

# Sostegno sociale in Ticino

## Report trimestrale gennaio-marzo 2022

Nel primo trimestre del 2022, ogni mese, in media, sono state corrisposte prestazioni di sostegno sociale a 7'260 persone e 4'925 unità di riferimento (UR). In confronto allo stesso periodo del 2021 il numero di persone e di UR con una prestazione pagata è diminuito rispettivamente del 6.8% e del 4.6%.

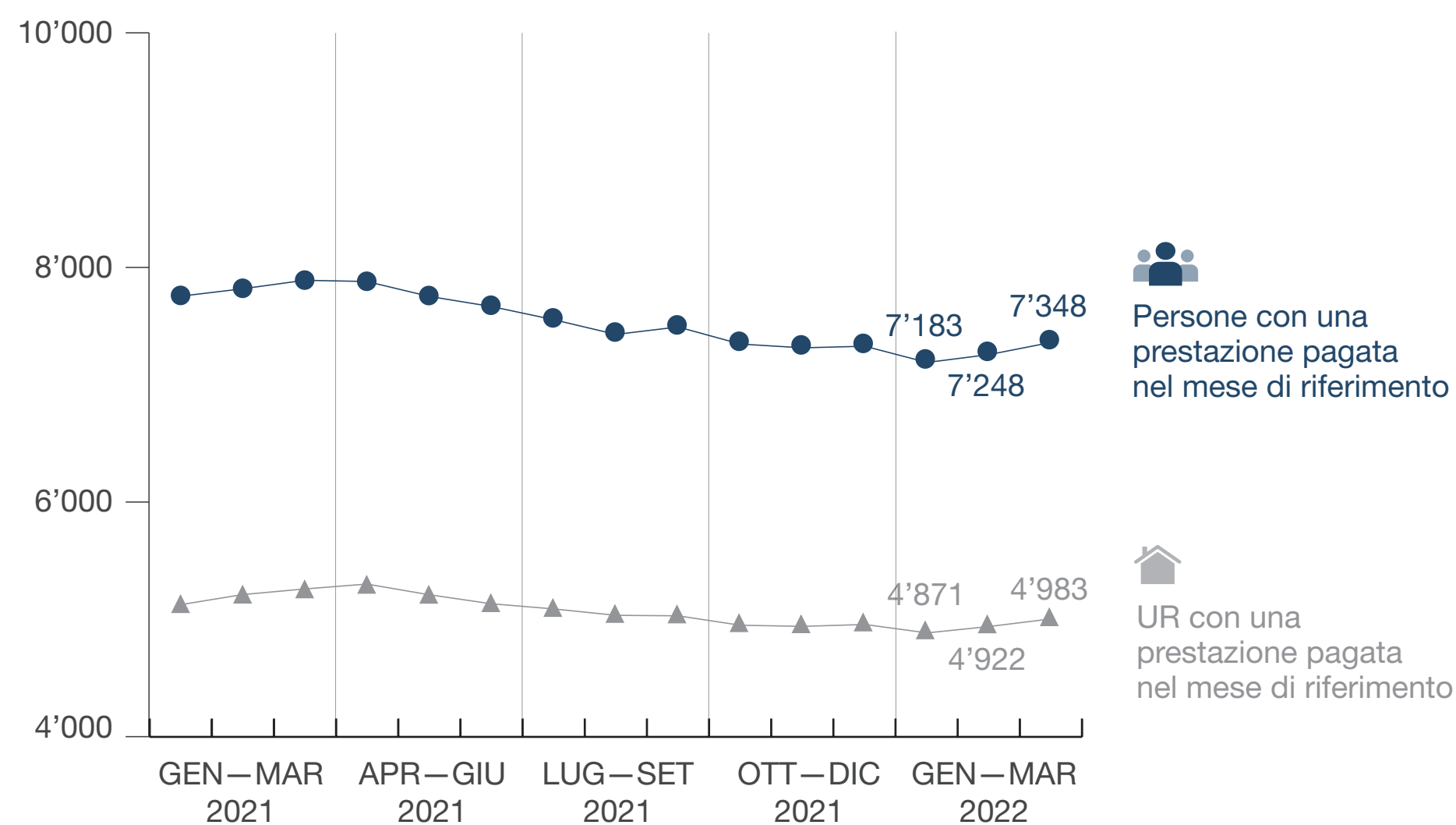
Le domande di sostegno sociale inoltrate sono state complessivamente 388, il 21.3% in meno rispetto allo stesso trimestre del 2021. Anche le domande chiuse risultano in diminuzione (377/-15.8%). Si registra invece un aumento delle domande accettate (328/+3.5%).

