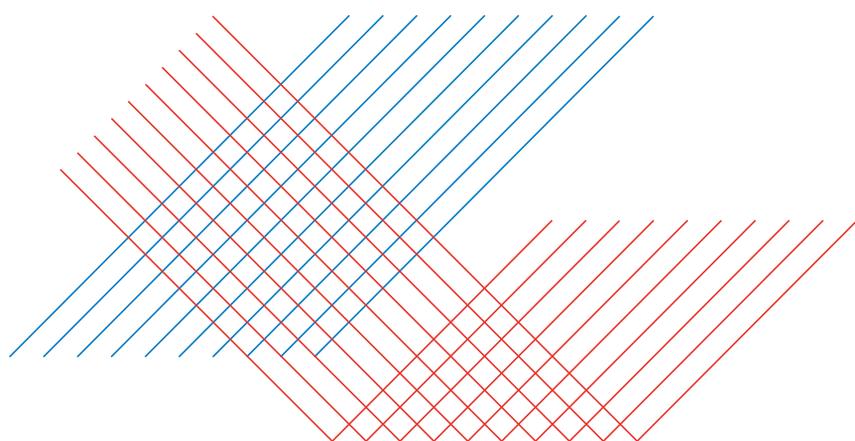


▪ S K J V ▪ ▪  
▪ ▪ C S C S P  
C S C S P ▪ ▪

Schweizerisches Kompetenzzentrum für den Justizvollzug  
Centre suisse de compétences en matière d'exécution des sanctions pénales  
Centro svizzero di competenze in materia d'esecuzione di sanzioni penali

# DOCUMENTO QUADRO RACCOMANDAZIONI PER L'ASSISTENZA RIABILITATIVA IN SVIZZERA



SVILUPPATO IN COLLABORAZIONE CON LA CONFERENZA SVIZZERA  
DELLE DIRETTRICI E DEI DIRETTORI DELL'ASSISTENZA RIABILITATIVA (CSDAR)

# Colophon

## Pubblicazione

Centro svizzero di competenze in materia d'esecuzione  
di sanzioni penali CSCSP  
Avenue Beauregard 11  
CH-1700 Friburgo  
www.cscsp.ch

Le "Raccomandazioni per l'assistenza riabilitativa in Svizzera" sono state elaborate in collaborazione con la Conferenza svizzera delle Diretrici e dei Direttori dell'Assistenza Riabilitativa (CSDAR) ([www.patronato.ch](http://www.patronato.ch)).

## Autori

Christoph Urwyler, CSCSP  
Simon Gabaglio, Service de l'exécution des sanctions pénales et de la probation, Canton Friburgo  
Marc Rüfenacht, Section de la probation et de l'exécution des sanctions pénales, Office de l'exécution judiciaire, Canton Berna

## Collaboratori/trici

Luisella Demartini-Foglia, Ufficio di Patronato del cantone Ticino, Canton Ticino / Nathalie Dorn, Bewährungs- und Vollzugsdienste, Canton Zurigo / François Grivat, Fondation vaudoise de Probation FVP, Canton Vaud / Tom Grotgans, Section de la probation et de l'exécution des sanctions pénales, Canton Berna / Michael Hafner, Vollzugsdienste und Bewährungshilfe, Canton Argovia / Denise Joller, Vollzugs- und Bewährungsdienst, Canton Lucerna / Reto Kropf, Vollzugs- und Bewährungsdienste, Canton Turgovia / Alexandre Viscardi, Office d'exécution des peines, Canton Vaud / Anna Zürcher, Vollzugs- und Bewährungsdienste, Canton Turgovia

## Comunicazione

Fabienne Ayer, CSCSP  
Kalissa Carneiro, CSCSP

## Lingue

Il presente documento è disponibile in italiano, francese e tedesco.

## Traduzione

Erika Burkia

## Versione

2024 / © CSCSP

## Indice

Parte I: Introduzione.....	4
Contesto e stesura.....	4
Basi e fondamenti.....	4
Scopo e applicazione.....	5
Parte II: Ambito di applicazione e definizioni.....	6
Ambito di applicazione.....	6
Definizioni.....	6
Parte III: Principi fondamentali.....	7
Parte IV: Organizzazione ed esecuzione dell'assistenza riabilitativa.....	9
Triage.....	9
Primo contatto.....	9
Valutazione iniziale.....	9
L'esecuzione della presa a carico.....	11
Valutazione della presa a carico.....	11
Redazione di rapporti.....	12
Termine del mandato.....	12
Trasmissione del mandato a un altro Cantone.....	12
Parte V: Gestione della transizione.....	13
Parte VI: Dossier personale, diritti e obblighi di informazione.....	14
Dossier personale.....	14
Diritti e obblighi di informazione.....	14
Parte VII: Risorse.....	15
Strumenti di lavoro e risorse finanziarie.....	15
Personale.....	15
Qualifiche e selezione.....	15
Formazione.....	16
Carichi di lavoro.....	16
Sicurezza.....	17
Parte VIII: Garanzia della qualità.....	18
Riflessione sulla presa in carico.....	18
Analisi statistiche e controlli.....	18

# Parte I: Introduzione

## Contesto e stesura

Nel 2019 il Consiglio di fondazione del Centro svizzero di competenze in materia d'esecuzione di sanzioni penali (CSCSP) ha commissionato uno studio sugli standard professionali in uso nell'assistenza riabilitativa in Svizzera. Lo studio ha messo in luce l'eterogeneità e la diversità delle organizzazioni e delle pratiche cantonali, evidenziando l'assenza di un approccio comune di portata nazionale che potesse servire da guida alle operatrici e agli operatori del settore<sup>1</sup>.

La mancanza di standard professionali comuni sul piano nazionale ha generato un mosaico di pratiche e di interpretazioni del ruolo e del lavoro dell'assistenza riabilitativa. Questo stato di cose è da ostacolo tanto alla definizione quanto al raggiungimento di livelli di qualità e prestazioni omogenei. La collaborazione tra gli enti preposti all'assistenza riabilitativa e gli altri attori dell'esecuzione delle sanzioni penali risulta difficoltosa, con conseguenze sul l'integrazione, la trasparenza e l'interdisciplinarietà auspicata dalla politica, così come dalle professioniste e dai professionisti del settore<sup>2</sup>.

