



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'interno DFI  
**Ufficio federale delle assicurazioni sociali UFAS**  
Famiglia, generazioni e società FGS

# **Contratto di prestazioni per l'erogazione di aiuti finanziari (CEAF)**

tra

la Confederazione svizzera

rappresentata da

l'Ufficio federale delle assicurazioni sociali,  
Effingerstrasse 20, 3003 Berna

di seguito denominato UFAS

e

Pro Senectute Svizzera,  
Lavaterstrasse 60, 8027 Zurigo

di seguito denominata PS CH oppure destinataria delle sovvenzioni

concernente

**i contributi per l'assistenza alle persone anziane  
ai sensi dell'art. 101<sup>bis</sup> LAVS  
per il periodo 2022-2025**

## 1 Introduzione

### 1.1 Fondamenti giuridici

Il presente contratto di prestazioni per l'erogazione di aiuti finanziari si basa sull'art. 112 c cpv. 2 della Costituzione federale (Cost., RS 101), sull'art. 101<sup>bis</sup> della legge federale su l'assicurazione per la vecchiaia e per i superstiti (LAVS, RS 831.10) e sugli art. 222-225 dell'ordinanza sull'assicurazione per la vecchiaia e per i superstiti (OAVS, RS 831.101). In virtù dei suddetti fondamenti giuridici, l'Ufficio federale delle assicurazioni sociali (UFAS) ha la facoltà di stipulare un contratto (contratto di prestazioni) per l'erogazione di aiuti finanziari con organizzazioni private di utilità pubblica attive a livello nazionale che sostengono, direttamente o indirettamente, le persone anziane, e in particolar modo i gruppi vulnerabili.

Al fine di esaminare le richieste di aiuti finanziari per l'assistenza alle persone anziane secondo l'art. 101<sup>bis</sup> LAVS, l'UFAS ha redatto apposite direttive (D OrgAnz, stato: 2017). Queste direttive si applicano nella misura in cui il presente contratto non preveda espressamente disposizioni divergenti.

Il presente contratto si basa inoltre sulle disposizioni contenute nella legge sui sussidi (LSu, RS 616.1).

### 1.2 Descrizione e ambito di attività dell'organizzazione sovvenzionata

Pro Senectute Svizzera è una fondazione ai sensi dell'art. 80 segg. CC. Insieme alle 24 organizzazioni cantonali e intercantonali di Pro Senectute (OPS), giuridicamente indipendenti, PS CH costituisce una Fondazione nazionale. PS CH rappresenta le organizzazioni cantonali e intercantonali nei confronti dell'UFAS. Essa è indipendente dal punto di vista politico e neutrale in ambito confessionale, non persegue intenti commerciali né mira a fare guadagni (cfr. art. 3 cpv. 2 dell'Atto di fondazione del 23 giugno 2020); è esente dalle imposte e possiede la certificazione ZEWO. Insieme alle OPS, opera sull'intero territorio svizzero.

PS CH ha sede nella Lavaterstrasse 60 a Zurigo.

PS CH viene sostenuta a titolo di organizzazione mantello, affinché le OPS possano svolgere in loco le attività da esse stesse scelte a favore delle persone anziane bisognose di sostegno, con la qualità e nella misura desiderate.

### 1.3 Oggetto del contratto

Il presente contratto disciplina la concessione di aiuti finanziari a PS CH in virtù dell'art. 101<sup>bis</sup> LAVS per consentirle di adempiere ai compiti scelti dall'organizzazione stessa a beneficio delle persone anziane, con l'intento di promuoverne l'autonomia e l'indipendenza. Il contratto stabilisce gli aiuti finanziari per settore di prestazione, gli obiettivi ad essi correlati, le modalità di erogazione nonché la vigilanza e il controlling.

## 2 Obiettivi (risultati attesi) degli aiuti finanziari

L'erogazione degli aiuti finanziari è finalizzata al sostegno di varie attività nel settore di prestazioni 1 «Coordinamento e sviluppo», nel settore di prestazioni 2 «Prestazioni quantificabili» e nel settore di prestazioni 3 «Progetti», per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

### Obiettivi settore di prestazioni 1 - Compiti sovvenzionati nel settore Coordinamento e sviluppo

- PS CH adotta le misure necessarie a livello nazionale e, tramite le sue organizzazioni subalterne (OPS), a livello cantonale per garantire un sostegno coordinato, uniforme, efficiente, efficace e di alta qualità in tutta la Svizzera, rivolto in particolare alle persone anziane vulnerabili con rendita AVS o LPP e alle rispettive persone di riferimento, permettendo loro di condurre il più a lungo possibile una vita autodeterminata e indipendente a casa propria. Inoltre PS CH espleta un'attività di informazione e sensibilizzazione adeguata ai vari gruppi target su argomenti, offerte e sviluppi riguardanti l'anzianità.

## **Obiettivo settore di prestazioni 2 - Prestazioni quantificabili:**

- Il sostegno fornito da PS CH attraverso le sue organizzazioni subalterne (OPS) contribuisce a preservare o migliorare l'autonomia, la capacità di agire, l'integrazione e la partecipazione alla vita sociale in particolare delle persone anziane vulnerabili con rendita AVS o LPP, permettendo loro di condurre il più a lungo possibile una vita autodeterminata e indipendente a casa propria.

## **Obiettivo settore di prestazioni 3 - Progetti:**

- Durante il periodo contrattuale vengono avviati e realizzati importanti progetti finalizzati a sviluppare o valutare l'attività dell'organizzazione nell'ambito dell'assistenza sovvenzionata alle persone anziane.

La descrizione dettagliata degli obiettivi e delle attività concrete di PS CH e delle OPS è disponibile nell'allegato 1 «Obiettivi e descrizioni delle prestazioni PS», che costituisce parte integrante del presente contratto.

## **3 Importi degli aiuti finanziari**

### **3.1 Volume complessivo massimo**

Gli aiuti finanziari per le prestazioni di coordinamento e sviluppo (settore di prestazioni 1) sono versati sotto forma d'importo forfettario. Gli aiuti finanziari per le prestazioni quantificabili (settore di prestazioni 2) sono versati in base alle unità di prestazione erogate. Per importanti progetti finalizzati a sviluppare o valutare l'attività dell'organizzazione nell'ambito dell'assistenza sovvenzionata alle persone anziane (settore di prestazioni 3) l'UFAS fissa gli aiuti finanziari per ogni progetto presentato.

Fatte salve eventuali decisioni divergenti e cogenti del Popolo, del Parlamento o del Consiglio federale, il volume complessivo massimo degli aiuti finanziari per il periodo contrattuale 2022-2025 ammonta a 216 milioni di CHF, compresi 1,2 milioni di CHF per i progetti. Gli aiuti finanziari annuali ammontano al massimo a 53,7 milioni di CHF (senza progetti). Gli aiuti finanziari sono erogati tramite il fondo di compensazione AVS e non vengono adeguati al rincaro.

### **3.2 Aiuti finanziari per settore di prestazioni**

Gli aiuti finanziari vengono ripartiti fra tre settori di prestazioni (SP1, SP2 e SP3). Per ciascun settore di prestazioni è fissato un tetto massimo di contributo. Non è ammesso il trasferimento degli aiuti finanziari fra i tre settori di prestazioni, fatta eccezione per il contributo per le misure atte allo sfruttamento di potenziali sinergici. I fondi non utilizzati possono essere destinati al settore di prestazioni 2.

Nel settore di prestazioni 2, gli aiuti finanziari sono concessi per vari servizi quantificabili delle OPS, differenziati secondo due sottosettori di prestazioni. Per ogni servizio è stabilito un valore obiettivo in termini di numero di prestazioni da erogare. La somma dei valori obiettivo per ciascun servizio, moltiplicati per la rispettiva tariffa, determina il tetto massimo di contributo rispettivamente per il sottosettore di prestazioni e per l'intero settore di prestazioni 2. È ammesso il trasferimento di fondi fra i due sottosettori di prestazioni fino a un ammontare di 2 milioni di CHF. All'interno dei due sottosettori di prestazioni, l'impiego effettivo dei fondi per i singoli servizi può discostarsi dai valori obiettivo stabiliti, in base alla domanda. PS CH ripartisce gli aiuti finanziari tra le OPS.

A seguito delle modifiche apportate nel settore di prestazioni 2 con il presente contratto, PS CH presenta un budget dei volumi delle prestazioni in SP2 per gli anni 2022 e 2023 e verifica la ripartizione dei fondi in SP2 dopo due anni. Data la fase transitoria, i budget dei volumi delle prestazioni per gli anni 2022 e 2023 contengono ancora i contributi per utente (cfr. punto 10).

Il budget dei volumi delle prestazioni per gli anni 2024 e 2025 sarà presentato entro il 31 luglio 2023. Se necessario, PS CH sottopone all'UFAS le corrispondenti richieste di modifica in relazione al budget dei volumi delle prestazioni per ogni OPS in SP2.

<b>Settore di prestazioni 1 - Compiti di coordinamento e sviluppo (cat. a dell'art. 13 D OrgAnz)</b>	
Coordinamento e sviluppo PS CH (SP 1.1)	CHF 6'400'000
Misure atte allo sfruttamento di potenziale sinergico (SP 1.1)	CHF 2'000'000
Coordinamento e sviluppo OPS (SP 1.2)	CHF 4'400'000
<b>Tetto massimo di contributo annuo per il settore di prestazioni 1</b>	<b>CHF 12'800'000</b>

<b>Settore di prestazioni 2 per il 2022 - Prestazioni quantificabili (cat. b dell'art. 13 D OrgAnz)</b>				
<b>Sottosettore di prestazioni 2.1 – Consulenza</b>				
	<b>Unità di calcolo</b>	<b>Volume</b>	<b>Tariffa<sup>1</sup></b>	<b>Ammontare degli aiuti finanziari</b>
Consulenza sociale	Ore	200'241	80.-	CHF 16'019'280
Consulenza sociale	Utenti	46'063	280.-	CHF 12'897'640
Informazione e triage	Ore	20'851	52.-	CHF 1'084'252
<b>Tetto massimo di contributo annuo Consulenza</b>				<b>CHF 30'001'172</b>
<b>Sottosettore di prestazioni 2.2 - Altre prestazioni di sostegno</b>				
Lavoro sociale comunitario	Ore fino a max. 400 ore/progetto	21'446	60.-	CHF 1'286'760
Aiuti a domicilio (attività di volontariato)	Interventi	78'058	44.-	CHF 3'434'552
Servizi fiduciari (attività di volontariato)	Mandati	1'668	635.-	1'059'180
Corsi	Lezioni	94'784	54.-	CHF 5'118'336
<b>Tetto massimo di contributo annuo Altre prestazioni di sostegno</b>				<b>CHF 10'898'828</b>
<b>Tetto massimo di contributo annuo per il settore di prestazioni 2</b>				<b>CHF 40'900'000</b>

<b>Settore di prestazioni 2 per il 2023 - Prestazioni quantificabili (cat. b dell'art. 13 D OrgAnz)</b>				
<b>Sottosettore di prestazioni 2.1 – Consulenza</b>				
	<b>Unità di calcolo</b>	<b>Volume</b>	<b>Tariffa<sup>2</sup></b>	<b>Ammontare degli aiuti finanziari</b>
Consulenza sociale	Ore	203'786	80.-	CHF 16'302'880
Consulenza sociale	Utenti	46'093	280.-	CHF 12'906'040
Informazione e triage	Ore	21'173	52.-	CHF 1'100'996
<b>Tetto massimo di contributo annuo Consulenza</b>				<b>CHF 30'309'916</b>
<b>Sottosettore di prestazioni 2.2 - Altre prestazioni di sostegno</b>				
Lavoro sociale comunitario	Ore fino a max. 400 ore/progetto	22'976	60.-	CHF 1'378'560
Aiuti a domicilio (attività di volontariato)	Interventi	78'784	44.-	CHF 3'466'496
Servizi fiduciari (attività di volontariato)	Mandati	1'016	635.-	CHF 645'160
Corsi	Lezioni	94'442	54.-	CHF 5'099'868
<b>Tetto massimo di contributo annuo Altre prestazioni di sostegno</b>				<b>CHF 10'590'084</b>
<b>Tetto massimo di contributo annuo per il settore di prestazioni 2</b>				<b>CHF 40'900'000</b>

<b>Tetto massimo di contributo annuo per i settori di prestazioni 1 e 2</b>	<b>CHF 53'700'000</b>
---	-----------------------

<sup>1</sup> La modalità di calcolo delle tariffe è illustrata nell'allegato 1.

<sup>2</sup> La modalità di calcolo delle tariffe è illustrata nell'allegato 1.

<b>Settore di prestazioni 3 - Progetti o valutazioni importanti (cat. c dell'art. 13 D OrgAnz)</b>	
<b>Tetto massimo di contributo su un arco di quattro anni</b>	<b>CHF 1'200'000</b>

### 3.3 Aiuti finanziari limitati a max. 70% delle spese computabili a livello PS CH

Gli aiuti finanziari per i compiti permanenti di coordinamento e sviluppo svolti da PS CH (comprese le misure atte allo sfruttamento di potenziali sinergici) ammontano al massimo al 70% delle spese computabili.

