

## Il Consiglio di Stato

COPMA  
Secrétariat général  
Werftstrasse 1  
Case Postale 2945  
6002 Lucerne

Invio per posta elettronica  
[diana.wider@kokes.ch](mailto:diana.wider@kokes.ch) (con allegati)

### **Recommandations de la COPMA sur l'organisation des curatelles professionnelles Consultation préalable sur le projet de ces recommandations**

Egregio signor Presidente,  
Gentile signora Segretaria generale,

con la presente rispondiamo alla consultazione preliminare sul progetto di raccomandazioni.

È condiviso l'orientamento, che parte dal principio che la complessità crescente della gestione dei mandati di protezione giustifichi la creazione di organizzazioni di curatori professionali in grado di offrire determinate garanzie in termini di competenze, risorse e condizioni quadro.

Le raccomandazioni mettono in evidenza il ruolo specialistico ed al contempo ad ampio spettro svolto dai curatori professionali, che li differenzia quindi in modo importante dagli altri curatori (privati-volontari e professionali-privati) e che per questo meritano una regolamentazione specifica.

Sono condivisi in particolare i seguenti principi contenuti nelle raccomandazioni:

- l'importanza del diritto all'autodeterminazione del curatelo, sottolineato a più riprese
- la necessità di promuovere la formazione continua e specialistica dei curatori professionali
- la necessità di un servizio di curatori professionali composto da un numero minimo di membri, con un settore amministrativo, una direzione ed un servizio giuridico, al fine di poter garantire una struttura interdisciplinare e più solida
- la libertà di scelta dell'organizzazione ai Cantoni.

Le raccomandazioni stabiliscono poi dei parametri verso i quali i Cantoni dovrebbero tendere in un arco temporale di 10-15 anni. Gli obiettivi, in termini di dotazione di risorse, sono ambiziosi e ci si chiede se tengano sufficientemente conto delle ripercussioni finanziarie. Non vi è inoltre nessuna indicazione di quale sia la quota di mandati di protezione complessi, da cui stabilire quante organizzazioni di curatori professionali sia necessario creare.

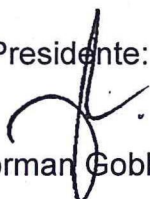
Le risposte alle domande specifiche relative ai diversi capitoli e punti sono riportate nel documento allegato.

Ringraziandovi per l'opportunità accordata di esprimersi in materia, vogliate gradire, gentili signore ed egregi signori, l'espressione della nostra stima.

PER IL CONSIGLIO DI STATO


Il Presidente:

Norman Gobbi



Il Cancelliere:

Arnoldo Coduri



Allegati:  
menzionati

Copia per conoscenza a:

- Dipartimento della sanità e della socialità ([dss-dir@ti.ch](mailto:dss-dir@ti.ch));
- Divisione dell'azione sociale e delle famiglie ([dss-dasf@ti.ch](mailto:dss-dasf@ti.ch));
- Ufficio dell'aiuto e della protezione ([dss-uap@ti.ch](mailto:dss-uap@ti.ch));
- Deputazione ticinese alle camere federali ([can-relazioniesterne@ti.ch](mailto:can-relazioniesterne@ti.ch));
- Pubblicazione in Internet.

**Consultation préalable sur le projet du 3 juin 2020**  
**<<Recommandations sur l'organisation des curatelles professionnelles>>**

<b>Canton</b>	<b>Ticino</b>
<b>Direction responsable du dossier</b>	<b>Dipartimento della sanità e della socialità in collaborazione al Dipartimento delle istituzioni</b>
<b>En prenant en compte les directions / acteurs suivants</b>	<b>Ufficio dell'aiuto e della protezione Camera di protezione</b>
<b>Personne de contact pour les questions (prénom, nom, mail, tél.)</b>	<b>Sabina Beffa, Ufficio dell'aiuto e della protezione, <a href="mailto:sabina.beffa@ti.ch">sabina.beffa@ti.ch</a>, 091 814 71 02</b>

1

**Questions préalables sur le contexte cantonal**

**Questions:** Comment les curatelles professionnelles sont-elles organisées dans votre canton? Existe-t-il des différences entre la protection de l'enfant et la protection de l'adulte?