È su questa tela di fondo che, nel secondo trimestre del 2021, si è svolta una consultazione nella quale i Cantoni si sono espressi a favore di raccomandazioni di portata nazionale per l'assistenza riabilitativa. Il mese di ottobre 2021 il Consiglio di fondazione del CSCSP ha quindi incaricato un gruppo di lavoro formato da specialiste/i e da responsabili dei servizi di esecuzione delle pene e dell'assistenza riabilitativa di elaborare dette raccomandazioni. A fine 2022 la bozza di progetto è stata posta in consultazione alle direzioni e ai servizi cantonali competenti. Il documento definitivo è stato sottoposto alla Conferenza delle direttrici e dei direttori dei dipartimenti cantonali di giustizia e polizia (CDDGP), che il 16 novembre 2023 l'ha approvato, rendendo definitive le «Raccomandazioni per l'assistenza riabilitativa in Svizzera».

## Basi e fondamenti

Le presenti raccomandazioni si basano sui seguenti documenti:

- la Raccomandazione CM/Rec(2010)1 del Comitato dei Ministri agli Stati membri sulle Regole del Consiglio d'Europa in materia di probation, adottata dal Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa il 20 gennaio 2010 in occasione della 1075a riunione dei Delegati dei Ministri;
- il commento alla Raccomandazione CM/Rec(2010)1;
- la Raccomandazione CM/Rec(2017)3 del Comitato dei Ministri agli Stati membri sulle Regole europee in materia di misure e sanzioni di comunità, adottata dal Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa il 22 marzo 2017 in occasione della 1282a riunione dei Delegati dei Ministri;
- gli standard minimi delle Nazioni Unite per il trattamento delle persone detenute (Regole Nelson Mandela), adottati dall'Assemblea generale delle Nazioni Unite il 17 dicembre 2015 (Risoluzione 70/175);
- la Raccomandazione Rec(2006)2-rev del Comitato dei Ministri agli Stati membri che aggiorna le Regole penitenziarie europee, adottata dal Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa il 1° luglio 2020 in occasione della 1380a riunione dei Delegati dei Ministri;
- le linee guida concernenti la selezione, la formazione e lo sviluppo professionale del personale dei servizi penitenziari e di probation, adottate in occasione della 1356a riunione del Comitato europeo per i problemi criminali (CM(2019)111-add);

<sup>1</sup> Cfr. il documento del CSCSP «Standards professionnels de l'assistance de probation: un état des lieux», 2021 (in francese e tedesco).

<sup>2</sup> Cfr. il documento della CDDGP «Principes régissant l'exécution des sanctions pénales en Suisse», 2014 (in francese e tedesco).

- la Raccomandazione CM/Rec(2012)5 del Comitato dei Ministri agli Stati membri sul Codice etico europeo per il personale penitenziario, adottata dal Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa il 12 aprile 2012 in occasione della 1140a riunione dei Delegati dei Ministri;
- i principi e gli ambiti di attività dell'assistenza riabilitativa definiti nel 2013 dalla Conferenza svizzera delle direttrici e dei direttori dell'assistenza riabilitativa;
- il Codice deontologico del lavoro sociale in Svizzera dell'associazione di categoria AvenirSocial, adottato il 25 giugno 2010 in occasione dell'assemblea generale;
- la normativa svizzera in materia;
- le linee guida e gli standard concordatari relativi all'assistenza riabilitativa.

## Scopo e applicazione

Lo scopo delle raccomandazioni è innanzitutto di contribuire a sviluppare nei Cantoni una comprensione condivisa sul piano nazionale del ruolo e del lavoro dell'assistenza riabilitativa, concorrendo a creare un linguaggio e una base di conoscenze comuni. Inoltre, prendendo spunto dai sistemi cantonali di esecuzione delle sanzioni e dalle regole concordatarie alle quali fanno riferimento, esse propongono principi fondamentali sotto forma di buone prassi per sostenere i Cantoni nello sviluppo della qualità dei servizi erogati. Infine, le raccomandazioni mirano a orientare la pratica e a promuovere la professionalità dei servizi di assistenza riabilitativa.

Nella stesura del documento, si è tenuto conto delle prassi, delle procedure e delle regole in uso nei Cantoni e nei Concordati. Si è inoltre deciso di non imporre un quadro rigido (ad es. con procedure, regole o scadenze precise) per consentire un'attuazione adattata al contesto e alle caratteristiche dei sistemi di esecuzione penale locali.

## Parte II: Ambito di applicazione e definizioni

### Ambito di applicazione

Le presenti raccomandazioni forniscono le linee guida per l'erogazione dei servizi di assistenza riabilitativa. Si concentrano essenzialmente sulla missione centrale dell'assistenza riabilitativa, così come è descritta nell'art. 93 cpv. 1 del Codice penale (CP): «L'assistenza riabilitativa è intesa a preservare l'assistito dalla recidiva, promuovendone l'integrazione sociale. L'autorità competente in merito presta e procura l'aiuto sociale e specializzato necessario a tal fine». Tale approccio è motivato dalla constatazione che in ogni Cantone l'amministrazione pubblica è organizzata in maniera diversa e che ogni servizio di assistenza riabilitativa ha mansioni e competenze specifiche.

Le raccomandazioni si riferiscono ai servizi di assistenza riabilitativa erogati nei casi previsti dal CP, ovvero di sospensione condizionale della pena (art. 44 cpv. 2), di trattamento ambulatoriale (art. 63 cpv. 2), di liberazione condizionale delle persone condannate a una pena detentiva (art. 87 cpv. 2), all'internamento (art. 64a cpv. 1) e a misure terapeutiche stazionarie (art. 62 cpv. 3), di divieto di esercitare un'attività (art. 67 cpv. 6 e art. 67c cpv. 7bis), di avere contatti o di accedere ad aree determinati (art. 67b cpv. 4 e art. 67c cpv. 7bis).