Per quanto concerne i dati sull'inserimento socio-professionale, al 31 marzo 2022 le persone con contratto di inserimento erano 885, di cui 800 con contratto di inserimento sociale – che oltre alle misure sociali comprende anche le misure di formazione – e 85 con contratto di inserimento professionale. Le misure sociali e di formazione in corso alla fine del trimestre erano 600, di cui 519 misure sociali, 48 misure di formazione, 15 misure di accompagnamento "Accanto" e 18 stage.

L'approfondimento del primo trimestre del 2022 concerne la comunicazione tra la Sezione del sostegno sociale (SdSS) e i cittadini, in particolare quelli in situazione di bisogno e i professionisti attivi nella rete del sostegno sociale (Amministrazione cantonale, Comuni ed enti pubblici o con mandato pubblico e organizzatori di misure socio-professionali). Lo scopo del contributo è principalmente quello di informare in merito alla recente adozione, da parte della SdSS, di nuovi strumenti e supporti – sia digitali sia cartacei – volti a rafforzare l'informazione e la comunicazione nei confronti di questi due importanti destinatari.

## Beneficiari e domande pagate

Evoluzione mensile gennaio 2021-marzo 2022



### Persone con una prestazione pagata

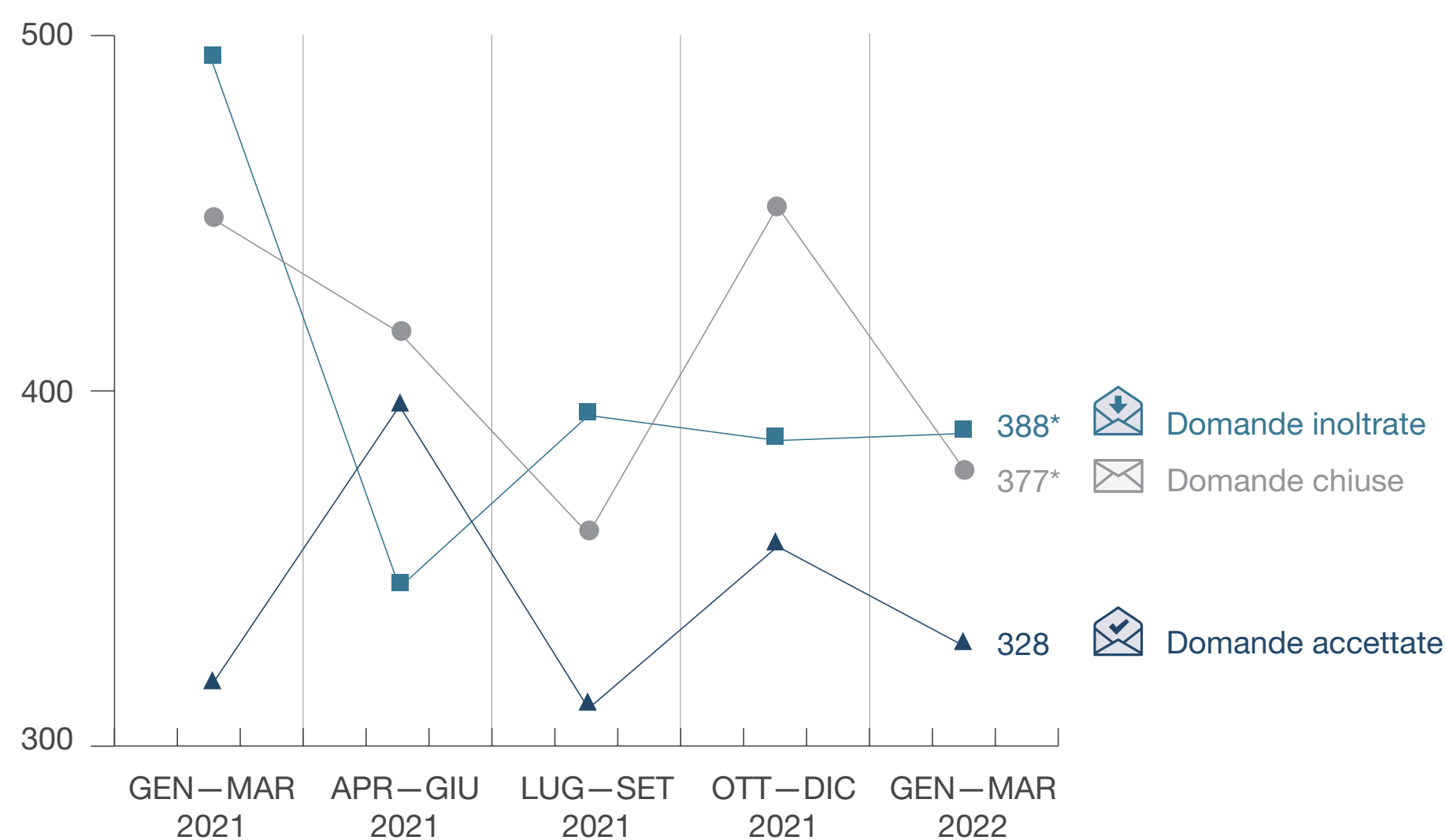
MEDIA GENNAIO-MARZO 2022: 7'260 (-530/-6.8% rispetto alla media del I trimestre 2021)