Qualora gli aiuti finanziari non possano essere sfruttati interamente a seguito della disposizione del 70%, la parte non utilizzata sarà conteggiata con la terza rata l'anno successivo o rimborsata all'UFAS.

### 3.4 Aiuti finanziari limitati a max. 50% delle spese computabili a livello di OPS e in relazione ai progetti e alle valutazioni

Gli aiuti finanziari inoltrati alle OPS ammontano al massimo al 50% delle spese computabili. Tale regola si applica:

- al settore di prestazioni 1 (Coordinamento e sviluppo attraverso le OPS)
- all'intero settore di prestazioni 2
- per ogni organizzazione subalterna.

La disposizione del 50% si applica anche a ogni singolo progetto o ogni valutazione nel settore di prestazioni 3.

In merito al settore di prestazioni 1: qualora una OPS nel settore di prestazioni 1 superi l'ammontare massimo del 50%, i fondi rimanenti non possono essere trasferiti a nessun'altra OPS e saranno conteggiati con la terza rata l'anno successivo o rimborsati all'UFAS.

In merito al settore di prestazioni 2: qualora una OPS nel settore di prestazioni 2 superi l'ammontare massimo del 50%, PS CH può trasferire i fondi rimanenti ad altre OPS. Qualora, nonostante i trasferimenti, non sia possibile sfruttare interamente gli aiuti finanziari, la parte non utilizzata sarà conteggiata con la terza rata l'anno successivo o rimborsata all'UFAS.

### 3.5 Riduzione degli aiuti finanziari in ragione dell'utile

In caso di utile, gli aiuti finanziari vengono ridotti in misura corrispondente all'utile conseguito. Tale regola si applica:

- al settore di prestazioni 1 sia a livello di PS CH sia a livello di OPS
- all'intero settore di prestazioni 2
- a ogni singolo progetto o ogni valutazione nel settore di prestazioni 3
- per ogni organizzazione e organizzazione subalterna.

Per quanto concerne il trasferimento di contributi (transfer) e la riduzione degli aiuti finanziari, si applicano le stesse disposizioni dei punti 3.3. e 3.4.

### 3.6 Riduzione degli aiuti finanziari in ragione del patrimonio

Se i mezzi propri computabili dell'organizzazione coprono per più di 18 mesi le spese per i compiti che danno diritto ad aiuti finanziari, gli aiuti finanziari vengono ridotti in misura corrispondente dall'anno successivo, secondo l'articolo 10 delle direttive (D OrgAnz). Se i mezzi propri computabili dell'organizzazione più i fondi vincolati computabili coprono per più di 24 mesi le spese per i compiti che danno diritto ad aiuti finanziari, gli aiuti finanziari vengono ridotti anche in questo caso in misura corrispondente dall'anno successivo.

Possono essere concesse eccezioni per le organizzazioni più piccole con spese operative complessive inferiori a 1 milione di CHF, a condizione che l'organizzazione possa provare in modo credibile che nei successivi quattro anni sono pianificati investimenti rilevanti o importanti progetti che rendono necessaria una quota di riserva provvisoria superiore al limite stabilito di 18 mesi senza fondi vincolati o 24 mesi

con fondi vincolati. A titolo di prova deve essere presentata almeno una delibera del Consiglio di fondazione o del Comitato direttivo oltre a una descrizione fondata dell'investimento o del progetto (volume, scopo, finanziamento, tempistica). A seconda dell'entità e della pianificazione del progetto può quindi essere concordato un ulteriore importo non computabile del patrimonio, in misura corrispondente, per un massimo di quattro anni.

Un ulteriore importo non computabile del patrimonio può essere concordato anche nei casi in cui non sia possibile, o sia possibile solo parzialmente, impiegare i fondi vincolati per il finanziamento delle spese, per esempio se, conformemente al desiderio del donatore, possono essere impiegati solo i ricavi annuali dagli investimenti non alienabili.

La verifica e l'approvazione di tali eccezioni competono a PS CH. Nell'ambito delle procedure di controlling annuali occorre informare l'UFAS in merito agli accordi presi, il quale verifica il rispetto del regolamento sulle eccezioni mediante controlli a campione.

Questo regolamento si applica a PS CH e a ogni OPS. In caso di riduzioni in ragione del patrimonio, sono ammessi i trasferimenti di contributi (transfer) tra le OPS, ma non tra PS CH e le OPS.

### 3.7 Versamento degli aiuti finanziari

#### 3.7.1 Piano di versamento degli aiuti finanziari per i settori di prestazioni 1 e 2

Gli aiuti finanziari per i settori di prestazioni 1 e 2 sono versati in tre rate per il finanziamento delle prestazioni da erogare nell'anno corrente (art. 30 D OrgAnz):

Prima rata	Due quinti del tetto massimo di contributo annuo entro fine febbraio	CHF 21'480'000
Seconda rata	Due quinti del tetto massimo di contributo annuo entro fine luglio previa ricezione e verifica della documentazione da presentare riferita all'anno precedente (cfr. punto 5.1)	CHF 21'480'000
Terza rata	Al massimo un quinto del tetto massimo di contributo annuo dopo l'approvazione dei documenti di reporting e dopo il colloquio di controlling entro la fine di novembre	Massimo CHF 10'740'000

Le rate possono essere ridotte durante l'anno se l'UFAS è informato dall'organizzazione che gli obiettivi concordati (settore di prestazioni 1) o il volume richiesto per le prestazioni quantificabili (settore di prestazioni 2) non saranno raggiunti nell'anno corrente. Se l'anno successivo, in base al rapporto di prestazioni per l'anno precedente, si stabilisce che sono stati versati aiuti finanziari in misura eccessiva o insufficiente per rispetto alle disposizioni contrattuali, la differenza sarà conteggiata, versata o ne sarà richiesto il rimborso l'anno successivo.

#### 3.7.2 Aiuti finanziari per progetti o valutazioni

Gli aiuti finanziari per progetti o valutazioni sono versati dopo la rispettiva conclusione contro richiesta di pagamento e su presentazione del rapporto di fine progetto o di valutazione, dei prodotti elaborati nell'ambito del progetto e del conteggio relativo al progetto articolato per voce di spesa. Per singoli progetti è possibile concordare anche versamenti di acconti.

#### 3.7.3 Richieste di pagamento

PS CH è tenuta a richiedere per iscritto il versamento dei contributi, allegando la documentazione necessaria. La lettera deve essere inviata elettronicamente o per posta alla persona da contattare presso l'UFAS (cfr. punto 9).

Indirizzo postale: Ufficio federale delle assicurazioni sociali UFAS, Settore Vecchiaia, generazioni e società, Effingerstrasse 20, 3003 Berna

Per il versamento degli aiuti finanziari si utilizzano le seguenti coordinate bancarie:

Conto postale 80-8501-1, IBAN CH40 0900 0000 8000 8501 1 intestato a Pro Senectute Svizzera, Lavaterstrasse 60, 8002 Zurigo

Il versamento degli aiuti finanziari avviene tramite l'Ufficio centrale di compensazione UCC, conformemente alle direttive dell'UFAS. PS CH viene informata preventivamente dall'UFAS in merito al termine di versamento previsto.

#### 3.7.4 Indicazione dei contributi nel conto annuale

I contributi vanno riportati nel conto annuale di PS CH e delle OPS separatamente come contributi del Fondo di compensazione AVS ai sensi dell'art. 101<sup>bis</sup> LAVS.

## 4 Obblighi di PS CH

### 4.1 In generale

In qualità di contraente del presente contratto, PS CH è responsabile, nei confronti dell'UFAS, dell'erogazione delle prestazioni conformi al contratto, da parte sia propria che delle OPS.

### 4.2 Qualità delle prestazioni

PS CH eroga tutte le prestazioni sovvenzionate con qualità di livello professionale, in modo appropriato, efficace e oculato. PS CH ha il compito di verificare la fornitura delle prestazioni nelle OPS e di presentare all'UFAS un resoconto in materia.

### 4.3 Obblighi previsti dal diritto del lavoro

PS CH si impegna a garantire il rispetto delle disposizioni in materia di tutela del lavoro ai sensi della legge sul lavoro (RS 822.11) e della legge federale sull'assicurazione contro gli infortuni (RS 832.20) nonché la parità di trattamento salariale fra i propri collaboratori e le proprie collaboratrici conformemente alla legge sulla parità dei sessi (RS 151.1).

### 4.4 Obbligo di coordinamento

PS CH coordina l'erogazione delle prestazioni con altre organizzazioni che forniscono servizi a favore della popolazione anziana o che ne rappresentano gli interessi.

### 4.5 Stipula di accordi con le OPS

In conformità all'art. 29 D OrgAnz e nel rispetto degli obiettivi e delle disposizioni del presente contratto, PS CH stipula con le OPS accordi in merito all'erogazione delle prestazioni e alle misure di coordinamento, sostegno e controllo ad essa correlate. In particolare, PS CH garantisce che l'erogazione delle prestazioni delle OPS sia coordinata con altre organizzazioni che forniscono prestazioni per le persone anziane o che ne rappresentano gli interessi e che sia adeguata all'evoluzione delle esigenze. Essa emana opportune direttive e, se necessario, adotta le dovute misure nei confronti delle OPS.

Gli accordi stipulati tra PS CH e le OPS vengono resi noti all'UFAS.

## 5 Vigilanza e controlling

### 5.1 Documenti da presentare

PS CH inoltra all'UFAS entro il 30 giugno dell'anno contrattuale corrente i documenti dell'anno precedente elencati di seguito:

- a) il rapporto annuale, il rapporto di attività, il rapporto di gestione o simili di PS CH e della Fondazione nazionale;
- b) il conto annuale di PS CH e della Fondazione nazionale, comprendente almeno il bilancio, il conto economico e l'allegato;
- c) la quota di riserva secondo l'art. 10 D OrgAnz per PS CH e per ogni OPS;

- d) la contabilità analitica (tool conto dei costi) per PS CH e per tutte le OPS, ai sensi dell'articolo 22 D OrgAnz;<sup>3</sup>
- e) il rapporto dell'ufficio di revisione sul conto annuale di PS CH e della Fondazione nazionale;
- f) il/i verbale/i della Conferenza delle e dei presidenti;
- g) i rapporti dei revisori esterni delle OPS (erogazioni di prestazioni e contabilità analitica / conto dei costi).

## 5.2 Rapporto di controlling annuale e colloquio di controlling

PS CH presenta all'UFAS il rapporto di controlling previsto all'articolo 24 D OrgAnz entro il 31 agosto dell'anno contrattuale.

L'UFAS esamina il rapporto e i relativi documenti e svolge un colloquio annuale di controlling con PS CH entro la fine di novembre. I risultati del colloquio vengono documentati per iscritto. Il documento è firmato dai partecipanti.

## 5.3 Pianificazione finanziaria

Entro il 31 dicembre di ogni anno PS CH presenta il budget facendo riferimento alle rubriche di PS CH e dell'OPS definite nel tool di contabilità analitica per l'anno successivo.

## 5.4 Consultazione da parte degli organi di controllo della Confederazione

Secondo l'art. 225 cpv. 5 OAVS e l'art. 11 LSU, l'UFAS ha la facoltà di richiedere a PS CH e/o alle OPS la presentazione di documenti integrativi in relazione alle attività sovvenzionate. PS CH è tenuta a informare in qualsiasi momento l'UFAS circa l'impiego degli aiuti finanziari e a garantire agli organi di controllo l'accesso alla documentazione.

L'UFAS si riserva inoltre il diritto di porre domande supplementari alla società di revisione incaricata da PS CH oppure di eseguire direttamente o far svolgere da terzi audit particolareggiati specifici relativi ad aspetti particolari (cfr. art. 28 D OrgAnz), dopo aver interpellato PS CH in merito.

## 5.5 Audit e valutazione (vigilanza UFAS)

PS CH si impegna ad agevolare gli audit e le valutazioni effettuati o commissionati dall'UFAS in relazione alle prestazioni erogate dall'organizzazione stessa e a mettere a disposizione nel limite del possibile le informazioni necessarie.

Le valutazioni che la stessa PS CH incarica di effettuare per la verifica del raggiungimento degli obiettivi conformemente all'allegato 1 avvengono di concerto con l'UFAS.

## 5.6 Obbligo di comunicazione

PS CH è tenuta a comunicare all'UFAS, spontaneamente e senza indugio, eventuali modifiche sostanziali e rilevanti in relazione al contratto. L'obbligo di comunicazione si riferisce a variazioni di carattere gestionale, economico o relative all'organico. Tra queste rientrano in particolare modifiche che esulano dal consueto andamento annuale delle attività, ad es. relative alla situazione finanziaria (reddituale e patrimoniale), alla presidenza, alla gestione, agli statuti, a contestazioni rilevanti da parte dell'ufficio di revisione.

## 5.7 Standard per la presentazione dei conti

Le organizzazioni (cioè PS CH ed eventualmente le OPS) che ricevono aiuti finanziari superiori a un milione di franchi svizzeri all'anno devono applicare le disposizioni in materia di contabilità e di presentazione dei conti delle norme Swiss GAAP FER 21 o uno standard internazionale equivalente. Le altre organizzazioni applicano le disposizioni in materia di contabilità e di presentazione dei conti secondo gli articoli 957a – 958f del Codice delle obbligazioni<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> La contabilità analitica da redigere secondo le disposizioni dell'UFAS permette, in particolare, di conoscere i costi e i ricavi attribuibili al contratto, di verificare che gli aiuti finanziari non superino il 50% delle spese attribuibili al contratto e di controllare che non vengano conseguiti utili nei settori di prestazioni sovvenzionate.

