

**SVS** Schweizerischer Verband  
der Sozialversicherungs-Fachleute

---

**FEAS** Fédération suisse des employés  
en assurances sociales

---

**FIAS** Federazione svizzera degli impiegati  
delle assicurazioni sociali

---



# Guida Esame professionale di specialista in materia di assicurazione sociale

Stato 2015

---

*Versione 1.0, sblocco, 25 aprile 2016*

...

# Sommario

<b>1</b>	<b>Introduzione .....</b>	<b>5</b>
1.1	Scopo della guida .....	5
1.2	Profilo professionale .....	5
1.2.1	Settore di attività .....	5
1.2.2	Principali competenze professionali .....	5
1.2.3	Esercizio della professione .....	5
1.2.4	Contributo della professione alla società, all'economia, alla cultura e alla natura .....	6
1.3	Organizzazione .....	6
<b>2</b>	<b>Materie .....</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Esame .....</b>	<b>8</b>
3.1	Organizzazione e svolgimento .....	8
3.2	Generi d'esame .....	8
3.2.1	Esami scritti .....	8
3.2.2	Esami orali .....	9
3.3	1° parte .....	10
3.3.1	Assicurazione vecchiaia e superstiti (AVS) .....	10
3.3.2	Assicurazione invalidità (AI) .....	10
3.3.3	Assicurazione infortuni (obbligatoria e complementare) (Ainf) .....	10
3.3.4	Assicurazione malattia sociale (obbligatoria e complementari) (AMal) .....	10
3.3.5	Previdenza professionale (obbligatoria e sovra obbligatoria) (PP) .....	11
3.4	2° parte .....	12
3.4.1	Sicurezza sociale (SiSo) .....	12
3.4.2	Assicurazione disoccupazione e indennità in caso d'insolvenza (AD) .....	12
3.4.3	Indennità per perdita di guadagno (IPG), indennità di maternità (IMat), assegni familiari (AF), assicurazione militare (AM) .....	12
3.4.4	Diritto / Coordinamento .....	13
3.4.5	Prestazioni complementari (PC) ed assistenza sociale (AS) .....	13
<b>4</b>	<b>Visione d'insieme delle materie esaminate e delle note .....</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>Allegati: Competenze per materia esaminata .....</b>	<b>15</b>
5.1	Assicurazione vecchiaia e superstiti (AVS) .....	15
5.1.1	Competenze richieste .....	15
5.1.2	Fondamenta dell'assicurazione vecchiaia e superstiti .....	16
5.2	Assicurazione invalidità (AI) .....	17
5.2.1	Competenze richieste .....	17
5.2.2	Fondamenta dell'assicurazione invalidità .....	18
5.3	Assicurazione infortuni (obbligatoria e complementare) (Ainf) .....	20
5.3.1	Competenze richieste .....	20
5.3.2	Fondamenta dell'assicurazione infortuni obbligatoria .....	21
5.3.3	Basi dell'assicurazione infortuni complementare (LCA) .....	22

5.4	Assicurazione malattia (obbligatoria e complementare) (AMal)	24
5.4.1	Competenze richieste	24
5.4.2	Fondamenta dell'assicurazione malattia obbligatoria	25
5.4.3	Fondamenta dell'assicurazione malattia complementare secondo la LCA e delle indennità giornaliere secondo la LCA	26
5.5	Previdenza professionale obbligatoria e sovra obbligatoria (PP)	28
5.5.1	Competenze richieste	28
5.5.2	Fondamenta della previdenza professionale obbligatoria e sovra obbligatoria	29
5.6	Sicurezza sociale (SiSo)	31
5.6.1	Competenze richieste	31
5.6.2	Fondamenta della sicurezza sociale	32
5.6.3	Tendenze attuali nella politica e nelle assicurazioni sociali	32
5.7	Assicurazione disoccupazione e indennità in caso di insolvenza (ADI)	33
5.7.1	Competenze richieste	33
5.7.2	Fondamenta dell'assicurazione disoccupazione e indennità in caso d'insolvenza	34
5.8	Indennità per perdita di guadagno (IPG), indennità maternità (IMat), assegni familiari (AF), assicurazione militare (AM)	35
5.8.1	Descrizione del ramo indennità per perdita di guadagno (IPG) e dell'indennità maternità (IMat)	35
5.8.2	Descrizione del ramo assegni familiari (AF)	36
5.8.3	Descrizione del ramo assicurazione militare (AM)	38
5.9	Diritto e coordinamento	40
5.9.1	Descrizione del ramo diritto	40
5.9.2	Descrizione del ramo coordinamento	42
5.10	Prestazioni complementari (PC) e assistenza sociale (AS)	44
5.10.1	Descrizione del ramo prestazioni complementari (PC)	44
5.10.2	Descrizione del ramo assistenza sociale	45

# 1 Introduzione

L'attestato federale professionale di specialista in assicurazione sociale è conferito in seguito al superamento dell'esame professionale. L'esame verifica le competenze indicate in questa guida e le competenze acquisite nella pratica professionale. Le competenze sono state determinate e riassunte in un profilo di competenze tramite un'analisi eseguita con degli specialisti in materia.

## 1.1 Scopo della guida

La commissione d'esame rilascia la presente guida sulla base della cifra 2.21, lettera a) del regolamento per l'esame professionale di specialista in assicurazione sociale del 21 luglio 2015.

La guida offre ai candidati d'esame una visione d'insieme sui principali aspetti dell'esame professionale federale di specialista in assicurazioni sociali e si riferisce al regolamento dell'esame professionale per l'ottenimento del brevetto federale di specialista in assicurazione sociale del 21 luglio 2015.

La guida contiene:

- Tutte le informazioni importanti sulla preparazione e lo svolgimento dell'esame professionale.
- Informazioni sulle materie relative
- Una descrizione dettagliata relativa al contenuto dell'esame professionale
- Una presentazione delle competenze necessaria per ogni materia

## 1.2 Profilo professionale

### 1.2.1 Settore di attività

Gli specialisti in materia di assicurazione sociale esercitano le loro attività quali specialisti nei diversi rami delle assicurazioni sociali, in particolare nell'ambito delle amministrazioni pubbliche, nei settori dell'assistenza sociale, della gestione del personale e dei salari, delle attività fiduciarie e di mediazione e delle attività di consulenza.

### 1.2.2 Principali competenze professionali

Gli specialisti in materia di assicurazione sociale trattano le questioni concernenti i contributi e le prestazioni delle assicurazioni sociali con competenza e professionalità. Chiariscono in maniera mirata le domande controverse, coinvolgendo a seconda dei casi anche altri servizi competenti. Stabiliscono i contributi e le prestazioni analizzando la situazione particolare e facendo riferimento alle basi legali. Comunicano le decisioni delle assicurazioni sociali in maniera corretta dal punto di vista sia giuridico sia formale e nel pieno rispetto delle procedure.

Nella loro attività gli specialisti in materia di assicurazione sociale informano regolarmente le persone assicurate e i datori di lavoro sulle competenze e sulle prestazioni dell'assicurazione sociale che fa al caso loro.

### 1.2.3 Esercizio della professione

Gli specialisti in materia di assicurazione sociale con attestato professionale federale lavorano in maniera indipendente nei diversi ambiti delle assicurazioni sociali o in un settore affine. Secondo il ramo delle assicurazioni sociali in cui sono attivi, collaborano inoltre con altri esperti (medici, datori

di lavoro delle persone assicurate, collocatori professionali, operatori sociali, ecc.) allo scopo di compiere accertamenti o di definire misure.

#### 1.2.4 Contributo della professione alla società, all'economia, alla cultura e alla natura

La sicurezza sociale è una delle colonne portanti della politica sociale Svizzera. Serve a tutelare le persone che vivono e lavorano in Svizzera da rischi sociali come la vecchiaia, la malattia, l'infortunio, la disoccupazione, ecc. Gli specialisti in materia di assicurazione sociale forniscono con il loro lavoro un contributo fondamentale perché il sistema della sicurezza sociale possa funzionare in maniera affidabile e nel rispetto delle disposizioni legali. Alla luce della grande rilevanza delle assicurazioni sociali per la vita economica del Paese, gli specialisti in materia di assicurazione sociale s'impegnano nel loro lavoro affinché le normative che disciplinano la sicurezza sociale siano applicate in maniera corretta ed efficiente.

### 1.3 Organizzazione

Tutti i compiti riguardanti il rilascio dell'attestato professionale sono affidati a una **commissione d'esame**. La commissione conta da sette a nove membri ed è nominata dal Comitato centrale FIAS per un periodo di tre anni. L'assegnazione dei compiti alla commissione d'esame è regolamentata al punto 2.2 del regolamento d'esame.

La commissione d'esame nomina per lo svolgimento dell'esame un **responsabile d'esame** per ogni luogo d'esame. Il responsabile d'esame organizza l'esame, accompagna i periti e risponde alle domande dei candidati al luogo dell'esame. Consegna alla commissione d'esame un rapporto scritto sullo svolgimento d'esame.

I **periti d'esame** sono competenti per l'esecuzione e la valutazione degli esami scritti e orali. I candidati ricevono almeno 20 giorni prima dell'esame una lista dei periti incaricati agli esami orali. In caso di un conflitto d'interessi con uno o più periti (vedi cifra 4.44 del regolamento d'esame) i candidati possono presentare una richiesta di riconsiderazione alla commissione d'esame fino a 10 giorni prima dell'esame (vedi cifra 4.14 del regolamento d'esame).