### Unità di riferimento con una prestazione pagata

MEDIA GENNAIO-MARZO 2022: 4'925 (-239/-4.6% rispetto alla media del I trimestre 2021)

## Domande inoltrate, accettate e chiuse

Evoluzione trimestrale gennaio 2021-marzo 2022



### Totale domande inoltrate

GENNAIO-MARZO 2022\*: 388 (-105/-21.3% rispetto al I trimestre 2021)

### Totale domande accettate

GENNAIO-MARZO 2022: 328 (+11/+3.5% rispetto al I trimestre 2021)

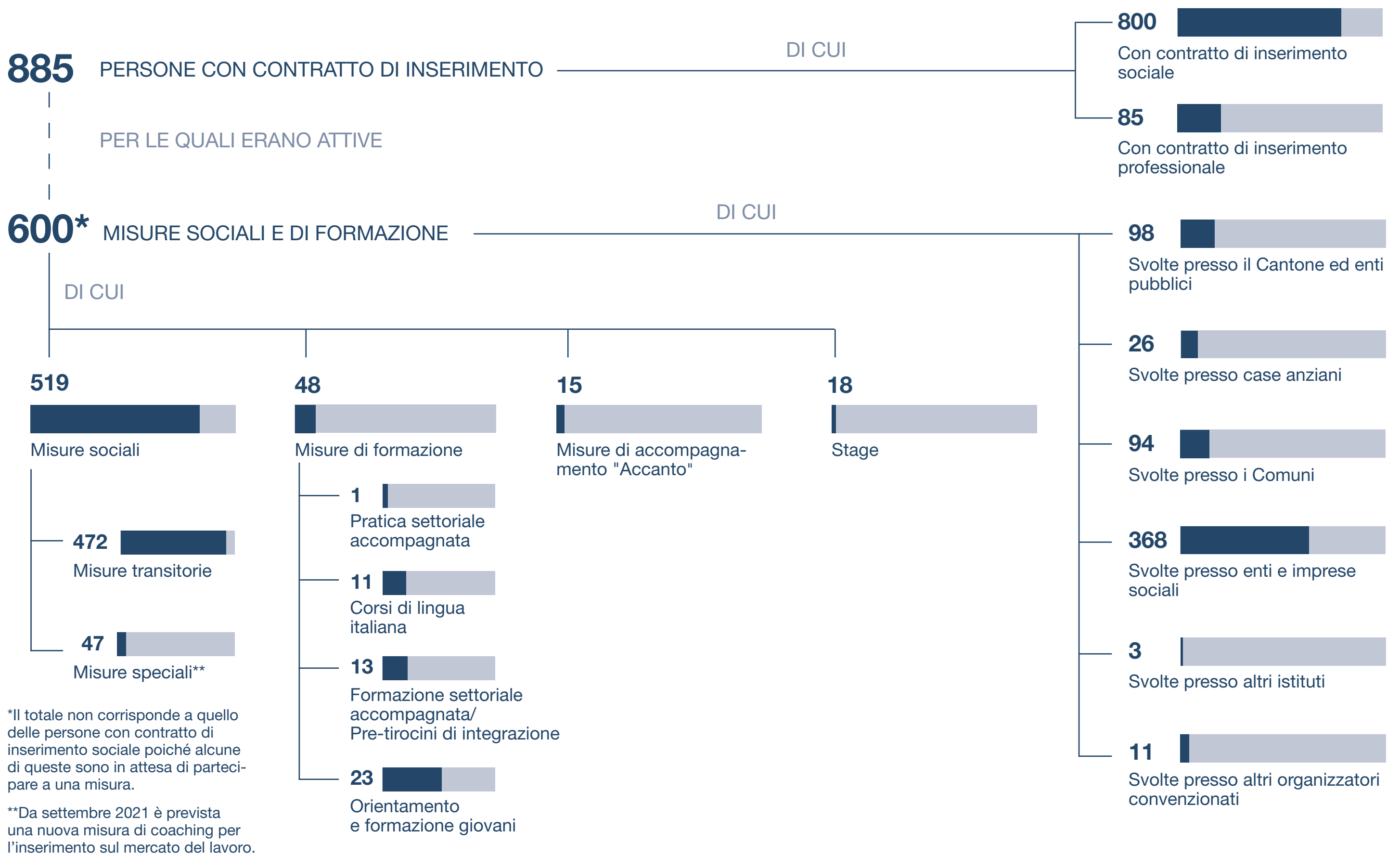
### Totale domande chiuse

GENNAIO-MARZO 2022\*: 377 (-71/-15.8% rispetto al I trimestre 2021)

\*Per il 2021 dati al 31.12.2021. Per il 2022 dati provvisori al 31.03.2022.

Fonte: dati GIPS, elaborazione Sezione del sostegno sociale SdSS (DSS), 2022.

# Inserimento sociale e professionale – Panoramica beneficiari USSI (stato al 31.03.2022)





# La comunicazione nell'ambito del sostegno sociale

Nuovi strumenti e supporti comunicativi rivolti ai cittadini in situazione di bisogno e ai professionisti del settore

In Cantone Ticino l'obbligo per le autorità di informare adeguatamente la popolazione è sancito da diversi atti normativi<sup>1</sup>. In particolare, la *Legge sull'informazione e la trasparenza dello Stato (LIT) del 15 marzo 2011* prescrive di informare in maniera *adeguata, chiara e rapida* laddove sussista un interesse generale e non vi si oppongano interessi pubblici e privati preponderanti. Anche le *Direttive sull'informazione e la comunicazione della Repubblica e Cantone Ticino del 21 ottobre 2020* sottolineano l'importanza di una comunicazione *coerente, attiva, tempestiva, trasparente e aperta* e individuano la popolazione quale destinatario finale e prioritario dell'informazione diramata dal Consiglio di Stato e dall'Amministrazione cantonale. Esse definiscono inoltre la comunicazione come particolarmente importante per *“garantire la libera formazione dell'opinione pubblica, aumentare la fiducia dei cittadini nelle istituzioni e favorire la loro partecipazione alla vita pubblica”*.