<sup>4</sup> RS 220



## 5.8 Regolamenti sui fondi vincolati

I fondi vincolati sulla base di una disposizione esplicita di terzi (donatori) o delle condizioni della donazione, comprendente un vincolo stabilito dal donatore, devono essere giustificati in regolamenti separati<sup>5</sup>.

## 5.9 Sistema di controllo interno

PS CH e le OPS devono disporre di un sistema di controllo interno (SCI) adeguato alle dimensioni della loro organizzazione, comprendente almeno il principio del controllo incrociato, un regolamento sulle firme e un regolamento sulle competenze basato sul rischio. Nel traffico dei pagamenti si applica la firma collettiva a due.

## 5.10 Revisione

La revisione di PS CH e delle OPS deve essere effettuata da un organo iscritto nel registro dell'Autorità di sorveglianza dei revisori.

# 6 Periodo di validità, modifiche e disdetta

## 6.1 Periodo di validità

Il presente contratto, debitamente sottoscritto, entra in vigore il 1° gennaio 2022 e, salvo un'eventuale disdetta anticipata (cfr. punto 6.4), rimane in essere fino al 31 dicembre 2025.

## 6.2 Modifiche

L'UFAS e PS CH hanno il diritto di pretendere che vengano apportate integrazioni o modifiche al presente contratto qualora ciò si rendesse necessario in seguito a nuovi sviluppi, in particolare decisioni vincolanti in materia di finanziamento prese dal popolo, dal Parlamento e dal Consiglio federale. Le variazioni vanno redatte per iscritto e sottoscritte da entrambe le parti contraenti. In caso di modifiche vengono concessi a PS CH, se necessario, periodi transitori adeguati.

## 6.3 Disdetta

Il presente contratto può essere disdetto da ciascuna delle due parti, per motivi rilevanti, al 31 dicembre di ogni anno, rispettando un preavviso di sei mesi. In particolare, possono costituire motivi rilevanti un'eventuale modifica significativa dei fondamenti giuridici o una riduzione sostanziale del budget del Parlamento.

Resta salvo inoltre il recesso dal contratto secondo l'art. 31 della legge sui sussidi (Lsu).

## 6.4 Domanda di aiuti finanziari per un nuovo periodo contrattuale

La negoziazione per un nuovo periodo contrattuale inizia non prima di 18 mesi e al più tardi 9 mesi prima del termine del periodo contrattuale corrente con la presentazione da parte di PS CH del modulo di domanda messo a disposizione dall'UFAS, comprese le basi strategiche e concettuali rilevanti. PS CH completa la domanda al più tardi 6 mesi prima della scadenza del periodo contrattuale corrente.

# 7 Sanzioni, rimedi giuridici

## 7.1 Sanzioni

Se le prestazioni concordate nel contratto non vengono erogate da PS CH o non rispecchiano la qualità richiesta oppure vengono violate le disposizioni del presente contratto o della Legge sui sussidi, l'UFAS può adottare le seguenti misure conformemente all'art. 31 D OrgAnz:

- a) avvertimento;
- b) assoggettamento a condizioni;

---

<sup>5</sup> Regolamento contenente le informazioni sui fondi vincolati e almeno le seguenti indicazioni: scopo e definizione, costituzione e scioglimento, impiego dei fondi (rispetto della volontà del donatore), gestione dei fondi e responsabilità.

- c) sospensione del versamento degli aiuti finanziari fino all'eliminazione dei vizi riscontrati o all'inoltro di ulteriori informazioni;
- d) riduzione degli aiuti finanziari;
- e) restituzione di aiuti finanziari già versati;
- f) disdetta del contratto o recesso conformemente al punto 6.3.

Durante il periodo contrattuale quadriennale, l'UFAS conteggia l'importo da restituire dell'anno precedente assieme al contributo dell'anno corrente (art. 31 cpv. 3 D OrgAnz).

Prima di intraprendere un'eventuale misura sanzionatoria, l'UFAS comunica per iscritto a PS CH i vizi riscontrati e un termine entro il quale porvi rimedio. Le sanzioni vengono emanate dopo aver interpellato PS CH in merito e sono commisurate alla gravità del vizio. Esse rimangono in essere fino all'avvenuta eliminazione del vizio contestato e devono essere annullate per iscritto dall'UFAS.

## 7.2 Procedura in caso di controversie

In caso di controversie derivanti dal presente contratto, l'UFAS e PS CH si impegnano a cercare una soluzione di comune accordo. Se ciò non fosse possibile, si può promuovere un'azione davanti al Tribunale amministrativo federale (art. 35 lett. a della legge sul Tribunale amministrativo federale del 17 giugno 2005 [LTAF, RS 173.32]).

## 8 Pubblicazione del contratto

L'UFAS pubblica il presente contratto (compreso l'allegato 1 «Obiettivi e descrizioni delle prestazioni PS 2022-2025») sul proprio sito Internet in applicazione della legge federale sul principio di trasparenza dell'amministrazione del 17 dicembre 2004 (Legge sulla trasparenza, RS 152.3).

Ai fini del coordinamento con le politiche cantonali della vecchiaia, l'UFAS inoltra una copia del presente contratto ai Cantoni. Può inoltrare ai Cantoni anche gli estratti della rendicontazione presentata da PS CH in relazione a prestazioni o finanze così come predisporre le rispettive valutazioni. Al riguardo occorre precedentemente informare PS CH.

Inoltre PS CH si impegna a fornire su richiesta alle istanze cantonali preposte informazioni esaustive nonché tutti i documenti necessari concernenti le sovvenzioni ai sensi dell'art. 101<sup>bis</sup> LAVS.

## 9 Persone di contatto

Salvo indicazioni contrarie, la persona da contattare presso l'UFAS in relazione al presente contratto è:

Christine Masserey, tel. +41 58 469 64 06, e-mail: [christine.masserey@bsv.admin.ch](mailto:christine.masserey@bsv.admin.ch)

Salvo indicazioni contrarie, la persona da contattare presso Pro Senectute in relazione al presente contratto è:

Eleonora Quadri, tel. +41 44 283 89 69, e-mail: [eleonora.quadri@prosenectute.ch](mailto:eleonora.quadri@prosenectute.ch)

Un eventuale cambiamento della persona da contattare deve essere immediatamente comunicato all'altra parte contraente.

## 10 Disposizioni transitorie

Per la prestazione «Consulenza sociale» l'UFAS e PS CH concordano una fase transitoria di due anni. A seguito dei nuovi accordi contrattuali – ora PS CH può conteggiare in media un massimo di 9 ore per utente all'anno a una tariffa di 80 CHF – sono necessarie misure di formazione e adeguamenti degli strumenti di registrazione utilizzati. Ciò coincide con la conversione del software di Case Management in una soluzione unica per tutte le OPS che sarà completata entro la fine del 2023. Pertanto, nei primi due anni del contratto (2022 e 2023), gli aiuti finanziari verranno versati secondo le precedenti disposizioni contrattuali, vale a dire che in media possono essere conteggiate un massimo di 5 ore per utente sulla base della precedente tariffa oraria di 80 CHF più un importo forfettario di 280 CHF per utente all'anno.

Per la prestazione «Servizio fiduciario» l'UFAS e PS CH concordano una fase transitoria di un anno. Durante la fase transitoria, il servizio fiduciario può essere svolto secondo la prassi precedente. Dal 2023 sarà sovvenzionata soltanto l'attività di volontariato.

## 11 Data e firme

Il presente contratto viene redatto in due esemplari, in possesso rispettivamente dell'UFAS e di PS CH.

Berna, .....

Ufficio federale delle assicurazioni sociali

....., .....

PS CH

Astrid Wüthrich

Vicedirettrice, responsabile dell'Ambito  
«Famiglia, generazioni e società»

Eveline Widmer-Schlumpf

Presidente di Pro Senectute Svizzera

Berna, .....

Ufficio federale delle assicurazioni sociali

....., .....

PS CH

Thomas Vollmer

Capo del Settore «Vecchiaia, generazioni e  
società»

Alain Huber

Direttore di Pro Senectute Svizzera

Fa fede soltanto la versione originale in lingua tedesca.

### Allegati:

Allegato 1: Obiettivi e descrizioni delle prestazioni PS 2022-2025

Allegato 2: Budget dei volumi di prestazioni per OPS



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI  
**Office fédéral des assurances sociales OFAS**  
Famille, générations et société FGS

# **Avenant au contrat portant sur l'octroi d'aides financières**

entre

la Confédération suisse,

représentée par

l'Office fédéral des assurances sociales,  
Effingerstrasse 20, 3003 Berne

ci-après l'OFAS

et

Pro Senectute Suisse  
Lavaterstrasse 60, 8027 Zurich

ci-après PS CH ou le bénéficiaire

concernant

**les subventions pour l'aide à la vieillesse  
selon l'art. 101<sup>bis</sup> LAVS  
pour les années 2022-2025**

**Porte sur le tarif modifié et le nombre maximal d'heures facturables pour la prestation Consultation sociale (domaine de prestations 2.1.1)**

Désormais, pour les années contractuelles 2024-2025, le tarif appliqué à la prestation Consultation sociale est de CHF 100 au lieu de CHF 80 par heure de consultation directement liée aux clientes et clients. Un maximum de 8 heures peut être comptabilisé par cliente ou client, au lieu de 9.

**Le contenu du contrat reste le même, hormis au chiffre 10 « Dispositions transitoires », alinéa 1 :**

[...] Suite aux modifications contractuelles, à savoir que PS CH pourra facturer chaque année en moyenne au maximum ~~neuf~~ huit heures à un tarif de CHF ~~80~~ 100 par client-e, des mesures de formation et des adaptations des outils de saisie sont nécessaires [...].

**En conséquence, le contenu de l'annexe 1 au CAF « Objectifs et description des prestations » est adapté comme suit au chiffre 2.1.1, Consultation sociale, Tarif et calcul de la subvention :**

**Tarif et calcul de la subvention**

Les aides financières à la consultation sociale sont octroyées de la manière suivante :

Pour 2022 et 2023

CHF 80.- par heure de consultation

Forfait de CHF 280.- par client-e (dossier clos)

Moyenne de 5 heures maximum par client-e par an

Pour 2024 et 2025

CHF ~~80.-~~ 100.- pour les heures effectives

Moyenne de ~~9~~ 8 heures maximum par client-e par an

**Motif :**

L'adaptation contractuelle est nécessaire, étant donné que pour le calcul du tarif, les parties au contrat avaient une conception divergente des heures pouvant être décomptées. Ce point n'est apparu qu'après la conclusion du contrat, lors de l'élaboration des aides à la mise en œuvre. Les parties au contrat ont donc précisé que seules les heures de consultation directement liées aux clientes et clients (comme les contacts directs avec les client-e-s, les clarifications et recherches d'informations spécifiques aux client-e-s, etc.) peuvent être saisies dans le cadre du décompte des prestations. Cet élément a nécessité de recalculer le tarif et de modifier le nombre maximal d'heures pouvant être décomptées par client-e et par année. Le calcul du tarif s'appuie sur des hypothèses concernant les coûts complets moyens par heure de consultation ainsi que la productivité, sur la base des comptabilités analytiques des organisations cantonales et intercantionales de Pro Senectute.

**Signatures :**

Berne, le .....

Office fédéral des assurances sociales

....., le .....

PS CH

Astrid Wüthrich

Vice-directrice, cheffe du domaine Famille, générations et société

Eveline Widmer-Schlumpf

Présidente de Pro Senectute Suisse

Berne, le .....

Office fédéral des assurances sociales

....., le .....

PS CH

Thomas Vollmer

Responsable du secteur Vieillesse, générations et société

Alain Huber

Directeur de Pro Senectute Suisse

## **Allegato 1: obiettivi e descrizione delle prestazioni**

### **Contenuto**

<b>1</b>	<b>Settore di prestazioni 1: coordinamento e sviluppo.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1</b>	<b>Compiti sovvenzionati nel settore Coordinamento e sviluppo PS CH .....</b>	<b>2</b>
1.1.1	Coordinamento e scambio con altre organizzazioni .....	2
1.1.2	Progetti pilota e di sinergia .....	3
1.1.3	Coordinamento interno e garanzia di qualità delle prestazioni erogate dalle OPS ..	5
1.1.4	Informazione, pubbliche relazioni .....	8
1.1.5	Funzione di esperto a livello nazionale.....	12
1.1.6	Registrazione e rendiconto delle prestazioni, valutazioni .....	13
<b>1.2</b>	<b>Compiti sovvenzionati nel settore Coordinamento e sviluppo OPS .....</b>	<b>16</b>
<b>2</b>	<b>Settore di prestazioni 2: prestazioni quantificabili .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1</b>	<b>Sottosectore di prestazioni Consulenza .....</b>	<b>21</b>
2.1.1	Consulenza sociale .....	21
2.1.2	Informazione e triage .....	22
<b>2.2</b>	<b>Altre prestazioni di sostegno .....</b>	<b>24</b>
2.2.1	Lavoro sociale comunitario (LSC) .....	24
2.2.2	Sostegno e aiuti .....	25
2.2.3	Servizi fiduciari (mandati).....	26
2.2.4	Corsi per persone anziane vulnerabili .....	28

# 1 Settore di prestazioni 1: coordinamento e sviluppo

## 1.1 Compiti sovvenzionati nel settore Coordinamento e sviluppo PS CH

**Volume degli aiuti finanziari 2022-2025: 8,4 milioni di CHF l'anno e 1,2 milioni di CHF per progetti durante tutto il periodo contrattuale.**

### 1.1.1 Coordinamento e scambio con altre organizzazioni

**Obiettivo (outcome):**

**Le persone con rendita AVS o LPP e le rispettive persone di riferimento** possono contare su **servizi di sostegno coordinati**, che consentono loro di condurre il più a lungo possibile una vita autodeterminata e indipendente a casa propria.