Non sono, invece, oggetto delle presenti raccomandazioni, perché non, assegnati alla competenza dell'assistenza riabilitativa in tutti i Cantoni l'assistenza sociale volontaria (art. 96 CP), la sorveglianza elettronica (art. 79b CP), il lavoro di utilità pubblica (art. 79a CP), il lavoro e l'alloggio esterni (art. 77a CP), l'esecuzione e il controllo delle norme di condotta (art. 94 CP), il controllo e l'attuazione delle misure in materia di violenza domestica (art. 28c CC e art. 55a CP), le misure sostitutive della carcerazione preventiva o di sicurezza (art. 237 cpv. 2 lett. c- g CPP).

### Definizioni

<i>Assistenza riabilitativa:</i>	istituto previsto dall'art. 93 CP che ha la finalità di preservare le persone assistite dalla recidiva e promuoverne l'integrazione sociale.
<i>Ufficio di assistenza riabilitativa:</i>	servizio pubblico o privato <sup>3</sup> responsabile dell'esecuzione di mandati di assistenza riabilitativa.
<i>Operatrice/operatore di assistenza riabilitativa:</i>	professionista che assicura la presa in carico del mandato penale, secondo gli obblighi che ne discendono e di concerto con la persona assistita.
<i>Persona assistita:</i>	secondo la terminologia adottata dal CP (art. 93), persona sottoposta ad assistenza riabilitativa.

---

<sup>3</sup> Cfr. l'art. 376 cpv. 1 CP (RS 311.0).

## Parte III: Principi fondamentali

1. Lo scopo dell'assistenza riabilitativa è preservare le persone assistite dalla recidiva promuovendone l'integrazione sociale. Le operatrici e gli operatori di assistenza riabilitativa instaurano una relazione di fiducia, mettono in valore il potenziale e le competenze della persona assistita e promuovono la responsabilizzazione e l'autonomia. In tal senso, l'assistenza riabilitativa sostiene il processo e la capacità di cambiamento delle persone assistite.
2. Nell'esercizio delle loro funzioni, le operatrici e gli operatori dell'assistenza riabilitativa si relazionano alle persone assistite rispettandone l'integrità personale e la dignità, indipendentemente dai reati commessi, dalla cultura, dalle credenze e dal gruppo sociale di appartenenza.
3. L'assistenza riabilitativa interviene tenendo conto dei reati commessi, dei rischi e delle risorse delle persone assistite. Tiene altresì conto della situazione individuale, delle caratteristiche e dei bisogni specifici delle persone assistite, con l'obiettivo di garantire una presa a carico adeguata ai bisogni reali e concreti e delle aspettative della singola persona.
4. Il rapporto con le persone assistite è improntato alla collaborazione. Il mandato, nelle parti che concernono le disposizioni e condizioni legali, come anche i doveri e i diritti delle persone assistite, è discusso e documentato d'intesa con queste ultime. Tutte le informazioni e tutti gli interventi rilevanti ai fini del mandato di assistenza riabilitativa vengono precisati e spiegati in modo semplice, comprensibile e accessibile alle persone assistite.
5. Per quanto possibile, le operatrici e gli operatori dell'assistenza riabilitativa pianificano gli interventi sollecitando l'adesione delle persone assistite. A questo scopo favoriscono lo sviluppo di una relazione fondata su un'alleanza di lavoro positiva.
6. Le operatrici e gli operatori dell'assistenza riabilitativa operano a tutela della sicurezza della collettività e della prevenzione della commissione di reati e di violazioni dell'integrità delle persone. I servizi di assistenza riabilitativa tengono nella debita considerazione i diritti e i bisogni delle vittime di reato per tutte le questioni che le riguardano. Di norma, i contatti con le vittime sono organizzati tramite enti specializzati ai sensi della legge sull'aiuto alle vittime di reati (LAV)<sup>4</sup>.
7. Al fine di sostenere, consigliare e informare in maniera adeguata i familiari e i congiunti delle persone assistite, le operatrici e gli operatori dell'assistenza riabilitativa li indirizzano verso i servizi competenti.
8. I servizi di assistenza riabilitativa assicurano una corretta esecuzione del mandato loro attribuito e rispondono in maniera chiara e sollecita all'autorità mandante (ad es. tribunali, autorità di esecuzione o altri uffici di assistenza riabilitativa), in particolare mediante rapporti e preavvisi.
9. I servizi di assistenza riabilitativa operano in partenariato con le autorità di esecuzione, gli stabilimenti per l'esecuzione delle sanzioni penali, le autorità di perseguimento penale e i servizi di interesse generale<sup>5</sup> allo scopo di garantire una presa a carico coordinata e interdisciplinare delle persone assistite nonché una gestione ottimale della transizione dal regime di detenzione al regime di esecuzione penale esterna o alla vita in libertà. Inoltre, promuovono e partecipano allo scambio di informazioni tra gli attori implicati, nella misura in cui tale scambio è necessario all'espletamento dei rispettivi compiti.
10. Le operatrici e gli operatori dell'assistenza riabilitativa operano in conformità agli standard etici e deontologici specifici al proprio ambito d'intervento, vigenti a livello cantonale, concordatario, nazionale e internazionale.

<sup>4</sup> Legge federale concernente l'aiuto alle vittime di reati del 23 marzo 2007, versione del 1° gennaio 2019 (RS 312.5).

<sup>5</sup> Nell'ambito dell'assistenza riabilitativa si considerano servizi di interesse generale le autorità di protezione dei minori e degli adulti, i servizi sociali, le autorità di migrazione, le assicurazioni sociali e per l'invalidità e le autorità cantonali di gestione delle minacce.

11. Le Direzioni dei servizi di assistenza riabilitativa garantiscono il giusto equilibrio tra le mansioni, le competenze e le risorse umane necessarie all'adempimento del loro mandato. Fondano la loro azione su metodi moderni e scientificamente validi, integrandoli e applicandoli alla presa a carico delle persone assistite. Assicurano inoltre la formazione permanente e continua del loro personale.
12. I principi sopra elencati si applicano con imparzialità e senza discriminazioni fondate su provenienza, colore della pelle, sesso, genere, età, orientamento o identità sessuale, lingua, ceto sociale, reddito, stile di vita, concezione del mondo, convinzioni religiose e politiche o disabilità fisiche, mentali e cognitive<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Cfr. l'art. 8 cpv. 2 Cost. (RS 101).