La commissione d'esame mette a disposizione un **segretariato d'esame**. Quest'ultimo pubblica le informazioni sull'esame, conferma ai candidati la loro ammissione all'esame almeno 5 mesi prima dell'esame, e organizza la preparazione e l'invio degli attestati professionali. Date, scadenze e formulari sono reperibili tramite internet sul sito [www.svs-feas-fias.ch](http://www.svs-feas-fias.ch).

In merito alle **opposizioni** (contro la non-ammissione all'esame e il non-ottenimento dell'attestato federale) e il **diritto di consultazione degli atti**, si fa riferimento ai promemoria del SEFRI disponibili all'indirizzo seguente: <http://www.sbf.admin.ch/hbb/02500/02501/index.html?lang=it> (> Basi legali).

Per qualsiasi ulteriore domanda i candidati si possono rivolgere al segretariato d'esame. L'indirizzo di contatto del segretariato d'esame è il seguente:

SVS-FEAS-FIAS

Ufficio degli esami

c/o examen.ch AG

Hans-Huber-Strasse 4

Postfach 1853

8027 Zürich

Tel.: 044 283 45 37

E-Mail: [info@fias-esami.ch](mailto:info@fias-esami.ch)

Internet: [www.svs-feas-fias.ch](http://www.svs-feas-fias.ch)

## 2 Materie

13 materie sono alla base dell'esame professionale federale. Per ognuna di esse sono riassunte le competenze necessarie allo svolgimento dei compiti degli specialisti in assicurazioni sociali. L'esame professionale verifica le competenze tramite domande e casi concreti. L'esame si compone delle 13 materie seguenti:

1° parte		2° parte	
AVS	Capitolo 3.3.1	Sicurezza sociale	Capitolo 3.4.1
AI	Capitolo 3.3.2	ADI	Capitolo 3.4.2
Ainf (incl. Lainf)	Capitolo 3.3.3	IPG/Imat/AF AM	Capitolo 3.4.3
Amal (incl. LCA)	Capitolo 3.3.4	Diritto Coordinamento	Capitolo 3.4.4
PP (incl. parte sovraobbligatoria)	Capitolo 3.3.5	PC AS (incl. aiuto alle vittime)	Capitolo 3.4.5

La descrizione dettagliata delle materie si trova in allegato.

## 3 Esame

I candidati devono mostrare durante l'esame professionale la loro abilità nel risolvere tutte le questioni teoriche e pratiche che possono presentarsi nella quotidianità.

L'esame professionale è composto di due parti e comprende sia esami scritti che esami orali. In questo modo le competenze essenziali di ogni materia sono coperte.

### 3.1 Organizzazione e svolgimento

L'esame è diviso in due parti distanti una dall'altra circa 3 mesi.

- La prima parte comprende gli ambiti dell'assicurazione vecchiaia e superstiti (AVS), dell'assicurazione invalidità (AI), dell'assicurazione infortuni obbligatoria (Ainf) e assicurazioni complementari, dell'assicurazione malattia sociale e complementari (AMal), della previdenza professionale obbligatoria e sovra obbligatoria (PP). In regola generale questa prima parte si svolge sull'arco di una giornata e mezzo.
- La seconda parte comprende gli ambiti della sicurezza sociale (SiSo), dell'assicurazione disoccupazione e in caso d'insolvenza (ADI), delle indennità di perdita di guadagno (IPG), delle indennità maternità (IMat), degli assegni familiari (AF), dell'assicurazione militare (AM), del diritto, del coordinamento, delle prestazioni complementari (PC) e dell'assistenza sociale (AS). La seconda parte dell'esame dura di regola due giorni (una giornata e mezzo per gli esami scritti e mezza giornata per gli esami orali).

Le due parti dell'esame formano l'integralità dell'esame di professione e devono essere svolti nella stessa sessione d'esame. Se un candidato non si presenta alla seconda parte dell'esame, l'esame è considerato bocciato e deve essere ripetuto nella sua totalità.

### 3.2 Generi d'esame

All'interno dell'esame professionale varie forme d'esame sono possibili.

#### 3.2.1 Esami scritti

Negli esami scritti sono verificate la conoscenza delle nozioni di base attraverso **domande di carattere più teorico e di comprensione**.

Viene esaminata in particolare la capacità di applicare i principi di base a **situazioni concrete** che possono verificarsi tutti i giorni attraverso esempi pratici. Si possono considerare 4 livelli di situazioni concrete che potranno essere esaminate:

- *Analisi*: il candidato deve analizzare un caso concreto. Per esempio: esaminare una domanda di rendita e verificare se l'assicurato adempie le condizioni di diritto.
- *Applicazione*: il candidato sulla base di un caso concreto calcolare una prestazione correttamente. Ad esempio calcola una rendita AI.
- *Controllo*: il candidato deve valutare una situazione concreta. Per esempio: verificare la correttezza formale e materiale di una decisione.
- *Procedura*: il candidato descrive la procedura e cita le collaborazioni necessarie con altre istituzioni. Per esempio: notificare una decisione AI.

La scelta del tipo di caso concreto contenuto nei diversi ambiti è rinnovata a ogni esame.



Inoltre per quanto concerne le prestazioni complementari (PC), potrà esserci un **piccolo esempio di situazione concreta** di una persona assicurata dove va trattata una problematica complessa. Per esempio: l'approccio adeguato verso un assicurato/a emotivo/a.

L'esame di sicurezza sociale (SoSi) può contenere domande aperte sull'applicazione dei principi di base, sviluppo di un tema particolare e la descrizione dei meccanismi susseguenti che sono messi in atto.

### 3.2.2 Esami orali

Le materie sicurezza sociale (SiSo) e assistenza sociale (AS) sono soggette a un esame orale.

- Per la sicurezza sociale (SiSo) l'esame avrà la forma di una discussione con i periti su diversi aspetti della sicurezza sociale, in particolare anche sui temi d'attualità.
- 
- Per l'assistenza sociale (AS) viene valutato, sulla base di una situazione concreta, se i candidati sono in grado di consigliare correttamente ed in modo competente il richiedente di prestazioni assistenziali.

Segue la descrizione dettagliata delle parti esaminate nelle differenti materie.

### 3.3 1° parte

#### 3.3.1 Assicurazione vecchiaia e superstiti (AVS)

Genere	Parte	Metodo d'esame		Durata
Esame scritto	ca ¼	Domande di conoscenza e di comprensione	Conoscenze di base	80 min
	ca ¾	Situazioni concrete	Applicazione	

##### Valutazione

Per questa materia il candidato ottiene una nota.

#### 3.3.2 Assicurazione invalidità (AI)

Genere	Parte	Metodo d'esame		Durata
Esame scritto	ca ¼	Domande di conoscenza e di comprensione	Conoscenze di base	80 min
	ca ¾	Situazioni concrete	Applicazione	

##### Valutazione

Per questa materia il candidato ottiene una nota.

#### 3.3.3 Assicurazione infortuni (obbligatoria e complementare) (Ainf)

Genere	Parte	Metodo d'esame		Durata
Esame scritto	ca ¼	Domande di conoscenza e di comprensione	Conoscenze di base	80 min
	ca ¾	Situazioni concrete	Applicazione	

##### Valutazione

Per questa materia il candidato ottiene una nota.

#### 3.3.4 Assicurazione malattia sociale (obbligatoria e complementari) (AMaI)

Genere	Parte	Metodo d'esame		Durata
Esame scritto	ca ¼	Domande di conoscenza e di comprensione	Conoscenze di base	80 min
	ca ¾	Situazioni concrete	Applicazione	

##### Valutazione

Per questa materia il candidato ottiene una nota.

**3.3.5 Previdenza professionale (obbligatoria e sovra obbligatoria) (PP)**

Genere	Parte	Metodo d'esame		Durata
Esame scritto	ca ¼	Domande di conoscenza e di comprensione	Conoscenze di base	80 min
	ca ¾	Situazioni concrete	Applicazione	

**Valutazione**

Per questa materia il candidato ottiene una nota.

## 3.4 2° parte

### 3.4.1 Sicurezza sociale (SiSo)

Genere	Parte	Metodo d'esame		Durata
Esame scritto	ca ½	Domande di conoscenza e di comprensione	Conoscenze fondamentali	60 min
	ca ½	Domande aperte	Applicazione	
Esame orale		Esame sotto forma di una discussione	Applicazione, riflessione	20 min

#### Valutazione

Per questa materia il candidato ottiene una nota per la parte scritta e un'altra nota per la parte orale. La media delle due parti d'esame compone la nota per questa materia.

### 3.4.2 Assicurazione disoccupazione e indennità in caso d'insolvenza (AD)

Genere	Parte	Metodo d'esame		Durata
Esame scritto	ca ¼	Domande di conoscenza e di comprensione	Conoscenze di base	80 min
	ca ¾	Situazioni concrete	Applicazione	

#### Valutazione

Per questa materia il candidato ottiene una nota.