**Descrizione delle prestazioni erogate da PS CH**

Come maggiore organizzazione svizzera al servizio delle persone anziane, PS CH assume l'iniziativa di coordinare le proprie prestazioni nell'assistenza a questa fascia della popolazione con altre organizzazioni nazionali e interregionali che forniscono servizi diretti di sostegno per le persone anziane e le rispettive persone di riferimento. PS CH intrattiene uno scambio periodico con altre organizzazioni nazionali per le persone anziane e se necessario coinvolge gli uffici cantonali, le conferenze intercantionali competenti e gli uffici federali.

**Risultato A: la collaborazione e lo scambio tra le organizzazioni per le persone anziane** allo scopo di armonizzare e coordinare i servizi di sostegno per questa fascia della popolazione e le rispettive persone di riferimento sono garantiti. Le conferenze intercantionali competenti e gli uffici federali sono coinvolti in forma adeguata.

<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenze</i>	<i>Indicatori / Fonti dei dati</i>
1. Sviluppo di un concetto per il coordinamento e lo scambio di conoscenze, compreso un elenco dei gremi attuali		31.12.2022	Concetto, elenco
2. Partecipazione, organizzazione e attuazione di riunioni di coordinamento	Almeno 1 volta all'anno		Misure concordate di coordinamento / verbali, accordi ecc. <sup>1</sup>

Osservazioni: nessuna

<sup>1</sup> Il rendiconto sommario avviene nel rapporto di controlling. Secondo l'art. 24 delle direttive per l'esame delle richieste di aiuti finanziari, l'UFAS prescrive il formato dell'informativa.

### 1.1.2 Progetti pilota e di sinergia

#### Obiettivo (outcome):

**Le persone vulnerabili<sup>2</sup> con rendita AVS o LPP e le rispettive persone di riferimento** possono contare su **servizi di sostegno adeguati alle necessità**, che consentono loro di condurre il più a lungo possibile una vita autodeterminata e indipendente a casa propria.

#### Descrizione delle prestazioni erogate da PS CH

PS CH avvia importanti progetti pilota all'interno della propria organizzazione e/o in collaborazione con partner in base alle accertate esigenze di sviluppo. PS CH identifica e definisce le priorità delle potenziali sinergie della Fondazione nazionale, convince e sostiene le OPS, affinché queste le implementino dove necessario.

<b>Risultato A: importanti progetti pilota</b> sono avviati e condotti da PS CH all'interno della propria organizzazione e/o in collaborazione con partner in base alle accertate esigenze di sviluppo.			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenze</i>	<i>Indicatori / Fonti dei dati</i>
1. Riflessioni preliminari su possibili progetti di sviluppo		01.01.2022	Elenco provvisorio dei progetti di sviluppo con descrizioni sommarie
2. Adeguamento e integrazione della pianificazione e descrizione dei progetti di sviluppo per il periodo contrattuale	Almeno 1 volta all'anno		Elenco aggiornato dei progetti e loro descrizione
3. Promozione, assistenza, attuazione dei progetti, valutazione dei risultati dei progetti, misure di follow-up (inclusendo i progetti di sviluppo nel settore di prestazioni 2)		Secondo pianificazione del progetto	Progetti pianificati e relativo stato di attuazione / visione d'insieme dei progetti, rapporto sui progetti e (auto)valutazione
Osservazioni: I progetti possono essere realizzati da PS CH o dalle OPS. Il finanziamento è erogato grazie al contributo stanziato per il settore di prestazioni 3. La domanda e il rendiconto avvengono tramite PS CH.			

<b>Risultato B: i potenziali di efficienza e sinergia</b> all'interno della Fondazione nazionale vengono verificati sistematicamente, classificati in base alle priorità e sfruttati laddove necessario.			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenze</i>	<i>Indicatori / Fonti dei dati</i>
1. Controllo del concetto per la verifica sistematica delle sinergie potenziali e di sistemi di incentivazione per la promozione dello sfruttamento delle sinergie all'interno della Fondazione nazionale	1 volta all'inizio del contratto	30.06.2022	Concetto

<sup>2</sup> Persone che presentano una serie di problemi relativi alla sfera economica, sociale, culturale e alla salute (cfr. Gasser, N. Knöpfel, C. Seifert, K. 2015. Prima agili, poi fragili. Il passaggio dalla «terza» alla «quarta» età nelle persone vulnerabili. Pro Senectute).



2. Verifica sistematica dei potenziali di efficienza e sinergia	Su base continuativa	A partire dall'01.07.2022 secondo il concetto	Potenziali di sinergia identificati / rapporto
3. Assistenza delle OPS per l'attuazione dei potenziali di efficienza e sinergia	Su base continuativa	Dall'01.01.2022	Potenziali di sinergia implementati / rapporto
<p>Osservazioni:</p> <p>Un importo di 2 milioni di CHF nell'ambito dell'SP 1 è riservato a progetti e attività relativi a potenziali di sinergia. Se questo importo non viene sfruttato interamente, la differenza può essere utilizzata nell'SP 2.</p>			

### 1.1.3 Coordinamento interno e garanzia di qualità delle prestazioni erogate dalle OPS

#### Obiettivo (outcome):

**Le persone vulnerabili con rendita AVS o LPP e le rispettive persone di riferimento** possono contare su **servizi di sostegno uniformi, efficienti, efficaci e di alta qualità**, che consentono loro di condurre il più a lungo possibile una vita autodeterminata e indipendente a casa propria.

#### Descrizione delle prestazioni erogate da PS CH

PS CH garantisce l'omogeneità circa le definizioni, le descrizioni, i criteri e le disposizioni in materia di qualità per le prestazioni erogate dalle OPS (cfr. settore di prestazioni 2) e mette a disposizione di queste ultime i relativi fondamenti.

PS CH verifica l'erogazione delle prestazioni e la garanzia della qualità e in caso di lacune definisce insieme alle OPS le misure correttive necessarie. PS CH provvede alla gestione dei reclami.

PS CH offre alle OPS periodiche opportunità di scambio e formazione continua sulle sfide attuali e sulla necessità di sviluppo nell'ottica di un'erogazione delle prestazioni omogenea e di buona qualità.

Per tutte le attività PS CH si basa sulla definizione di vulnerabilità indicata nello studio realizzato nel 2015 «Prima agili, poi fragili», dove viene intesa come un insieme di problematiche multiple nel senso di accumulo di problemi che investono la sfera economica, sociale, culturale e la salute.

<b>Risultato A: i fondamenti per un'erogazione delle prestazioni omogenea da parte delle OPS</b> (definizioni, criteri, disposizioni in materia di qualità ecc.) sono stati <b>elaborati e vengono aggiornati periodicamente</b> .			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenze</i>	<i>Indicatori / Fonti dei dati</i>
1. Aggiornamento ed eventuale adeguamento dei fondamenti esistenti per le prestazioni erogate nel settore di prestazioni 2 (catalogo degli obiettivi e degli indicatori, ausili per l'attuazione, guide e altre disposizioni di attuazione)	1 volta all'inizio del nuovo periodo contrattuale	01.01.2022	Fondamenti rielaborati per le prestazioni erogate / documentazione di base
2. Verifica e adeguamento periodici dei fondamenti per l'erogazione delle prestazioni	Almeno 1 volta all'anno		Fondamenti verificati e adeguati per l'erogazione delle prestazioni / panoramica degli aggiornamenti
Osservazioni: nessuna			

<b>Risultato B: l'erogazione omogenea delle prestazioni e la qualità</b> delle prestazioni quantificabili (settore di prestazioni 2) vengono garantite e verificate periodicamente.			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenze</i>	<i>Indicatori / Fonti dei dati</i>
1. Rielaborazione della documentazione e dei concetti relativi alla garanzia della qualità PS CH	1 volta per periodo contrattuale	31.12 2023	Concetti e documentazione rielaborati
2. PS CH attua con le OPS misure adeguate (ad es. corsi, formazione)	Su base continuativa		Misure attuate e temi / numero di partecipanti

continua a seconda delle necessità, circoli di qualità, disposizioni in materia di qualità, comunicazione in caso di crisi) per garantire un'erogazione delle prestazioni comparabile e la qualità nel settore di prestazioni 2.			
3. PS CH controlla l'attuazione delle misure concordate per garantire un'erogazione delle prestazioni omogenea in base alle prestazioni dichiarate. Oggetto, svolgimento e frequenza delle misure di controllo sono definiti in una direttiva interna.	1 volta all'anno (tutte le OPS)		Misure di controllo eseguite e valori corretti, statistica delle prestazioni eseguite
4. PS CH controlla le prestazioni erogate in loco (analisi qualitativa e quantitativa) o incarica una società di revisione esterna di svolgere tale verifica. Oggetto, svolgimento e frequenza delle misure di controllo sono definiti in una direttiva interna.	1 revisione per OPS durante il periodo contrattuale		Management Letter revisione delle prestazioni delle OPS revisionate
5. Realizzazione di valutazioni mirate (ad es. valutazioni di concetto, attuazione o efficacia) (si veda il punto 1.1.6, Risultato D)	Previo accordo con l'UFAS		Numero e oggetto della valutazione / dei rapporti di valutazione
Osservazioni: nessuna			

<b>Risultato C:</b> le contestazioni delle e degli utenti sono trattate e chiarite secondo la <b>gestione dei reclami</b> .			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenze</i>	<i>Indicatori / Fonti dei dati</i>
1. Ricezione ed elaborazione dei reclami con il coinvolgimento dell'organizzazione competente (OPS, uffici competenti ecc.)	Su base continuativa	Entro 7 giorni lavorativi	Elenco con data, oggetto dei reclami e soluzione
Osservazioni: nessuna			

<b>Risultato D:</b> lo scambio in merito alla <b>best practice</b> e l' <b>identificazione dei potenziali di fabbisogno e di sviluppo nel settore di prestazioni 2</b> sono garantiti da PS CH tramite gremi, commissioni e gruppi di lavoro.			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenze</i>	<i>Indicatori / Fonti dei dati</i>
1. Svolgimento di riunioni dei vari gremi, commissioni e gruppi di lavoro per la garanzia e l'ulteriore sviluppo delle prestazioni erogate, diffusione della «best practice». Se necessario,	Numero definito di riunioni per gremio e commissione	Dall'01.01.2022	Numero di commissioni / riunioni / panoramica delle commissioni trattate Documentazione delle riunioni

realizzazione di progetti di sviluppo (si veda il punto 1.1.2).			
Osservazioni: nessuna			

**Risultato E: l'offerta di formazione continua per le collaboratrici e i collaboratori e le volontarie e i volontari delle OPS e di PS CH assicura e sviluppa in modo costante la qualità delle prestazioni erogate per le persone vulnerabili con rendite AVS o LPP.**

<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenze</i>	<i>Indicatori / Fonti dei dati</i>
1. Attuazione di offerte di formazione continua secondo le esigenze per il personale specializzato e le volontarie e i volontari (purché attinenti ai settori di prestazioni del presente contratto)	Su base continuativa	Dall'01.01.2022	Numero di corsi di formazione continua e partecipanti / statistica dell'utilizzo dell'offerta
Osservazioni: nessuna			

**Risultato F: la comunicazione nelle tre lingue ufficiali D, F e I è garantita in modo adeguato all'interno e all'esterno dell'organizzazione.**

<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenze</i>	<i>Indicatori / Fonti dei dati</i>
1. Traduzione delle comunicazioni interne ed esterne (purché attinenti al presente contratto) nelle tre lingue ufficiali D, F e I se necessario	Su base continuativa	Dall'01.01.2022	Statistica del servizio di traduzione
Osservazioni: nessuna			

#### 1.1.4 Informazione, pubbliche relazioni

##### Obiettivi (Outcomes):

- Le **persone** anziane e le rispettive **persone di riferimento** nonché il **pubblico interessato** vengono informati e sensibilizzati su argomenti, prestazioni e sviluppi rilevanti per la popolazione anziana.
- Le **specialiste e gli specialisti, le operatrici e gli operatori dei media** e le **istanze coinvolte nei processi decisionali** ricevono informazioni rilevanti sull'anzianità e vengono sensibilizzati a tale riguardo affinché possano svolgere ancor meglio la loro funzione e contribuire attivamente alla solidarietà tra le generazioni e alla diffusione di un'immagine positiva della terza età.