La maggior parte dei curatori professionali che si occupano sia di minorenni che di maggiorenni lavorano presso lo Stato del Cantone Ticino, all'Ufficio dell'aiuto e della protezione (UAP), Dipartimento della sanità e della socialità. Vi sono inoltre dei Comuni demograficamente più grandi che hanno alle loro dipendenze alcuni curatori professionali (13 unità di personale distribuite in 8 Comuni).

**Questions:** Combien y a-t-il de service(s) de curatelles professionnelles dans votre canton? Quelles sont les expériences concernant le nombre de cas par curateur/curatrice? Y a-t-il des différences entre la protection de l'enfant et de l'adulte?

Nel Cantone Ticino troviamo un servizio di curatori professionali presso l'Ufficio dell'aiuto e della protezione, Dipartimento della sanità e della socialità.

I curatori dell'UAP gestiscono circa 60 mandati ciascuno, ripartiti fra minori e adulti.

**Questions:** Quels sont les organismes responsables de la surveillance administrative des curatelles professionnelles ? Comment (par quels moyens) cette surveillance est-elle exercée ?

Il controllo sull'operato dei curatori è di competenza delle Autorità regionali di protezione (ARP), a loro volta sottoposte alla vigilanza della Camera di protezione (CP).

I curatori che esercitano presso l'UAP, sono sottoposti, come tutti i funzionari dello Stato, alla vigilanza prevista dalla Legge sull'ordinamento degli impiegati dello Stato e dei docenti (LORD - RL 173.100). Il Funzionario Dirigente dell'UAP, in collaborazione con la Sezione delle risorse umane (SRU), è responsabile della sorveglianza e della messa in opera di un'eventuale procedura disciplinare nei confronti dei curatori professionali.

Allo stesso modo anche i curatori professionali che operano presso i Comuni, in applicazione alla Legge organica comunale (LOC - RL 181.100), sono sottoposti alla

vigilanza degli organi Comunali competenti ad avviare un'eventuale procedura disciplinare nei loro confronti.

Inoltre, all'interno dell'Amministrazione cantonale vige un sistema di controllo finanziario effettuato dal Controllo cantonale delle finanze (CCF).

### **Remarques générales sur les recommandations et évaluation**

**Question:** L'orientation des recommandations est-elle bonne ?

Si  No  In parte

E' condiviso l'orientamento delle raccomandazioni, che partono dal principio che la complessità crescente della gestione dei mandati di protezione giustifichi la creazione di organizzazioni di curatori professionali in grado di offrire determinate garanzie in termini di competenze, risorse e condizioni quadro.

Le raccomandazioni mettono in evidenza il ruolo specialistico ed al contempo ad ampio spettro svolto dai curatori professionali, che li differenzia quindi in modo importante dagli altri curatori (privati-volontari e professionali-privati) e che per questo meritano una regolamentazione specifica.

Sono condivisi in particolare i seguenti principi contenuti nelle raccomandazioni:

- l'importanza del diritto all'autodeterminazione del curatelato, sottolineato a più riprese
- la necessità di promuovere la formazione continua e specialistica dei curatori professionali
- la necessità di un servizio di curatori professionali composto da un numero minimo di membri, con un settore amministrativo, una direzione ed un servizio giuridico, al fine di poter garantire una struttura interdisciplinare e più solida
- la libertà di scelta dell'organizzazione ai Cantoni.

Le raccomandazioni stabiliscono poi dei parametri verso i quali i Cantoni dovrebbero tendere in un arco temporale di 10-15 anni. Gli obiettivi, in termini di dotazione di risorse, sono ambiziosi e ci si chiede se tengano sufficientemente conto delle ripercussioni finanziarie. Non vi è inoltre nessuna indicazione di quale sia la quota di mandati di protezione complessi, da cui stabilire quante organizzazioni di curatori professionali sia necessario creare.

### **Chapitre 1: Introduction**

**Question:** Êtes-vous d'accord avec les remarques de l'introduction au chapitre 1 ?

Si  No  In parte

I contenuti dell'introduzione sono generalmente condivisi.