### 3.4.3 Indennità per perdita di guadagno (IPG), indennità di maternità (IMat), assegni familiari (AF), assicurazione militare (AM)

#### 3.4.3.1 Indennità per perdita di guadagno (IPG), indennità di maternità (IMat), as-segni familiari (AF)

Genere	Parte	Metodo d'esame		Durata
Esame scritto	ca ½	Domande di conoscenza e di comprensione	Conoscenze di base	40 min
	ca ½	Situazioni concrete	Applicazione	

#### 3.4.3.2 Assicurazione militare

Genere	Parte	Metodo d'esame		Durata
Esame scritto	ca ½	Domande di conoscenza e di comprensione	Conoscenze di base	40 min
	ca ½	Situazioni concrete	Applicazione	

#### Valutazione

Per questa parte dell'esame il candidato ottiene una nota per la parte d'esame scritto IPG/IMat/AF e una nota per la parte d'esame scritto assicurazione militare. La media delle due parti d'esame compone la nota per questa prova.

### 3.4.4 Diritto / Coordinamento

#### 3.4.4.1 Diritto

Genere	Parte	Metodo d'esame		Durata
Esame scritto	ca ½	Domande di conoscenza e di comprensione	Conoscenze di base	40 min
	ca ½	Situazioni concrete	Applicazione	

#### 3.4.4.2 Coordinamento

Genere	Parte	Metodo d'esame		Durata
Esame scritto	ca ½	Domande di conoscenza e di comprensione	Conoscenze di base	40 min
	ca ½	Situazioni concrete	Applicazione	

#### Valutazione

Per questa parte dell'esame il candidato ottiene una nota per l'esame scritto in diritto e una nota per l'esame scritto di coordinamento. La media delle due parti d'esame compone la nota per questa materia.

### 3.4.5 Prestazioni complementari (PC) ed assistenza sociale (AS)

#### 3.4.5.1 Prestazioni complementari

Genere	Parte	Metodo d'esame		Durata
Esame scritto	ca ¼	Domande di conoscenza e di comprensione	Conoscenze di base	60 min
	ca ¾	Situazione concrete (include il trattamento di situazioni complesse)	Applicazione	

#### 3.4.5.2 Assistenza sociale

Genere	Parte	Metodo d'esame		Durata
Esame orale		Situazione concrete (include il trattamento di situazioni complesse)	Applicazione	20 min

#### Valutazione

Per questa parte dell'esame il candidato ottiene una nota per l'esame scritto in prestazioni complementari e una nota per l'esame orale in assistenza sociale. La media delle due parti d'esame compone la nota per questa materia.

## 4 Visione d'insieme delle materie esaminate e delle note

La tabella seguente riassume in una visione d'insieme le parti esaminate, i tempi d'esame e delle note attribuite.

N°	Parte d'esame	Tipo d'esame	Dura- ta in minuti	Nota per la	Parte d'esame
1	Assicurazione vecchiaia e superstiti	scritto	80		1
2	Assicurazione invalidità	scritto	80		1
3	Assicurazione infortuni	scritto	80		1
4	Assicurazione sociale malattia	scritto	80		1
5	Previdenza professionale	scritto	80		1
6	Sicurezza sociale	scritto	60	1	1
		orale	20	1	
7	Assicurazione disoccupazione e indennità in caso d'insolvenza	scritto	80		1
8	Indennità per perdita di guadagno, maternità e assegni familiari	scritto	40	1	1
	Assicurazione militare	scritto	40	1	
9	Diritto	scritto	40	1	1
	Coordinamento	scritto	40	1	
10	Prestazioni complementari	scritto	60	1	1
	Assistenza sociale	orale	20	1	
		<b>totale</b>	<b>800</b>		

## 5 Allegati: Competenze per materia esaminata

### 5.1 Assicurazione vecchiaia e superstiti (AVS)

Gli specialisti in assicurazioni sociali sono competenti per consigliare le persone sull'obbligo di contribuzione, sulle questioni di affiliazione nell'ambito dei trattati internazionali, sulle procedure di riscossione dei contributi e sono in grado di fornire informazioni competenti in questi ambiti. Riscuotono i contributi dei salariati, degli indipendenti e delle persone senza attività lucrativa. Devono offrire spiegazioni sulla base dei diritti delle persone assicurate a livello delle prestazioni, ma anche in linea più generica sull'insieme dell'AVS. Accordano una particolare attenzione sulla volgarizzazione di una materia complessa. In caso di colloqui difficili (ad esempio in occasione di divorzio o del decesso di un coniuge) devono comportarsi in modo professionale. In caso di deposito di una richiesta di rendita, devono comunicare al richiedente i suoi diritti e doveri e l'ammontare della rendita. Devono anche prendere in considerazione le situazioni di coordinamento con gli altri ambiti delle assicurazioni sociali.

#### 5.1.1 Competenze richieste

Gli specialisti in assicurazioni sociali,

Sono capaci:

- Attraverso procedure standardizzate, di riscuotere e calcolare correttamente i contributi dell'AVS.
- In occasione di colloqui telefonici o personali, di rispondere con competenza alle persone assicurate sul loro obbligo di contribuire all'AVS.
- In occasione di domande delle persone assicurate, sanno rispondere con competenza sui loro diritti in materia di prestazioni.
- Di fissare correttamente l'ammontare delle rendite AVS secondo le disposizioni legali vigenti e di eseguirne il pagamento.

Possiedono

- Conoscenze approfondite sulle disposizioni legali vigenti in materia di AVS.
- Conoscenze approfondite in ambito di contributi e di prestazioni dell'AVS.
- Conoscenze approfondite sulle condizioni di ottenimento dei mezzi ausiliari per le persone impotenti che beneficiano di rendite AVS.
- Una comprensione approfondita del sistema di sicurezza sociale svizzero e dell'interdipendenza tra 1° e 2° pilastro.
- Delle buone conoscenze sulle procedure di riscossione dei contributi, dell'assegnazione e del pagamento delle rendite.
- Delle conoscenze elementari sulle convenzioni internazionali di sicurezza sociale e sulla loro applicazione nell'ambito del trattamento di casi per assicurati frontalieri.
- Delle conoscenze sullo sviluppo e l'attualità dell'AVS.

Sono in grado di:

- Comunicare professionalmente e con calma durante colloqui difficili e complessi.
- Rispettare con precisione le procedure e le disposizioni legali.
- Rispettare le regole della protezione dei dati.
- Valutare la situazione finanziaria di una persona assicurata che potrebbe potenzialmente avere diritto a beneficiare di prestazioni complementari, e la rende attenta a questa possibilità.
- Controllare e spiegare correttamente il calcolo di una rendita.

### 5.1.2 Fondamenta dell'assicurazione vecchiaia e superstiti

- Legge, organizzazione, organo responsabile
  - Basi legali
  - Obiettivi fissati nella Costituzione federale
  - Autorità e istituzioni che partecipano all'esecuzione dell'AVS (per esempio: datori di lavoro, autorità, istituzioni), loro ruolo e loro collaborazione.
- Persone assicurate
  - Persone assicurate obbligatoriamente
  - Posizione giuridica degli stranieri, rifugiati e apolidi
  - Principi e scopi degli accordi internazionali
  - Assicurazione facoltativa
- Contributi
  - Obbligo di contribuzione
  - Genere di contributi
  - Fissazione dei contributi
  - Riscossione dei contributi
  - Funzione del numero di assicurato, del certificato d'assicurazione e del conto individuale (CI)
- Rischi assicurati
  - Rischi assicurati e persone aventi diritto alle prestazioni
  - Rapporto tra categorie di assicurati, obbligo contributivo e diritto alle prestazioni
- Prestazioni e loro calcolo
  - Tipi di rendita e condizioni di ottenimento, durata del diritto e relazione con la rendita individuale di vecchiaia
  - Calcolare una rendita ordinaria secondo i dati indicati e le basi legali (AVS/AI)
  - Condizioni di ottenimento dei mezzi ausiliari e degli assegni per grandi invalidi per i beneficiari di rendite di vecchiaia
- Coordinamento e aspetti internazionali
  - Ripercussioni del cumulo delle prestazioni dell'AVS in relazione con altri ambiti delle assicurazioni sociali
  - Aspetti internazionali



## 5.2 Assicurazione invalidità (AI)

Gli specialisti in assicurazioni sociali esaminano da una parte le domande di prestazioni dell'AI sotto l'angolo di misure di rilevamento e intervento tempestivo (in particolare le misure preposte al mantenimento del posto di lavoro) e dall'altra parte, esaminano le condizioni legali applicabili. Richiedono presso i diversi partner coinvolti tutti i documenti necessari (rapporti medici, rapporti della cassa malati e altre assicurazioni, questionari riempiti dal datore di lavoro, ecc.). Aprono se necessario la procedura di regresso ed esaminano le condizioni per l'ottenimento delle prestazioni. Seguendo il principio «l'integrazione prima della rendita» eseguono colloqui con la persona assicurata, analizzano la situazione attuale, istruiscono la situazione medica attuale e stabiliscono con la collaborazione del servi-zio medico regionale dell'AI (SMR) la capacità di lavoro residua ancora esigibile. In caso di potenziale integrazione, trasmettono il dossier ai servizi preposti. In caso di diritto alla rendita, gli specialisti in assicurazioni sociali determinano il grado d'invalidità attraverso i metodi di valutazione e allestiscono formalmente una decisione di rendita applicando la procedura del diritto di essere sentito. Coordinano le attività con le altre assicurazioni sociali coinvolte e attribuiscono alla cassa di compensazione competente il mandato di calcolare la rendita e per conto dell'AI di volerla notificare all'assicurato.