## Parte IV: Organizzazione ed esecuzione dell'assistenza riabilitativa

### Triage

13. Alla ricezione del mandato di assistenza riabilitativa occorre definire la necessità o meno di procedere ad una valutazione approfondita del rischio di recidiva. Questo discrimine avviene applicando uno strumento di triage strutturato e validato.<sup>7</sup>

### Primo contatto

14. A ricezione del mandato di assistenza riabilitativa e sulla base del dossier un'operatrice o un operatore dell'assistenza riabilitativa convoca la persona assistita entro un congruo lasso di tempo. Se le circostanze lo consentono, il primo contatto con le persone in esecuzione di pena o di misura avviene già all'interno dello stabilimento per l'esecuzione delle sanzioni penali.
15. Durante il primo colloquio, la persona assistita è informata in merito al mandato di assistenza riabilitativa, agli obiettivi, alle azioni da intraprendere e ai suoi diritti e doveri. L'operatrice o l'operatore dell'assistenza riabilitativa fornisce l'aiuto necessario ai suoi bisogni primari (alloggio, risorse o reddito, salute ecc.) e, se opportuno, la indirizza verso i servizi territoriali di base.
16. Durante il primo colloquio, è necessario prestare ascolto al posizionamento della persona assistita rispetto al reato commesso, alle sue risorse e alle sue fragilità, alle questioni da lei sollevate e agli aspetti problematici che potrebbero esporla al rischio di recidiva.

### Valutazione iniziale

17. Sulla base dei risultati del triage, si procede ad una prima analisi del caso specifico con l'obiettivo di identificare il rischio di recidiva, i fattori di protezione e di rischio, le necessità di intervento e gli elementi che potrebbero influenzare la ricettività della persona assistita. Questa valutazione si fonda su procedure uniformate e strutturate<sup>8</sup>.
18. L'operatrice o l'operatore dell'assistenza riabilitativa raccoglie tutta la documentazione necessaria alla valutazione iniziale, quali gli atti della procedura penale e della condanna, l'estratto del casellario giudiziale, eventuali perizie o valutazioni criminologiche, precedenti rapporti sui trattamenti terapeutici, le relazioni redatte in precedenza da altri enti e le decisioni dell'autorità di esecuzione.
19. La persona assistita è informata sulla procedura di valutazione e sui risultati della stessa. Il suo punto di vista ed eventuali divergenze sono considerati e integrati nella pianificazione dell'assistenza riabilitativa.
20. Allo scopo di supportare le operatrici e gli operatori dell'assistenza riabilitativa nella valutazione dei singoli casi, va garantita loro una formazione sui fondamenti, sui metodi e sugli strumenti dell'analisi criminologica, così come della loro applicazioni ai singoli casi.

---

<sup>7</sup> Cfr. la procedura ROS (Risikoorientierter Sanktionenvollzug) dei Concordati della Svizzera tedesca e la procedura PLESORR (Processus latin d'exécution des sanctions orientées vers le risque et les ressources) del Concordato dei Cantoni latini.

<sup>8</sup> Cfr. la nota 7.

21. Le singole situazioni seguono un processo evolutivo. La valutazione deve quindi essere rivista e, se del caso, i risultati della stessa devono essere adeguati ogni qualvolta se ne presenti la necessità.<sup>9</sup>

## Planificazione dell'intervento

22. Sulla base dei colloqui svolti e della valutazione della situazione individuale, l'operatrice o l'operatore dell'assistenza riabilitativa elabora un piano di esecuzione, da conservare nel dossier della persona assistita. Il piano definisce gli obiettivi, le fasi e le azioni da compiere, orientando la presa a carico del mandato e la relazione professionale instaurata con la persona assistita. Consente inoltre di rilevare i progressi nel processo di cambiamento
23. Nel piano di esecuzione sono indicati gli aspetti personali e contestuali che richiedono attenzione, ovvero i bisogni concreti della persona assistita (bisogni di cambiamento o di sorveglianza). Occorre altresì specificare gli obiettivi e le azioni necessarie al loro raggiungimento. Queste ultime devono comprendere misure di accompagnamento e di reinserimento sociale e tenere conto del reato e dei rischi eventuali. L'accompagnamento, più che su carenze e aspetti negativi riferiti al passato, deve basarsi sulle risorse della persona assistita. A questo scopo la si sostiene nell'identificare le proprie risorse, i propri valori pro-sociali e gli obiettivi da raggiungere, che dovranno essere integrati del piano di esecuzione. E' infatti necessario fondare l'accompagnamento su una solida alleanza con la persona assistita affinché migliori le sue possibilità di cambiamento.
24. Il piano di esecuzione deve inoltre evidenziare possibili situazioni di criticità che potrebbero insorgere durante il mandato. Queste evenienze vanno discusse con la persona assistita e tutte le persone coinvolte nell'esecuzione del mandato devono sapere come reagire al manifestarsi di specifici segnali di criticità<sup>10</sup>.
25. Alla persona assistita va data la possibilità di partecipare attivamente alla pianificazione dell'assistenza riabilitativa, sulla cui base andranno poi discusse, sempre con il diretto coinvolgimento della persona assistita, le azioni da intraprendere per ogni ambito di intervento. A tal fine, è opportuno utilizzare tutti i mezzi a disposizione per favorire l'instaurarsi di un rapporto di fiducia e di un'alleanza di lavoro favorevoli ad una partecipazione attiva della persona assistita nel processo di cambiamento.
26. Il piano di assistenza deve essere rivisto e, se necessario, modificato in funzione dell'aggiornamento della valutazione iniziale di modifiche intervenute nella situazione della persona assistita.

---

<sup>9</sup> Il pt. 70 delle Regole del Consiglio d'Europa in materia di probation (CM Rec (2010)1) stabilisce che è necessario svolgere un'analisi della situazione specifica delle persone autrici di reato: «a) nel momento in cui è determinata la pena o la misura più appropriata o allorché si prevede una soluzione diversa dalla procedura penale formale; b) all'inizio di un periodo di supervisione; c) in caso di cambiamenti importanti nella vita dell'autore di reato; d) allorché si prevede di modificare la natura o il livello di supervisione; e) al termine della misura di supervisione».