La comunicazione assume un ruolo fondamentale anche nel settore del sostegno sociale, in particolare per consentire a chi si trova in situazione di bisogno di effettuare, con maggiore autonomia, scelte consapevoli nell'ambito del proprio percorso. Inoltre, agevola la collaborazione tra i numerosi professionisti che operano all'interno della rete, permettendo loro di condividere conoscenze, competenze e strategie che pongano l'utente, con le sue esigenze, al centro dell'esperienza.

Per realizzare concretamente questi obiettivi, nel corso degli ultimi due anni la Sezione del sostegno sociale (SdSS) ha intrapreso diverse iniziative indirizzate ai cittadini e ai partner pubblici e privati con cui collabora. Particolare attenzione è stata posta allo sviluppo di contenuti informativi confacenti alle esigenze dell'utente, tramite l'aggiornamento e la realizzazione di diversi strumenti e supporti, sia digitali sia cartacei, rivolti a entrambi i target citati.

Tra le principali novità vi è l'elaborazione di diverse pagine informative dedicate alle persone in situazione di bisogno, così come ai professionisti, realizzate nell'ambito del progetto web *Infosocialità* ([www.ti.ch/dasf](http://www.ti.ch/dasf)), il nuovo sito pubblicato recentemente dalla Divisione dell'azione sociale e delle famiglie (DASF). Tra queste vi è ad esempio la pagina *Prestazioni assistenziali*, che chiarisce, tramite l'uso di un linguaggio semplice e in modalità domanda-risposta, i principali aspetti inerenti a questa tipologia di presta-

1. Costituzione della Repubblica e Cantone Ticino del 14 dicembre 1997, Regolamento sull'organizzazione del Consiglio di Stato e dell'Amministrazione del 26 aprile 2001, Legge sul Gran Consiglio e sui rapporti con il Consiglio di Stato (LGC) del 24 febbraio 2015, Legge sull'informazione e sulla trasparenza dello Stato (LIT) del 15 marzo 2011, Regolamento della legge sull'informazione e sulla trasparenza dello Stato (RLIT) del 5 settembre 2012, Direttive sull'informazione e la comunicazione della Repubblica e Cantone Ticino del 21 ottobre 2020.

