

# Sostegno sociale in Ticino

## Report trimestrale ottobre–dicembre 2020

Nell'ultimo trimestre del 2020, ogni mese, in media, sono state corrisposte prestazioni di sostegno sociale a 7'879 persone e 5'203 unità di riferimento (UR). Rispetto allo stesso periodo del 2019 il numero di persone con una prestazione pagata è diminuito del 2.8%, così come quello delle unità di riferimento pagate.

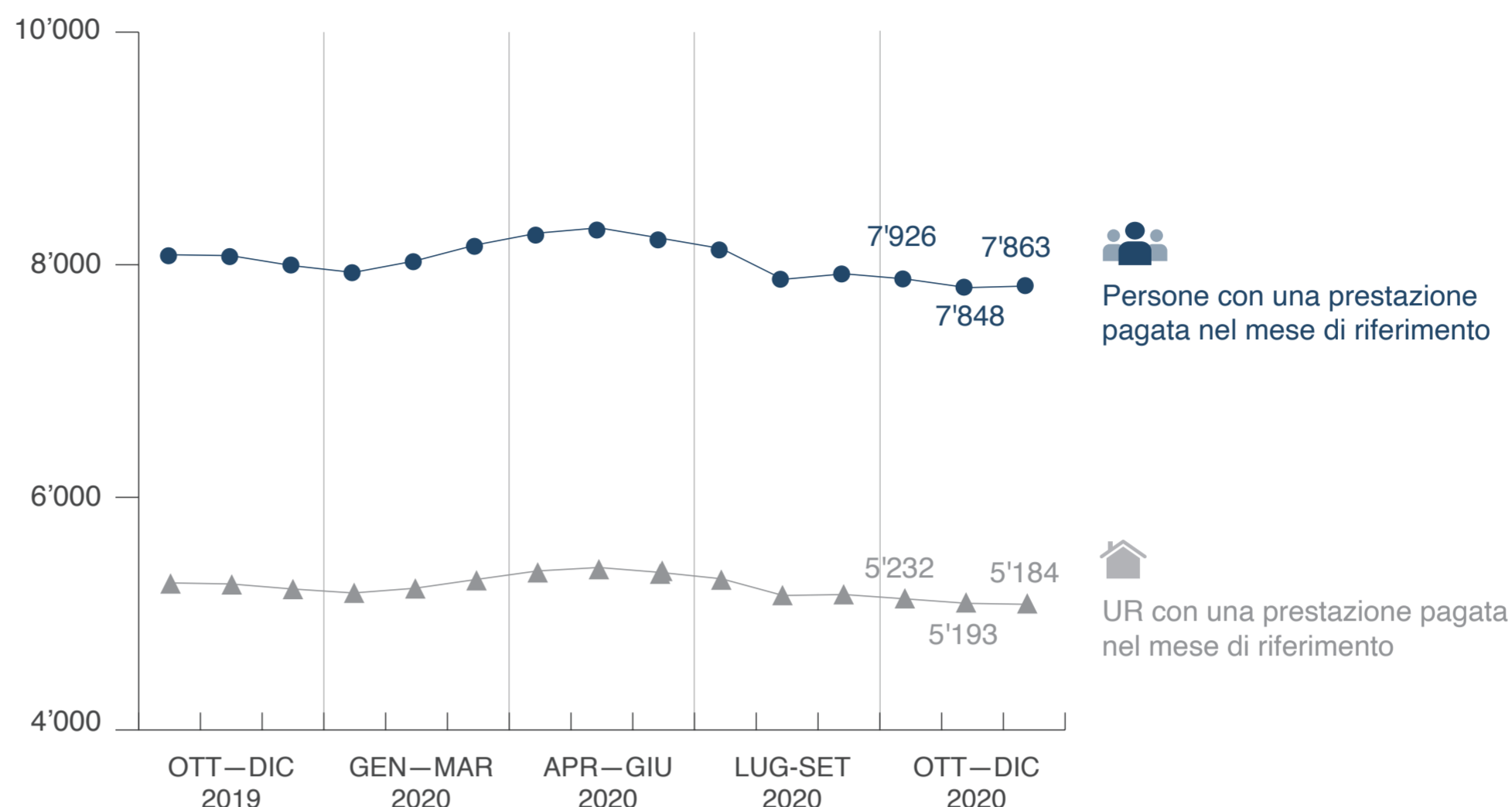
Le domande di sostegno sociale inoltrate sono state complessivamente 420, il 10.8% in meno rispetto allo stesso trimestre del 2019. Una diminuzione si registra anche nelle domande accettate (332, -24.7%) e in quelle chiuse (379, -5.3%).