<sup>10</sup> Nel corso dell'esecuzione di un mandato possono insorgere situazioni che richiedono un'attenzione particolare in quanto potenzialmente ad esito critico. Il bisogno di sorveglianza della persona assistita viene valutato a partire da un'ipotesi sui meccanismi che producono un comportamento contrario alla legge, ovvero sulla base delle specifiche condizioni che, se presenti, possono sfociare nel reato. Per poter reagire in maniera tempestiva, è necessario indicare nel piano di esecuzione le possibili situazioni critiche identificabili nel comportamento o nella situazione della persona assistita, ad esempio in ambiti quali il lavoro, l'alloggio, la gestione del reddito, i rapporti familiari o di convivenza, l'ambiente sociale, la salute, lo stato psichico, le dipendenze, gli interventi assistenziali o terapeutici e i rapporti con persone di riferimento e significative per la persona assistita.

## L'esecuzione della presa a carico

27. La presa a carico dell'assistenza riabilitativa è finalizzata all'abbandono di comportamenti illeciti e al reinserimento sociale delle persone assistite, attraverso un approccio costruttivo fondato sui bisogni. L'intensità dell'intervento è commisurata al livello di rischio<sup>11</sup>.
28. Le operatrici e gli operatori dell'assistenza riabilitativa fondano i loro interventi su metodi, tecniche e approcci riconosciuti e basati su prove empiriche, quali il *case management*, l'orientamento al rischio e alle risorse, il *problem solving*, l'approccio sistemico o cognitivo-comportamentale, la desistenza e il colloquio motivazionale.
29. L'intensità degli interventi<sup>12</sup> deve essere adeguata alla situazione e alle necessità del momento e tiene conto delle disponibilità della persona assistita; eventuali osservazioni al riguardo vanno annotate nel dossier. Qualora gli interventi coinvolgano anche altre professioniste o professionisti, occorre coordinarne la presa in carico e i compiti rispettivi, organizzando incontri di rete secondo le necessità.
30. Quando necessario, le operatrici o gli operatori dell'assistenza riabilitativa coinvolgono nella presa a carico altri enti, servizi e professioniste/i. In questo caso assumono il coordinamento degli interventi e assicurano un adeguato scambio di informazioni nel rispetto del segreto d'ufficio ai sensi del diritto penale.
31. Qualora la persona assistita non rispetti le condizioni e/o le consegne concordate, l'operatrice o l'operatore dell'assistenza riabilitativa interviene con misure e tempistiche adeguate<sup>13</sup>, tenendo conto delle circostanze in cui si è prodotto il comportamento inappropriato, della situazione individuale specifica e della necessità di tutela della sicurezza pubblica. Le inadempienze e le misure adottate sono iscritte nel dossier personale.
32. Al fine di gestire le inadempienze nel modo più uniforme possibile, i servizi di assistenza riabilitativa promuovono valori e procedure interni comuni.

## Valutazione della presa a carico

33. L'operatrice e l'operatore dell'assistenza riabilitativa valuta a intervalli regolari il corretto svolgimento e gli effetti dell'accompagnamento e ne modifica se necessario la pianificazione o l'intensità.
34. Ai fini della valutazione, l'operatrice o l'operatore dell'assistenza riabilitativa tiene conto del punto di vista della persona assistita, alla quale viene chiesto di valutare i benefici che trae dagli interventi.
35. Alla scadenza del mandato di assistenza riabilitativa viene svolta una valutazione conclusiva. La persona assistita è informata che tale valutazione è conservata nel suo dossier personale ed è consultabile in qualsiasi momento.

---

<sup>11</sup> Il termine «intervento» si riferisce a tutte le azioni intraprese in maniera strutturata e programmata nel quadro dell'assistenza riabilitativa. Si tratta di azioni che intervengono sui comportamenti connessi al reato (meccanismi che producono comportamenti illeciti o addirittura, competenze nella gestione dei conflitti, senso critico ecc.); ma anche di incontri informativi sulle procedure e sulle regole della giustizia penale; attività di consulenza in ambito psicosociale; assistenza per la ricerca di un alloggio, un lavoro, un'occupazione o risorse finanziarie; sostegno nella gestione del tempo libero o nella creazione di relazioni sociali; assistenza nella gestione finanziaria; mediazione e gestione della liquidazione debiti; mediazione e coordinamento con servizi terapeutici, o specializzati.

<sup>12</sup> Gli interventi sono azioni messe in atto durante l'accompagnamento di presa a carico del mandato di assistenza riabilitativa. L'intensità di questi interventi è la frequenza con cui si hanno contatti con la persona assistita, siano essi in presenza o telefonici. Gli studi mostrano che il rischio recidiva è massimo nel periodo immediatamente successivo alla liberazione; motivo per il quale l'intensità degli interventi deve essere maggiore all'uscita dal carcere, indipendentemente dalla situazione specifica della persona assistita. Successivamente, l'intensità andrà adeguata in base all'evolversi della situazione.

<sup>13</sup> Le misure adottate possono essere di intensità variabile e vanno adeguate al singolo caso.

## Redazione di rapporti

36. Su richiesta dell'autorità di esecuzione competente e in ogni caso alla scadenza del mandato penale, il servizio di assistenza riabilitativa redige un rapporto sull'andamento e l'evoluzione della presa in carico.
37. Il servizio di assistenza riabilitativa stabilisce quale procedura adottare nei casi in cui la persona assistita si sottragga all'assistenza riabilitativa o se questa non sia più possibile o necessaria (art. 95 cpv. 3 e art. 295 CP).
38. Il rapporto all'autorità mandante riferisce della situazione personale e del comportamento della persona assistita<sup>14</sup>. Deve inoltre indicare il periodo e la maniera in cui si è svolta l'assistenza riabilitativa, gli obiettivi raggiunti, l'aderenza alle condizioni del mandato, l'evoluzione dei fattori di rischio connessi al reato e la qualità della collaborazione. Generalmente, esprime anche un parere sulla necessità che altri servizi proseguano la presa in carico e formula raccomandazioni al riguardo.
39. La persona assistita viene informata del contenuto del rapporto, il quale deve riportare anche il suo punto di vista. Qualora il rapporto non possa essere discusso con la persona assistita, ne vanno indicati i motivi.
40. Il rapporto deve essere validato e controfirmato da una persona con funzioni direttive del servizio di assistenza riabilitativa e trasmesso all'autorità competente entro i termini stabiliti.