##### Descrizione delle prestazioni erogate da PS CH

Attraverso una politica di informazione proattiva, specifica per canale e per gruppo-obiettivo e la corrispondente comunicazione a livello nazionale e regionale, PS CH garantisce che le persone anziane e le rispettive persone di riferimento, le operatrici e gli operatori dei media, le specialiste e gli specialisti, le istanze coinvolte nei processi decisionali e l'opinione pubblica siano regolarmente informati e sensibilizzati su argomenti, sviluppi e prestazioni rilevanti per le persone anziane.

Dal lavoro quotidiano con le persone anziane (in particolare dalla consulenza sociale) e dall'analisi dei canali di informazione, PS CH identifica i temi rilevanti per la popolazione anziana. PS CH effettua inoltre un monitoraggio continuo delle problematiche (contenuti specialistici a livello nazionale e internazionale, monitoraggio politico nazionale e cantonale e monitoraggio mediatico nazionale). La metodica si basa su una procedura di «gestione integrata della comunicazione» definita internamente a PS. I temi principali sono definiti dalla direzione collegiale. A un livello superiore la strategia di PS fornisce indicazioni in merito agli ambiti tematici da affrontare.

<b>Risultato A - Gruppo-obiettivo persone anziane e rispettive persone di riferimento: informazioni su temi rilevanti e attuali così come sulle prestazioni e sui servizi dell'assistenza alle persone anziane sono elaborate e rese disponibili da PS CH.</b>			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenze</i>	<i>Indicatori / Fonti dei dati</i>
Cooperazione con i media: contributi di autrici o autori esterni e dossier a) «Zeitlupe» b) «Génération» c) «Azione»			Numero di contributi e portata in base al rilevamento WEMF sui lettori
Sito Internet: comunicazione di servizi e prestazioni di assistenza alle persone anziane su <a href="http://www.prosenectute.ch">www.prosenectute.ch</a> . Rubriche: «Info» e «Prestazioni di servizi» = «Consulenza, «Tempo libero», «Aiuti»			Traffico del sito web (utenti, pagine visualizzate sulla base di Google Analytics)
Sito Internet: comunicazione di prestazioni delle OPS. Rubriche: «Ricerca di corsi in tutto il Paese», «Pro Senectute vicina a casa»			Traffico del sito web (utenti, pagine visualizzate e link ai siti web delle organizzazioni di Pro Senectute sulla base di Google Analytics)
Facebook: comunicazione di servizi e prestazioni di assistenza alle persone anziane			Numero di contributi e follower sulla base di Facebook Analytics
Altri mezzi di comunicazione (Psinfo, News di PS ecc.)			Numero di spedizioni
Osservazioni: nessuna			

<b>Risultato B – Gruppo-obiettivo operatrici e operatori dei media:</b> PS CH si occupa di <b>sensibilizzare e informare periodicamente l'opinione pubblica</b> su tematiche specifiche della terza età, al fine di trasmettere un'immagine positiva dell'anzianità e promuovere la solidarietà tra le generazioni.			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenze</i>	<i>Indicatori / Fonti dei dati</i>
Attività mediatiche a) Comunicati stampa b) Newsletter per i media («Info ai media») c) Media Corner sul sito web d) Twitter e LinkedIn			a) Numero di comunicati e numero di redazioni raggiunte attualmente in base alle cifre di ots-news b) Numero di newsletter e abbonati c) Traffico del sito web (utenti, pagine visualizzate sulla base di Google Analytics) d) Numero di contributi e follower sulla base di Twitter Analytics e LinkedIn Analytics
Risposte a contatti dei media a) Richieste dei media b) Rassegna stampa ARGUS c) Portale stampa Svizzera			a) Numero di risposte alle richieste b) Numero di menzioni di Pro Senectute nei media c) Numero di accessi ai comunicati stampa di Pro Senectute nell'archivio stampa nazionale
Osservazioni: nessuna			

<b>Risultato C – Gruppo-obiettivo specialiste e specialisti e istanze coinvolte nei processi decisionali:</b> PS CH favorisce la divulgazione di argomenti rilevanti per le persone anziane attraverso la <b>diffusione di conoscenze specifiche e contenuti di studi tematici</b> e mantiene i contatti con istituti di ricerca e reti di cooperazione interne ed esterne, allo scopo di fornire <b>informazioni su tematiche rilevanti per le persone anziane e guide</b> relative a domande frequenti sull'anzianità.			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenze</i>	<i>Indicatori / Fonti dei dati</i>
Social media a) LinkedIn b) Twitter			Numero di contributi e follower sulla base di LinkedIn Analytics
Sito Internet: rubriche «Studi tematici», «Politica e dialogo», «Pubblicazioni», «Per il personale specializzato», «Per comuni e organizzazioni»			Traffico del sito web (utenti, pagine visualizzate sulla base di Google Analytics)
Pubblicazioni tematiche a) Psinfo b) Factsheet c) Studi tematici d) Rapporti di gestione e) Eventi e presentazioni f) Materiale informativo di opuscoli su argomenti specifici g) Filmati esplicativi			a) Numero di edizioni e stampe per abbonati in base alle cifre del rilevamento sui lettori a scopo di distribuzione/newsletter b) Numero di factsheet c) Numero di studi tematici d) Tiratura del rapporto di gestione e) Eventi e presentazioni f) Numero di pubblicazioni g) Numero di filmati esplicativi

h) Altre misure/opportunità di comunicazione richieste dall'attualità			h) Altro
Osservazioni: nessuna			

**Risultato D – Gruppo-obiettivo opinione pubblica:** PS CH attua **misure di sensibilizzazione e informazione su temi specifici per le persone anziane**, quali «demenza», «prevenzione delle cadute», «mobilità», «digitalizzazione», «integrazione sociale», «povertà nell'anzianità», «abusi finanziari nella terza età», «ipocausia», «relazioni tra le generazioni», «servizio pubblico» ecc.

Attività	Valore-obiettivo (numero / frequenza)	Scadenze	Indicatori / Fonti dei dati
Social media a) Facebook b) Instagram c) YouTube			a) Numero di contributi e follower sulla base di Facebook Analytics b) Numero di contributi e follower c) Numero di contributi e visualizzazioni
Richieste di cittadine e cittadini			Numero di risposte alle richieste delle cittadine e dei cittadini, valutazione STATS
Cooperazione con i media a) Articoli b) Contributi di autrici o autori esterni			a) Numero di articoli e portata in base al rilevamento WEMF sui lettori b) Numero di contributi di autrici o autori esterni, numero di articoli e portata in base al rilevamento WEMF sui lettori
Campagne di sensibilizzazione e cooperazione su argomenti chiave			Numero di campagne e cooperazioni e relativo impatto
Sito Internet: rubriche «Iniziative comuni», «Attività di volontariato»			Traffico del sito web (utenti, pagine visualizzate sulla base di Google Analytics)
Osservazioni: nessuna			

**Risultato E: i servizi di sostegno esistenti per le persone anziane vengono raccolti con tool appositi e resi pubblicamente disponibili.**

Attività	Valore-obiettivo (numero / frequenza)	Scadenza	Indicatore / Fonte dei dati
1. Analisi riguardo a utilizzo, ulteriore sviluppo e gestione della piattaforma <a href="http://www.infosenior.ch">www.infosenior.ch</a>	Analisi mensile 1-2 aggiornamenti nel periodo contrattuale	31.12.2025	Utilizzo della piattaforma Aggiornamenti effettuati
2. Verifica della collaborazione con un partner esterno		30.06.2022	Possibile convenzione di collaborazione

3. Sviluppo e attuazione di una strategia per promuovere attivamente la piattaforma, con l'obiettivo di aumentare il traffico in modo sostanziale		Strategia: 31.12.2023  Misure: secondo il piano	Strategia, piano di misure  Rapporto interno sulle misure attuate
<p>Osservazioni:</p> <p>Lo sviluppo e la manutenzione della piattaforma si svolgono in cooperazione con le organizzazioni per le persone anziane, le conferenze intercantionali competenti, gli uffici federali e altri partner interessati. PS CH garantisce l'assistenza costante della piattaforma e supporta le OPS nell'aggiornamento periodico delle prestazioni registrate.</p>			

<p><b>Risultato F: PS CH garantisce <i>assodate competenze sull'assistenza alle persone anziane e sulla loro situazione</i>, adeguate ai gruppi-obiettivo, strutturate e diffuse in forma adeguata.</b></p>			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenze</i>	<i>Indicatori / Fonti dei dati</i>
1. Creazione e gestione di una piattaforma di know-how in tre lingue per monitorare la situazione economica e sociale delle persone anziane e per identificare innovazioni, tendenze e best practice in materia di anzianità		30.06.2022	Rapporto sulla creazione di un sistema di monitoraggio dell'anzianità  Pubblicazione annuale del «Rapporto sociale sull'anzianità» (titolo provvisorio) per registrare la situazione e le esigenze dei diversi gruppi-obiettivo tra le persone anziane
2. Realizzazione, promozione e sostegno di studi tematici ed elaborazione di basi nel campo dell'assistenza alle persone anziane e della situazione della popolazione anziana, mettendo il tutto a disposizione delle specialiste e degli specialisti e dell'opinione pubblica in forma adeguata ed event. in collaborazione con organizzazioni partner	Su base continuativa		Studi mirati su argomenti selezionati (ad es. povertà nell'anzianità, questioni generazionali) ogni quattro anni; rapporto sullo sviluppo e sulla gestione di prestazioni e servizi nuovi ed efficaci; elenco dei rappresentanti in gremi e comitati direttivi, sounding board ecc.; elenco dei progetti di studio sostenuti
3. Elaborazione di informazioni e consulenza in materia di anzianità per specialiste e specialisti e persone interessate all'interno e all'esterno dell'organizzazione	Su base continuativa		Statistiche su richieste, ricerche e consulenze
4. Presentazione e diffusione (interna ed esterna) delle conoscenze attuali e delle best practice in materia di anzianità	Su base continuativa		Statistiche sullo svolgimento e sulla partecipazione a conferenze, congressi ecc.
<p>Osservazioni: nessuna</p>			



### 1.1.5 Funzione di esperto a livello nazionale

#### Obiettivo (outcome):

**Le autorità, le istituzioni e le organizzazioni nazionali nonché gli altri comitati rilevanti** sono aggiornati sulla situazione e sulle esigenze attuali delle persone anziane e delle rispettive persone di riferimento per quanto riguarda la questione di condurre il più a lungo possibile una vita autodeterminata e indipendente (anche dal punto di vista finanziario) a casa propria.

#### Descrizione delle prestazioni erogate da PS CH

PS CH pone le proprie conoscenze ed esperienze in merito all'assistenza alle persone anziane e alla situazione della popolazione anziana al servizio di comitati nazionali, piattaforme e gruppi di lavoro a livello nazionale. La competenza (conoscenze specifiche ed esperienza pratica) di PS CH confluisce a livello nazionale nel dibattito gerontologico e relativo alla politica della vecchiaia, con l'obiettivo di considerare le esigenze e gli interessi specifici delle persone anziane e promuovere la loro autonomia e partecipazione alla vita sociale.

PS CH apporta la sua competenza sotto forma di rappresentanza in comitati, prese di posizione, informazioni nell'ambito delle richieste dei media ecc. (si vedano anche i punti 1.1.1 e 1.1.4).

Qualsiasi attività di lobbismo politico è esclusa dalle sovvenzioni.

<b>Risultato A: PS CH apporta la sua competenza nell'assistenza alle persone anziane in gremi rilevanti.</b>			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenze</i>	<i>Indicatori / Fonti dei dati</i>
1. Aggiornamento e attuazione della strategia esistente		30.06.2023	Strategia Fondazione nazionale PS Strategia PS CH
2. Rappresentanza in gremi e commissioni di esperte ed esperti a livello nazionale	Secondo strategia		Elenco gremi con rappresentanza PS CH
3. Regolare informazione nonché organizzazione e attuazione di manifestazioni del «Gruppo parlamentare per le questioni dell'anzianità», per offrire ai membri interessati delle Camere federali una piattaforma di scambio trasversale su temi attuali di politica della vecchiaia e per creare una rete con esperte ed esperti	Almeno 1 volta all'anno		Temi e risultati / documentazione
Osservazioni: La strategia di apportare la competenza sull'assistenza alle persone anziane di PS CH in gremi rilevanti è parte integrante della strategia PS CH.			

### 1.1.6 Registrazione e rendiconto delle prestazioni, valutazioni

#### Obiettivo (outcome):

- L'**UFAS** è a conoscenza delle attività sovvenzionate svolte, dei relativi aspetti finanziari e degli effetti conseguiti e ne tiene conto in sede di approvazione delle sovvenzioni e di rendicontazione agli organi superiori.
- **PS CH** conosce i risultati della valutazione e ne tiene conto nella pianificazione e nello svolgimento delle proprie attività.

#### Descrizione delle prestazioni erogate da PS CH

PS CH garantisce il rendiconto annuale sulle prestazioni eseguite e sui relativi aspetti finanziari. In particolare, PS CH garantisce una registrazione delle prestazioni e una stesura del conto dei costi omogenee e corrette nelle OPS. Sviluppa e gestisce i relativi tool di registrazione e analisi, fornisce alle OPS corsi di formazione e servizi di consulenza riguardo al loro utilizzo. Redige un rendiconto delle prestazioni consolidato per la Fondazione nazionale a livello dell'intera Svizzera. Il rendiconto finanziario annuale, comprensivo del conto dei costi, mostra un quadro trasparente della situazione finanziaria e dello sviluppo di PS CH e delle OPS.