Per quanto concerne i dati sull'inserimento socio-professionale, al 31 dicembre 2020 le persone con contratto di inserimento erano 914, di cui 755 con contratto di inserimento sociale – che oltre alle misure sociali comprende anche le misure di formazione – e 159 con contratto di inserimento professionale. Le misure sociali e di formazione in corso alla fine del semestre erano 549, di cui 474 misure sociali, 47 misure di formazione e 28 misure di accompagnamento "Accanto".

L'approfondimento del presente report si concentra sulla figura dell'operatore socio-amministrativo (OSA), mettendo in risalto i compiti e le sfide quotidiane che caratterizzano questa professione.

## Beneficiari con prestazioni pagate

Evoluzione mensile ottobre 2019–dicembre 2020



### Persone con una prestazione pagata

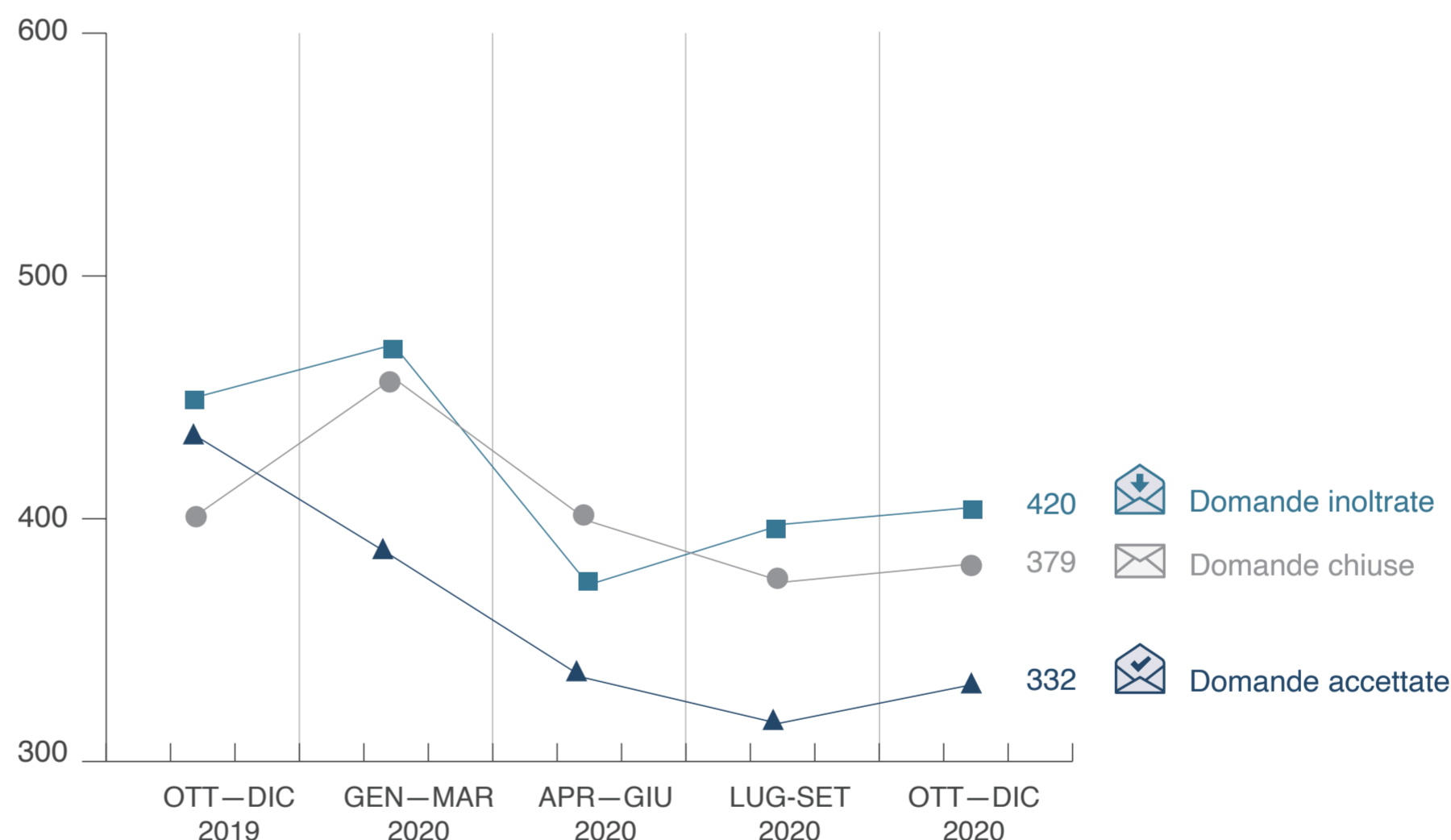
MEDIA OTTOBRE–DICEMBRE 2020: 7'879 (-231/-2.8% rispetto alla media del IV trimestre 2019)