## Termine del mandato

41. Prima della scadenza del mandato di assistenza riabilitativa, la persona assistita viene convocata a un colloquio di valutazione conclusiva sull'evoluzione dell'accompagnamento, sugli obiettivi raggiunti, sull'eventuale seguito futuro e sulle raccomandazioni conseguenti. Il riassunto del colloquio è conservato nel dossier della persona assistita.

## Trasmissione del mandato a un altro Cantone

42. Il Cantone competente per l'esecuzione dell'assistenza riabilitativa è quello che ha pronunciato la sentenza di condanna. Qualora la persona condannata non risieda in tale Cantone, di norma l'autorità competente del Cantone di condanna trasmette il mandato all'autorità competente del Cantone di residenza, la quale conferma l'accettazione del mandato.
43. L'autorità mandante assicura il tempestivo coinvolgimento del servizio di assistenza riabilitativa del Cantone di residenza, nonché una corretta trasmissione del mandato e di tutte le informazioni pertinenti sulla persona assistita e dei bisogni della presa a carico.
44. L'assistenza riabilitativa del Cantone di residenza trasmette un rapporto al termine del mandato, rispettivamente in caso di inosservanza delle condizioni previste, di comportamento repressibile della persona assistita o su richiesta motivata del Cantone di condanna.
45. Alla scadenza del mandato e dopo aver ricevuto il rapporto finale, il Cantone di condanna solleva per iscritto dal mandato il servizio di assistenza riabilitativa del Cantone di residenza.

---

<sup>14</sup> La descrizione della situazione personale e della condotta della persona assistita deve riferire in merito alla personalità, all'evoluzione personale, alla situazione abitativa e lavorativa, alla cerchia sociale, alla gestione finanziaria, ai problemi di salute (ad es. tossicodipendenze), allo stato psichico, al comportamento nel tempo libero e a interventi assistenziali o terapeutici.

## Parte V: Gestione della transizione<sup>15</sup>

46. Qualora l'assistenza riabilitativa fosse pronunciata a seguito di una liberazione condizionale, l'autorità di esecuzione e lo stabilimento per l'esecuzione della sanzione penale si concertano sul coinvolgimento del servizio di assistenza riabilitativa. In particolare definiscono tempi e modalità della trasmissione del mandato. Alla ricezione del mandato, un'operatrice o un operatore dell'assistenza riabilitativa contatta i servizi competenti dello stabilimento, le operatrici o gli operatori coinvolti nell'esecuzione penale e la persona detenuta, allo scopo di pianificare in maniera concertata la liberazione e il ritorno in società. Lo scopo di tale procedura è di dare continuità al piano di esecuzione e agli obiettivi avviati durante la detenzione, ovvero garantire la continuità della presa a carico<sup>16</sup>.
47. Se al termine del mandato di assistenza riabilitativa un accompagnamento della persona assistita dovesse essere ancora necessario, il servizio di assistenza riabilitativa coinvolge tempestivamente i servizi di rete al fine di assicurare una transizione senza soluzione di continuità.

---

<sup>15</sup> Il termine «gestione della transizione» si riferisce a un insieme di interventi tesi alla risocializzazione duratura delle persone sottoposte a sanzione penale. La gestione della transizione si differenzia dalla preparazione alla liberazione per il fatto di seguire un programma a lungo termine e di ampio respiro che ingloba tutte le fasi dell'esecuzione penale, fino a un'eventuale presa a carico dopo la liberazione definitiva; implica pertanto una stretta collaborazione tra tutti i soggetti coinvolti nell'esecuzione penale, in particolare degli stabilimenti per l'esecuzione delle sanzioni penali e dei servizi di assistenza riabilitativa. Essendo il rischio di recidiva particolarmente elevato nel periodo immediatamente successivo alla liberazione, la gestione della transizione mira altresì ad assicurare la continuità della presa a carico nel periodo post-detentivo attraverso una comunicazione, un coordinamento e un'interconnessione adeguati tra tutte le professioniste / tutti i professionisti e tutti i servizi coinvolti, nonché sulla base di un piano di risocializzazione organico che integri tutte le misure previste a tale scopo.

<sup>16</sup> Cfr. il pt. 39 delle Regole del Consiglio d'Europa in materia di probation (CM Rec (2010)1).

## Parte VI: Dossier personale, diritti e obblighi di informazione

### Dossier personale

48. Per ogni persona assistita va tenuto un dossier personale, da aggiornare in maniera chiara, sistematica e tempestiva, sin dal primo contatto.
49. Il dossier contiene i dati anagrafici e penali della persona assistita e tutte le informazioni rilevanti ai fini del corretto svolgimento dell'assistenza riabilitativa. Fanno parte del dossier i resoconti dei contatti avuti con la persona assistita e con le professioniste e i professionisti coinvolti nell'esecuzione penale, le informazioni sul lavoro svolto e gli atti salienti del procedimento e dell'esecuzione penali. I risultati del triage e della valutazione iniziali, come pure il piano di esecuzione e le valutazioni dell'accompagnamento, completano il dossier individuale.
50. I dossiers individuali soggiacciono a verifica periodica della Direzione del servizio di assistenza riabilitativa e sono messi a disposizione in caso di controlli esterni (ad es. indagini amministrative).
51. In conformità alle disposizioni legali, le persone assistite hanno accesso in qualsiasi momento al dossier personale.

### Diritti e obblighi di informazione

52. Il personale dei servizi di assistenza riabilitativa è tenuto al segreto d'ufficio. La trasmissione di informazioni sulle persone assistite è possibile unicamente nei casi e nelle condizioni previsti dalla legge<sup>17</sup>.
53. Le autorità giudiziarie e di esecuzione delle sanzioni penali hanno il diritto di richiedere in ogni momento informazioni ai servizi di assistenza riabilitativa e di esigere dei rapporti sulle persone assistite.
54. In presenza di sospetti concreti di reati perseguibili d'ufficio o qualora nell'esercizio delle loro funzioni, le collaboratrici e i collaboratori dei servizi di assistenza riabilitativa siano venute/i a conoscenza di altri fatti gravi<sup>18</sup>, sono tenute/i a informarne immediatamente il loro superiore gerarchico.
55. Qualora, nell'esercizio delle loro funzioni, le collaboratrici o i collaboratori dell'assistenza riabilitativa vengano a conoscenza della necessità di protezione di un minore o di un adulto, in accordo con il superiore gerarchico, ne informano il servizio cantonale competente<sup>19</sup>. Di norma, la persona direttamente interessata viene informata della segnalazione.