**Question:** Avez-vous des remarques sur le contexte (point 1.1), l'objectif (point 1.2), la qualité (point 1.3), les conditions-cadres (point 1.4) et/ou, les bases légales (point 1.5)

1.1 Le raccomandazioni, come quelle del 2008 sull'organizzazione delle Autorità di protezione, forniscono degli utili parametri di riferimento a livello svizzero.

1.2 Ci si chiede in che misura i Cantoni saranno in grado di raggiungere gli standard indicati.

1.3 Si concorda che le organizzazioni di curatele professionali debbano rispettare determinate esigenze a diversi livelli: formazione (di base e continua), norme professionali e condizioni quadro e strutturali.

1.4 È fondamentale lavorare a livello preventivo per evitare per quanto possibile l'istituzione di una misura di protezione. Ogni misura implica infatti una tensione fra autodeterminazione e limitazione della libertà personale. Si condivide che per gestire tale tensione nei casi complessi siano necessarie competenze particolari e condizioni quadro.

## Chapitre 2: Tâches

**Question:** Êtes-vous d'accord avec les remarques sur les tâches au chapitre 2 ?

Si  No  In parte

La descrizione dei compiti ai diversi livelli – direzione, gestione dei mandati, amministrazione e contabilità, servizio giuridico – è completa ed esaustiva ma deve essere declinata in funzione del modello organizzativo adottato.

**Question:** Avez-vous des remarques sur les principales tâches de la direction et management (point 2.2), de la gestion du mandat (point 2.3), d'administration/comptabilité (point 2.4), du service juridique (point 2.5) et/ou sur les autres tâches possibles (point 2.6)?

2.2 Si concorda con i quattro ambiti di intervento della direzione: gestione del personale, organizzazione interna, controllo e qualità, relazioni con l'esterno. Il loro peso dipende dalle dimensioni del servizio, dalla sua collocazione e dal contesto.

È importante che la direzione, tenendo conto delle direttive della Camera di protezione allestite all'indirizzo delle Autorità regionali di protezione, possa dare un indirizzo preciso ai curatori professionali in particolare in merito ai contenuti del dossier, alla presa a carico del curatelo, alle modalità di presa di contatto con la rete. Particolare attenzione deve essere prestata anche alla formazione e al coaching, nell'ottica del controllo e della qualità.

Per quanto riguarda la valutazione costante dei curatori professionali, si sottolinea come all'interno dell'Amministrazione cantonale viga un sistema di valutazione periodica di obiettivi e compiti affidata al funzionario dirigente.

L'aspetto della comunicazione esterna andrebbe maggiormente promosso. Spiegare qual è il senso delle misure di protezione e chiarire la valenza dei vari aspetti procedurali potrebbe contribuire ad una maggior fiducia del cittadino nelle autorità e nei servizi.

2.3 L'elenco dei compiti che devono essere assunti dai curatori rispecchiano quanto può essere preso a carico da questi ultimi nella gestione dei diversi tipi di mandati. I compiti molto ampi e specialistici dei curatori professionali, che non possono essere assunti in modo compiuto dai curatori non professionali e dai curatori privati, mettono ancor più in evidenza l'importanza di un distinguo fra le diverse categorie di curatori, sia dal punto di vista della formazione richiesta (cfr. punto 3) che da quello della formazione continua.

2.4 Uno dei valori aggiunti dell'organizzazione è rappresentata dal supporto amministrativo e contabile di cui i curatori dispongono e che li sgravano da parte dei compiti operativi di base, lasciando loro più tempo per la relazione con il curatelato, per il case management e la gestione del progetto di intervento.

2.5 Si ritiene che la consulenza giuridica sia più efficace, in particolare per quanto riguarda il sostegno a collaboratori e direzione, l'aiuto alla formazione e la gestione delle conoscenze interne al servizio, se assicurata da risorse interne all'unità amministrativa piuttosto che facendo capo a mandati esterni. Fanno eccezione i casi di contenzioso relativi all'operato del curatore per la gestione dei quali è preferibile indirizzarsi a consulenti esperti in materia. Si concorda con il fatto che la consulenza non debba essere richiesta alle autorità regionali di protezione; tuttavia, una collaborazione con la Camera di protezione, che oltre a vigilare sulle autorità offre loro consulenza e formazione, è ritenuta utile anche nell'ottica di definire modelli di intervento condivisi.