### Unità di riferimento con una prestazione pagata

MEDIA OTTOBRE–DICEMBRE 2020: 5'203 (-148/-2.8% rispetto alla media del IV trimestre 2019)

## Domande inoltrate, accettate e chiuse

Evoluzione trimestrale ottobre 2019–dicembre 2020



### Totale domande inoltrate

OTTOBRE–DICEMBRE 2020: 420 (-51/-10.8% rispetto al IV trimestre 2019)

### Totale domande accettate

OTTOBRE–DICEMBRE 2020: 332 (-109/-24.7% rispetto al IV trimestre 2019)

### Totale domande chiuse

OTTOBRE–DICEMBRE 2020: 379 (-21/-5.3% rispetto al IV trimestre 2019)

Fonte: dati GIPS, elaborazione Sezione del sostegno sociale SdSS (DSS), 2021.

# Il sostegno sociale dal punto di vista degli operatori socio-amministrativi

Tanja e Dardan raccontano la loro esperienza alle prese con un lavoro dalle tante sfaccettature

**Una chiacchierata con Tanja, operatrice dell'Ufficio del sostegno sociale e dell'inserimento (USSI), e Dardan, dell'Ufficio dei richiedenti l'asilo e dei rifugiati (URAR), è stata l'occasione per toccare alcuni degli elementi che caratterizzano la professione di operatore socio-amministrativo.**

**Come si svolge in poche parole la vostra giornata lavorativa tipo?**

**Tanja:** arrivata in ufficio mi occupo in primis delle pratiche lasciate in sospeso il giorno precedente ed evado le mail ricevute: si tratta in particolare di stampare, esaminare, eventualmente richiedere chiarimenti ed evadere le richieste di rinnovo delle prestazioni assistenziali che i Comuni hanno caricato sull'apposito portale online e di dar seguito alle richieste dei beneficiari. Nel corso della mattinata ritiro la posta di mia competenza,

che nel frattempo è stata smistata dalle colleghe del centralino. Durante la giornata mi occupo quindi dei miei dossier e rimango in contatto con i partner e con i beneficiari, a dipendenza delle necessità.

**Dardan:** la mia giornata non è molto diversa da quella di Tanja: mi occupo di evadere le mail e la posta, di esaminare gli incarti e – cosa molto importante – di assicurare contatti giornalieri con il partner SOS. Da noi il carico e la tipologia del lavoro dipendono dal periodo del mese in cui ci si trova: verso la fine del mese ci dedichiamo soprattutto ai rinnovi delle prestazioni mentre nel corso del mese ci occupiamo piuttosto di pagamenti circostanziali.

**Dardan, tu hai iniziato la tua attività all'Ufficio dei richiedenti l'asilo e dei rifugiati (URAR) lo scorso gennaio: come mai hai inoltrato la tua candidatura?**

**quali sono state le principali motivazioni e quali le aspettative?**

**Dardan:** il mio percorso è stato un po' particolare. Dopo la Scuola cantonale di economia e commercio ho frequentato la SUPSI in economia; in seguito ho svolto uno stage in una fiduciaria a Lugano dove avevo una concreta possibilità di essere assunto, ma l'esperienza non è stata molto gratificante: si trattava infatti di un lavoro molto individuale, dove mancava quasi del tutto l'aspetto umano. Alla SUPSI avevo avuto modo di conoscere ragazzi che studiavano nel sociale e di interessarmi sempre di più a questo ambito. Dopo varie brevi esperienze sono quindi approdato all'URAR, dove dopo essermi candidato come stagista sono stato assunto in qualità di OSA per coprire un posto vacante.