PS CH esegue una o più valutazioni. In questo modo viene dimostrato che i fondi delle sovvenzioni sono utilizzati in conformità al contratto e allo scopo previsto.

<b>Risultato A: PS CH garantisce una registrazione omogenea delle prestazioni erogate alle OPS e un rendiconto consolidato delle prestazioni per la Fondazione nazionale.</b>			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenze</i>	<i>Indicatori / Fonti dei dati</i>
1. Adeguamento della statistica delle prestazioni esistente e del relativo software secondo il contratto di sovvenzionamento 2022-2025	1 volta all'inizio del contratto  1 volta per la registrazione dei dati dal 2024 (adeguamenti consulenza sociale)	31.12.2022  31.12.2023	Statistica delle prestazioni PS CH sottoposta ad adeguamento
2. Consolidamento della registrazione delle prestazioni da parte di PS CH	1 volta all'anno	Alla scadenza rapporto di controlling	Statistica delle prestazioni consolidata
Osservazioni: nessuna			

<b>Risultato B: il coordinamento e il supporto delle OPS relativamente all'utilizzo e all'ulteriore sviluppo degli strumenti professionali per la registrazione delle prestazioni, il programma informatico per la gestione dei casi e l'analisi della fruizione dei servizi sono garantiti da PS CH.</b>			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenze</i>	<i>Indicatori / Fonti dei dati</i>
1. Garanzia dell'utilizzo omogeneo del programma informatico per la gestione dei casi nell'ambito della consulenza sociale (cfr. settore di prestazioni al punto 2.1)	Revisione in loco, ogni OPS almeno 1 volta per periodo contrattuale	Al 30.09	Management Letter dell'ufficio di revisione

2. Attuazione della strategia IT: riduzione del numero dei vari software per diminuire le interfacce, focalizzazione su un programma informatico per la gestione dei casi, verifica di soluzioni per software comuni di collaborazione e per postazioni di lavoro	Una volta nel periodo contrattuale	31.12.2023	Rapporto sullo stato corrente dell'attuazione
Osservazioni: nessuna			

**Risultato C: il rendiconto finanziario annuale, comprensivo del conto dei costi, è allestito secondo i requisiti dell'UFAS.**

<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenze</i>	<i>Indicatori / Fonti dei dati</i>
1. Stesura del conto annuale consolidato della Fondazione nazionale e di PS CH comprendente bilancio, conto economico, conto del flusso di fondi e allegato	1 volta all'anno	Alla scadenza rapporto di controlling	Conto annuale consolidato Management Letter dell'ufficio di revisione Rapporto sugli indicatori finanziari
2. Stesura del conto dei costi della Fondazione nazionale e di PS CH, strutturato secondo le disposizioni dell'UFAS	1 volta all'anno	Alla scadenza rapporto di controlling	Conto dei costi secondo le disposizioni dell'UFAS
3. Verifica periodica del conto dei costi delle OPS in loco	Ogni OPS almeno 1 volta per periodo contrattuale	Al 30.09	Management Letter dell'ufficio di revisione
Osservazioni: nessuna			

**Risultato D: i progetti di valutazione vengono svolti secondo il piano di valutazione elaborato.**

<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenze</i>	<i>Indicatori / Fonti dei dati</i>
1. Svolgimento o completamento della valutazione dei corsi	1 valutazione	31.12.2022	Rapporto di valutazione
2. Elaborazione di un piano di valutazione (incl. modello di efficacia, proposte per progetti di valutazione e pianificazione procedurale) per una valutazione di efficacia della consulenza sociale	1 piano	30.08.2023	Piano
3. Svolgimento della valutazione di efficacia della consulenza sociale	1 valutazione	30.08.2024 (prima delle trattative)	Rapporto di valutazione

4. Verifica di una valutazione delle attività di PS CH nell'ambito dell'articolo 101 <sup>bis</sup> LAVS ed elaborazione di un piano di valutazione corrispondente (incl. proposte per progetti di valutazione e pianificazione procedurale)	1 piano	30.06.2023	Piano
5. Svolgimento di una valutazione delle attività di PS CH nell'ambito dell'articolo 101 <sup>bis</sup> LAVS	1 valutazione	30.06.2024	Rapporto di valutazione
<p>Osservazioni: le valutazioni mirano a verificare che le prestazioni erogate siano efficaci nonché adeguate alle necessità e allo scopo previsto. Esse hanno un duplice vantaggio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- servono all'organizzazione per sviluppare ulteriormente i propri servizi;</li> <li>- servono per la rendicontazione nei confronti del finanziatore statale.</li> </ul> <p>Le linee guida per la valutazione fornite dall'UFAS (stato: aprile 2019) fungono da orientamento per la progettazione e lo svolgimento di valutazioni.</p>			

## 1.2 Compiti sovvenzionati nel settore Coordinamento e sviluppo OPS

**Volume degli aiuti finanziari 2022-2025: 4,4 milioni di CHF l'anno**

### Obiettivo (outcome):

**Le persone vulnerabili con rendita AVS o LPP e le rispettive persone di riferimento** possono contare, a livello cantonale, su **servizi di sostegno coordinati, a bassa soglia d'accesso, adeguati alle necessità e che tengano conto degli sforzi autonomi che si possono pretendere da loro** e, a livello regionale e comunale, su una **rete di cure integrate** che consente loro di condurre il più a lungo possibile una vita autodeterminata e indipendente a casa propria.

### Descrizione delle prestazioni erogate dalle OPS

Coordinamento: le OPS coordinano la propria offerta con il rispettivo Cantone e con altri fornitori di prestazioni e si adoperano a favore dell'ulteriore sviluppo dei servizi di sostegno a seconda delle necessità per le persone vulnerabili con rendita AVS o LPP e le rispettive persone di riferimento. Le OPS sostengono le persone interessate in modo tale che possano utilizzare tutte le prestazioni adeguate alla loro situazione individuale, vale a dire quelle erogate da Pro Senectute ma anche da altre organizzazioni.

Offerta a bassa soglia d'accesso: i servizi di sostegno delle OPS sono a bassa soglia d'accesso e sono rivolti in particolare ai soggetti vulnerabili.

Cooperazione: le OPS si adoperano di concerto con gli organi pubblici competenti (Cantoni, comuni) per la realizzazione e la gestione di reti di cure integrate a livello comunale e regionale per le persone vulnerabili con rendita AVS o LPP e le rispettive persone di riferimento e a tale scopo stipulano accordi di cooperazione con altri fornitori.

Competenza e innovazione: le OPS apportano le proprie conoscenze e la propria esperienza a livello cantonale. Ricoprono cariche nelle commissioni specializzate e nei gruppi di esperte ed esperti, avviano progetti o partecipano a progetti per l'ulteriore sviluppo dei servizi di sostegno mirati.

Informazione: le OPS allestiscono le informazioni sui temi rilevanti e attuali così come sui loro servizi di sostegno e le mettono a disposizione dell'utenza mediante mezzi adeguati (Internet, opuscoli, eventi informativi ecc.). Nei Cantoni in cui la piattaforma infosenior è operativa, le OPS allestiscono anche le informazioni relative a tutti i servizi di sostegno.

<b>Risultato A: le OPS coordinano i propri servizi di sostegno per le persone vulnerabili con rendita AVS o LPP e le rispettive persone di riferimento con il rispettivo Cantone e i comuni e si adoperano a favore dell'ulteriore sviluppo dei servizi di sostegno a seconda delle necessità.</b>			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenze</i>	<i>Indicatori / Fonti dei dati</i>
1. Coordinamento e collaborazione con gli uffici pubblici (Cantoni, comuni)	Su base continuativa		Formulario per il reporting SP 1.2
2. Collaborazione durante l'elaborazione di strategie sull'anzianità/linee guida di Cantoni, regioni e comuni	Secondo necessità		Formulario per il reporting SP 1.2
Osservazioni: nessuna			

<b>Risultato B: le OPS coordinano i propri servizi di sostegno</b> per le persone vulnerabili con rendita AVS o LPP e le rispettive persone di riferimento <b>con altri fornitori di servizi per le persone anziane.</b>			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenza</i>	<i>Indicatore / Fonte dei dati</i>
1. Creazione e cura di strutture per il coordinamento e la cooperazione con altri fornitori di servizi di sostegno nonché collaborazione presso di esse	Su base continuativa		Formulario per il reporting SP 1.2
2. Analisi dei servizi di sostegno, identificazione delle lacune dei servizi e misure di sviluppo	Su base continuativa		Formulario per il reporting SP 1.2
<p>Osservazioni:</p> <p>Possono essere strutture idonee i forum di discussione su questioni legate all'anzianità/terza età attiva, gruppi di scambio di esperienze su questioni sociali, reti ecc.</p>			

<b>Risultato C: le OPS partecipano</b> a livello cantonale, comunale o regionale ad accertamenti, alla realizzazione/gestione di <b>reti di cure integrate per la popolazione anziana.</b>			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenza</i>	<i>Indicatore / Fonte dei dati</i>
1. Accertamenti relativi alla realizzazione/gestione di reti di cure integrate a livello comunale e regionale	Su base continuativa		Formulario per il reporting SP 1.2
2. Cooperazioni nell'ambito di reti di cure integrate esistenti a livello comunale e regionale	Su base continuativa		Formulario per il reporting SP 1.2
<p>Osservazioni:</p> <p>Attualmente l'adeguatezza o la realizzabilità di reti di cure integrate non è garantita in tutti i Cantoni. La dipendenza da altri attori costituisce un ostacolo per l'attuazione. Le rispettive OPS si impegnano ad abbattere i relativi ostacoli.</p>			

<b>Risultato D: in ogni Cantone è presente una panoramica attuale sui servizi di sostegno</b> per le persone anziane che viene resa nota in modo adeguato (siti web, opuscoli, piattaforma informativa ecc.) e utilizzata dal gruppo-obiettivo interessato.			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenza</i>	<i>Indicatore / Fonte dei dati</i>
1. Raggruppamento e pubblicazione di servizi di sostegno nel Cantone, nella regione, nel comune	Su base continuativa		Pubblicazioni sui vari canali di comunicazione (ad es. siti web, opuscoli ecc.)

2. Aggiornamento regolare delle prestazioni registrate su una piattaforma informativa	Aggiornamento mensile		Servizi aggiornati / controllo della qualità, panoramica OPS coinvolte
3. Presentazione dei servizi e delle prestazioni di Pro Senectute	Su base continuativa		Reporting sulle misure attuate secondo la griglia di reporting di PS CH
<p>Osservazioni:                  Punto 2: le seguenti OPS usano la piattaforma infosenior.ch (cfr. punto 1.1.1, Risultato D): AR, AG, BE, FR, GE, JU, NE, OW, SH, SO, VS. Negli altri Cantoni esistono altre piattaforme che perseguono lo stesso obiettivo. In questi Cantoni, le OPS non partecipano alla gestione ma forniscono regolarmente informazioni sulle loro prestazioni.</p>			

<p><b>Risultato E: informazioni, guide, eventi informativi</b> relativi a tematiche attuali e rilevanti per le persone anziane sono messi a disposizione di questa fascia della popolazione e delle rispettive persone di riferimento attraverso diversi canali di comunicazione.</p>			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenza</i>	<i>Indicatore / Fonte dei dati</i>
1. Messa a disposizione sul sito web di informazioni su tematiche rilevanti per le persone anziane e guide relative a domande frequenti sull'anzianità	Su base continuativa		Dossier aggiornati, numeri di utilizzo / verbali di aggiornamento, statistiche web
2. Messa a disposizione di informazioni su tematiche rilevanti per le persone anziane e guide relative a domande frequenti sull'anzianità su riviste e pubblicazioni delle OPS	Su base continuativa		Temi affrontati e media in cui sono trattati
3. Pubblicazione di articoli in media locali	Su base continuativa		Contributi pubblicati
4. Realizzazione di eventi informativi per la popolazione in generale	Su base continuativa		Panoramica degli eventi realizzati
Osservazioni: nessuna			

<p><b>Risultato F:</b> le OPS apportano le proprie <b>competenze</b> e la propria esperienza a livello cantonale e comunale.</p>			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenza</i>	<i>Indicatore / Fonte dei dati</i>
1. Rappresentanza in commissioni e comitati specifici	Secondo la frequenza definita esternamente		Reporting su commissioni e gremi secondo la griglia di reporting di PS CH
2. Realizzazione di perizie per Cantoni e comuni	A richiesta		Reporting sulle perizie eseguite secondo la griglia di reporting di PS CH
Osservazioni: nessuna			

<b>Risultato G: le OPS registrano le prestazioni sovvenzionate e garantiscono il reporting delle prestazioni</b> (incluse quelle dell'SP 1) all'attenzione di PS CH secondo le disposizioni dell'UFAS.			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenza</i>	<i>Indicatore / Fonte dei dati</i>
1. Realizzazione della statistica delle prestazioni e reporting a PS CH secondo le disposizioni dell'UFAS	Annuale	15.02 dell'anno in corso	Statistica delle prestazioni, rapporto di reporting
2. Partecipazione a corsi di formazione sulla garanzia della qualità	Almeno 1 rappresentante per OPS, 1 volta all'anno		Elenco dei partecipanti
3. Collaborazione per le revisioni in loco	Almeno 1 volta per periodo contrattuale		Revisioni eseguite
Osservazioni: nessuna			