A seguito dell'assegnazione di una rendita d'invalidità, procedono, secondo le disposizioni legali vigenti, alle revisioni dei casi di rendita.

Inoltre, gli specialisti in assicurazioni sociali, sono competenti per l'istruzione delle richieste di prestazioni in natura (misure mediche per minorenni affetti da infermità congenite riconosciute, mezzi ausiliari) e per la verifica del diritto all'assegno per grandi invalidi dell'AVS e dell'AI.

### 5.2.1 Competenze richieste

Gli specialisti in assicurazioni sociali,

Sono capaci:

- Di presentare in modo comprensibile alle persone assicurate e ai terzi la procedura d'istruzione in vista della reintegrazione.
- Di esaminare le condizioni di ottenimento delle prestazioni dell'AI e di prendere la relativa decisione.
- Di determinare, collaborando con il servizio medico regionale, le adeguate misure mediche e professionali da intraprendere.
- Di stabilire tutti i documenti necessari nel quadro dell'istruzione di una domanda di rendita AI.
- Di fissare, in collaborazione con il servizio medico regionale, la capacità residua di lavoro esigibile per una persona assicurata.
- Di determinare correttamente il grado d'invalidità dell'assicurato.
- Di formulare correttamente una decisione di rendita AI e di aprire, secondo le disposizioni legali vigenti, la procedura di notifica.
- Di determinare l'ammontare della rendita AI tenendo conto di tutti i fattori decisivi (conto individuale, accrediti per compiti educativi e/o di assistenza, prestazioni di altre assicurazioni sociali).
- Di rispondere in modo competente sia di persona che telefonicamente alle domande delle persone assicurate relative ai loro diritti di prestazioni da parte dell'AI.
- Di introdurre, sulla base dell'istruzione del dossier, una procedura di regresso verso un terzo responsabile.

Possiedono

- Delle conoscenze approfondite delle disposizioni legali vigenti in ambito di assicurazione invalidità.
- Una comprensione approfondita del sistema di sicurezza sociale svizzera e dell'interdipendenza dell'AI con gli altri settori delle assicurazioni sociali.
- Delle conoscenze approfondite sui generi di prestazioni dell'AI.
- Delle buone conoscenze sulle procedure per la definizione del grado d'invalidità e sul calcolo dell'ammontare della rendita.
- Delle conoscenze elementari sulle convenzioni internazionali di sicurezza sociale e sulla loro applicazione nell'ambito del trattamento di casi per assicurati frontalieri.
- Delle conoscenze sullo sviluppo e l'attualità dell'AI.

Sono in gradi di:

- Comunicare professionalmente e con calma durante colloqui difficili e complessi.
- Applicare fedelmente il principio "Il reinserimento prima della rendita"
- Collaborare oggettivamente con il servizio medico regionale e le altre assicurazioni sociali.
- Controllare e spiegare correttamente un calcolo di rendita.
- Verificare le fatture legate alle prestazioni accordate dall'AI.

### 5.2.2 Fondamenta dell'assicurazione invalidità

- Legge, organizzazione, organo responsabile
  - Basi legali
  - Obiettivi fissati nella Costituzione federale
  - Autorità e istituzioni incaricate di eseguire e gestire l'AI, loro ruolo e loro collaborazione
- Persone assicurate
  - Persone assicurate obbligatoriamente
  - Situazione giuridica degli stranieri, rifugiati e apolidi
  - Principio e scopi delle convenzioni internazionali
  - Assicurazione facoltativa
- Contributi
  - Obbligo di pagare i contributi
  - Genere di contributi
  - Fissazione dei contributi
  - Rischi assicurati
  - Nozione d'invalidità
  - Rapporto tra invalidità e diritto alle prestazioni

- Prestazioni e loro calcolo
  - Prestazioni individuali:
    - misure di intervento tempestivo
    - misure di reintegrazione, comprese le indennità giornaliere AI e le spese di trasporto
    - calcolo delle rendite e delle prestazioni transitorie
    - contributo per l'assistenza
    - assegno per grandi invalidi
  - Sulla base dei dati contenuti nel dossier e delle disposizioni legali vigenti, calcolare una rendita ordinaria AI.
  - Revisione delle rendite e degli assegni per grandi invalidi.
- Rilevamento tempestivo / procedura
  - Rilevamento e intervento tempestivo
  - La procedura dopo il deposito della domanda fino alla decisione del diritto a prestazioni
- Coordinamento e aspetti internazionali
  - Ripercussioni delle prestazioni dell'AI in relazione con altri ambiti delle assicurazioni sociali
  - Regresso contro terzi responsabili
  - Aspetti internazionali

### 5.3 Assicurazione infortuni (obbligatoria e complementare) (Ainf)

Gli specialisti in assicurazioni sociali preparano in seno alla Suva o ad altri assicuratori privati delle proposte di assicurazione per le imprese. Sulla base della descrizione dell'impresa, classano quest'ultima nella categoria di affiliato corrispondente. Sulla base delle disposizioni legislative vigenti, delle direttive interne e dell'evoluzione precedente dei sinistri all'interno dell'impresa, calcolano con l'aiuto di programmi informatici, l'ammontare dei premi. Per quanto concerne gli assicuratori privati allestiscono un'offerta, mentre la Suva allestisce una decisione; mentre allestiscono comunque offerte nell'ambito dell'assicurazione facoltativa. Presso gli assicuratori privati, gli specialisti in assicurazioni sociali allestiscono offerte nell'ambito delle assicurazioni infortuni complementari.

Una volta concluso il contratto, gli specialisti allestiscono le fatture dei premi sulla base della somma dei salari. Annualmente, stabiliscono i conteggi finali sulla base della massa salariale annuale. Gli specialisti in assicurazioni sociali trattano regolarmente i sinistri e informano e consigliano con competenza gli assicurati (imprese e persone assicurate). Esaminano le fattispecie per verificare se si tratta di un infortunio e analizzano la complessità di un caso. Quelli più complessi sono con-feriti a un «Case Manager», il quale coordina e sorveglia le misure mediche e professionali. Calcolano le prestazioni da versare secondo il catalogo delle prestazioni coperte dall'assicurazione infortuni e in caso contrario dalle assicurazioni infortuni complementari. Nell'eventualità di una non entrata in materia, notificano una decisione con i rimedi giuridici.

#### 5.3.1 Competenze richieste

Gli specialisti in assicurazioni sociali,

Sono capaci:

- Di valutare la situazione dei nuovi clienti al fine di calcolare l'ammontare dei premi dell'assicurazione infortuni obbligatorie e delle assicurazioni infortuni complementari.
- Di analizzare le condizioni per un adattamento dei premi o per una disdetta del contratto di assicurazione.
- Di allestire correttamente per il cliente il conteggio dei premi dell'assicurazione infortuni.
- Di determinare l'inizio e la fine dell'assicurazione, di consigliare l'assicurato circa il libero passaggio ad una polizza individuale.
- Di esaminare la competenza su di un annuncio di infortunio.
- Di spiegare in modo comprensibile alle parti coinvolte la procedura di istruzione per il reinserimento.
- Di determinare con i medici di fiducia quali sono i provvedimenti medici e professionali più adeguati nelle singole fattispecie
- Di fissare per una persona assicurata quali sono le prestazioni più adatte, di realizzare e valutarne l'efficacia.
- Di allestire correttamente una decisione.

Possiedono

- Delle conoscenze approfondite delle disposizioni legali in materia di assicurazione infortuni, rispettivamente di assicurazioni infortuni complementari
- Una buona comprensione delle differenze tra LAinf e LCA.
- Una conoscenza approfondita sull'obbligo di affiliazione alla Suva.
- Una comprensione approfondita del sistema di sicurezza sociale svizzero così come delle interdipendenze tra le assicurazioni sociali in particolare con l'assicurazione malattia, invalidità e militare.
- Una conoscenza di base sulla tipologia dei premi applicati e sulle loro componenti.
- Una conoscenza approfondita dell'applicazione corretta della nozione d'infortunio.

- Una conoscenza approfondita delle disposizioni legali legate all'attribuzione delle prestazioni.
- Una comprensione approfondita delle prestazioni delle altre assicurazioni sociali e il loro coordinamento.
- Una conoscenza dell'evoluzione attuale dell'assicurazione infortuni.
- Una conoscenza della sicurezza sul lavoro.

Sono in gradi di:

- Rispondere con competenza alle domande dei clienti circa il conteggio dei premi.
- Rispondere con competenza alle domande degli assicurati sulla dichiarazione di infortunio e le prestazioni accordate.
- Individuare gli ulteriori bisogni dell'assicurato e rispettivamente riconoscere le sue lacune assicurative.