**Tanja, tu invece sei ormai un'operatrice esperta dell'Ufficio del sostegno sociale e dell'inseri-**

“

Dovendo muoverci attraverso materie o legislazioni in continua evoluzione non sempre è facile stare al passo: ecco perché i momenti di aggiornamento sono utili e necessari.

”

**mento (USSI): da quanto tempo svolgi la tua funzione? quali cambiamenti hai vissuto nel corso degli anni? quali sono state le difficoltà maggiori che hai incontrato?**

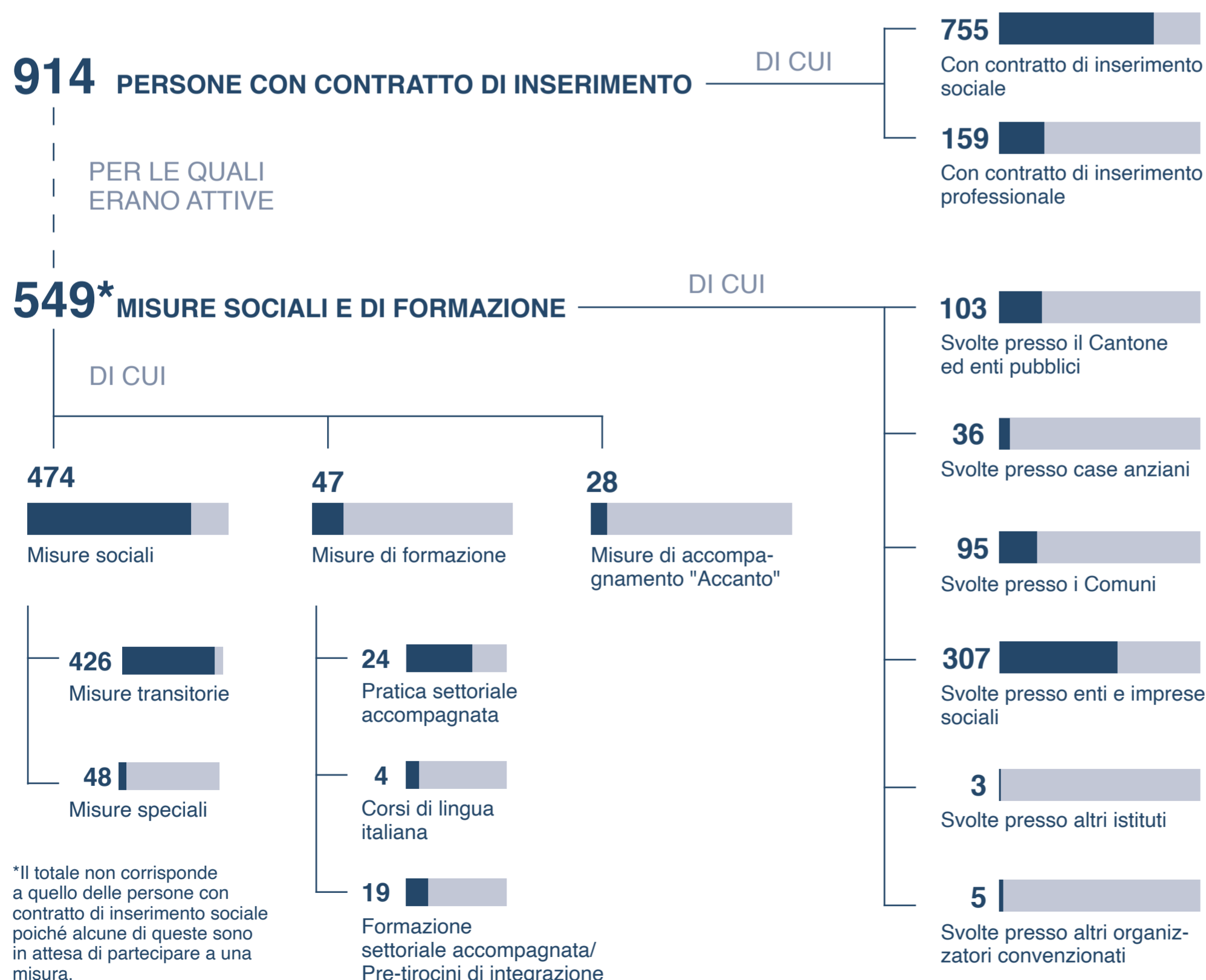
**Tanja:** svolgo la funzione di OSA dal 2011, ma lavoro per l'USSI già dal 2009. Durante questi anni ho vissuto diversi cambiamenti: sia per quanto riguarda l'organico del personale sia per gli incarti su cui lavoriamo. Le assunzioni di nuovi OSA hanno consentito di diminuire il numero di incarti assegnati a ogni operatore, anche perché le situazioni con cui siamo confrontati diventano sempre più complesse e particolari e molte riguardano giovani. Doversi occupare di un minor numero di pratiche permette di svolgere il lavoro in modo più attento e approfondito. In questo contesto mi riallaccio a ciò che diceva Dardan in merito all'importanza del contatto umano, una componente davvero fondamentale del nostro lavoro.

