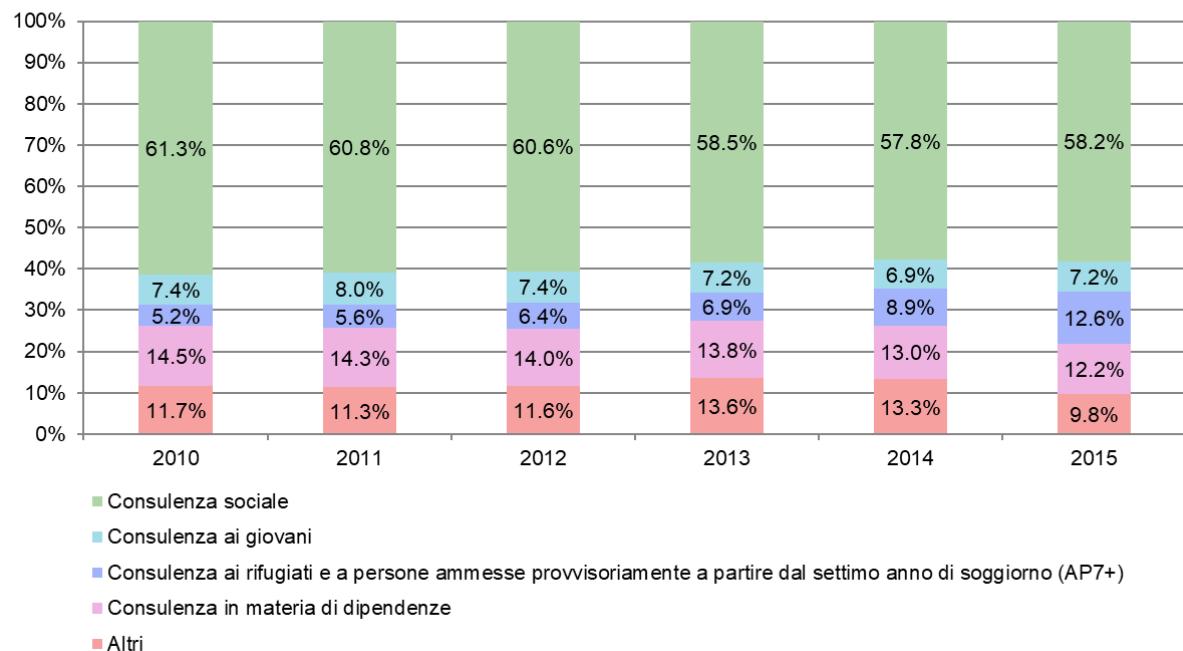
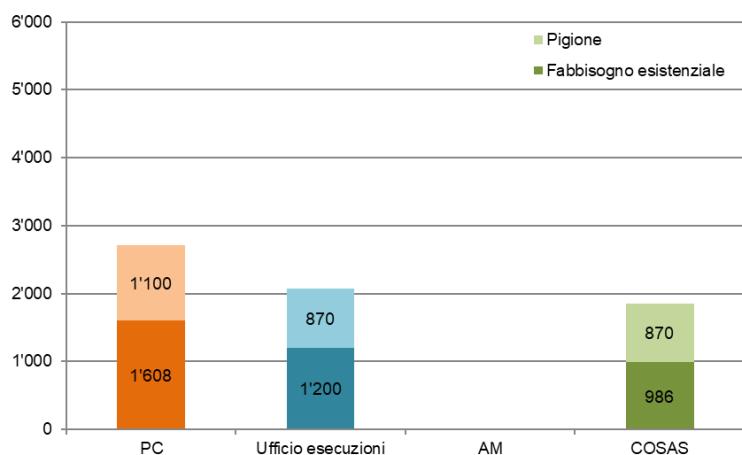


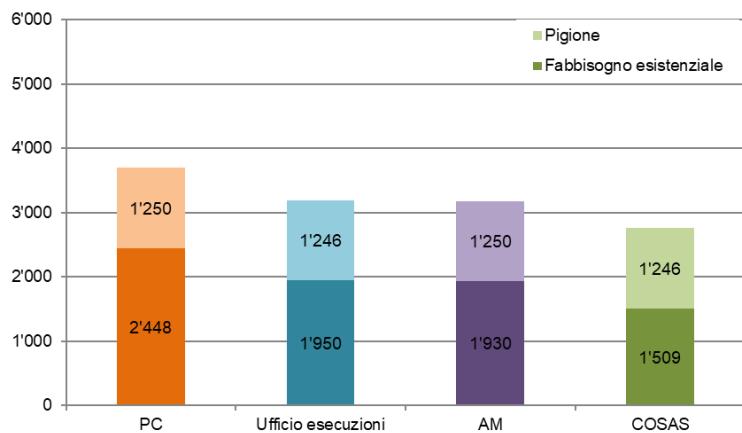
Illustrazione 8: numero dei casi dei servizi sociali del Cantone dei Grigioni (USo, 2017)

L'assistenza sociale funge da base del sistema di sicurezza sociale. Di conseguenza il minimo vitale secondo le norme COSAS è sempre inferiore ai minimi vitali calcolati secondo altri sistemi.

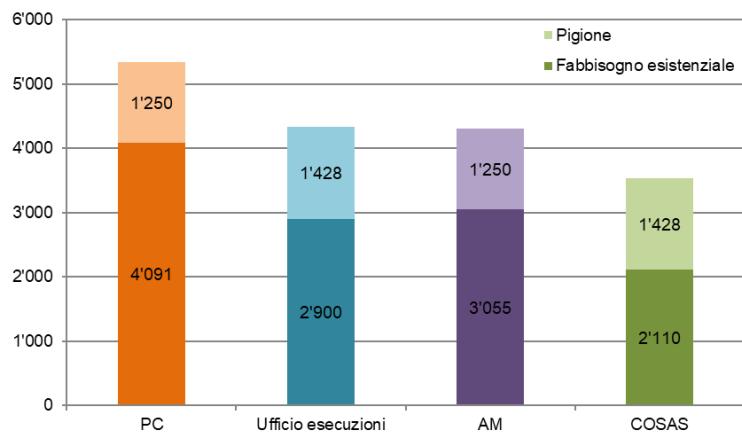
**Minimi vitali a confronto:
Economia domestica composta da 1 persona**



**Minimi vitali a confronto:
Economia domestica composta da 2 persone
(genitore + bambino)**



**Minimi vitali a confronto:
Economia domestica composta da 4 persone
(genitori + 2 bambini)**



Fabbisogno vitale Ufficio esecuzioni: calcolo con bambini di età superiore a 10 anni

Pigure Ufficio esecuzioni e COSAS (ipotesi): mediana della statistica dell'aiuto sociale 2015 (Ufficio federale di statistica (UST), 2016)

Illustrazione 9: minimi vitali a confronto (USo, 2017)

6 Rilevamento dell'aiuto sociale personale / della consulenza sociale dal Cantone

6.1 Contattateci quanto prima

Siete interessati a rilevare il settore d'attività legato all'aiuto sociale personale e alla consulenza sociale dal Cantone? Vi preghiamo di contattarci per tempo. Possiamo mettervi a disposizione informazioni dettagliate (riguardo all'effettivo di personale, al numero di casi, ecc.) affinché possiate verificare con precisione se entri in considerazione la possibilità di rilevare la consulenza sociale. Se ci contatterete per tempo, avremo la possibilità di analizzare insieme la situazione e di pianificare con cura un eventuale passaggio di consegne.

6.2 Lista di controllo

Nella lista di controllo sono definite le condizioni quadro per un rilevamento della consulenza sociale da parte dei comuni. Da essa emergono i punti che i comuni devono chiarire od osservare prima del rilevamento. L'obiettivo consiste nel garantire un passaggio di consegne responsabile e corretto. Il passaggio di consegne deve essere gestito con cura a beneficio degli utenti interessati nonché delle collaboratrici e dei collaboratori dei servizi sociali del Cantone dei Grigioni.

Termini

Se un comune desidera farsi carico dell'aiuto sociale personale, esso deve informare il DEPS al riguardo almeno due anni prima di rilevare il servizio sociale. Il passaggio dei servizi sociali al comune avviene per fine anno. (art. 6 cpv. 2 della legge sull'assistenza sociale)

La disdetta del comune è vincolante. Il termine di due anni è atto a garantire che le misure a livello organizzativo e di personale possano essere adottate tempestivamente. Per tale ragione è necessario che il comune faccia considerazioni di carattere fondamentale riguardo alla fornitura di prestazioni, al personale, all'organizzazione e al finanziamento ancora prima di dare la disdetta.

Prestazioni della consulenza sociale

Le prestazioni fornite dai servizi sociali non si limitano alle persone che necessitano di aiuto sociale materiale. Nel 2015 nel Cantone dei Grigioni (senza Davos) il 52 per cento degli utenti ha beneficiato di una consulenza fornita dai servizi sociali del Cantone senza che successivamente i comuni abbiano dovuto versare aiuto sociale materiale. Le prestazioni dell'aiuto sociale personale comprendono tra l'altro la consulenza sociale, l'intervento in caso di crisi, l'integrazione professionale, la garanzia dello spazio abitativo, la consulenza ai rifugiati, l'aiuto ai tossicodipendenti, la consulenza educativa, la consulenza di coppia o la garanzia del minimo vitale sotto il profilo finanziario (cfr. capitolo 5.2 Aiuto sociale personale / consulenza sociale nonché Catalogo delle prestazioni nell'allegato 1). I comuni devono garantire tutte queste prestazioni e farsene carico.