2.6 Non si ritiene opportuno prevedere che eccezionalmente compiti "a monte" siano assunti dal servizio. Il rischio è quello, senza una chiara regolamentazione di competenze fra attori della rete, di creare confusione in merito alle responsabilità della presa a carico e per parte dei compiti menzionati anche un conflitto di interessi per il curatore chiamato a difendere non solo quelli del suo curatelato ma anche quelli di terze persone.

### Chapitre 3: Collaboratrices et collaborateurs

**Question:** Êtes-vous d'accord avec les remarques sur les profils de compétence au chapitre 3 ?

Si

No

In parte

Le raccomandazioni iniziano l'elenco dei requisiti con due qualità personali, la calma e il senso dell'umor. Tra il serio e il faceto, l'intento sembrerebbe essere quello di sottolineare l'impegno richiesto dal lavoro nel settore delle curatele.

La condizione della formazione terziaria, sia per la direzione del settore che per i curatori professionali, è appoggiata. Il ruolo assunto da questi ultimi giustifica tale esigenza.

**Question:** Avez-vous des remarques sur les différents profils de compétence (point 3.1) et/ou sur le soutien spécialisé et le développement du personnel (point 3.2)?

3.1

Sono condivisi gli ambiti formativi riconosciuti per il profilo del direttore. La collocazione del servizio e la possibilità di fare capo a supporti interni ed esterni può determinare la preferenza fra uno di questi.

Si condivide che gli ambiti da privilegiare per il profilo del curatore siano quelli del lavoro sociale, la psicologia o la pedagogia. Ritenuto l'ampio spettro di conoscenze necessarie, può tuttavia essere interessante la presenza di figure interdisciplinari all'interno del servizio, per un più ampio scambio di visioni durante le interviste. Il ruolo non è adatto a persone al primo impiego, a meno che abbiano effettuato con profitto uno o più stage all'interno del servizio.

Si ritiene preferibile che la gestione di mandati con situazioni finanziarie complesse sia affidata a specialisti del settore. Per il profilo contabile sono quindi necessarie conoscenze

di base di contabilità, da approfondire con formazioni complementari interne o esterne al servizio. Il servizio deve disporre di un adeguato supporto informatico.

### 3.2

La necessità di dedicare tempo al sostegno specialistico, all'intervisione e alla supervisione, alla formazione continua e dei nuovi impiegati, è condivisa. Attività indirette e onerose, ma necessarie per lo sviluppo del know how interno, la trasmissione delle competenze e la definizione di una linea comune di intervento del servizio. Anche gli incontri con la rete esterna sono da incentivare. Tenuto conto dell'interdisciplinarietà della materia è importante promuovere degli incontri con esperti in diversi rami del diritto, della psicologia, dell'economia, ecc. Questo vale anche per gli altri tipi di curatori, non oggetto di queste raccomandazioni.

## Chapitre 4: Organisation de la curatelle professionnelle

**Question :** Êtes-vous d'accord avec les remarques sur l'organisation de la curatelle au chapitre 4 ?

Si  No  In parte

Si aderisce al principio di una taglia minima per il servizio di curatela professionale anche al fine di sviluppare un adeguato know how, di trasmettere ai successori ed ai nuovi arrivati le adeguate conoscenze e di permettere uno scambio il più interdisciplinare possibile. Si concorda pure con la logica di organizzare la presenza del servizio sul territorio facendola coincidere con quella delle Autorità.

Il grado di specializzazione, per essere sostenibile e funzionale, deve tenere conto delle dimensioni dell'organizzazione.

Si ritiene positiva la possibilità di una deroga allo standard per i Comuni dotati di curatori professionali che non potranno adempiervi, sottolineando al contempo l'importanza di una collaborazione con il servizio cantonale per trovare uniformità e permettere uno scambio di conoscenze ed esperienze.

E' accolta positivamente la libertà lasciata ai Cantoni di scegliere il proprio modello organizzativo in funzione delle esperienze, del processo storico, del tipo di territorio in cui si trovano e della casistica presa a carico.

**Question:** Avez-vous des remarques sur la grille quantitative de la curatelle professionnelle (point 4.1), sur les modèles possibles d'organisation (point 4.2) et/ou sur les remarques sur la collaboration interne (point 4.3)?