In merito alle difficoltà, credo che esse possano rappresentare delle opportunità di crescita. Come operatori socio-amministrativi abbiamo il compito di conoscere un po' di tutto in svariati ambiti (per esempio avere una conoscenza di base su tutte le assicurazioni sociali, le altre prestazioni LAPS, i servizi d'appoggio presenti sul territorio, ecc.). Dovendo muoverci attraverso materie o legislazioni in continua evoluzione non sempre è facile stare al passo: ecco perché i momenti di aggiornamento sono utili e necessari.

**A proposito di formazione continua: quali corsi di perfeziona-**

## Inserimento sociale e professionale – USSI

Stato al 31.12.2020



**mento hai svolto? quali strumenti ti hanno dato nella pratica quotidiana?**

**Tanja:** ho partecipato a diversi momenti di formazione o aggiornamento organizzati dal nostro Ufficio in collaborazione con altri Uffici cantonali (Ufficio delle assicurazioni sociali, Cassa cantonale di disoccupazione, Ufficio degli aiuti allo studio, ecc.). In queste giornate ho avuto la possibilità di acquisire maggiori competenze, capire meglio il funzionamento delle altre assicurazioni e prestazioni e soprattutto di tenermi aggiornata in merito a cambiamenti o revisioni legislative e procedurali. Il tutto a vantaggio di una maggiore autonomia e una migliore informazione ai beneficiari.

Al momento sto frequentando il corso come specialista in materia di assicurazioni sociali. La formazione ha una durata di due anni (iniziata a settembre 2019). Gli esami si terranno a luglio e ottobre 2021 e danno la possibilità di ricevere un attestato federale.

**Quanto a te Dardan, ti è già stata suggerita una formazione che potresti seguire?**

**Dardan:** mi è stata proposta una formazione nell'ambito delle assicurazioni sociali, a cui sono molto interessato. Tuttavia, essendo all'URAR soltanto da gennaio 2020, ho pensato che prima di cimentarmi fosse meglio acquisire una certa competenza a livello pratico, perciò ho deciso di rimandare il discorso all'anno prossimo. Come Tanja credo che questi momenti di formazione siano molto utili e offrano un prezioso bagaglio di conoscenze: quando conosci bene la materia non devi perdere tempo a cercare le risposte.

**Quello degli OSA è anche un lavoro di squadra: quali sono i principali argomenti di confronto all'interno dei vostri team?**

**Tanja:** tra di noi c'è un buonissimo rapporto e ci confrontiamo spesso su casi particolari. Se non ho mai affrontato una certa situazione so che posso appoggiarmi a un collega che ne ha già avuto esperienza. C'è un confronto costante su

“

Il lavoro di squadra è un grande arricchimento (...) In un contesto come questo la collaborazione è molto importante.

”

come procedere.

**Dardan:** trovo anch'io che il lavoro di squadra sia un grande arricchimento. All'URAR la situazione è un po' diversa rispetto all'USSI: noi OSA siamo solo in sei – due di noi si occupano di rifugiati, mentre quattro si occupano di richiedenti l'asilo –; a volte siamo confrontati con situazioni piuttosto complesse e le disposizioni su come procedere sono in corso di aggiornamento. In un contesto come questo la collaborazione è ancora più importante e il fatto di essere in un open-space la rende più agevole.

**Tanja:** quello che state vivendo voi con la creazione di nuove disposizioni noi all'USSI l'abbiamo vissuto in maniera marcata con la riorganizzazione di tre anni fa, che sicuramente ha permesso di affinare le procedure e portare maggiore coerenza.