Personale

Per fornire le prestazioni di consulenza è necessario disporre di personale qualificato nel settore del lavoro sociale e dotato di ampie conoscenze specialistiche (cfr. Catalogo delle prestazioni nell'allegato 1). Conformemente all'art. 5 cpv. 2 della legge sull'assistenza sociale i servizi sociali devono adempiere i loro compiti con personale specializzato.

Organizzazione e finanziamento

In sede di organizzazione di servizi sociali nelle regioni o per diversi comuni oppure di collaborazione con organizzazioni occorre definire in maniera chiara il finanziamento, le competenze e le facoltà di un servizio sociale. Occorre tenere conto anche del fatto che consorzi comunali e cooperazioni tra comuni possono limitare le competenze decisionali e i margini d'azione del singolo comune. Per tale ragione queste questioni devono essere chiarite prima del passaggio.

Nel Cantone dei Grigioni la bipartizione della consulenza sociale e dell'assistenza sociale è stabilita nel Regolamento pauperile del Canton Grigioni dal 1857 ed è stata confermata con la legge sui provvedimenti pro alcoolici del 1920. Tale bipartizione si è rivelata valida anche sotto il profilo economico nonché a livello di politica sociale e regionale. L'Ufficio del servizio sociale suggerisce ai comuni che intendono rilevare il compito della consulenza sociale dal Cantone di mantenere una separazione organizzativa di questo compito.

La legge sui comuni del Cantone dei Grigioni (CSC 175.050) è stata sottoposta a revisione totale. Essa fornisce precisazioni in merito ai requisiti nella collaborazione intercomunale. La collaborazione richiede una base giuridica tra i comuni. Il Gran Consiglio ha approvato la revisione il 17 ottobre 2017. Presumibilmente la nuova legge sui comuni entrerà in vigore il 1° luglio 2018.

Rilevamento definitivo

Il rilevamento della consulenza sociale produce risvolti tra l'altro su organico, infrastrutture, preventivo, ecc. del comune e del Cantone. Per quanto riguarda il Cantone, risulta necessario pertanto un decreto governativo. Quest'ultimo deve essere disponibile prima dell'inizio del processo di definizione del preventivo per l'anno successivo al passaggio. Il Cantone può rinunciare a occuparsi della consulenza sociale o può trasferire questo compito a un comune solo se il comune rileva tutti i compiti. Ciò deve essere esposto all'interno delle basi esecutive del comune. All'interno di queste ultime il comune fornisce informazioni tra l'altro riguardo ai seguenti punti: organizzazione della consulenza sociale, organico e volume d'impiego previsti, eventuale rilevamento di personale o di infrastrutture del Cantone ecc. Il comune deve inoltrare basi esecutive all'Uso entro fine agosto dell'anno successivo a quello in cui è stata data la disdetta, dato che l'Uso deve esaminare la documentazione e predisporre il decreto governativo. Affinché vi sia un anno di tempo per effettuare i cambiamenti in termini di personale e di infrastrutture, si auspica che il Governo prenda una decisione vincolante entro la fine dell'anno.

Comunicazione

Gli utenti interessati, tra cui anche coloro che non necessitano di aiuto sociale materiale, devono essere informati in maniera tempestiva in merito al passaggio della competenza nonché alla nuova persona di riferimento.

In tale contesto occorre tenere conto del fatto che deve essere possibile trasferire le informazioni necessarie dal servizio sociale del Cantone al nuovo servizio competente. A tale scopo è necessario il consenso degli utenti.

Fonti

Proposta del Gran Consiglio dei Grigioni per la votazione popolare del 7 dicembre 1986 *I. Modifica degli art. 28 cpv. 1 e art. 40 cpv. 3 nonché cancellazione dell'art. 43 della costituzione cantonale (riordinamento delle competenze nel campo dell'assistenza sociale pubblica), II. Legge sull'assistenza sociale pubblica nel Cantone dei Grigioni (legge sull'assistenza sociale)*, pag. 3-5.

Messaggio del Governo al Gran Consiglio, quaderno n. 7/ 2013-2014, *Reform des Finanzausgleichs im Kanton Graubünden (FA-Reform)*, pag. 211-529.

Messaggio del Governo al Gran Consiglio, quaderno n. 7/ 1985-86, *Erlass eines Gesetzes über die öffentliche Sozialhilfe im Kanton Graubünden*, pag. 555-583.

Protocollo del Gran Consiglio della sessione di dicembre 2013, 3 / 2013/2014, sessione dal 2 dicembre 2013 al 5 dicembre 2013, pag. 293-577.

Ufficio federale di statistica (UST). (2016). *Standardauswertungen zur Sozialhilfestatistik 2015 Kanton Graubünden*. Neuchâtel: autore UST. (2013).

Standardauswertungen zur Sozialhilfestatistik 2012 Kanton Graubünden. Neuchâtel: Autore UST e Segreteria di Stato della migrazione (SEM). (2016). *Standardauswertungen zur Sozialhilfestatistik im Flüchtlingsbereich 2015 Kanton Graubünden*. Neuchâtel: UST.

UST e Ufficio federale della migrazione (UFM). (2013). *Standardauswertungen zur Sozialhilfestatistik im Flüchtlingsbereich 2012 Kanton Graubünden*. Neuchâtel: UST.

Allegato 1: Aiuto sociale personale / consulenza sociale – catalogo delle prestazioni

1 Competenze specialistiche necessarie e basi

| | |
|---------------------------|---|
| Competenze specialistiche | Diploma di scuola universitaria professionale in lavoro sociale o formazione equivalente |
| Basi | <ul style="list-style-type: none">• Legge federale sulla competenza ad assistere le persone nel bisogno (LAS, RS 851.1).• Legge sull'assistenza sociale pubblica nel Cantone dei Grigioni (legge sull'assistenza sociale, CSC 546.100).• Legge sull'assistenza alle persone nel bisogno (legge cantonale sull'assistenza, CSC 546.250).• Ordinanza d'esecuzione della legge cantonale sull'assistenza alle persone nel bisogno (CSC 546.260)• Disposizioni esecutive della legge cantonale sull'assistenza (DELCAss, CSC 546.270).• Norme della Conferenza svizzera delle istituzioni dell'azione sociale (norme COSAS)• Decreto del Governo (DG) del Cantone dei Grigioni del 30 marzo 2004, protocollo n. 423, <i>Suddivisione dei compiti tra i servizi sociali regionali ed i comuni.</i> |

2 Consulenza sociale – basi

2.1 Consulenza psicosociale (non terapeutica)

| | |
|---------------------------|---|
| Definizione / obiettivo | <p>La consulenza psicosociale è un'attività preventiva e di accompagnamento. Essa è finalizzata a sostenere gli utenti mediante colloqui mirati e strutturati fondati su basi psicologiche e di scienze della comunicazione. È incentrata sul benessere mentale, psichico, fisico e sociale delle persone che fanno ricorso alla consulenza. La consulenza psicosociale costituisce la base di ogni colloquio di consulenza nel settore dell'aiuto sociale personale.</p> <p>Obiettivo: gli utenti sono nuovamente in grado di affrontare la vita senza sostegno e hanno sviluppato competenze e piani d'azione per raggiungere i loro obiettivi.</p> |
| Compiti | <ul style="list-style-type: none">• Fornire consulenza a persone che si trovano in uno stato di necessità personale.• Sviluppare un rapporto di consulenza.• Sostenere l'utente nell'elaborazione di approcci di soluzione• Considerare modalità d'azione alternative sulla base delle risorse dell'utente.• Accompagnare l'utente durante un processo di cambiamento.• Analizzare in modo critico la propria posizione e il proprio comportamento assunti durante il processo di consulenza.• Favorire e sostenere l'integrazione sociale. |
| Competenze specialistiche | Perfezionamento professionale nel settore della conduzione di colloqui (ad es. approccio orientato alle soluzioni) |
| Basi | <ul style="list-style-type: none">• Teorie e approcci ripresi dai settori comunicazione, psicologia e conduzione di colloqui.• Codice deontologico relativo al lavoro sociale – AvenirSocial. |
| Esempio | <p>Situazione iniziale</p> <p>Il signor M ha 55 anni ed è celibe. Da 30 anni lavora quale ausiliario presso un'azienda produttiva. Per il signor M il clima all'interno della ditta si è fatto insostenibile. Il signor M vorrebbe trovare un nuovo impiego, ma ritiene di non avere opportunità sul mercato del lavoro. La prospettiva di lavorare altri dieci anni nella stessa azienda gli causa ansia e frustrazione. Il signor M conduce una vita sempre più ritirata ed esce di casa soltanto di rado.</p> <p>Intervento</p> <p>Lo sviluppo di un rapporto di consulenza positivo si presenta complicato. Il signor M è molto diffidente e scostante. Dopo diversi colloqui si riesce ad analizzare la situazione in modo più preciso nonché a elaborare insieme desideri e obiettivi.</p> <p>Il signor M non si sente stimolato e apprezzato nel suo lavoro. Emerge anche che il signor M segue una cattiva alimentazione e si muove troppo poco. Vengono elaborati insieme diversi passi e individuate risorse personali. Ad esempio, quale ex meccanico aggiustatore il signor M dispone di abilità manuali che potrebbero essere interessanti per il datore di lavoro. Il signor M intende parlare di questo punto con il suo superiore. Inoltre il signor M si è iscritto all'associazione di ginnastica maschile locale per fare più movimento. I colloqui presso il SSR si tengono una volta al mese e vertono sull'ulteriore processo di miglioramento.</p> <p>Esito</p> |

| | |
|--|--|
| | Il signor M è riuscito a modificare il proprio comportamento. Le esperienze positive hanno fatto crescere in lui la fiducia in sé stesso ed egli può ora accingersi ad affrontare anche compiti più impegnativi. Grazie a questi passi la sua qualità di vita è nettamente migliorata. Durante la fase di intervento l'onere temporale è stato elevato; in seguito è fortemente diminuito. |
|--|--|