### 5.3.2 Fondamenta dell'assicurazione infortuni obbligatoria

- Legge, organizzazione, organo responsabile
  - Obiettivi fissati nella Costituzione federale
  - Autorità e istituzioni incaricate di eseguire e gestire la LAInf, loro ruolo e loro collaborazione
  - Competenza dell'assicuratore
- Persone assicurate
  - Inizio e fine dell'assicurazione, inclusa la convenzione individuale
  - Campo di applicazione
  - Persone assicurate obbligatoriamente risp. persone non assicurate obbligatoriamente
  - Persone che possono stipulare un'assicurazione facoltativa
  - Le differenze più importanti tra l'assicurazione obbligatoria e quella facoltativa
- Premi
  - Principio del calcolo dei premi
  - Salario determinante per il calcolo dei premi
- Finanziamento
  - I principi delle procedure di finanziamento
- Rischi assicurati
  - Nozione di infortunio e principio della causalità
  - Delimitazione tra infortunio professionale e non professionale
  - Lesioni corporali parificabili ai postumi d'infortunio
  - Malattie professionali

- Prestazioni e loro determinazione
  - Diritto e portata delle prestazioni
  - Obbligo d'indennizzo dei danni materiali
  - Spese di viaggio, di trasporto e di salvataggio; presa carico delle spese di trasporto della salma e di quelle funerarie
  - Calcolo delle rendite
  - Indennità uniche in capitale, indennità per menomazione dell'integrità fisica, assegni per grandi invalidi
  - Diritti del lavoratore in caso di decisione d'inidoneità
  - Procedura di notifica e di accertamento
  - Rivalsa (regresso) nei confronti di terzi responsabili
  - Motivi di riduzione e di soppressione delle prestazioni
- Sicurezza del lavoro
  - Disposizioni della Lainf relative alla sicurezza sul lavoro
  - Gli obblighi del datore di lavoro e del lavoratore secondo l'OPI
  - Organizzazione e attuazione della sicurezza sul lavoro nell'azienda e suo finanziamento
  - Obiettivo della previdenza della medicina sul lavoro
- Coordinamento, cooperazione e aspetti internazionali
  - Delimitazione dell'obbligo di versare prestazioni
  - Collaborazione con le altre assicurazioni sociali
  - Regolamentazione specifica dell'assicurazione infortuni (Legge, Ordinanze) e accordi sulla sicurezza sociale con l'UE/AELE
  - Aspetti internazionali

### 5.3.3 Basi dell'assicurazione infortuni complementare (LCA)

- Il contratto di assicurazione (persone assicurate)
  - Stipulazione del contratto:
    - I partner del contratto e gli obblighi e diritti reciproci.
    - I punti essenziali da chiarire nel contratto di assicurazione.
    - La validità del contratto durante la procedura di proposta di assicurazione e copertura provvisoria.
    - Il significato di polizza.
    - L'obbligo d'informare alla conclusione del contratto e le conseguenze in caso di violazione.
  - Fine del contratto
    - Motivi contrattuali e legali che conducono alla fine del contratto.
    - Il significato della clausola di prolungamento.
    - Le ragioni che giustificano il prenditore di assicurazione e l'assicuratore di disdire unilateralmente e prematuramente il contratto.
    - Differenze tra gli effetti della disdetta e del ritiro da un contratto.

- Premi
  - Delimitazioni del rischio (riduzione primaria e secondaria)
  - Calcolo dei premi (elementi del calcolo dei premi e loro significato)
- Coperture assicurative
  - Le diverse coperture assicurative e i diversi contenuti
  - Il significato delle condizioni generali d'assicurazione (CGA) e delle condizioni particolari d'assicurazione (CPA)
- Prestazioni e il loro calcolo
  - Incidenza con le altre assicurazioni sociali

## 5.4 Assicurazione malattia (obbligatoria e complementare) (AMal)

Gli specialisti in assicurazione sociale stabiliscono su domanda del cliente le offerte dell'assicurazione malattia obbligatoria e concludono le polizze. Per le offerte nell'ambito delle assicurazioni complementari, analizzano i bisogni dei clienti e comunicano sulla base dell'esame del rischio le eventuali riserve o motivi di rifiuto della conclusione del contratto. Nell'ambito delle prestazioni, valutano regolarmente le domande di presa a carico delle spese. In collaborazione con i medici di fiducia, chiarificano se le misure richieste sono contenute nel catalogo delle prestazioni e se queste sono medicalmente e economicamente giustificabili.

Comunicano agli assicurati, secondo le disposizioni legali, le decisioni prese.

Gli specialisti in assicurazioni sociali eseguono anche i calcoli delle prestazioni sulla base delle fatture che gli sono sottoposte. Sulla base di uno studio preliminare escludono i dossier che concernono l'assicurazione infortuni, invalidità o militare. Inseguito, esaminano se si tratta di un dossier che concerne l'obbligo di erogare prestazioni secondo il quadro LAMal o LCA. Per le prestazioni coperte, intraprendono i rimborsi, mentre negli altri casi, rifiutano le prestazioni.

Gli specialisti in assicurazioni sociali rispondono con competenza alle domande sulle prestazioni poste dalle persone assicurate.

Se nel quadro di un caso assicurato, più assicurazioni sono coinvolte, e se l'assicurazione malattia ha anticipato prestazioni in attesa di una decisione, gli specialisti intraprendono la procedura di rivalsa conto i terzi responsabili.

### 5.4.1 Competenze richieste

Gli specialisti in assicurazioni sociali,

Sono capaci:

- Di individuare se una persona è soggetta o meno all'obbligo contributivo.
- Di offrire e concludere entro i termini le polizze di assicurazione secondo la LAMal.
- Di colmare in modo ottimale le lacune assicurative e di soddisfare i bisogni delle persone attraverso le assicurazioni complementari.
- Di calcolare i premi dell'assicurazione di base per tutti i modelli d'assicurazione.
- Di valutare una domanda di presa a carico dei costi sulla base dei criteri definiti e di prendere una decisione adeguata e di spiegarli.
- Di identificare con precisione le prestazioni obbligatorie assunte secondo LAMal.
- Di chiarire l'assunzione delle prestazioni delle assicurazioni complementari, e di prendere delle decisioni positive o negative relative.
- Di calcolare la partecipazione ai costi nell'assicurazione obbligatoria.
- Di reclamare il rimborso di prestazioni versate sotto forma di anticipi che concernono gli altri assicuratori.
- Di spiegare la riduzione dei premi e la compensazione dei rischi.
- Di spiegare ai clienti le differenze e le conseguenze sul ritardo di pagamento dei premi secondo assicurazione obbligatoria o complementare.
- Di spiegare i principi dell'assicurazione individuale e dell'assicurazione collettiva, di quella facoltativa di indennità giornaliera secondo LCA.
- Di spiegare il compito dei differenti intervenenti nell'ambito della salute.



Possiedono

- Delle conoscenze approfondite delle fondamenta giuridiche delle assicurazioni obbligatorie e complementari.
- Una buona comprensione delle differenze tra la LAMal e la LCA.
- Delle conoscenze elementari dei diversi modelli e dei loro elementi assicurativi.
- Una comprensione approfondita del sistema di sicurezza sociale svizzero così come delle interdipendenze in particolare con l'assicurazione infortuni, invalidità e militare.
- Delle conoscenze elementari del trattamento dei casi per i frontalieri e dei beneficiari di rendita.
- Una buona comprensione dello scopo del sistema di riduzione dei premi e della compensazione dei rischi dell'assicurazione di base.
- Conoscenze sugli sviluppi attuali dell'assicurazione malattia.

Sono in grado di:

- Stimare in maniera ottimale i bisogni complementari e le lacune delle assicurazioni delle persone da assicurare nell'ambito di polizze complementari.
- Chiarire con competenza le decisioni di rifiuti di presa a carico delle spese.
- Rispettare correttamente le procedure definite e i termini che vanno applicati a tutti i clienti.
- Prendere in considerazione in modo esatto e metodico tutti i dati necessari.

#### **5.4.2 Fondamenta dell'assicurazione malattia obbligatoria**

- Legge, organizzazione, organo responsabile
  - Basi legali
  - Obiettivi fissati nella Costituzione federale
  - Autorità e istituzioni incaricate di eseguire e gestire l'AMal
  - Categorie degli assicuratori dell'assicurazione malattia sociale
- Persone assicurate (condizioni di diritto)
  - Persone assoggettate all'assicurazione obbligatoria, compreso le eccezioni all'obbligo d'assicurazione
  - Inizio e fine come anche ampiezza dell'assicurazione obbligatoria
  - Diritto alla scelta e al cambiamento dell'assicuratore
- Premi
  - Disposizioni generali
  - Forme dell'assicurazione
  - Struttura dei premi
  - Riduzione dei premi
  - Compensazione dei rischi
  - Mancato pagamento dei premi
- Rischi assicurati
  - Definizione dei rischi assicurati
  - Competenza
  - Sospensione della copertura infortuni
  - Sospensione durante il servizio militare

- Prestazioni e loro calcolo
  - Catalogo delle prestazioni
  - Tariffe, prezzi e convenzioni
  - Fornitori di prestazioni
  - Controllo della qualità delle prestazioni
  - Finanziamento
  - Partecipazione ai costi
  - Controllo del carattere economico delle prestazioni e dei costi
- Coordinamento, collaborazione e aspetti internazionali
  - Delimitazione dell'obbligo di versare prestazioni
  - Rapporto con gli altri ambiti delle assicurazioni sociali
  - Regolamentazione specifica dell'assicurazione malattia (Legge, Ordinanze, accordi, condizioni di assicurazione); accordi con l'UE/AELE
  - Aspetti internazionali
- Indennità giornaliera LAMal
  - Indennità giornaliera facoltativa
  - Assicurazione indennità giornaliera individuale e collettiva