4.1 Partendo dal presupposto che andare oltre la taglia minima dovrebbe permettere delle economie di scala, la percentuale del giurista in ragione dei compiti previsti è ritenuta eccessiva. Anche quella del management potrebbe risultare finanziariamente troppo onerosa.

4.2 L'esposizione dei modelli, ritenuti equivalenti, offre spunti interessanti. Si concorda con il fatto che vi siano dei fattori, come la sicurezza dell'impiego, il clima di lavoro e la motivazione, che possono incidere sulla qualità più della scelta organizzativa.

4.3 Il cantone ha adottato con profitto il modello del lavoro in tandem. La conoscenza dei dossier da parte del personale amministrativo è ritenuta molto importante.

## Chapitre 5: Ressources

**Question:** Êtes-vous d'accord avec les remarques sur les ressources au chapitre 5 ?

Si  No  In parte

Si precisa che ai curatori professionisti va affidata la gestione dei casi complessi. Non è risolto il problema della loro quantificazione e ripartizione fra curatori professionisti e organizzazioni di curatori professionisti.

Le raccomandazioni sottolineano l'importanza del fattore tempo. Le ore medie per caso restano tuttavia contenute e presuppongono importanti capacità organizzative da parte dei curatori nella gestione dei loro portafogli. Sono difficilmente sufficienti nelle fasi iniziali e nelle fasi critiche di gestione delle misure o quando la rete di servizi è ampia.

Fatte queste premesse, i parametri proposti si basano su elementi fondati e forniscono utili indicazioni ai Cantoni. In un'ottica di confronto intercantonale, può essere di riferimento il numero di mandati gestiti (per curatore, 50 mandati minori o 60 mandati adulti).

**Question:** Avez-vous des observations sur les remarques préliminaires (point 5.1), sur les bases de calcul (point 5.2) et/ou sur le besoin en ressources de la direction et management (point 5.3), sur la gestion de mandat (point 5.4), sur la décharge administrative (point 5.5) et/ou sur le service juridique (point 5.6)?

Per i punti 5.3 e 5.6 vedere punto 4.1.

## Chapitre 6: Collaboration

**Question:** Êtes-vous d'accord avec les remarques sur la collaboration au chapitre 6 ?

Si  No  In parte

6.1

Una collaborazione fra il servizio dei curatori professionali e le autorità di protezione al fine di comprendere, nell'interesse dei curatelați, le esigenze e le difficoltà dell'uno dell'altro, così come di migliorare la qualità del lavoro e aderire alle rispettive aspettative creando una rete compatta e collaborativa, è certamente auspicata. A tale scopo è quindi necessario che gli enti coinvolti lavorino sui loro rapporti, sulla reciproca assistenza e su uno scambio costante di esperienze e conoscenze. A questo proposito, l'idea dei cerchi di qualità regolari è senz'altro interessante.

Si concorda che prima di giungere ad un contenzioso sarebbe interessante poter proporre alle parti un luogo ed una modalità neutra di risoluzione della conflittualità, assicurandosi che i diritti del curatelați vengano rispettati. Questo permetterebbe di non incrinare il legame di fiducia creatisi, come avverrebbe invece per il tramite di una procedura formale.

In caso si giunga ad una procedura contenziosa, il direttore del servizio curatele professionali è coinvolto per legge. Giusta la procedura disciplinare regolata sia nella LORD (RL 173.100), per i funzionari cantonali, che nella LOC (RL 181.100), per quelli comunali, è previsto il coinvolgimento del funzionario dirigente, e dunque del direttore del settore. Inoltre nei casi di istanza per indennizzo e torto morale nei confronti dei curatori professionali all'interno di un'amministrazione, il funzionario dirigente è chiamato ad



esprimersi sull'operato del curatore professionale (Legge sulla responsabilità civile degli enti pubblici e degli agenti pubblici - RL 166.100).

## 6.2

Si concorda con la necessità che la Camera di protezione crei delle direttive, emani istruzioni ed eventualmente organizzi corsi specialistici, facendosi promotrice per incentivare tali aspetti e fornire gli strumenti necessari, sia alle autorità che ai curatori stessi, per poter compiere con qualità ed in sicurezza il proprio ruolo.