2.2 Interconnessione e collaborazione

| | |
|---------------------------|---|
| Definizione / obiettivo | In Svizzera le maglie della rete di sicurezza sociale sono strette. La fornitura efficiente di prestazioni assistenziali è possibile soltanto se vi è una buona collaborazione di rete tra servizi di consulenza, assicurazioni, uffici pubblici e (altri) fornitori di prestazioni. Ciò permette di coordinare i servizi o di risolvere i conflitti. Obiettivo: gli utenti ricevono rapidamente il sostegno adeguato e necessario per risolvere i loro problemi. |
| Compiti | <ul style="list-style-type: none"> • Collaborazione con terzi: CII, uffici dei curatori professionali e APMA, altri servizi specializzati come KJP, Pro Infirmis, Pro Senectute, KJBE, Croce Rossa dei Grigioni, Caritas, SPS, SPGR, imprese sociali, programmi occupazionali, ecc. • Mediazione e conciliazione in caso di conflitti con terzi (ad es. datore di lavoro, locatore). • Triage e invio ad altri servizi. |
| Competenze specialistiche | - |
| Basi | <ul style="list-style-type: none"> • Basi legali quali diritto di locazione, diritto del lavoro, diritto delle assicurazioni sociali. |
| Esempio | <p>Situazione iniziale</p> <p>Il signor S è un cuoco 54enne. È disoccupato e dopo due anni trascorsi alla ricerca di un impiego, dopo aver esaurito il diritto alle indennità di disoccupazione, si rivolge al SSR per mancanza di mezzi finanziari. In accordo con l'URC viene sviluppato un piano d'azione che prevede una nuova occupazione nel programma della GastroMensa. Seguono periodi di pratica in cucine regolari. Il coordinamento dell'integrazione lavorativa viene garantito dal Servizio specializzato per l'integrazione lavorativa - Werknetz - della Croce Rossa dei Grigioni. Su incarico dell'USo e dei comuni, il Werknetz sostiene le persone bisognose di assistenza sociale per quanto riguarda l'integrazione professionale o l'integrazione sociale attraverso attività pratiche.</p> <p>Dopo aver iniziato un periodo di pratica in ospedale, l'utente interrompe il programma e non si presenta più al lavoro. Dal colloquio di consulenza emerge che, per via della malattia psichica di cui soffre il signor S, l'appartamento di quest'ultimo si trova in pessimo stato. Il locatore ha dapprima ammonito il signor S e in seguito ha disdetto il contratto di locazione per via delle emissioni di odori e dei danni all'appartamento. Per vergogna, l'utente non riesce a discutere direttamente con il locatore.</p> <p>Intervento</p> <p>Seguono un sopralluogo nell'appartamento e una trattativa con il locatore, il quale revoca la disdetta. In cambio, il SSR organizza e coordina il riordino e la pulizia dell'appartamento. A seguito della situazione gravosa l'utente manifesta difficoltà di ordine psichico ed è solo parzialmente in grado di dare una mano o di svolgere lavori in tempo utile. Non si tratta del primo appartamento abitato dal signor S che si trova in un simile stato. Viene</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>coinvolta l'APMA, al fine di evitare mediante una curatela che si verifichi un nuovo stato di abbandono. Il SSR convince l'utente della necessità di rivolgersi a uno psichiatra e avvia la ripresa dell'integrazione lavorativa e del periodo di pratica. In accordo con l'utente, il SSR chiarisce la situazione relativa al Werknetz. Inoltre il SSR motiva l'utente a riprendere il processo di integrazione lavorativa al fine di elaborare in modo positivo la propria vergogna e il timore di fallire.</p> <p>Esito</p> <p>L'utente può rimanere nell'appartamento e non diviene senzatetto. Grazie alla ripresa del programma occupazione aumentano le possibilità di inserimento nel mercato del lavoro primario. Grazie alle cure psichiatriche a cui ha deciso di sottoporsi, il signor S impara a modificare il proprio comportamento e a evitare di trascurare il suo appartamento.</p> |
|--|--|

2.3 Interventi di crisi

| | |
|---------------------------|---|
| Definizione / obiettivo | <p>Una crisi è una situazione acuta, di durata limitata, correlata a eventi o cambiamenti importanti della situazione di vita di una persona. A seguito di una crisi sovente non è più possibile affrontare i problemi con le proprie forze. L'intervento in caso di crisi fornisce sostegno a breve termine nella risoluzione dei problemi.</p> <p>Obiettivo: produrre in tempi rapidi uno sgravio psichico, cognitivo ed emotivo e garantire la sicurezza per i diretti interessati e per il loro ambiente. Le risorse della persona rivestono un ruolo di primo piano.</p> |
| Compiti | <ul style="list-style-type: none"> • Intervento a breve termine focalizzato sulla crisi attuale per far fronte alla situazione acuta in caso di minaccia per sé stesso o per gli altri, decesso, perdita dell'alloggio, infortunio, malattia improvvisa, ecc. |
| Competenze specialistiche | <p>Competenze di rete Perfezionamento professionale nel settore dell'intervento in caso di crisi</p> |
| Basi | - |
| Esempi | <p>Situazione iniziale</p> <p>La signora G ha 28 anni e soffre di una malattia psichica. Beneficia della consulenza del SSR da un anno e mezzo. Le indennità giornaliere dell'AD sono esaurite, la signora G non ha più diritto a indennità di disoccupazione. Il primo obiettivo è trovare un lavoro. Per tale motivo la signora G è inserita in un programma occupazionale. Ha perso gli impieghi che ha avuto finora sovente per via di litigi sul posto di lavoro, soprattutto con i superiori. Attualmente è in atto un conflitto con il superiore nel quadro del programma occupazionale. In occasione dell'appuntamento di consulenza di mercoledì pomeriggio alle ore 16, la signora G scoppia a piangere e dice di non farcela più, che adesso basta, di voler porre fine a tutto questo. Avrebbe paura di andarsene, poiché non saprebbe cosa accadrà dopo.</p> <p>Intervento</p> <p>L'assistente sociale la aiuta. Emerge con chiarezza che la signora G presenta ripetutamente pensieri suicidari. Già quattro anni fa ha tentato il suicidio. Dalle risposte a domande più precise risulta che la signora G ha idee molto concrete riguardo al modo di procedere: avrebbe intenzione di informare i genitori e gli amici della sua intenzione di recarsi a una mostra a Milano nei tre giorni seguenti. Questo le permetterebbe di salutarli</p> |

e di evitare che qualcuno si preoccupi se lei dovesse avere il cellulare spento.

L'assistente sociale valuta il rischio come reale ed elevato. La signora G non può promettere di non farsi del male fino al mezzogiorno seguente. La consulente ritiene che non intervenire non sia responsabile nei propri confronti e nei confronti della signora G. Comunica la propria decisione alla signora G. La consulente prende contatto con lo psichiatra curante e gli descrive la situazione. La signora G è presente e ascolta. Vi sono due possibilità: o la signora G opta per un ricovero volontario nel reparto chiuso della clinica Waldhaus, oppure lo psichiatra ordina un ricovero coatto. In questo caso la signora G verrebbe accompagnata in clinica se necessario con l'aiuto della polizia. La signora G opta per un ricovero volontario. La consulente la accompagna in clinica.

Esito

La crisi è stata contenuta. Durante la degenza in clinica è stato ripreso il rapporto di consulenza. Nei colloqui di consulenza si parla della dimissione dalla clinica. Per questo è necessario soprattutto un colloquio chiarificatore con il superiore che la seguiva durante il programma occupazionale. Ai fini di un'integrazione professionale duratura è indispensabile spezzare lo schema attuale (conflitto → interruzione → tracollo psicologico) e pianificare ulteriori cambiamenti in virtù di un'esperienza positiva.