#### **5.4.3 Fondamenta dell'assicurazione malattia complementare secondo la LCA e delle indennità giornaliera secondo la LCA**

- Il contratto di assicurazione (persone assicurate)
  - Stipulazione del contratto:
    - partner contrattuali, diritti e doveri reciproci
    - i punti importanti che devono essere disciplinati nel contratto di assicurazione
    - la realizzazione del contratto secondo la proposta (impegno) e l'accettazione nonché una copertura provvisoria
    - importanza della polizza
    - obbligo di annunciare al momento della stipulazione del contratto e conseguenze della violazione dell'obbligo di annunciare
  - Fine del contratto:
    - motivi contrattuali e legali che pongono fine al contratto
    - importanza della clausola di proroga
    - motivi che giustificano, da parte dell'assicuratore o dell'assicurato, il diritto di sciogliere il contratto prima della scadenza
    - differenza nelle conseguenze fra disdetta e recesso
  - Premi
  - limitazione del rischio (limitazione primaria e secondaria del rischio)
  - calcolo dei premi (elencare gli elementi del calcolo dei premi e la loro importanza)
- Coperture assicurative
  - Coperture assicurative e possibilità di copertura
  - Significato delle condizioni generali e particolari dell'assicurazione

- Prestazioni e loro calcolo
  - Effetti della collaborazione fra assicurazioni sociali
- Indennità giornaliera secondo LCA
  - Indennità giornaliera facoltativa
  - Assicurazione d'indennità giornaliera individuale e collettiva

## 5.5 Previdenza professionale obbligatoria e sovra obbligatoria (PP)

Gli specialisti in assicurazioni sociali consigliano le imprese in ambito di affiliazione alla previdenza professionale. Spiegano i differenti modelli assicurativi e propongono alle imprese il piano di previdenza più adeguato. Oltre alla previdenza obbligatoria, propongono alle imprese delle soluzioni corrispondenti (casce pensioni) ai loro bisogni nell'ambito della previdenza sovra obbligatoria. Gli specialisti in assicurazioni sociali trattano puntualmente le diverse domande di nuove affiliazioni per le persone assicurate. Rilasciano a queste ultime un bollettino di versamento per trasferire gli averi di libero passaggio. Forniscono informazioni sulle possibilità di acquisto in seno all'istituto di previdenza e allestiscono l'attestato di previdenza. Secondo le procedure previste sono in grado di eseguire correttamente il calcolo dei contributi di ogni assicurato. Se una persona esce dalla cerchia delle persone affiliate all'istituto di previdenza in seguito al cambiamento del datore di lavoro, effettuano il trasferimento del montante di libero passaggio, seguendo la corretta procedura legale. Gli specialisti in assicurazione sociale consigliano con competenza le persone assicurate riguardo il loro diritto alle prestazioni (capitale, rendita di vecchiaia, partenza all'estero, rendita di invalidità, ecc.). Trattano i casi di prestazione secondo le disposizioni legislative, le direttive interne e i bisogni delle persone assicurate. Oltre agli ambiti della vecchiaia e dell'invalidità, gli specialisti in assicurazioni sociali rispondono con competenza alle domande relative alla promozione della proprietà abitativa, all'acquisto di anni di assicurazione, al pensionamento anticipato, al rinvio del pensionamento che dipendono dalla LPP, e trattano i dossier in modo professionale.

### 5.5.1 Competenze richieste

Gli specialisti in assicurazioni sociali,

Sono capaci:

- Di consigliare in modo competente la clientela circa l'affiliazione alla previdenza professionale.
- Di trattare con cura le domande poste alle casce pensioni.
- Di allestire correttamente i contributi mensili da incassare.
- Di fornire delle risposte alle domande delle persone assicurate nell'ambito della previdenza obbligatoria e sovra obbligatoria.
- Di trattare correttamente le uscite dalla cassa pensione anche in caso di partenza per l'estero della persona affiliata.
- Di trattare secondo le disposizioni legali ed i bisogni della persona assicurata il suo caso di pensionamento.
- Di trattare correttamente i casi d'invalidità.
- Di trattare correttamente le prestazioni di libero passaggio nei casi di divorzio.
- Di trattare correttamente i casi di decesso degli assicurati attivi.
- Di trattare correttamente il prelievo anticipato o la costituzione in pegno nel quadro della procedura legata alla promozione della proprietà abitativa.

Possiedono:

- Una comprensione approfondita del sistema dei 3 pilastri ed in particolare di quello del 2° pilastro.
- Delle conoscenze approfondite della previdenza professionale obbligatoria e sovra obbligatoria del pilastro 3a.
- Delle conoscenze elementari e degli aspetti fiscali nel quadro della previdenza professionale.
- Delle conoscenze delle disposizioni legali per le uscite dalla previdenza professionale in caso di cambiamento del datore di lavoro o partenza all'estero degli assicurati.
- Delle conoscenze elementari sul finanziamento del pensionamento anticipato rispettivamente in caso di posticipo del pensionamento.

- Delle conoscenze certe delle disposizioni legali applicabili in caso di pensionamento anticipato o di impegno dell'avere di vecchiaia in ambito di promozione della proprietà abitativa.
- Delle conoscenze elementari della LAI rispettivamente delle prestazioni di invalidità dell'istituto di previdenza della persona assicurata.
- Delle conoscenze elementari in ambito di sorveglianza e controllo degli istituti di previdenza.
- Delle conoscenze elementari sul finanziamento della previdenza professionale così come delle misure in caso di copertura insufficiente degli istituti di previdenza.
- Delle conoscenze circa l'obbligo degli istituti di previdenza di informare e consigliare i suoi assicurati.
- Delle conoscenze sullo sviluppo e l'attualità della previdenza professionale.

Sono in grado di

- Consigliare i clienti sulle soluzioni di previdenza e di affiliazione ad una istituzione comune.
- Avere una comunicazione comprensibile con le persone assicurate tenendo conto delle conoscenze di ognuno.
- Coordinare senza problemi le prestazioni in caso di decesso e invalidità.

### **5.5.2 Fondamenta della previdenza professionale obbligatoria e sovra obbligatoria**

- Legge, organizzazione, organi responsabili
  - Obiettivi fissati nella Costituzione federale
  - Basi legali della parte obbligatoria e sovra obbligatoria della previdenza professionale
- Organizzazione generale delle istituzioni di previdenza
  - Generi d'istituzioni di previdenza
  - Forma giuridica, regolamenti e statuti, registrazione degli istituti di previdenza
- Ruolo dei datori di lavoro
  - Principio della gestione paritetica
  - Piani di previdenza (Primato dei contributi, primato delle prestazioni)
  - Riassicurazione degli istituti di previdenza
  - Responsabilità degli organi e delle persone
- Sorveglianza, controllo e responsabilità
  - Compiti dell'organo di controllo e dell'esperto riconosciuto in materia di previdenza professionale
  - Compiti dell'autorità di sorveglianza (sorveglianza ed esame da parte delle autorità pubbliche cantonali e della Confederazione)
  - Compiti del fondo di garanzia
  - Compiti principali dell'istituto collettore
  -
- Persone assicurate
  - Persone assicurate (principio, eccezioni e particolarità)

- Premi
  - Obbligo del versamento dei premi
  - Il salario coordinato (principio, eccezioni, adattamento de montanti limite all'evoluzione dei prezzi e dei salari)
  - Accrediti di vecchiaia
- Rischi assicurati
  - Rischi assicurati e persone aventi diritto alle prestazioni (principio e particolarità)
- Prestazioni e loro calcolo
  - Diritto alla prestazioni e calcolo delle rendite di vecchiaia, di invalidità (invalidità parziale inclusa) e dei superstiti
  - Prestazioni di libero passaggio e promozione della proprietà di abitazioni [principio, particolarità, eccezioni, forma (calcolo incluso)]
  - Forma delle prestazioni e obblighi particolari dell'istituzione di previdenza:
    - rendita o capitale
    - compensazione del rincaro
- Finanziamento
  - Finanziamento e investimento del capitale
  - Equilibrio finanziario degli istituti di previdenza
  - Grado di copertura e misure in caso di copertura insufficiente
  - Liquidazione/liquidazione parziale degli istituti di previdenza / cassa di previdenza
  - Principio di trasparenza
- Obbligo di informare e diritto fiscale
  - Obbligo degli istituti di previdenza di informare le persone assicurate
  - Principio del trattamento della fiscalità nell'ambito del 2° pilastro
- Coordinamento e aspetti internazionali
  - Rapporto con gli altri sistemi di assicurazione sociale e ripercussione sul cumulo delle prestazioni
  - Aspetti internazionali
- Pilastro 3a

## 5.6 Sicurezza sociale (SiSo)

Gli specialisti in assicurazioni sociali lavorano in differenti ambiti delle assicurazioni sociali, dove sono in relazione con altre assicurazioni sempre sociali per compiere il loro lavoro. Sono in grado di spiegare alle persone assicurate o ad altre persone interessate il sistema di sicurezza sociale svizzero. Sono in grado di dare e descrivere una visione d'insieme del sistema dei 3 pilastri, quali assicurazioni coprono quali rischi, e qual è la cerchia di persone assicurate in ognuna di esse. Sono anche in grado di distinguere in modo chiaro la missione delle assicurazioni sociali in rapporto con quelle private e all'assistenza sociale. Inoltre, sono in grado di spiegare la situazione, l'organizzazione ed il finanziamento dei diversi ambiti delle assicurazioni sociali.