## Infosocialità

Il sito della Divisione dell'azione sociale e delle famiglie



Anteprima del sito [www.ti.ch/dasf](http://www.ti.ch/dasf)

zioni (diritto, richiesta, rinnovo, calcolo, ecc.). Un ulteriore esempio è rappresentato dalla pagina *Inserimento e integrazione dei beneficiari di prestazioni assistenziali*, che è invece focalizzata sui percorsi e sulle misure a disposizione dei beneficiari di prestazioni per raggiungere i loro obiettivi di autonomia sociale e indipendenza professionale. Al fine di rendere le informazioni chiare e accessibili a chi ha difficoltà a comprendere un testo scritto, il nuovo sito è stato inoltre dotato di una sezione in *Lingua facile*, realizzata in collaborazione con Pro Infirmis. Oltre a mettere a disposizione della popolazione contenuti completi e aggiornati, il portale offre anche diverse funzionalità. Tra queste figurano un'area riservata destinata alla condivisione di documenti di lavoro tra gli Uffici e i professionisti esterni con cui collaborano, una banca dati comprendente circa un migliaio di contatti di servizi, enti e associazioni attivi sul territorio e un'area dedicata alla ricerca dei formulari.

In ambito digitale, tra i principali progetti realizzati vi è anche il sito web *Il franco in tasca* ([www.ti.ch/llfrancointasca](http://www.ti.ch/llfrancointasca)), che presenta tutte le informazioni concernenti le attività sostenute e promosse dalla SdSS nella prevenzione all'indebitamento eccessivo. In occasione della campagna *È un momento difficile, ma l'aiuto c'è*, nell'autunno del 2021 il sito è stato arricchito con un *Kit dell'indebitamento*: una raccolta di strumenti utili sia per prevenire sia per gestire delle situazioni di indebitamento, quali ad esempio materiali informativi, modelli di lettere, collegamenti utili, applicazioni ed esempi di budget.

Nonostante nell'implementazione delle attività di comunicazione sia stato dato particolare spazio al digitale, sono state investite risorse anche nella produzione di pubblicazioni cartacee, con lo scopo di garantire l'accesso all'informazione a un numero più elevato di persone. I supporti stampati possono infatti essere facilmente distribuiti presso i principali punti strategici (sportelli USSI, sportelli LAPS, sedi degli enti partner) o direttamente recapitati a domicilio, permettendo di raggiungere anche coloro che hanno minore dimestichezza con la ricerca di informazioni sul web. Tra le principali pubblicazioni realizzate di recente e disponibili anche in formato cartaceo vi è l'opuscolo *Sostegno sociale in Ticino. Opuscolo informativo per i beneficiari di sostegno sociale*, che contiene informazioni dettagliate in merito alle prestazioni assistenziali e all'inserimento so-

cio-professionale ed è principalmente rivolto ai beneficiari, sebbene possa rappresentare uno strumento utile anche per coloro che si interessano al tema per la prima volta o per i professionisti del settore.

Benché lo sviluppo degli strumenti sopramenzionati, sia digitali sia cartacei, abbia tra i principali obiettivi quello di promuovere una maggiore autonomia dei cittadini – in particolare di coloro che necessitano di prestazioni di sostegno sociale – nel reperimento delle informazioni, il contatto umano rimane un fattore indispensabile per dare riscontro in maniera ottimale alle singole richieste di supporto, sia esso economico o di altro tipo. Ognuna di queste è infatti strettamente connessa a un vissuto e a delle esigenze specifiche, di cui è necessario che i professionisti tengano conto per garantire una presa in carico individualizzata ed efficace. In questo contesto per la SdSS il compito principale risulta dunque quello di promuovere una comunicazione su più livelli, avvalendosi in particolare della preziosa collaborazione con i Comuni, che – grazie al loro ruolo di prossimità – rappresentano il primo punto di contatto con i cittadini in situazione di bisogno.

Contributo DASF – SdSS



Copertina dell'opuscolo "Sostegno sociale in Ticino. Opuscolo informativo per i beneficiari di sostegno sociale".