3 Integrazione professionale

| | |
|---------------------------|---|
| Definizione / obiettivo | <p>Nel quadro dell'integrazione professionale di persone disoccupate o con problemi di salute si procede a rilevare la situazione di vita di persone senza attività lucrativa e a sviluppare processi di integrazione professionale con gli interessati.</p> <p>Obiettivo: gli interessati trovano un impiego che permette loro di coprire i bisogni primari e lo mantengono.</p> |
| Compiti | <ul style="list-style-type: none">• Fornire consulenza e sostegno per l'inserimento nel mercato del lavoro.• Fare da tramite per posti di lavoro e programmi occupazionali.• CII. |
| Competenze specialistiche | - |
| Basi | - |
| Esempio | <p>Situazione iniziale</p> <p>Il signor H vive da oltre 20 anni in Svizzera, dove ha sempre lavorato presso la stessa ditta quale manovale edile. A seguito della mancanza di commesse, il signor H viene licenziato e per 24 mesi percepisce indennità giornaliere AD (termine quadro). Il signor H si candida per vari impieghi e svolge diversi programmi occupazionali dell'UCIAML. Durante il termine quadro non trova alcun impiego. Dopo la scadenza del termine quadro si annuncia al SSR per poter garantire il fabbisogno esistenziale alla sua famiglia composta da quattro persone.</p> <p>Il SSR presenta domanda di assistenza di diritto pubblico (domanda di assistenza sociale) al comune di domicilio del signor H. Il comune versa l'assistenza sociale al signor H. Il comune di domicilio stabilisce che il signor H deve continuare a rimanere attivo nella ricerca di impiego. Il SSR lo aiuta.</p> <p>Intervento</p> <p>L'assistente sociale del SSR definisce i passi seguenti insieme al signor H:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aggiornare il curriculum vitae e la documentazione di candidatura.• Colloqui mensili, aiuto nella redazione di lettere di candidatura e giochi di ruolo per colloqui telefonici.• Affinché il signor H rimanga collocabile, l'assistente sociale chiede al comune di domicilio di autorizzare un programma occupazionale per il signor H. Il programma viene autorizzato.• Ogni tre-quattro mesi si tiene un colloquio tra il signor H, rappresentanti del programma occupazionale e l'assistente sociale. <p>Esito</p> <p>Con l'aiuto del SSR, tramite il programma occupazionale il signor H rimane collocabile per lavori retribuiti. Grazie alla presentazione di candidature migliori aumentano le sue possibilità di trovare un impiego.</p> |

4 Garanzia dello spazio abitativo

| | |
|---------------------------|--|
| Definizione / obiettivo | <p>Le persone interessate ricevono consulenza e sostegno in presenza di controversie in materia di locazione o di conflitti tra inquilini, se vi è il rischio di perdere l'alloggio, se qualcuno è diventato senzatetto o lo spazio abitativo è troppo caro.</p> <p>Obiettivo: mantenere spazi abitativi a prezzi vantaggiosi per gli utenti; in caso di perdita dell'alloggio si procede al collocamento in un corrispondente alloggio d'emergenza.</p> |
| Compiti | <ul style="list-style-type: none"> • Ottenere spazi abitativi a prezzi accessibili per gli utenti. • Promuovere le competenze in ambito abitativo. • Mediare in caso di conflitti con locatori o vicini. • Indirizzare all'organo di conciliazione. • Trovare alloggi di emergenza. • Fornire sostegno per il versamento del deposito della pigione. |
| Competenze specialistiche | Conoscenze approfondite di diritto di locazione |
| Basi | <ul style="list-style-type: none"> • Legge federale di complemento del Codice civile svizzero (libro quinto: Diritto delle obbligazioni) (CO; RS 220), titolo ottavo: Della locazione. |
| Esempio | <p>Situazione iniziale La signora B è una madre sola di due figli di 13 e 15 anni. Per far fronte al fabbisogno esistenziale lavora regolarmente. Mentre lei lavora i figli sono spesso a casa da soli senza sorveglianza. Secondo gli anziani vicini di casa della signora B, i due ragazzi fanno molto rumore e sono maleducati. I vicini hanno già reclamato ripetutamente con l'amministrazione, che ha minacciato la signora B di procedere con la disdetta. La signora B è sorpresa e intimorita dalla lettera dell'amministrazione e perciò si rivolge al SSR.</p> <p>Intervento L'assistente sociale informa la signora B in merito alla situazione giuridica. Si cerca una soluzione consensuale tra le parti in causa. Per questo motivo l'assistente sociale coinvolge i due ragazzi nella consulenza. Dopo la consulenza i ragazzi sono consapevoli delle difficoltà alle quali espongono la famiglia con il loro comportamento. Il colloquio verte sulla ricerca di soluzioni. La famiglia vorrebbe cercare il dialogo con i vicini e migliorare i rapporti. La famiglia fa il primo passo con un aperitivo prenatalizio organizzato dai due ragazzi.</p> <p>Esito La famiglia può mantenere l'appartamento. Il coinvolgimento dei due ragazzi ha permesso di consolidare e di migliorare la coesione all'interno della famiglia e i contatti con i vicini.</p> |

5 Relazione e personalità

5.1 Consulenza relazionale e di coppia

| | |
|---------------------------|---|
| Definizione | La consulenza relazionale e di coppia offre informazioni e consulenza in caso di questioni relative a coppia e famiglia. |
| Compiti | <ul style="list-style-type: none">• Consulenza in caso di separazione e divorzio.• Consulenza in situazioni di crisi e di conflitto. |
| Competenze specialistiche | CAS "Mediación" o formazione equivalente |
| Basi | <ul style="list-style-type: none">• Codice civile svizzero (CC; RS 210), libro secondo: Del diritto di famiglia. |
| Esempio | <p>Situazione iniziale</p> <p>La signora G è sposata da oltre dieci anni e con suo marito ha due figli di sette e nove anni. Il matrimonio è messo a dura prova dai problemi psichici della signora G, dalle difficoltà professionali del marito, da problemi finanziari nonché da difficoltà scolastiche dei figli. Con l'aiuto del SSR, la signora G intende trovare soluzioni per sé e per i suoi figli. Un punto importante è rappresentato dai problemi finanziari, poiché la signora e il signor G non sono in chiaro sulla situazione in cui versano le finanze familiari. La signora G desidera tenere unita la famiglia e risolvere i problemi.</p> <p>Intervento</p> <p>L'assistente sociale del SSR intraprende i seguenti passi:</p> <ul style="list-style-type: none">• Primo colloquio con la signora G incentrato sulla relazione di coppia, su questioni educative e sulle finanze. Per il secondo colloquio la signora G allestisce un budget aggiornato e ordina le fatture scoperte. Chiarisce anche la disponibilità del marito a risolvere i problemi matrimoniali ricorrendo a un aiuto esterno.• Nei colloqui successivi l'assistente sociale elabora un budget realistico insieme alla signora G e a suo marito e discute di come saldare le fatture scoperte. Motiva i coniugi G affinché per risolvere i problemi di coppia si rivolgano a un servizio specializzato di consulenza a coppie e famiglie. <p>Oltre alla consulenza di coppia i coniugi desiderano affrontare i problemi educativi nel quadro della consulenza con l'assistente sociale e trovare soluzioni insieme ai figli. A questo scopo vengono pianificati sei colloqui a distanza di due settimane l'uno dall'altro. Nei dodici mesi seguenti l'assistente sociale segue la famiglia nella gestione delle finanze e del budget nonché nel pagamento delle fatture in tempo utile.</p> <p>Esito</p> <p>Grazie all'aiuto del SSR la situazione finanziaria della famiglia G migliora. Nella consulenza di coppia i coniugi affrontano i loro problemi e insieme al SSR discutono delle questioni educative.</p> |

5.2 Consulenza educativa

| | |
|---------------------------|---|
| Definizione / obiettivo | <p>Il compito della consulenza educativa consiste nel sostenere lo sviluppo di bambini e adolescenti nelle loro famiglie e la capacità educativa dei genitori.</p> <p>Obiettivo: i detentori dell'autorità parentale e i figli sono in grado di percepire e di definire le proprie esigenze. Elaborano insieme soluzioni per le sfide e i problemi della vita quotidiana.</p> |
| Compiti | <ul style="list-style-type: none"> • Consulenza per genitori riguardo a questioni e problemi relativi a bambini e adolescenti. • Consulenza in materia di educazione. |
| Competenze specialistiche | - |
| Basi | <ul style="list-style-type: none"> • Codice civile svizzero (CC; RS 210), libro secondo: Del diritto di famiglia. |
| Esempio | <p>Situazione iniziale</p> <p>La signora M è una madre sola di due bambine di cinque e sei anni. Sovente le bambine si presentano all'asilo in ritardo, trascurate e stanche. La madre è sopraffatta dai compiti educativi.</p> <p>Insieme alla madre l'assistente sociale allestisce una lista dei problemi principali: la sera le bambine non vogliono andare a letto e litigano molto. Una figlia si rifiuta ad esempio di lavare i capelli. La madre riesce a farglieli lavare soltanto con il ricorso alla forza e alla coercizione.</p> <p>Intervento</p> <p>Dal colloquio emerge che in questa situazione familiare le figlie hanno troppo potere decisionale. La conseguenza sono figlie disorientate e una madre impotente. La prima priorità è rendere più forte la madre. A tale scopo viene coinvolta un'assistente socio-pedagogica in ambito familiare. Con il sostegno dell'assistente, la madre impara a porre dei limiti alle figlie. Sperimentano insieme rituali serali dalla struttura chiara e in seguito li valutano insieme. Allestiscono liste di controllo relative ad attività legate all'igiene fisica come fare la doccia, lavare i capelli, lavare i denti o cambiare i vestiti. Immagini e simboli aiutano le bambine a comprendere rituali e liste di controllo. L'assistente in ambito familiare partecipa alcune volte ai processi insieme alla madre e alle bambine e all'occasione sostiene la madre. In seguito la madre se ne occupa da sola.</p> <p>Esito</p> <p>La madre reagisce in modo corretto quando le bambine manifestano un comportamento problematico. Le bambine conoscono le regole e vi si attengono sempre più. Si presentano all'asilo riposate, curate e puntuali.</p> |