<b>Risultato H: il rendiconto finanziario annuale, comprensivo del conto dei costi, è allestito secondo i requisiti di PS CH e dell'UFAS.</b>			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenza</i>	<i>Indicatore / Fonte dei dati</i>
1. Stesura del conto annuale delle OPS secondo le disposizioni di PS CH comprendente bilancio, conto economico, conto del flusso di fondi e allegato	Annuale	Alla scadenza rapporto di controlling	Conto annuale Dichiarazione dell'ufficio di revisione
2. Stesura del conto dei costi delle OPS, strutturato secondo le disposizioni dell'UFAS	Annuale	Alla scadenza rapporto di controlling	Conto dei costi secondo le disposizioni dell'UFAS
3. Stesura del budget per i settori Coordinamento e sviluppo (SP 1.2) e Prestazioni quantificabili (SP 2)	1 volta per periodo contrattuale	01.01.2022	Budget compilato
Osservazioni: nessuna			

<b>Risultato I: le misure adottate per la garanzia della qualità sono definite e attuate.</b>			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenza</i>	<i>Indicatore / Fonte dei dati</i>
1. Conduzione di una gestione dei reclami	Su base continuativa		Panoramica della gestione dei reclami



2. Realizzazione di circoli di qualità, management della qualità ecc.	Su base continuativa		Panoramica delle misure adottate per la garanzia della qualità
Osservazioni: nessuna			

<b>Chiave di ripartizione degli aiuti finanziari alle singole OPS</b>				
<p>Gli aiuti finanziari per singola OPS vengono stabiliti secondo una chiave di ripartizione, calcolata sulla base dei dati dell'UST (adeguamento ogni due anni) inerenti alla popolazione residente in Svizzera secondo la percentuale di popolazione anziana nelle diverse fasce di età, la percentuale di beneficiari PC e una quota relativa all'infrastruttura. Le diverse percentuali sono ponderate per tenere conto dell'aspetto della vulnerabilità. Gli adeguamenti della chiave di ripartizione durante il periodo contrattuale (ad es. in base alle recenti cifre dell'UST) sono effettuati da PS CH e resi noti all'UFAS. I cambiamenti sostanziali vengono concordati preventivamente con l'UFAS.</p> <p>Chiave di ripartizione attuale per il periodo contrattuale 2022-2025 (per gli anni 2022-2023):</p>				
	Ponderazione	Ripartizione contributo complessivo per categoria (in CHF)	Numero di persone secondo i dati UST 2020	Base di calcolo (contributo in CHF per persona) <sup>3</sup>
Percentuale per numero di persone 60-64	10%	440 000	532 379	0,83 per persona 60-64
Percentuale per numero di persone 65-79	35%	1 540 000	1 171 381	1,31 per persona 65-79
Percentuale per numero di persone 80+	40%	1 760 000	458 289	3,8 per persona 80+
Percentuale per numero di persone con PC all'AVS	10%	440 000	209 190	2,10 per beneficiario/a PC all'AVS
Contributo per infrastruttura	5%	220 000		Ripartizione in parti uguali tra le 24 OPS, corrisponde a CHF 9167.- per OPS
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>4 400 000</b>		

<sup>3</sup> Viene ricalcolata con la presentazione dei nuovi dati statistici per gli anni 2022 e 2023.

## 2 Settore di prestazioni 2: prestazioni quantificabili

### Obiettivo (outcome) delle prestazioni quantificabili:

Le prestazioni di sostegno fornite dalle OPS (si vedano i punti da 2.1 a 2.4) contribuiscono a preservare o migliorare l'autonomia, la capacità di agire, l'integrazione e la partecipazione alla vita sociale in particolare delle persone vulnerabili con rendita AVS o LPP, permettendo loro di condurre il più a lungo possibile una vita autodeterminata e indipendente a casa propria.

### 2.1 Sottosettore di prestazioni Consulenza

**Volume degli aiuti finanziari: 2022: CHF 30 milioni, 2023: 30.31 milioni di CHF<sup>4</sup>**

#### 2.1.1 Consulenza sociale

##### Descrizione delle prestazioni erogate dalle OPS

La consulenza sociale (per persone singole, coppie, gruppi o coaching) offerta dalle OPS ha lo scopo di promuovere, ripristinare e preservare la capacità d'agire in particolare delle persone vulnerabili con rendita AVS o LPP in presenza di situazioni problematiche dal punto di vista sociale, personale e finanziario.

La consulenza sociale si rivolge a persone con rendita AVS o LPP e alle rispettive persone di riferimento per tutte le questioni in tema di finanze, misure precauzionali, assistenza, cure e alloggio. Comprende misure quali l'analisi della situazione problematica, l'attività di collegamento e coordinamento con altri centri, la consulenza e il sostegno alle persone che chiedono aiuto. Si effettua un rilevamento del fabbisogno con una definizione di obiettivi individuali. Per ogni utente viene istituito un dossier, che verrà aggiornato fino alla conclusione dell'attività di consulenza.

La consulenza è a bassa soglia d'accesso, è gratuita ed è svolta da esperte ed esperti qualificati. Questi sono responsabili del caso e sono vincolati al segreto professionale. Seguono regolarmente una formazione continua per aggiornare le proprie conoscenze specialistiche e competenze metodologiche.

Questa prestazione è fornita da tutte le OPS e copre l'intero territorio svizzero.

**Risultato A: le persone vulnerabili con rendita AVS o LPP e le rispettive persone di riferimento ricevono una consulenza competente in relazione al superamento di situazioni problematiche di tipo sociale, personale e finanziario.**

<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenza</i>	<i>Indicatore / Fonte dei dati</i>
1. Svolgimento di consulenze sociali	2022: 200 241 ore di consulenza 2023: 203 786 ore di consulenza  2022: 46 063 utenti 2023: 46 093 utenti		Numero delle ore di consulenza / Numero delle e degli utenti / Statistica delle prestazioni di PS

Osservazioni:

L'erogazione delle prestazioni è definita nel catalogo degli obiettivi e indicatori e nell'ausilio per l'attuazione di PS CH.

I volumi delle prestazione 2024 e 2025 verranno fissati entro il 31.07.2023.

<sup>4</sup> I volumi delle prestazioni 2024 e 2025 verranno fissati entro il 31.07.2023.

<b>Risultato B: la qualità delle consulenze è verificata su base continuativa e l'offerta adattata a nuovi bisogni e a nuove metodiche di consulenza.</b>			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenza</i>	<i>Indicatore / Fonte dei dati</i>
1. Potenziamento del sottosectore di prestazioni (ad es. verifica di nuovi servizi di consulenza tenendo conto degli sviluppi tecnici, inclusa la consulenza online)	Su base continuativa		Misure adottate per il potenziamento / rapporto di controlling
2. Sforzi adeguati da parte delle OPS (in particolare, richieste presso i Cantoni) per aumentare la partecipazione dei Cantoni al finanziamento della consulenza	Su base continuativa		Misure adottate e risposta dei Cantoni / rapporto di controlling
<p>Osservazioni:</p> <p>L'ausilio per l'attuazione e la guida al controllo delle prestazioni sono verificati ogni anno e opportunamente adeguati, se necessario. Per rendere possibili raffronti tra le prestazioni erogate in tutta la Svizzera, le OPS ricevono una formazione specifica nell'ambito del workshop obbligatorio svolto ogni anno.</p> <p>PS CH controlla le prestazioni erogate in loco (analisi qualitativa e quantitativa) da alcune delle OPS, in genere sei ogni anno, o incarica una società di revisione esterna di svolgere tale verifica.</p>			

<p><b>Tariffa e meccanismo di conteggio</b></p> <p>Gli aiuti finanziari nell'ambito della consulenza sociale sono versati come segue:</p> <p><u>Per gli anni 2022 e 2023</u>                  CHF 80.- per ora di consulenza                  CHF 280.- importo forfettario per utente (dossier chiuso)                  Media di massimo 5 ore per utente all'anno</p> <p><u>Per gli anni 2024 e 2025</u>                  CHF 80.- per le ore effettive                  Media di massimo 9 ore per utente all'anno</p>
---

## 2.1.2 Informazione e triage

### Descrizione delle prestazioni erogate dalle OPS

Le OPS, quale prima istanza di riferimento in tema di anzianità, svolgono attività di informazione e triage per offrire alle persone anziane e coloro che le circondano così come alle autorità, alle istituzioni e alle organizzazioni informazioni circa iniziative di sostegno adeguate e tematiche connesse all'età nonché per indirizzarli, se necessario, ai servizi competenti a livello cantonale o comunale o ad altre organizzazioni.

Le OPS forniscono informazioni sulle proposte di sostegno esistenti e mettono in comunicazione le persone in cerca d'aiuto o interessate con gli uffici interni, le organizzazioni partner o le istituzioni in grado di rispondere alle specifiche questioni sottoposte. Per svolgere questo compito, le OPS conoscono l'offerta delle iniziative di sostegno a livello cantonale e collaborano attivamente con altri servizi (cfr. il punto 1.2).

<b>Risultato A: le persone anziane e le rispettive persone di riferimento ricevono informazioni sulle iniziative di sostegno e, in base alle richieste, vengono indirizzate al servizio adeguato.</b>			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenza</i>	<i>Indicatore / Fonte dei dati</i>
1. Svolgimento dell'attività di informazione e triage (telefonica, scritta, personale)	2022: 20 851 ore 2023: 21 173 ore		Numero di ore / statistica delle prestazioni di PS
<p>Osservazioni:</p> <p>L'erogazione delle prestazioni è definita nel catalogo degli obiettivi e indicatori, e nell'ausilio per l'attuazione di PS CH.</p> <p>I volumi delle prestazioni 2024 e 2025 verranno fissati entro il 31.07.2023.</p>			

<b>Risultato B: la qualità delle prestazioni di informazione e triage è verificata su base continuativa e l'offerta adattata a nuovi bisogni e a nuove metodiche di consulenza.</b>			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenza</i>	<i>Indicatore / Fonte dei dati</i>
1. Potenziamento del sottosettore di prestazioni (ad es. servizi online, bot e chat)	Su base continuativa		Misure adottate per il potenziamento / rapporto di controlling
<p>Osservazioni:</p> <p>L'ausilio per l'attuazione e la guida al controllo delle prestazioni sono verificati ogni anno e opportunamente adeguati, se necessario. Per rendere possibili raffronti tra le prestazioni erogate in tutta la Svizzera, le OPS ricevono una formazione specifica nell'ambito del workshop obbligatorio svolto ogni anno.</p> <p>PS CH controlla le prestazioni erogate in loco (analisi qualitativa e quantitativa) da alcune delle OPS, in genere sei ogni anno, o incarica una società di revisione esterna di svolgere tale verifica.</p>			

<b>Tariffa e meccanismo di conteggio</b>
<p>Il sovvenzionamento delle attività di consulenza nel settore «Informazione e triage» si basa su una tariffa oraria, che ammonta a <b>CHF 52.-</b> La tariffa è inferiore rispetto a quella prevista per la consulenza sociale, poiché i costi salariali applicati per «Informazione e triage» sono più bassi (collaboratrici e collaboratori meno qualificati).</p>

## 2.2 Altre prestazioni di sostegno

**Volume degli aiuti finanziari: 2022: 10.9 milioni di CHF, 2023: 10.6 milioni di CHF<sup>5</sup>**

### 2.2.1 Lavoro sociale comunitario (LSC)

#### Descrizione delle prestazioni erogate dalle OPS

Le attività di lavoro sociale comunitario (LSC) sono attività professionali rivolte alla comunità che attraverso la collaborazione attiva della popolazione e il coinvolgimento mirato di diversi attori, ad es. comune, fornitori professionali di servizi a domicilio, enti benefici o parrocchie nonché "peers" (coinvolti in prima persona), contribuiscono a migliorare le condizioni di vita delle persone anziane (ad es. in relazione alla situazione abitativa, ai contatti sociali e al benessere generale), in particolare appartenenti a gruppi socialmente svantaggiati.

Le attività di LSC di Pro Senectute consentono alle persone anziane vulnerabili che percepiscono una rendita AVS o LPP di partecipare attivamente alla vita sociale, di restare operose e di stringere e coltivare contatti interpersonali. Si incentivano inoltre la creazione di una rete di rapporti interpersonali, il sostegno reciproco e la coesione all'interno della comunità, e questo a livello intergenerazionale. Ciò avviene coinvolgendo tutte le persone interessate o toccate dalla tematica presenti sul territorio (come la popolazione, le organizzazioni, le istituzioni, l'amministrazione e le autorità politiche locali). Le reti, le forme di solidarietà collettiva e le proposte che si vengono a creare, spesso gestite da volontarie e volontari, sono sostenute attraverso un affiancamento professionale affinché siano in grado di portare avanti la propria attività nel tempo. Il sostegno di PS a un'attività di LSC è limitato nel tempo.