Gli specialisti in assicurazioni sociali possono spiegare il come e il perché della creazione delle singole assicurazioni sociali e il loro sviluppo storico. Nello stesso tempo sono informati sugli sviluppi ora in corso, le condizioni quadro e le sfide del nostro sistema di sicurezza sociale.

### 5.6.1 Competenze richieste

Gli specialisti in assicurazioni sociali,

Sono capaci:

- Di spiegare alle persone assicurate ed alle altre persone interessate il sistema di sicurezza sociale svizzero.
- Di spiegare l'origine, lo sviluppo e lo scopo del sistema dei 3 pilastri.
- Di esporre i principi di base del finanziamento e dell'organizzazione di ogni ramo delle assicurazioni sociali.
- Di presentare gli sviluppi della politica sociale svizzera e della sua influenza sulle assicurazioni sociali.

Possiedono:

- Delle conoscenze approfondite del sistema di sicurezza sociale svizzero.
- Una profonda comprensione dei principi di organizzazione della sicurezza sociale.
- Una profonda conoscenza dei limiti delle assicurazioni sociali in relazione con le assicurazioni private e l'assistenza sociale.
- Delle conoscenze di base sull'origine e lo sviluppo storico delle assicurazioni sociali e le sfide attuali.
- Delle conoscenze circa gli sviluppi in corso in ambito di sicurezza sociale.
- Delle conoscenze di base degli indicatori in ambito di economia politica e dei meccanismi di redistribuzione.

### 5.6.2 Fondamenta della sicurezza sociale

- Aspetti storici
  - Precursori delle assicurazioni sociali:
    - Spiegare le basi filosofiche, sociali, politiche ed economiche che hanno condotto alle assicurazioni sociali
    - Descrivere i diversi sistemi di sicurezza sociale (Bismarck, Beveridge, Roosevelt, Convenzioni internazionali)
- Nascita e sviluppo delle assicurazioni sociali
  - Evoluzione nei seguenti periodi:
    - fino alla fine della prima guerra mondiale
    - tra le due guerre mondiali
    - dopo la seconda guerra mondiale
    - fino ai giorni nostri

### 5.6.3 Tendenze attuali nella politica e nelle assicurazioni sociali

- Struttura
- Basi
  - elementi della sicurezza sociale e della politica sociale
  - principi che sorreggono la sicurezza sociale (clausola del bisogno di assicurazione, e di assistenza, universalità, selettività, ecc.)
  - principio della finalità e della causalità
  - principi che discendono dalle convenzioni internazionali
- Assicurazione sociale
  - caratteristiche dell'assicurazione
  - principi nelle assicurazioni sociali (in particolare i principi di equivalenza e della solidarietà)
  - differenza tra l'assicurazione sociale e l'assicurazione privata
- Condizioni quadro
  - fattori di influenza (demografia, crescita economica, mercato del lavoro, modi di vivere, influenze internazionali, principi etici) e loro conseguenze sui differenti ambiti delle assicurazioni sociali
  - la nuova povertà e le possibili risposte
- Caratteristiche delle strutture
  - Organizzazione e finanziamento (fonti e modalità di finanziamento) e organi responsabili delle singole assicurazioni sociali, persone assicurate e campo d'applicazione materiale
- Economia politica
  - Dati che interessano la sicurezza sociale (p. es. quota statale, tasso degli oneri sociali, tasso delle prestazioni sociali)
  - Le relazioni tra le assicurazioni sociali e l'economia politica (p.es. PIL, meccanismi di redistribuzione, circuito economico semplice ed esteso)
  - Le ripercussioni delle differenti assicurazioni sociali sull'economia politica



## 5.7 Assicurazione disoccupazione e indennità in caso di insolvenza (ADI)

Gli specialisti in assicurazioni sociali informano le persone licenziate sulla procedura e le condizioni quadro per ottenere le prestazioni dell'assicurazione disoccupazione nonché sul loro obbligo di cercare un nuovo posto di lavoro. Informano le imprese e le persone assicurate sulle prestazioni dell'assicurazione disoccupazione. Gli specialisti in assicurazioni sociali verificano le condizioni per l'ottenimento delle prestazioni e il loro ammontare. Esaminano le eventuali riduzioni (giorni di sospensione). Coordinano il pagamento delle prestazioni dell'assicurazione con le indennità giornaliere dell'assicurazione infortuni e malattie.

Inoltre, gli specialisti in assicurazioni sociali rendono attenti i datori di lavoro e le persone assicurate sulle conseguenze di un pensionamento anticipato (1° e 2° pilastro), sul diritto alle indennità di disoccupazione e sulle conseguenze in caso di prestazioni d'uscita sul diritto alle prestazioni. Gli specialisti in assicurazioni sociali rispondono a tutte le domande delle imprese in merito alle indennità per lavoro ridotto e le indennità per intemperie. Spiegano ai datori di lavoro le condizioni che danno diritto alle indennità per lavoro ridotto e alle indennità per intemperie e spiegano che si tratta di misure al fine di evitare dei licenziamenti.

### 5.7.1 Competenze richieste

Gli specialisti in assicurazioni sociali,

Sono capaci:

- Di consigliare globalmente le imprese, le persone assicurate e i terzi sulle prestazioni dell'assicurazione disoccupazione.
- Di consigliare le persone disoccupazione.
- Di effettuare i pagamenti delle prestazioni di agli assicurati e ai datori di lavoro nei termini predefiniti
- Di informare nel dettaglio le imprese e le persone che sono licenziate sulle possibilità e i provvedimenti inerenti al mercato del lavoro in ambito di disoccupazione.

Possiedono:

- Delle conoscenze dettagliate sulle basi legali dell'assicurazione disoccupazione.
- Delle dettagliate conoscenze delle diverse assicurazioni sociali e delle loro competenze.
- Delle conoscenze di base sulle disposizioni legali in materia di lavoro come il CO, i CCL e la Legge sul lavoro.
- Delle conoscenze approfondite sui contributi dell'assicurazione disoccupazione, le condizioni dell'ottenimento e il montante delle prestazioni e questo per ogni genere di prestazione contemplata dalla LADI.
- Delle buone conoscenze delle possibili sanzioni per ogni genere di prestazione.
- Delle conoscenze di base sulle convenzioni internazionali e del diritto europeo nell'ambito dell'assicurazione disoccupazione.
- Delle conoscenze sullo sviluppo attuale e l'attualità legata all'assicurazione disoccupazione.

Sono in grado di:

- Agire in qualità di interlocutori e mediatori tra le casse disoccupazioni e gli uffici regionali di collocamento (URC).
- Curare una rete di contatti con i consulenti dell'ufficio regionale di collocamento, i collaboratori delle casse disoccupazione, degli uffici del lavoro così come del segretariato dell'economia della SECO.

### 5.7.2 Fondamenta dell'assicurazione disoccupazione e indennità in caso d'insolvenza

- Legge, organizzazione, organo responsabile
  - Basi legali
  - Obiettivi fissati nella Costituzione federale
  - Autorità e istituzioni incaricate di eseguire e gestire l'AD, loro ruolo e loro collaborazione
- Persone assicurate
  - Persone assicurate per tutti i generi di prestazione (indennità di disoccupazione, indennità in caso di insolvenza, indennità in caso di intemperie e di lavoro ridotto, come anche i provvedimenti inerenti al mercato del lavoro)
- Contributi
  - Obbligo e esonero dall'obbligo di contribuzione
  - Oggetto dei contributi
  - Fissazione dei contributi
  - Riscossione dei contributi
- Rischi assicurati
  - Rischi assicurati e persone aventi diritto alle prestazioni (tutti i generi di prestazioni)
  - Rapporto tra categoria dell'assicurato, obbligo di contribuzione e diritto alle prestazioni
- Prestazioni e loro calcolo
  - Genere delle prestazioni con i presupposti del diritto e la durata del diritto
  - Durata delle prestazioni e ammontare mensile dell'indennità di disoccupazione secondo le condizioni di ottenimento e la loro durata
  - I differenti provvedimenti inerenti al mercato del lavoro
- Coordinamento e aspetti internazionali
  - Conseguenze del cumulo di prestazioni dell'AD con quelle degli altri ambiti dell'assicurazione sociale
  - Aspetti internazionali

## 5.8 Indennità per perdita di guadagno (IPG), indennità maternità (IMat), assegni familiari (AF), assicurazione militare (AM)

### 5.8.1 Descrizione del ramo indennità per perdita di guadagno (IPG) e dell'indennità maternità (IMat)

Gli specialisti in assicurazioni sociali applicano il regime delle indennità per perdita di guadagno nei casi di servizio militare e di maternità. Trattano le domande di prestazioni, controllano se le condizioni per l'ottenimento sono adempiute, calcolano le prestazioni e le pagano. Forniscono regolarmente le informazioni necessarie alle persone assicurate e ai datori di lavoro circa le condizioni di ottenimento delle prestazioni e i relativi calcoli nei casi singoli. Gli specialisti in assicurazioni sociali sono in grado, partendo da questa materia complessa di fornire delle informazioni accessibili a tutte le persone. Sono in grado di trattare in massa e in modo indipendente tutte le domande di prestazioni, prendere delle decisioni necessarie anche nei casi più complessi. Gli specialisti in assicurazioni sociali sono in grado di gestire in modo professionale e mantenendo la loro calma anche le situazioni conflittuali.