5.3 Consulenza ai giovani

| | |
|---------------------------|---|
| Definizione / obiettivo | <p>La consulenza ai giovani sostiene gli adolescenti in caso di questioni specifiche dell'adolescenza, ad es in caso di problemi formativi, difficoltà in relazione alla convivenza con i genitori e chiarisce questioni finanziarie. Gli adolescenti vengono sostenuti nella ricerca di soluzioni.</p> <p>Obiettivo: gli adolescenti trovano una via praticabile per far fronte alla propria situazione personale e sociale, per intraprendere una formazione professionale e infine per pianificare in modo autonomo la propria vita.</p> |
| Compiti | <ul style="list-style-type: none"> • Consulenza, accompagnamento e sostegno di adolescenti. • Consulenza e accompagnamento di adolescenti che hanno abbandonato la scuola o l'apprendistato. |
| Competenze specialistiche | - |
| Basi | <ul style="list-style-type: none"> • Codice civile svizzero (CC; RS 210), libro secondo: Del diritto di famiglia. |
| Esempio | <p>Situazione iniziale</p> <p>Il signor B ha 18 anni e svolge un apprendistato professionale. Vive con la madre sola e ha pochi contatti con il padre. La madre soffre di gravi problemi psichici e la convivenza con lei risulta estremamente difficile. La madre butta ripetutamente il figlio fuori di casa, lo chiude fuori dall'appartamento, minaccia di farsi del male, sta sveglia tutta la notte e fa rumore. Il signor B è molto provato. Le sue prestazioni nell'azienda di tirocinio e nella scuola professionale ne risentono, i voti peggiorano. Su suggerimento dell'azienda di tirocinio il signor B si rivolge alla consulenza ai giovani, con l'obiettivo di trovare un modo per portare a termine con successo l'apprendistato. Il minimo vitale del signor B è garantito dal salario di apprendista, dalla rendita per i figli, dall'AI, dagli assegni di formazione e dall'anticipo degli alimenti. Una parte di questi contributi viene versata direttamente alla madre.</p> <p>Intervento</p> <p>Regolarmente l'assistente sociale svolge colloqui con il signor B. Inoltre prende contatto con persone che fanno parte del contesto sociale del signor B (madre, azienda di tirocinio). È importante trovare soluzioni abitative alternative. A tale scopo si procede a una visita in comune alla casa dell'apprendista e si tengono colloqui con la persona responsabile. L'assistente sociale aiuta il signor B a far valere i propri diritti a livello finanziario. A tale scopo prende contatto con gli enti eroganti, affinché tutte le entrate vengano versate al signor B e non più alla madre. Il signor B è d'accordo con il fatto che sia l'assistente sociale ad amministrare le finanze. L'assistente sociale lo aiuta anche a gestire correttamente il denaro.</p> <p>Esito</p> <p>Il signor B dispone di proprie entrate, le suddivide e vive grazie a queste. Durante la settimana vive nella casa dell'apprendista, dove trova la tranquillità necessaria per studiare. La distanza migliora la relazione con la madre. I suoi voti migliorano e il signor B porta a termine con successo l'apprendistato.</p> |

6 Consulenza ai rifugiati e a persone ammesse provvisoriamente a partire dal settimo anno di soggiorno (AP7+)

| | |
|---------------------------|---|
| Definizione / obiettivo | <p>La consulenza ai rifugiati sostiene rifugiati e persone ammesse provvisoriamente che vivono in Svizzera da più di sette anni. L'obiettivo consiste nel permettere a queste persone di partecipare alla vita sociale. L'integrazione sociale di rifugiati è un compito trasversale che viene affrontato in stretta collaborazione con il Servizio specializzato per l'integrazione (Ufficio della migrazione e del diritto civile; integrazione linguistica e professionale).</p> <p>Obiettivo: i rifugiati e le persone ammesse provvisoriamente sono integrati nella società. Conoscono e accettano i valori sociali e le norme della Svizzera. Sono in grado di comunicare in una lingua nazionale nella vita quotidiana.</p> |
| Compiti | <ul style="list-style-type: none"> • Rendere possibile l'integrazione sociale. • Trasmettere conoscenze riguardo a tematiche quotidiane (ad es. consulenze collettive nei settori abitazione, finanze, salute nonché integrazione sociale, tempo libero e scuola). • Fornire consulenza riguardo a tematiche specifiche per i rifugiati come il riconiungimento familiare e il cambiamento di Cantone. • Accompagnare e fornire assistenza a rifugiati reinsediati. Rifugiati reinsediati sono persone singole e famiglie che la Confederazione accoglie direttamente da zone di crisi. • Fornire consulenza a minorenni non accompagnati. |
| Competenze specialistiche | Comprensione interculturale e conoscenze di culture e paesi d'origine |
| Basi | <ul style="list-style-type: none"> • Legge federale sugli stranieri (LStr; RS 142.20). • Legge sull'asilo (LAsi; RS 142.31). • Programma cantonale d'integrazione dei Grigioni 2018-2021 (PCI II). |
| Esempio | <p>Situazione iniziale Il signor Y vive nel centro di transito, è un rifugiato riconosciuto e ottiene quindi asilo in Svizzera. Trova un appartamento.</p> <p>Intervento Con il sostegno del SSR presenta domanda di assistenza sociale pubblica; il Servizio specializzato per l'integrazione lo assegna a un corso di tedesco. Sua moglie e i suoi figli soggiornano all'estero. Tramite il SSR il signor Y presenta domanda di riconiungimento familiare. Dopo due prese di posizione, la presentazione a posteriori di vari documenti e un test del DNA la domanda viene infine accolta. Il SSR organizza l'entrata in Svizzera con l'ausilio dell'Organizzazione internazionale per le migrazioni. Il signor Y cerca un appartamento più grande dove vivere con la famiglia. L'uso di prodotti di pulizia sbagliati ha causato danni al vecchio appartamento. Il SSR funge da mediatore tra il locatore, il signor Y e l'assicurazione.</p> <p>La famiglia è arrivata in Svizzera e si stabilisce presso il signor Y. Poiché sono ancora in possesso di un permesso N, la moglie e i figli vengono sostenuti finanziariamente dall'Ufficio della migrazione. Tramite il SSR la famiglia presenta domanda di inclusione di moglie e figli nella qualità di rifugiato dell'uomo. Poco tempo dopo ricevono anch'essi un permesso B e rientrano ora nella competenza del SSR. Quest'ultimo provvede affinché i</p> |

figli vengano inseriti a scuola e possano frequentare la mensa scolastica, dato che i genitori sul mezzogiorno frequentano il corso di lingua.

La signora Y si annuncia al SSR perché si sente molto sola e ha pochissimi contatti sociali. Il SSR la iscrive al progetto "eins zu eins" della Croce Rossa dei Grigioni. Presso il SSR si tiene un primo colloquio tra la volontaria e la signora Y.

La famiglia si annuncia spontaneamente al SSR anche per chiarire questioni relative alla vita quotidiana. Nella prima fase del processo di consulenza interviene un interprete, che successivamente sarà necessario solo saltuariamente.

Di norma questo processo di integrazione dura diversi anni ed è molto oneroso. L'assistente sociale competente deve investire risorse considerevoli. Ad esempio nella prima fase i colloqui si tengono sovente ogni due settimane. Inoltre l'onere amministrativo è inizialmente molto elevato, dato che la famiglia consegna ogni lettera al SSR.

Esito

La famiglia Y ha potuto intraprendere i primi passi verso l'integrazione in Svizzera. La famiglia ha potuto acquisire conoscenze relative alla quotidianità e ha stabilito contatti sociali. I bambini sono integrati a scuola e i genitori sanno a chi possono rivolgersi per quale problema, di modo che non è più necessario che tutto passi dal SSR. Il minimo vitale è garantito e la famiglia è in grado di gestire il proprio budget.

