



**Stadt Bern**



Direzione per la formazione  
gli affari sociali e lo sport

Servizi sociali

# Foglio informativo sull'assistenza sociale



## **Informazioni generali**

---

### **Il Vostro comune provvede**

La legge sull'assistenza sociale del Cantone di Berna stabilisce che i comuni garantiscono la sicurezza sociale dei loro abitanti. I comuni hanno il compito di rimuovere le cause di gravi problemi sociali e di prevenire la povertà incombente. Nella Città di Berna per tutte le questioni dell'ambito sociale è competente la Direzione per la formazione, gli affari sociali e lo sport.

### **I servizi sociali: consulenza e aiuto – gratuito e competente**

Se Voi o I Vostri familiari si trovano in difficoltà, finanziarie o sociali, avete diritto all'aiuto dei servizi sociali, a condizione che risiedete nella città di Berna. Le prestazioni dei servizi sociali sono fornite se non sono disponibili altre offerte d'aiuto.

### **Come aiutano i servizi sociali?**

L'aiuto deve corrispondere alla Vostra situazione personale, sociale e finanziaria. L'obiettivo dell'aiuto è di mostrarvi il percorso verso l'autonomia personale e finanziaria e di sostenervi in ciò. L'aiuto finanziario si orienta alle direttive della Conferenza svizzera delle istituzioni dell'azione sociale (COSAS).

## **Quali prestazioni offrono i servizi sociali?**

---

### **Informazioni e mediazione**

Gli assistenti sociali Vi aiutano nel contatto con le altre autorità come casse di compensazione etc. Inoltre stabiliscono il contatto con altre istituzioni come i consultori, le parrocchie, i medici etc.

### **Consulenze e colloqui**

Gli assistenti sociali Vi consigliano in caso di difficoltà personali, finanziari e legali in generale. Questo è possibile anche quando non viene prestato aiuto finanziario.

### **Aiuto finanziario**

Quando tutte le altre risorse finanziarie (come per esempio assicurazioni, datori di lavoro, cassa di disoccupazione, patrimonio) sono esaurite, avete il diritto all'aiuto sociale. L'ammontare delle prestazioni di sostegno è calcolato in modo da poter coprire le spese correnti per il sostentamento. In ciò si tiene conto del numero di persone che vivono nella stessa economia domestica. Affinché sia possibile calcolare le prestazioni d'aiuto si prepara un budget di sostegno nel quale sono contrapposti a tutte le Vostre entrate tutte le Vostre spese obbligatorie. Per principio i servizi sociali non si assumono i debiti.

Se i Vostri genitori, o i Vostri figli, vivono in condizioni finanziarie agiate, si può far valere anche un sostegno da parte dei parenti. L'assistenza tra i parenti sarà verificata in ogni caso in base all'art. 328 CC. In base alla legge sull'assistenza sociale per alcune prestazioni di aiuto sociale è previsto l'obbligo della resti-

tuzione a determinate condizioni. La restituzione è obbligatoria quando in seguito saranno versate delle prestazioni da parte delle assicurazioni sociali, se Voi stessi Vi siete causati per grave negligenza le Vostre difficoltà, se avete delle entrate straordinarie come eredità, vincita al lotto o se in seguito riacquistate delle condizioni economiche agiate.

## **Quali sono i Vostri diritti?**

---

### **Consulenza gratuita**

I servizi sociali Vi consigliano gratuitamente. Essi Vi aiutano a salvaguardare i Vostri diritti nei confronti di uffici, istituzioni, datori di lavoro etc.

### **Assoluta riservatezza e tutela dei diritti costituzionali**

Entro un termine utile, i servizi sociali concordano con Voi un appuntamento per un colloquio e prevede ai necessari chiarimenti. Tutte le Vostre informazioni sono trattate con assoluta riservatezza. Gli assistenti sociali sono vincolati dal segreto professionale e non possono intervenire nei Vostri diritti costituzionali (per esempio libertà di domicilio).

### **Risposta scritta e diritto di ricorso**

Se la Vostra domanda di sostegno viene rifiutata riceverete una decisione scritta e motivata con i rimedi giuridici. Se non siete d'accordo con le decisioni dei servizi sociali, potete richiedere in ogni momento una decisione motivata e impugnabile.

## **Quali sono i Vostri doveri?**

---

**Iniziativa propria e responsabilità personale** Siete tenuti di fare tutto il ragionevole per migliorare la Vostra situazione personale e finanziaria.

Il reinserimento nell'attività lavorativa è un obiettivo centrale dall'aiuto sociale. Con ciò dovrebbe essere evitata l'emarginazione dal processo lavorativo. Sostenere il reinserimento e rendere possibile l'attività lavorativa per assicurare l'esistenza— questi obiettivi possiamo raggiungere soltanto se Voi mostrate dell'iniziativa propria.

Voi continuate a essere responsabili per il disbrigo dei Vostri affari personali. L'aiuto dei servizi sociali inizia là, dove Voi non siete più in grado di tutelare i Vostri interessi o non potete più adempiere personalmente i Vostri doveri.

### **Onestà, apertura e disponibilità a cooperare**

I servizi sociali possono collaborare con successo con Voi soltanto se fornite senza indugio e in modo veritiero tutte le informazioni necessarie sulle Vostre condizioni personali e finanziarie. Se rifiutate la collaborazione per la valutazione del Vostro stato d'indigenza, non è possibile prendere in considerazione la Vostra domanda. Se tacete dei fatti o se dichiarate il falso per ottenere dell'aiuto sociale commettete un reato Siete tenuti a informare senza sollecito di tutti i cambiamenti. Eventuali percezioni illecite devono essere restituiti. In caso di condizioni non chiare possono essere fatte delle ispezioni sociali. Eventuali reati saranno in ogni caso denunciati.

## **Che cosa fare in caso di problemi con i servizi sociali?**

---

Gli assistenti sociali Vi porranno delle domande molto personali al fine di poter comprendere e valutare bene la Vostra situazione. Essi sono obbligati a questi chiarimenti. Se Voi non siete d'accordo con il modo di lavorare degli assistenti sociali cercate di chiarirlo nel colloquio diretto. Parlare apertamente aiuta a superare molte difficoltà. Se questo non dovesse essere possibile, potete richiedere un colloquio chiarificante con la direzione dei servizi sociali. Ai servizi sociali non si accettano violenze fisiche o verbali o minacce di usare violenza. In questi casi sarò avvisata la polizia.

Voi avete il diritto di consultare i Vostri atti. Comunicate il desiderio di consultare I Vostri atti all'assistente sociale.

## **Contatto**

---

Sozialdienst Stadt Bern  
Schwarztorstrasse 71, 3007 Berna  
Tel. 031 321 60 27  
E-Mail: [sozialdienst@bern.ch](mailto:sozialdienst@bern.ch)  
<https://www.bern.ch/politik-und-verwaltung/stadtverwaltung/bss/sozialamt/sozialdienst>

## **Orari di apertura**

---

Lunedì – mercoledì	ore 08.30 – 11.30
	ore 02.00 – 05.00
Giovedì	ore 02.00 – 05.00
Venerdì	ore 08.30 – 11.30
	ore 02.00 – 04.00

Cassa	
Lunedì – mercoledì	
e Venerdì	ore 08.30 – 11.30

## **Orari di apertura per le nuove domande di assistenza**

---

Lunedì – giovedì	ore 02.00 – 04.30
Venerdì	ore 02.00 – 03.30