---

<sup>17</sup> Cfr. l'art. 95 cpv. 1 CP e l'art. 320 CP (RS 311.0); la LPD (legge federale sulla protezione dei dati del 19 giugno 1992; RS 235.1); il pt. 89 delle Regole del Consiglio d'Europa in materia di probation (CM Rec (2010)1).

<sup>18</sup> Sono fatti gravi:  
- a possibile violazione dell'integrità fisica, psichica o sessuale di un'altra persona;  
- altri pericoli gravi a cui è esposta un'altra persona;  
- fatti di natura medica in presenza di rischi gravi e concreti per la salute.

<sup>19</sup> Cfr. l'art. 314d CC (RS 210).

## Parte VII: Risorse

### Strumenti di lavoro e risorse finanziarie

56. I servizi di assistenza riabilitativa devono essere attrezzati in maniera adeguata all'espletamento del loro mandato, ovvero disporre di:

- uffici (con annessi locali di archiviazione);
- postazioni di lavoro dotate degli strumenti necessari allo svolgimento delle attività richieste (arredi, attrezzature e materiale d'ufficio);
- spazi adeguati per le riunioni, la conduzione di colloqui individuali o di gruppo;
- armadi chiusi per la conservazione dei dossieri attivi o passivi delle persone assistite;
- dispositivi e strumenti informatici e di comunicazione (telefono, e-mail ecc.);
- impianti e dispositivi di sicurezza (sistemi di allarme e antincendio in tutti gli uffici e in tutte le sale colloqui e, se opportuno, sistemi di telefonia mobile, kit di primo soccorso, defibrillatori ecc.);
- soluzioni per la mobilità (abbonamenti/biglietti per i mezzi pubblici, auto di servizio, carsharing, biciclette ecc.).

57. I servizi di assistenza riabilitativa devono disporre delle necessarie risorse finanziarie per:

- garantire la presa a carico dei mandati e la tenuta della contabilità;
- retribuire le collaboratrici e i collaboratori in maniera congrua, secondo le funzioni ricoperte, e rimborsare le spese relative all'esercizio del loro lavoro;
- finanziare le attività di formazione continua, supervisione e intervizione.

È altresì auspicabile che dispongano delle necessarie risorse per finanziare i progetti e le attività delle persone assistite e che concorrono al raggiungimento degli obiettivi dell'accompagnamento, nella misura in cui non possano essere finanziati da altri servizi (corsi di formazione, attività per lo sviluppo del capitale sociale, spostamenti, aiuto in caso di emergenza ecc.).

58. I locali dei servizi di assistenza riabilitativa, in particolare quelli destinati all'accoglienza, all'attesa ai colloqui, sono organizzati e arredati in maniera consona al contesto formale in cui si svolge l'assistenza riabilitativa. Essi sono disposti in modo da assicurare la confidenzialità dei colloqui e l'insorgere di un'alleanza di lavoro positiva tra le operatrici / operatori e le persone assistite.

## Personale

### Qualifiche e selezione<sup>20</sup>

59. Per accedere alla professione di operatrice/operatore dell'assistenza riabilitativa è necessaria la formazione completa in lavoro sociale o una formazione equivalente e, di preferenza, aver seguito una formazione continua e/o aver lavorato nell'ambito dell'esecuzione delle sanzioni penali, della presa a carico di persone autrici di reato, della psichiatria o della psicologia forense.

60. Nel corso della procedura di selezione i requisiti della funzione sono comunicati in maniera chiara ed esplicita. Oltre l'idoneità, la formazione e le capacità cognitive delle persone candidate, sono prese in considerazione l'integrità personale<sup>21</sup>, il grado di maturità, la capacità di riflessione e la predisposizione al lavoro in

<sup>20</sup> Cfr. il pt. 3 delle linee guida concernenti la selezione, la formazione e lo sviluppo professionale del personale dei servizi penitenziari e di probation (CM(2019)111-add).

<sup>21</sup> L'integrità delle candidate / dei candidati va valutata in maniera mirata, ad esempio tramite domande, certificati del casellario giudiziale e del registro delle esecuzioni e fallimenti, referenze e altre ricerche.

équipe. Le candidate e i candidati devono inoltre essere disposte/i a seguire corsi di formazione di base e continua nell'ambito dell'esecuzione delle sanzioni penali e del lavoro sociale<sup>22</sup>.

61. Le operatrici e gli operatori dell'assistenza riabilitativa devono disporre di ampie conoscenze metodologiche e specialistiche, grazie alle quali costruire e gestire alleanze di lavoro positive in contesti coercitivi (ad es. utilizzando metodi quali il *case management*, il lavoro orientato ai rischi e alle risorse, il *problem solving*, l'approccio sistemica, la desistenza, il colloquio motivazionale).

### Formazione

62. Le operatrici e gli operatori dell'assistenza riabilitativa vengono formate/i e messe/i nelle condizioni di operare in modo autonomo entro i limiti stabiliti da regole, direttive e disposizioni di legge, dalle direttive istituzionali, dai principi organizzativi e dagli standard etici e deontologici.
63. Le operatrici e gli operatori dell'assistenza riabilitativa aggiornano, approfondiscono e ampliano le loro conoscenze professionali frequentando corsi di formazione di base e continua. I servizi di assistenza riabilitativa si assicurano che le loro collaboratrici e loro collaboratori seguano corsi di formazione di base e continua nel loro ambito di attività secondo la funzione, il grado di responsabilità e le mansioni (indicativamente da uno a tre giorni all'anno)<sup>23</sup>.
64. Il prima possibile dopo l'entrata in servizio, le operatrici e gli operatori dell'assistenza riabilitativa sono formate/i ai principi della prevenzione della recidiva e, in particolare, alla pratica basata sui rischi e sulle risorse.
65. Le operatrici e gli operatori dell'assistenza riabilitativa che si occupano di persone autrici di tipologie di reati particolari o con bisogni di assistenza particolari (come ad esempio autrici o autori di reati violenti o sessuali, tossicodipendenti, persone affette da malattie mentali e con un passato migratorio problematico) ricevono, per quanto possibile, una formazione specifica. I servizi di assistenza riabilitativa possono adattare tali corsi alle loro esigenze specifiche, allargando la fascia delle persone destinatarie e decidere quali temi trattare.