7 Consulenza in materia di dipendenze

| | |
|---------------------------|--|
| Definizione / obiettivo | <p>La consulenza in materia di dipendenze sostiene i tossicodipendenti e i loro familiari in tutte le questioni relative al tema delle dipendenze. La dipendenza è un problema complesso che interessa molti ambiti di vita. La consulenza in materia di dipendenze è completa: tratta i temi finanze, relazioni e personalità nonché lavoro/occupazione, formazione, organizzazione adeguata del tempo libero e alloggio.</p> <p>Obiettivo: i diretti interessati e i loro familiari ricevono le informazioni necessarie nonché consulenza e sostegno adeguati per gestire e trovare soluzioni in relazione al tema delle dipendenze, affinché sia possibile conservare o ritrovare una condotta di vita il più possibile autonoma e priva di problemi.</p> |
| Compiti | <ul style="list-style-type: none">• Fare attività di informazione e fornire consulenza riguardo a tutte le forme di dipendenza da sostanze e di dipendenze comportamentali.• Coinvolgere e fornire consulenza a familiari nonché a genitori che soffrono di dipendenze in relazione alle loro capacità educative.• Fare da tramite per terapie di sostituzione.• Fare da tramite e accompagnare durante e dopo terapie di disintossicazione nonché altre terapie (a lungo termine).• Svolgere i programmi in relazione alla guida in stato di ebrietà e alla guida sotto l'effetto di sostanze stupefacenti.• Svolgere colloqui di consulenza in caso di prima denuncia per cannabis (Procura dei minorenni dei Grigioni). |
| Competenze specialistiche | Conoscenze specialistiche nel settore delle dipendenze |
| Basi | - |
| Esempio | <p>Situazione iniziale</p> <p>La signora A ha 24 anni. Si annuncia a seguito della mancanza di un reddito nonché di un problema legato al consumo di eroina e cocaina. Vorrebbe interrompere il consumo, ma senza aiuto non ce la fa.</p> <p>Intervento</p> <p>L'assistente sociale presenta domanda di assistenza sociale. Durante i colloqui di consulenza viene affrontata a fondo la problematica legata alla dipendenza. La signora A riesce ripetutamente a rimanere pulita per brevi periodi. Ma la dipendenza è più forte. Per procurarsi la droga commette anche dei reati. La consulente in materia di dipendenze organizza degenze in clinica e annuncia la signora A al Werknetz. Alla signora A viene concessa la possibilità di svolgere un periodo di pratica presso una casa di cura. Inizialmente tutto procede molto bene, fino a quando riprende a fare uso di sostanze. Siccome le disintossicazioni ambulatoriali e stazionarie non hanno prodotto un successo duraturo, la consulente in materia di dipendenze presenta infine al comune una domanda di finanziamento di una terapia a lungo termine. Dopo sei mesi la terapia viene interrotta. La signora A non riesce a rimanere pulita. Tuttavia cerca ripetutamente di interrompere il consumo.</p> <p>Le sue relazioni con gli uomini sono problematiche, è anche ripetutamente vittima di violenza domestica. Anche questo tema è oggetto della consulenza. Dopo l'ultimo episodio denuncia l'uomo. Infine rimane incinta. La signora A entra in clinica e decide di porta-</p> |

re a termine la gravidanza. Dapprima si verifica ancora un episodio di consumo, in seguito riesce a rimanere pulita. Pone fine alla relazione con il padre del bambino. Verso la fine della gravidanza riesce a interrompere il consumo di nicotina. La signora A dà alla luce una bambina sana. Inizialmente trascorre un periodo di osservazione presso il reparto madre-bambino della clinica Beverin.

Esito

La signora A ha superato la dipendenza da eroina e anche quella da nicotina. La signora A ha imparato a gioire di piccoli episodi quotidiani. Non sente più alcun bisogno di fare uso di sostanze che provocano dipendenza. Non avvia nemmeno più relazioni tossiche. Conduce una relazione positiva con un uomo il quale a sua volta ha una storia di tossicodipendenza alle spalle. La figlia è sana e la signora A assume molto bene i propri compiti e le proprie responsabilità di madre.

8 Garanzia del minimo vitale sotto il profilo finanziario

8.1 Aiuto sociale economico

| | |
|---------------------------|---|
| Definizione / obiettivo | <p>Le persone che si trovano in una situazione di precarietà finanziaria temporanea o persistente e che nonostante i propri sforzi non riescono a porvi rimedio in misura sufficiente o non riescono a farlo per tempo, hanno diritto alla garanzia del minimo vitale sotto il profilo finanziario.</p> <p>Le prestazioni di assistenza sociale vengono calcolate in modo individuale e in base alle esigenze concrete e attuali. Il loro importo dipende dalla situazione personale, dalle spese di sostentamento nel quadro delle norme COSAS, dalle prestazioni dipendenti dalla situazione, dalle condizioni di reddito, dalle pretese finanziarie di terzi nonché dalle possibilità e dalle prestazioni di integrazione personali.</p> <p>Obiettivo: garantire il minimo vitale economico. Consolidare indipendenza e contatti sociali.</p> |
| Compiti | <ul style="list-style-type: none">• Accertare la situazione economica, personale e sociale delle persone che cercano aiuto.• Verificare e calcolare l'indigenza nel quadro dell'aiuto sociale economico.• Fornire sostegno nella presentazione della domanda di assistenza sociale rivolta al comune.• Aiuto personale sotto forma di consulenza, motivazione, promozione, strutturazione della quotidianità o indirizzamento a servizi speciali quale aiuto all'autoaiuto e per evitare ulteriori situazioni di emergenza. |
| Competenze specialistiche | - |
| Basi | - |
| Esempio | <p>Situazione iniziale</p> <p>La signora L è una madre sola e vive con la figlia 17enne, il figlio di 9 anni e il suo nuovo compagno, il signor K. Non è più in grado di provvedere autonomamente al proprio sostentamento in quanto si è ammalata e il datore di lavoro ha disdetto il suo impiego a tempo parziale. Il padre naturale dei bambini paga gli alimenti solo saltuariamente.</p> <p>Intervento</p> <p>In occasione del primo colloquio l'assistente sociale chiede informazioni riguardo alla situazione di vita generale e si fa un quadro della quotidianità familiare. Inoltre rileva la situazione finanziaria e chiede alla signora L che cosa ha già intrapreso per risolvere la situazione. Essendo chiaro che al momento attuale non vi sono entrate a disposizione, l'assistente sociale presenta al comune una domanda di sostegno secondo il diritto in materia di assistenza sociale. A tale scopo ha bisogno delle indicazioni relative alla situazione finanziaria del signor K. L'assistente sociale gli spiega che anch'egli è tenuto a sostenere nel limite del possibile la signora K in quanto convivono e formano una coppia. Egli percepisce uno stipendio relativamente buono e infine riesce a sostenere la signora L con 450 franchi al mese. Questo importo viene considerato nel budget quale indennità per l'economia domestica o contributo di concubinato.</p> <p>In occasione di altri colloqui di consulenza l'assistente sociale prende in esame la documentazione di disdetta e constata che contiene delle irregolarità. Per tale ragione rinvia la signora L alla Centrale delle donne, affinché vengano fatti valere i diritti della signora L.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>Il comune lascia che sia l'utente a gestire le questioni relative alla cassa malati. Tale compito è eccessivo per la signora L, di conseguenza l'assistente sociale verifica ogni mese insieme a lei le fatture della cassa malati e indica alla signora L come procedere per ricevere il rimborso dal comune.</p> <p>Dopo qualche tempo la signora L è di nuovo parzialmente abile al lavoro. È perciò possibile rivendicare prestazioni AI quali le misure professionali o l'integrazione lavorativa. L'assistente sociale rinvia la signora L all'AI di modo che possa frequentare un programma di reintegrazione tramite l'AI. In questo periodo beneficia di indennità giornaliere dell'AI. Le misure AI non hanno successo e vengono interrotte. Il diritto alla disoccupazione è già esaurito. Nel frattempo la signora L è guarita. Può perciò partecipare in misura del 50 per cento a un programma occupazionale e d'integrazione sostenuto dal comune. L'assistente sociale chiede un assegno integrativo di 150 franchi al mese. La signora L trova ben presto un nuovo impiego a tempo parziale. Poiché sul mezzogiorno non rientra a casa, ha bisogno di un'assistenza sul mezzogiorno per N. L'assistente sociale chiede al comune prestazioni specifiche per la situazione; in particolare chiede che vengano assunti i costi per la mensa scolastica e per l'aiuto nei compiti a casa. Il comune riconosce ora anche una parte non computabile del reddito che si basa sulla percentuale di impiego.</p> <p>Esito</p> <p>Dopo un determinato periodo la signora L può ulteriormente aumentare il suo volume di impiego. Nel frattempo il padre dei figli paga gli alimenti con regolarità. La signora L raggiunge ora un'eccedenza rispetto al budget per l'assistenza sociale. Si affrancia dall'assistenza sociale e provvede di nuovo autonomamente al proprio sostentamento.</p> |
|--|---|