#### **Risultato A: attivazione e collegamento delle risorse presenti a livello locale e regionale per il sostegno di persone anziane vulnerabili con rendita AVS o LPP.**

<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenza</i>	<i>Indicatore / Fonte dei dati</i>
1. Svolgimento del lavoro sociale comunitario	2022: 21 446 ore 2023: 22 976 ore		Numero di attività e ore per attività / statistica delle prestazioni di PS

Osservazioni:

L'erogazione delle prestazioni è definita nel catalogo degli obiettivi e degli indicatori, nonché nell'ausilio per l'attuazione di PS CH. Il termine «attività» è inteso nel senso di un procedimento basato su un progetto, in cui tutte le attività sono finalizzate al raggiungimento di un obiettivo definito.

I volumi delle prestazioni 2024 e 2025 verranno fissati entro il 31.07.2023.

#### **Risultato B: la qualità del lavoro sociale comunitario è verificata su base continuativa e l'offerta adattata a nuovi bisogni.**

<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenza</i>	<i>Indicatore / Fonte dei dati</i>
1. Esecuzione di un controllo della qualità del lavoro sociale comunitario		Alla presentazione dell'attività  Al termine dell'attività	Condizioni per l'approvazione dell'attività secondo il modello PS CH  Autovalutazione / rapporti finali delle singole attività secondo il modello PS CH

<sup>5</sup> I volumi delle prestazioni 2024 e 2025 verranno fissati entro il 31.07.2023.

2. Potenziamento del sottosettore di prestazioni attraverso la costante verifica di nuovi approcci metodologici e prestazioni	Su base continuativa		Misure di potenziamento adottate / rapporto di controlling
3. Analisi (interna o esterna) degli effetti dell'aumento del limite di ore sovvenzionate per attività di LSC	1 analisi	30.08.2024	Rapporto
<p>Osservazioni:</p> <p>L'ausilio per l'attuazione e la guida al controllo delle prestazioni sono verificati ogni anno e opportunamente adeguati, se necessario. Per rendere possibili raffronti tra le prestazioni erogate in tutta la Svizzera, le OPS ricevono una formazione specifica nell'ambito del workshop obbligatorio svolto ogni anno.</p> <p>PS CH esamina le attività di LSC (presentazioni di progetti) e concede un riconoscimento provvisorio. Dopo il completamento dell'attività, viene presentato un rendiconto all'attenzione di PS CH.</p>			

<p><b>Tariffa e meccanismo di conteggio</b></p> <p>Il sovvenzionamento si basa su una tariffa oraria, che ammonta a <b>CHF 60.-</b>. Per ogni attività di lavoro sociale comunitario è consentito conteggiare un massimo di 400 ore. Il limite di ore per questo periodo contrattuale è stato aumentato da 250 a 400 ore per attività, al fine di incentivare le OPS a lanciare più attività di LSC. L'analisi di cui al punto 3, Risultato B, mira a evidenziare l'effetto della modifica del limite di ore.</p>
---

## 2.2.2 Sostegno e aiuti

### Descrizione delle prestazioni erogate dalle OPS

Le prestazioni di sostegno sono rivolte a persone anziane vulnerabili con esigenze di supporto e che percepiscono una rendita AVS o LPP, affinché possano vivere il più a lungo possibile a casa propria e nel proprio contesto sociale e territoriale. Le prestazioni devono riguardare i seguenti ambiti di attività: scambi sociali, assistenza e sostegno della persona anziana vulnerabile o delle persone di riferimento che prestano assistenza, amministrazione, mobilità e tecnologia. Sono escluse le prestazioni Spitex.

Le OPS coordinano gli interventi del sottosettore «Sostegno e aiuti» che sono svolti da volontarie e volontari (acquisizione, assegnazione delle prestazioni, coordinamento con altri fornitori, amministrazione e conteggio delle spese). Le OPS sostengono, motivano e formano le volontarie e i volontari durante il loro servizio.

<b>Risultato A: le persone vulnerabili con rendita AVS o LPP ricevono sostegno nella gestione della vita quotidiana.</b>			
Attività	Valore-obiettivo (numero / frequenza)	Scadenza	Indicatore / Fonte dei dati
1. Coordinamento degli interventi del sottosettore «Sostegno e aiuti»	2022: 78 058 interventi 2023: 78 784 interventi		Numero degli interventi coordinati svolti da volontarie e volontari / statistica delle prestazioni di PS
<p>Osservazioni:</p> <p>L'erogazione delle prestazioni è definita nel catalogo degli obiettivi e indicatori, e nell'ausilio per l'attuazione di PS CH.</p> <p>I volumi delle prestazioni 2024 e 2025 verranno fissati entro il 31.07.2023.</p>			

<b>Risultato B: la qualità degli interventi del sottosettore «Sostegno e aiuti» è verificata su base continuativa e l'offerta adattata a nuovi bisogni.</b>			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenza</i>	<i>Indicatore / Fonte dei dati</i>
1. Potenziamento del sottosettore di prestazioni attraverso la verifica di nuovi servizi significativi	Su base continuativa		Misure adottate per il potenziamento / rapporto di controlling
2. Sviluppo di una gestione delle volontarie e dei volontari (visione condivisa, attuazione della gestione delle volontarie e dei volontari, sostegno e coinvolgimento delle volontarie e dei volontari nell'organizzazione ecc.)		31.12.2022	Misure adottate per il potenziamento / rapporto di controlling
<p>Osservazioni:</p> <p>L'ausilio per l'attuazione e la guida al controllo delle prestazioni sono verificati ogni anno e opportunamente adeguati, se necessario. Per rendere possibili raffronti tra le prestazioni erogate in tutta la Svizzera, le OPS ricevono una formazione specifica nell'ambito del workshop obbligatorio svolto ogni anno.</p> <p>PS CH controlla le prestazioni erogate in loco (analisi qualitativa e quantitativa) da alcune delle OPS, in genere sei ogni anno, o incarica una società di revisione esterna di svolgere tale verifica. Il rispetto del regolamento delle spese per le volontarie e i volontari fa parte dei punti da rivedere.</p>			

<p><b>Tariffa e meccanismo di conteggio</b></p> <p>Il sovvenzionamento del settore «Sostegno e aiuti» si basa sul singolo intervento reso da volontarie e volontari. La tariffa ammonta a <b>CHF 44.- per intervento</b>.</p> <p>I costi comprendono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'acquisizione e il coordinamento</li> <li>• il sostegno alle volontarie e ai volontari durante gli incarichi e tra un incarico e l'altro (moderazione dei conflitti, motivazione ecc.)</li> <li>• la gestione e il follow-up delle volontarie e dei volontari in merito alla garanzia della qualità</li> <li>• i rimborsi spese</li> <li>• i corsi e la formazione permanente delle volontarie e dei volontari</li> <li>• assicurazioni</li> <li>• infrastruttura e materiale.</li> </ul>
---

### 2.2.3 Servizi fiduciari (mandati)

#### Descrizione delle prestazioni erogate dalle OPS

Il servizio fiduciario si rivolge a persone vulnerabili che percepiscono una rendita AVS o LPP e che, a causa della loro vulnerabilità, non sono più in grado di affrontare in autonomia le questioni amministrative. Le sovvenzioni sono limitate ai seguenti compiti:

- a) supporto nei pagamenti mensili
- b) contatti con cassa malati, assicurazioni ecc.
- c) pratiche amministrative in generale
- d) su richiesta: pianificazione del budget e della liquidità

Le OPS coordinano il servizio fiduciario svolto dalle volontarie e dai volontari. Acquisiscono volontarie e volontari con le competenze specialistiche necessarie, offrendo loro regolarmente corsi di formazione e perfezionamento.

<b>Risultato A: le persone vulnerabili con rendita AVS o LPP ricevono sostegno nella gestione delle questioni amministrative e finanziarie.</b>			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenza</i>	<i>Indicatore / Fonte dei dati</i>
1. Coordinamento dei servizi fiduciari	2022: 1 668 mandati 2023: 1 016 mandati		Numero dei mandati / statistica delle prestazioni di PS
<p>Osservazioni:</p> <p>L'erogazione delle prestazioni è definita nel catalogo degli obiettivi e indicatori, e nell'ausilio per l'attuazione di PS CH.</p> <p>I volumi delle prestazioni 2024 e 2025 verranno fissati entro il 31.07.2023.</p>			

<b>Risultato B: la qualità del servizio fiduciario è verificata su base continuativa e l'offerta adattata a nuovi bisogni.</b>			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenza</i>	<i>Indicatore / Fonte dei dati</i>
1. Potenziamento delle proposte di sostegno (es. verifica dei requisiti di qualità ecc.)	Su base continuativa		Misure di sviluppo adottate / rapporto di controlling
2. Controllo del sistema omogeneo di tariffe graduate per le e gli utenti	1 volta per periodo contrattuale		Verifica del sistema / rapporto di controlling
<p>Osservazioni:</p> <p>L'ausilio all'attuazione e la guida al controllo delle prestazioni sono verificati ogni anno e opportunamente adeguati, se necessario. Per rendere possibili raffronti tra le prestazioni erogate in tutta la Svizzera, le OPS ricevono una formazione specifica nell'ambito del workshop obbligatorio svolto ogni anno.</p> <p>PS CH controlla le prestazioni erogate in loco (analisi qualitativa e quantitativa) da alcune delle OPS, in genere sei ogni anno, o incarica una società di revisione esterna di svolgere tale verifica.</p>			

<b>Tariffa e meccanismo di conteggio</b>
<p>Il sovvenzionamento dei servizi fiduciari si basa sul singolo mandato. La tariffa ammonta a <b>CHF 635.- per mandato e per anno.</b></p> <p>I costi comprendono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'acquisizione e il coordinamento</li> <li>• il sostegno alle volontarie e ai volontari durante gli incarichi e tra un incarico e l'altro (moderazione dei conflitti, motivazione ecc.)</li> <li>• la revisione dei mandati</li> <li>• la gestione e il follow-up delle volontarie e dei volontari in merito alla garanzia della qualità</li> <li>• i rimborsi spese</li> <li>• i corsi e la formazione permanente delle volontarie e dei volontari</li> <li>• l'amministrazione</li> <li>• assicurazioni</li> <li>• infrastruttura e materiale.</li> </ul>



## 2.2.4 Corsi per persone anziane vulnerabili

### Descrizione delle prestazioni erogate dalle OPS

L'offerta di corsi negli ambiti del movimento e della formazione dà un contributo finalizzato al mantenimento o al miglioramento delle facoltà fisiche, intellettuali e psichiche in particolare delle persone vulnerabili che percepiscono una rendita AVS o LPP.

La gamma di corsi sovvenzionata si rivolge in maniera mirata a persone anziane vulnerabili gravate da un accumulo di problemi che investono la sfera economica, sociale, culturale nonché la salute<sup>6</sup>. Questi corsi, ascrivibili all'ambito della prevenzione secondaria, sono chiaramente distinti, all'interno e all'esterno, dalla restante offerta di corsi.

<b>Risultato A: sostegno alle facoltà fisiche e intellettuali delle persone anziane vulnerabili con rendita AVS o LPP attraverso l'offerta mirata di corsi</b>			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenza</i>	<i>Indicatore / Fonte dei dati</i>
1. Svolgimento dei corsi	2022: 94 784 lezioni 2023: 94 442 lezioni		Numero di lezioni / statistica delle prestazioni di PS
<p>Osservazioni:</p> <p>L'erogazione delle prestazioni deve essere definita nel catalogo degli obiettivi e indicatori, e nell'ausilio per l'attuazione di PS CH.</p> <p>I volumi delle prestazioni 2024 e 2025 verranno fissati entro il 31.07.2023.</p>			

<b>Risultato B: la qualità dei corsi è verificata su base continuativa e l'offerta adattata a nuovi bisogni.</b>			
<i>Attività</i>	<i>Valore-obiettivo (numero / frequenza)</i>	<i>Scadenza</i>	<i>Indicatore / Fonte dei dati</i>
2. Potenziamento del sottosectore di prestazioni (ad es. sviluppo digitale)	Su base continuativa		Misure adottate per il potenziamento / rapporto di controlling
<p>Osservazioni:</p> <p>L'ausilio per l'attuazione e la guida al controllo delle prestazioni saranno verificati ogni anno a partire dal 2019 e adeguati, se necessario. Per rendere possibili raffronti tra le prestazioni erogate in tutta la Svizzera, le OPS ricevono una formazione specifica nell'ambito del workshop obbligatorio svolto ogni anno.</p> <p>PS CH controlla le prestazioni erogate in loco (analisi qualitativa e quantitativa) da alcune delle OPS, in genere sei ogni anno, o incarica una società di revisione esterna di svolgere tale verifica.</p> <p>Viene effettuata una verifica periodica della vulnerabilità delle e dei partecipanti e dell'accessibilità delle persone vulnerabili secondo il concetto di econcept (2021).</p>			

<sup>6</sup> Cfr. Gasser, N. Knöpfel, C. Seifert, K. 2015. Prima agili, poi fragili. Il passaggio dalla «terza» alla «quarta» età nelle persone vulnerabili. Pro Senectute.

### **Tariffa e meccanismo di conteggio**

Il sovvenzionamento dei corsi si basa sulla singola lezione. La tariffa ammonta a **CHF 54.- per lezione**.

I costi comprendono:

- l'acquisizione di responsabili
- i costi salariali per amministrazione e responsabile del corso
- il rimborso delle spese
- l'organizzazione, il coordinamento e l'attuazione
- il bando pubblico, il materiale cartaceo ecc.
- la formazione continua della o del responsabile del corso
- assicurazioni
- infrastruttura e materiale.