### Carichi di lavoro<sup>24</sup>

66. I servizi di assistenza riabilitativa devono disporre di personale sufficiente per poter erogare un servizio di qualità. Un'adeguata ripartizione del carico di lavoro tra le collaboratrici e i collaboratori consente di assicurare un accompagnamento adeguato delle persone assistite, lo scambio interno al servizio sui casi trattati (riunioni di équipe, supervisione e intervizione) e di dedicare il tempo necessario alle attività di formazione.
67. I servizi di assistenza riabilitativa ripartiscono il carico di lavoro secondo una visione d'insieme<sup>25</sup>, ovvero tenendo debitamente conto del numero di casi da assegnare e della mole di lavoro necessaria per ognuno di essi (ad es. classificandoli per tipologia)<sup>26</sup>.

<sup>22</sup> Cfr. la pag. 5 del commento alle Regole del Consiglio d'Europa in materia di *probation* (CM Rec (2010)1).

<sup>23</sup> A titolo comparativo, il personale addetto alla presa in carico delle persone detenute e alla sicurezza nelle strutture carcerarie deve seguire almeno tre giorni di formazione all'anno. Cfr. per il Concordato della Svizzera centrale e del nord-ovest, l'art 11 cpv. 2 del documento «Richtlinie betreffend Betreuungs- und Sicherheitspersonal im Justizvollzug» del 20 marzo 2020 (in tedesco); per il Concordato della Svizzera orientale, il pt. 6.2 del documento «Richtlinien für das Betreuungs- und Sicherheitspersonal im Justizvollzug» del 3 aprile 2020 (in tedesco); per il Concordato dei Cantoni latini, il pt. 6.2 del documento «Lignes directrices pour le personnel d'encadrement et de sécurité des établissements de détention» del 21 aprile 2020 (in francese e tedesco).

<sup>24</sup> Con «carico di lavoro» si intende il numero di dossiers ad ogni singola collaboratrice e collaboratore assunti a tempo pieno.

<sup>25</sup> Cfr. il pt. 29 delle Regole del Consiglio d'Europa in materia di *probation* (CM/Rec(2010)1): «Gli operatori dei servizi di *probation* devono essere in numero sufficiente per poter svolgere efficientemente la loro missione. Il numero di casi che ogni operatore deve trattare deve permettergli di sorvegliare, guidare e assistere efficacemente gli autori di reato in maniera umana e, se opportuno, di lavorare con le loro famiglie e, eventualmente, con le vittime. Se la domanda è eccessiva, è responsabilità della direzione cercare soluzioni ed indicare al personale i compiti prioritari». Cfr. anche la pag. 6 del commento alle Regole del Consiglio d'Europa in materia di *probation*.

<sup>26</sup> Sulla base dell'esperienza e delle stime delle/dei dirigenti dei servizi di assistenza riabilitativa che hanno collaborato alla formulazione delle presenti raccomandazioni, nell'ambito dell'assistenza riabilitativa il carico di lavoro per operatrice/operatore si situa tra 20 e 50 casi da trattare, a seconda della complessità e del livello di rischio.

## Sicurezza

68. I servizi di assistenza riabilitativa dispongono di un piano di sicurezza<sup>27</sup> adeguato al contesto coercitivo in cui operano al fine di garantire la protezione del proprio personale all'interno (ad es. durante i colloqui) o all'esterno (ad es. durante le visite a domicilio o colloqui fuori sede). Inoltre, operano in conformità alle direttive e alle regole vigenti in materia di infrastrutture, gestione delle presenze, sistemi di allarme e gestione delle emergenze (identificare e reagire alle situazioni di pericolo).

---

<sup>27</sup> Nell'esercizio delle loro funzioni, le operatrici e gli operatori dell'assistenza riabilitativa possono subire minacce e violenze. Al fine di garantire la sicurezza del proprio personale, i servizi di assistenza riabilitativa sono tenuti ad adottare i necessari provvedimenti in ambito edilizio, tecnico e organizzativo.

## Parte VIII: Garanzia della qualità

### Riflessione sulla presa in carico

69. La presa a carico delle persone assistite è oggetto di riflessione e discussione regolari con altre professioniste e altri professionisti. A questo scopo le operatrici e gli operatori dell'assistenza riabilitativa devono poter contare su:

- doppi controlli<sup>28</sup>;
- riunioni di équipe;
- supervisione e intervizione;
- conferenze e seminari sull'assistenza riabilitativa.

70. Per i casi problematici, laddove la presa a carico si è rivelata insoddisfacente, è necessario analizzare la qualità della collaborazione tra tutte le persone che hanno partecipato alla presa a carico e le loro rispettive valutazioni. Vanno quindi coinvolte/i tutte le operatrici e tutti gli operatori dell'esecuzione penale affinché le nuove conoscenze acquisite e gli insegnamenti tratti possano essere condivisi, oltre che con il personale dei servizi di assistenza riabilitativa, anche con gli altri attori coinvolti nella presa a carico.

### Analisi statistiche e controlli

71. I servizi di assistenza riabilitativa effettuano analisi statistiche sui mandati loro attribuiti allo scopo di rendere conto del lavoro svolto e confrontarlo con quello di altri Cantoni. A tale scopo, tengono conto delle esigenze cantonali e nazionali per le variabili da analizzare.

72. I servizi di assistenza riabilitativa dispongono di processi e strumenti di controllo interni affidabili allo scopo di valutare e migliorare le loro pratiche e garantire la piena osservanza degli standard applicabili.

\*\*\*

---

<sup>28</sup> Per «doppi controlli» si intendono, ad esempio, i secondi controlli svolti da un superiore o il secondo avviso di un/una collega in caso di dubbio.