8.2 Rendere accessibili ulteriori possibilità di finanziamento (sussidiarietà)

| | |
|---------------------------|--|
| Definizione / obiettivo | <p>Il principio della sussidiarietà nell'assistenza sociale significa che l'aiuto viene concesso soltanto se e nella misura in cui la persona bisognosa non può aiutarsi da sola o l'aiuto di terzi non può essere ottenuto (in tempo). Gli interessati vengono sostenuti nell'accesso a ulteriori possibilità di finanziamento affinché il loro bisogno di assistenza sociale si riduca o si azzeri. In queste situazioni il comune versa l'assistenza di diritto pubblico in misura del fabbisogno esistenziale quale anticipo di prestazioni di terzi.</p> <p>Obiettivo: sono state fatte valere le pretese finanziarie nei confronti di terzi.</p> |
| Compiti | <p>Accertare e assicurare diritti previsti dalla legge.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obbligo di assistenza tra familiari (mantenimento postmatrimoniale, mantenimento dei figli, contributo di accudimento). • Obbligo di assistenza tra parenti nel quadro delle norme COSAS. • Indennità per economia domestica in caso di concubinato e contributo di concubinato. • Assicurazioni sociali (indennità giornaliere, rendite, AF, ecc.). • Prestazioni in caso di necessità (PC, AA, RIP, AM, borse di studio, ecc.). • Terzi (assicurazione privata, assicurazione responsabilità civile, datori di lavoro precedenti, ecc.). <p>Consulenza in relazione a prestazioni di utilità pubblica e relativa richiesta (fondi, fondazioni, ecc.).</p> |
| Competenze specialistiche | - |

| | |
|---------|--|
| Basi | <ul style="list-style-type: none"> • Codice civile svizzero (CC; RS 210), libro secondo: Del diritto di famiglia. • Diritto delle assicurazioni sociali incl. ordinanze e istruzioni, basi giuridiche cantonali. • Fondi e fondazioni. |
| Esempio | <p>Situazione iniziale</p> <p>La signora L è una madre sola e vive con la figlia 17enne, il figlio di 9 anni e il suo nuovo compagno, il signor K. Non è più in grado di provvedere autonomamente al proprio sostentamento in quanto si è ammalata e il datore di lavoro ha disdetto il suo impiego a tempo parziale. Il padre naturale dei bambini paga gli alimenti solo saltuariamente.</p> <p>Intervento</p> <p>Dopo aver chiarito la situazione complessiva della famiglia L in occasione del primo colloquio, si è accertato che il signor K guadagna relativamente bene e può quindi sostenere la signora L con 450 franchi al mese. Questo importo viene considerato nel budget quale contributo di concubinato.</p> <p>La signora L viene sostenuta nella riscossione degli alimenti del padre destinati ai figli. Si annuncia al comune e richiede l'anticipo degli alimenti. Il comune le anticipa gli alimenti e tiene conto di queste entrate nel budget. Poiché la legge è cambiata, l'assistente sociale consiglia alla signora L di rivolgersi a un avvocato che esamini se lei ha diritto a contributi di accudimento.</p> <p>Tramite la Centrale delle donne la signora L è riuscita finalmente a ottenere dal datore di lavoro il versamento del salario ancora in sospeso che le spetta a seguito del fatto che egli l'ha licenziata durante il termine di protezione. È anche possibile computare con l'assistenza sociale le indennità giornaliere dell'assicurazione d'indennità giornaliera per malattia, tanto più che ha proceduto tempestivamente al passaggio all'assicurazione individuale. Ha ceduto al comune anche i diritti all'AI, di modo che anche queste indennità giornaliere vengano conteggiate con l'assistenza sociale mentre partecipa al programma d'integrazione AI.</p> <p>L'assistente sociale si assicura che la signora L faccia valere anche altri diritti relativi ad assicurazioni sociali. Verifica tra l'altro che il comune annunci la riduzione individuale dei premi e che notifichi il beneficio dell'assistenza sociale all'IAS. L'assistente sociale provvede affinché la signora L percepisca gli assegni familiari ai quali ha diritto quale persona non esercitante un'attività lucrativa. Essa controlla che la signora L includa l'AINF nell'assicurazione malattia e stipuli una protrazione convenzionale dell'assicurazione. Dopo la conclusione delle misure AI la signora L percepisce ancora per breve tempo indennità di disoccupazione, in quanto non trova subito un impiego. Anche queste vengono cedute al comune.</p> <p>Esito</p> <p>Dopo un determinato periodo la signora L può ulteriormente aumentare il suo volume di impiego. Nel frattempo il padre dei figli paga gli alimenti con regolarità. La signora L raggiunge ora un'eccedenza rispetto al budget per l'assistenza sociale. Si affranca dall'assistenza sociale e provvede di nuovo autonomamente al proprio sostentamento.</p> |

8.3 Consulenza riguardo a questioni giuridiche o legate alle assicurazioni sociali

| | |
|---------------------------|---|
| Definizione / obiettivo | <p>Persone singole, giovani adulti e famiglie ricevono aiuto per chiarire e rivendicare diritti in relazione all'assistenza sociale e alle assicurazioni sociali nonché altri diritti.</p> <p>Obiettivo: i diritti in relazione al settore delle assicurazioni sociali e ad altri settori sono stati chiariti.</p> |
| Compiti | <ul style="list-style-type: none"> • Consulenza riguardo a questioni e problematiche nel diritto dell'assistenza sociale, delle assicurazioni sociali, del lavoro, di locazione, degli stranieri e della famiglia. • Indirizzamento tempestivo a persone / servizi qualificati. |
| Competenze specialistiche | Competenze aggiuntive nel settore delle assicurazioni sociali (ad es. CAS in assicurazioni sociali) |
| Basi | <ul style="list-style-type: none"> • Codice civile svizzero (CC; RS 210). • Legge federale di complemento del Codice civile svizzero (libro quinto: Diritto delle obbligazioni) (CO; RS 220). • Diritto delle assicurazioni sociali incl. ordinanze e istruzioni, basi giuridiche cantonali. • Legge federale sugli stranieri (LStr; RS 142.20). • Legge sull'asilo (LASI; RS 142.31). |
| Esempio | <p>Situazione iniziale</p> <p>Il signor e la signora M si presentano a un colloquio di consulenza. Vivono in Svizzera da undici anni e sono in possesso di un permesso B. I loro due figli frequentano la scuola elementare. Poiché la relazione va male da anni, la signora M ha chiesto il divorzio.</p> <p>È disoccupata da due mesi e il suo diritto all'AD è ancora in fase di verifica. In bassa stagione il signor M di solito è disoccupato. Settimana prossima inizia la nuova stagione lavorativa ed egli riprenderà il lavoro.</p> <p>Intervento</p> <p>L'assistente sociale accerta il diritto all'AD della signora M e si assicura che tutti i documenti vengano inviati alla cassa disoccupazione in modo corretto. Le conoscenze di tedesco della signora M sono scarse. Riceve aiuto nella formulazione della presa di posizione per evitare il più possibile i giorni di attesa.</p> <p>A seguito del divorzio e della costituzione di due economie domestiche le entrate finanziarie non saranno più sufficienti. L'assistente sociale informa i coniugi in merito alle procedure che l'Ufficio della migrazione avvia in caso di assistenza sociale.</p> <p>L'assistente sociale chiarisce con i coniugi la questione degli alimenti e dei rapporti con i figli; si procede a una collaborazione con il tribunale. Viene elaborata la convenzione di divorzio e l'assistente sociale riesce a tenere bassa la conflittualità dei coniugi. L'atmosfera familiare rimane sopportabile per tutti e in particolare per i figli. Il tribunale incarica l'assistente sociale di allestire un rapporto relativo alla situazione familiare. Si deve rispondere a domande relative all'educazione, al modo in cui i genitori trattano i figli, alla regolamentazione del tempo dopo la scuola e all'organizzazione del tempo libero. L'assistente sociale organizza sedute di consulenza con i genitori e i figli insieme nonché separatamente.</p> <p>Il signor e la signora M vivono separati da tre mesi. Nel frattempo la signora M ha trovato un nuovo posto di lavoro, che potrà iniziare soltanto tra due mesi. Le indennità di disoc-</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>cupazione non sono sufficienti per coprire il forfait e l'assistenza sociale pubblica le permette di superare questo periodo.</p> <p>Da quattro anni il signor M soffre di forti dolori alla schiena. Insieme al medico e all'assistente sociale viene avviato un intervento tempestivo dell'AI. L'assistente sociale chiarisce con l'AI l'esistenza di una possibilità di riqualificazione professionale.</p> <p>Esito</p> <p>Con l'aiuto del signor Z del SSR la famiglia viene accompagnata in questa situazione difficile e problematica. L'assistente sociale si assicura che tutti gli accertamenti (cassa disoccupazione, alimenti, diritto di visita, annuncio AI, assistenza sociale, rapporto) avvengano in modo corretto e puntuale. Grazie all'accompagnamento dell'assistente sociale la situazione familiare si distende.</p> |
|--|---|