**Cosa vi arricchisce di più nel vostro lavoro?**

**Dardan:** oltre all'aspetto umano, di cui ho già parlato in precedenza, rileverei la presa di coscienza diretta di situazioni molto complicate; penso in particolare ai miei beneficiari, i richiedenti l'asilo. Verso l'esterno spesso non traspaiono tutte le vicissitudini con cui sono confrontati.

**Tanja:** nel nostro lavoro, oltre che con i beneficiari, sviluppiamo relazioni con tutti gli attori della rete sociale: i Comuni, gli enti partner, altri Uffici cantonali. Questo, come detto prima, ci consente di entrare in contatto con molte persone e di arricchire le nostre competenze, che possono poi essere molto utili nella vita privata. Tutto ciò rende il nostro un lavoro molto variato, che offre sempre nuovi stimoli.

**Interviste a cura della SdSS**

# LA RETE DEL SOSTEGNO SOCIALE IN TICINO

Integrazione socio-professionale



## Segreteria di stato della migrazione (SEM)

Il settore della migrazione è coordinato a livello federale dalla SEM, che statuisce le domande d'asilo e assegna a ogni Cantone un contingente di persone da integrare.



## Centri di prima accoglienza

I richiedenti l'asilo, gli ammessi provvisori e i rifugiati sono accolti in una prima fase in centri di accoglienza gestiti da Croce Rossa Svizzera, dove vengono attivate misure specifiche finalizzate a promuoverne l'integrazione culturale e linguistica.



## Sezione del sostegno sociale (SdSS)

La SdSS, e per essa l'Ufficio del sostegno sociale e dell'inserimento (USSI) e l'Ufficio dei richiedenti l'asilo e dei rifugiati (URAR), coordina la rete del sostegno sociale del Cantone.



## Appartamenti sul territorio

In una seconda fase le persone vengono alloggiate in appartamento e seguite da Soccorso Operario Svizzero, che ne assicura l'accompagnamento con il supporto di assistenti sociali dedicati.

## Ufficio dei richiedenti l'asilo e dei rifugiati (URAR)

L'Ufficio dei richiedenti l'asilo e dei rifugiati ha il compito di gestire le richieste di sostegno sociale destinate ai richiedenti l'asilo, ai rifugiati e alle persone ammesse provvisoriamente, in collaborazione con altri servizi dell'Amministrazione cantonale e con i partner sociali.

## Unità interdepartimentale per l'integrazione (UII)

L'unità interdepartimentale - composta da collaboratori del DSS, del DECS e del DI - coordina la gestione operativa delle misure di integrazione in ambito socio-professionale, in stretta collaborazione con gli attori della rete presenti sul territorio.



## Progetto individuale di integrazione (PIINT)

Le attività di integrazione per ammessi provvisori, rifugiati e richiedenti l'asilo mirano innanzitutto a migliorarne la condizione di vita. Per ogni beneficiario viene sviluppato un Progetto individuale di integrazione (PIINT) finalizzato al raggiungimento dell'autonomia sociale e dell'indipendenza professionale. Il PIINT può concretizzarsi in tre diversi percorsi di integrazione: sociale, formativo e professionale.

### Percorso di inserimento sociale

Nel percorso di inserimento sociale si facilitano l'autonomia e le relazioni sociali attraverso misure d'integrazione adatte a persone che, per motivi personali o familiari, non possono partecipare ai programmi che consentono di seguire una formazione o di trovare un'occupazione.

### Percorso di formazione

Il percorso di formazione è focalizzato principalmente sull'acquisizione e il perfezionamento della lingua italiana, e delle competenze scolastiche di base, sulla preparazione al mondo del lavoro e sull'accompagnamento in un percorso di orientamento professionale.

### Percorso di inserimento professionale

Il percorso di inserimento professionale, organizzato in collaborazione con la Sezione del lavoro (SdL/DFE), è rivolto alle persone con le competenze e la motivazione necessarie a un inserimento nel mondo del lavoro in tempi brevi.



## Autonomia sociale e indipendenza professionale



### Autonomia sociale

Un buon livello di autonomia sociale si traduce in una migliore qualità di vita individuale e in una migliore capacità di intrattenere relazioni personali positive e costruttive.



### Indipendenza professionale

Una piena integrazione lavorativa permette alla persona di svolgere un'attività stimolante che ne garantisca il più alto livello possibile di indipendenza.