8.4 Consulenza in materia di finanze e di debiti

| | |
|---------------------------|--|
| Definizione / obiettivo | <p>Vengono forniti consulenza e sostegno a persone singole e a famiglie indebite in modo eccessivo e con difficoltà di budget. Vengono incentivate e rafforzate l'autonomia e la responsabilità individuale degli utenti in relazione al proprio budget. L'obiettivo consiste nell'amministrazione autonoma e autoresponsabile delle finanze.</p> <p>Obiettivo: gli interessati hanno saldato i propri debiti e amministrano di nuovo le proprie finanze in modo autonomo.</p> |
| Compiti | <ul style="list-style-type: none"> • Consulenza in materia di budget e consulenza in caso di indebitamento eccessivo. • Svolgere il risanamento debiti. • Promuovere la responsabilità personale e l'avvicinamento a una gestione autonoma delle finanze. |
| Competenze specialistiche | Competenze aggiuntive nel settore del risanamento dei debiti (ad es. CAS in risanamento debiti) |
| Basi | <ul style="list-style-type: none"> • Legge federale sulla esecuzione e sul fallimento (LEF; RS 281.1). |
| Esempio | <p>Situazione iniziale</p> <p>La signora M si presenta alla consulenza con un cesto pieno di fatture non pagate, di precezzi esecutivi, di solleciti, di lettere dell'autorità fiscale, di diffide della cassa malati con notifica della sospensione delle prestazioni nonché di altre buste non aperte. Piange e afferma che la famiglia ha debiti e non ha più soldi. Il marito non la accompagna all'appuntamento perché sopraffatto dalla vergogna. I giovani coniugi hanno perso il controllo della situazione familiare con riguardo alle questioni finanziarie e amministrative. I coniugi non vedono alcuna via d'uscita dalla situazione di indebitamento eccessivo. Le difficoltà finanziarie si ripercuotono sulla relazione, caratterizzata da continui litigi e da accuse reciproche. Da un paio di mesi il signor M soffre di disturbi del sonno. È molto irrequieto e teme che l'ufficio esecuzioni possa pignorargli lo stipendio e vendere la sua auto. Le fatture non pagate raggiungono i 22 000 franchi. In aggiunta ogni mese i coniugi pagano rate di 450 franchi per un piccolo credito di 25 000 franchi.</p> <p>Intervento</p> <p>Dal calcolo del budget allestito dall'assistente sociale risulta un potenziale di risparmio mensile pari a 950 franchi, ovvero di 500 franchi al netto dei pagamenti rateali del piccolo credito. Insieme agli utenti allestisce un piano di risanamento dei debiti. Un obiettivo im-</p> |

portante è rappresentato dalla corretta gestione del budget. In aggiunta il signor e la signora M vengono aiutati grazie all'amministrazione volontaria delle finanze. Tra due anni e mezzo i debiti dovrebbero essere estinti. Il pagamento rateale del piccolo credito durerà ancora otto mesi.

L'assistente sociale collabora con l'ufficio esecuzioni, l'ufficio delle imposte, la cassa malati e creditori privati. L'amministrazione volontaria delle finanze presso il SSR crea fiducia e permette di trovare buone soluzioni con i creditori.

L'amministrazione volontaria delle finanze dura circa tre anni. In questo periodo l'assistente sociale pianifica con i coniugi il risanamento integrale dei debiti e la costituzione di risparmi per circa 4500 franchi. Affinché possano continuare a gestire correttamente il loro budget, si tengono colloqui a scadenze regolari. Sette mesi dopo l'inizio dell'amministrazione volontaria delle finanze, la signora M comunica con gioia di essere incinta da tre mesi. Il budget e il piano di risanamento vengono adeguati alla nuova situazione.

Esito

Grazie all'aiuto del SSR la situazione finanziaria della famiglia M migliora. Si procede a un risanamento dei debiti. L'amministrazione volontaria delle finanze incentiva l'autonomia e la responsabilità individuale dei coniugi.

Allegato 2: ubicazioni e bacini d'utenza dei servizi sociali del Cantone dei Grigioni

La carta offre una panoramica delle ubicazioni nonché dei bacini d'utenza dei servizi sociali del Cantone dei Grigioni. Davos gestisce un servizio sociale comunale.

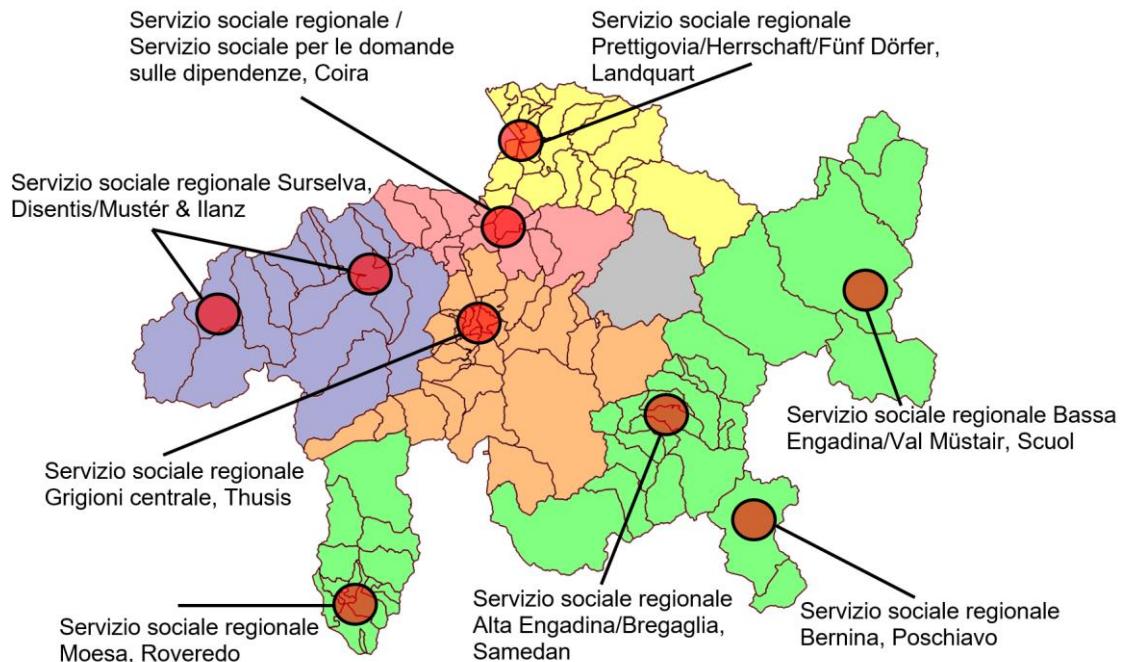


Illustrazione 10: ubicazioni e bacini d'utenza dei servizi sociali del Cantone dei Grigioni (USo, 2017)

La tabella indica quali comuni politici rientrano nel bacino d'utenza dei diversi servizi sociali.

| Servizio sociale di Coira / Servizio sociale per questioni di dipendenza, Coira | | |
|--|------------------|---------------------|
| Arosa | Domat/Ems | Rhäzüns |
| Bonaduz | Felsberg | Tamins |
| Coira | Flims | Trin |
| Churwalden | Maladers | Tschertschen-Praden |
| Servizio sociale Prettigovia/Herrschaft/Fünf Dörfer Landquart | | |
| Conters i. P. | Jenins | Schiers |
| Fideris | Klosters-Serneus | Seewis im Prättigau |
| Fläsch | Küblis | Trimmis |
| Furna | Landquart | Untervaz |
| Grüsch | Luzein | Zizers |
| Haldenstein | Maienfeld | |
| Jenaz | Malans | |
| Servizio sociale Surselva, Disentis/Mustér e Ilanz | | |

| | | |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Andiast | Lumnezia | Sumvitg |
| a Breil/Brigels | Medel (Lucmagn) | Trun |
| Disentis/Mustér | Obersaxen Mundaun | Tujetsch |
| Falera | Safiental | Vals |
| Ilanz/Glion | Sagogn | Waltensburg/Vuorz |
| Laax | Schluein | |

Servizio sociale Grigioni centrale, Thusis

| | | |
|-------------------|-----------------|---------------------|
| Andeer | Fürstenau | Schmitten |
| Albula/Alvra | Reno posteriore | Sils in Domigliasca |
| Avers | Lantsch/Lenz | Splügen |
| Bergün/Bravuogn | Lohn | Sufers |
| Casti-Wergenstein | Masein | Surses |
| Cazis | Mathon | Thusis |
| Domleschg | Mutten | Tschappina |
| Donat | Nufenen | Urmein |
| Ferrera | Rongellen | Vaz/Obervaz |
| Filisur | Rothenbrunnen | Zillis-Reischen |
| Flerden | Scharans | |

Servizio sociale Engadina Alta/Bregaglia, Samedan

| | | |
|---------------------|------------|----------------------|
| Bever | Madulain | Sils im Engadin/Segl |
| Bregaglia | Pontresina | Silvaplana |
| Celerina/Schlarigna | Samedan | St. Moritz |
| La Punt-Chamues-ch | S-chanf | Zuoz |

Servizio sociale Engadina Bassa/Val Monastero, Scuol

| | | |
|---------|-------------|--------|
| Samnaun | Val Müstair | Zernez |
| Scuol | Valsot | |

Servizio sociale Bernina

| | | |
|--------|-----------|--|
| Brusio | Poschiavo | |
|--------|-----------|--|

Servizio sociale Moesa

| | | |
|-----------|----------|------------------------|
| Buseno | Grono | Roveredo |
| Calanca | Lostallo | San Vittore |
| Cama | Mesocco | Soazza |
| Castaneda | Rossa | Santa Maria in Calanca |

Illustrazione 11: comuni politici nel bacino d'utenza dei servizi sociali del Cantone dei Grigioni (USo, 2017)