#### 5.8.1.1 Competenze richieste

Gli specialisti in assicurazioni sociali,

Sono capaci:

- Di trattare le domande di indennità sia in caso di perdita di guadagno (IPG) che in caso di maternità (IMat).
- Di esaminare le condizioni per l'ottenimento di una prestazione e di accordarla.
- Di calcolare e di pagare le prestazioni seguendo le procedure preposte a questo scopo.
- Di rispondere alle domande delle persone assicurate, dei datori di lavoro e dei terzi che necessitano consulenza.
- Di rendere accessibile a tutti la complessità di questa materia e di gestire in modo professionale i colloqui difficili e conflittuali.

Possiedono:

- Delle conoscenze approfondite delle disposizioni legali in ambito di indennità perdita di guadagno (IPG) e di indennità di maternità (IMat)
- Delle buone conoscenze sulle procedure per la fissazione delle prestazioni e il loro pagamento.
- Delle conoscenze sugli sviluppi in corso nel campo delle indennità perdita di guadagno (IPG) e di maternità (IMat).

Sono in grado di:

- Comunicare con professionalità anche in casi di colloqui complessi mantenendo la loro calma.
- Rispettare scrupolosamente le procedure e i termini da applicare, seguendo il principio dell'uguaglianza di trattamento di fronte a qualsiasi assicurato.
- Trattare correttamente e con cognizione di causa ogni dato sottoposto alla loro attenzione.

#### 5.8.1.2 Basi dell'indennità per perdita di guadagno (IPG) e dell'indennità maternità (IMat)

- Legge, organizzazione, organi responsabili
  - Basi legali
  - Obiettivi fissati nella Costituzione federale
  - Autorità e istituzioni incaricate di applicare e gestire l'IPG, loro ruolo e loro collaborazione
- Persone assicurate
  - Persone che hanno diritto alle indennità

- Contributi
  - Obbligo di versare i contributi
  - Oggetto delle contribuzioni
  - Fissazione dei contributi
  - Riscossione dei contributi
  - Relazione tra l'obbligo di contribuzione e il diritto alle prestazioni
- Rischi assicurati
  - Le circostanze che danno diritto alle prestazioni e le particolarità più importanti
- Prestazioni e loro calcolo
  - Generi d'indennità e loro calcolo
  - Calcolare un'indennità con l'aiuto della tabella delle IPG/IMat
- Procedura
  - La procedura di annuncio e di riscossione
  - Procedura di richiesta per prestazioni indebitamente percepite
- Coordinamento e aspetti internazionali
  - Spiegare il rapporto tra il diritto al salario e le IPG/IMat
  - Rapporto con gli altri settori delle assicurazioni sociali
  - Diritto alle prestazioni in caso di lavoro a tempo parziale, disoccupazione, ecc.
  - Aspetti internazionali

### 5.8.2 Descrizione del ramo assegni familiari (AF)

Gli specialisti in assicurazioni sociali sono esperti nel settore degli assegni familiari. Trattano le domande di prestazione, controllano se le condizioni per l'ottenimento sono adempite, comunicano agli aventi diritto l'ordine preferenziale secondo la legislazione degli assegni familiari e versano le prestazioni. Forniscono in modo regolare e generale delle informazioni agli aventi diritto, ai datori di lavoro e ai terzi interessati sulle condizioni di ottenimento delle prestazioni e i loro importi. Applicano le regole di diritto prioritarie in ogni caso. Conoscono le regole di coordinamento sia a livello cantonale che nel contesto delle relazioni internazionali. Gli specialisti in assicurazioni sociali sono capaci di fornire informazioni a chiunque circa una materia relativamente complessa. Si comportano in un modo esemplare anche nelle situazioni tese e mantengono sempre la calma in situazioni conflittuali. Rispettano le norme in materia di protezione dei dati.

Una volta depositata una richiesta di prestazioni la trattano secondo le preposte procedure. Prendono decisioni adeguate nel trattamento della massa delle richieste ma anche nel trattamento dei casi particolari e complessi.

#### 5.8.2.1 Competenze richieste

Gli specialisti in assicurazioni sociali,

Sono capaci:

- Di trattare le domande di prestazione nell'ambito degli assegni familiari.
- Di esaminare le condizioni per l'ottenimento delle prestazioni e decidere circa il diritto alle stesse.
- Di calcolare l'ammontare delle prestazioni seguendo le procedure previste e di pagarle.
- Di rispondere in modo competente alle domande degli aventi diritto, dei datori di lavoro e dei terzi interessati.
- Di volgarizzare una materia complessa e di gestire in modo professionale dei colloqui difficili e se necessario di gestire delle situazioni conflittuali.

Possiedono:

- Delle conoscenze approfondite delle disposizioni legali in materia di assegni familiari.
- Delle approfondite conoscenze sul coordinamento del diritto sugli assegni familiari sul territorio svizzero e con l'estero.
- Delle buone conoscenze sulla procedura per la determinazione del diritto e il versamento degli assegni familiari.
- Delle conoscenze sugli sviluppi attuali nel campo degli assegni familiari.

Sono in grado di:

- Comunicare in modo calmo e professionale durante colloqui difficili.
- Rispettare le procedure predefinite e i termini di esecuzione, nonché trattare tutti gli aventi diritto secondo il principio dell'uguaglianza di trattamento.
- Trattare i dati in modo esatto e portare una particolare attenzione alla regolamentazione concernente la protezione dei dati.

#### 5.8.2.2 Basi degli assegni familiari

- Legge, organizzazione, organi responsabili
  - Basi legali
  - Obiettivi definiti nella Costituzione federale
  - Autorità e istituzioni incaricate di applicare e gestire gli assegni familiari, loro ruolo e loro collaborazione
- Persone assicurate
  - Persone assicurate nei vari dispositivi relativi agli assegni familiari
- Contributi
  - Obbligo di versare i contributi
  - Oggetto della contribuzione
  - Fissazione dei contributi
  - Riscossione dei contributi
- Rischi assicurati
  - Condizioni per l'ottenimento dei differenti generi di assegni familiari
  - Persone che danno diritto agli assegni familiari

- Prestazioni e loro calcolo
  - Differenti tipi di regime per gli assegni familiari
  - Inizio e fine di diritto
  - Concorso di diritti
  - Diritto in caso di servizio militare, malattia, infortunio, disoccupazione e decesso
- Coordinamento e aspetti internazionali
  - Le ripercussioni del cumulo di prestazioni degli assegni familiari con prestazioni di altre assicurazioni sociali
  - Aspetti internazionali

### 5.8.3 Descrizione del ramo assicurazione militare (AM)

Gli specialisti in assicurazioni sociali trattano i casi di malattia e infortunio coperti dall'assicurazione militare. Esaminano se l'assicurazione militare è competente per il danno alla salute notificato. Dopo la determinazione della propria responsabilità, esaminano in collaborazione con il medico dell'assicurazione militare la pratica per sapere in modo inequivocabile se l'assicurazione militare deve rispondere per riparare il danno subito dalla persona assicurata.

Nei casi più complessi, inseriscono il dossier nel sistema di « Case Management ». Se l'ausilio di questo tipo di trattamento non si rende indispensabile, gli specialisti in assicurazioni sociali, decidono autonomamente circa la trattazione del caso e del tipo di prestazioni da accordare secondo il catalogo delle prestazioni dell'assicurazione militare. Forniscono con competenza informazioni alle persone assicurate sulle prestazioni e sulle condizioni per l'ottenimento delle stesse. Nei casi di rendita, fissano il grado secondo le disposizioni legali e le direttive interne e calcolano l'ammontare esatto della prestazione. Se le prestazioni non sono dovute, aprono la procedura amministrativa con una decisione con i rimedi giuridici.

Gli specialisti in assicurazioni sociali forniscono delle informazioni adeguate ai militari di carriera che vanno in pensione circa la possibilità di continuare l'affiliazione all'assicurazione militare.

#### 5.8.3.1 Competenze richieste

Gli specialisti in assicurazioni sociali,

Sono capaci:

- Di determinare la competenza dell'assicurazione militare sulla base di un annuncio e di allestire un dossier completo.
- Di esaminare le questioni sulla responsabilità.
- Di calcolare correttamente le prestazioni sulla base del catalogo delle prestazioni dell'assicurazione militare.
- Di decidere circa un eventuale diritto a rendita.
- Di informare le persone interessate (militari di carriera) circa la possibilità di continuare l'assicurazione una volta in pensione.

Possiedono

- Delle conoscenze complete delle disposizioni legali vigenti e della giurisprudenza in materia di assicurazione militare.
- Delle conoscenze approfondite sui compiti di applicazione delle istituzioni e delle autorità responsabili.
- Delle conoscenze certe delle condizioni di applicazione della responsabilità dell'assicurazione militare.

- Un'approfondita comprensione del sistema di sicurezza sociale svizzero e delle interdipendenze tra l'assicurazione militare e gli altri rami delle assicurazioni sociali, in particolare l'assicurazione malattia, infortuni, invalidità, disoccupazione e previdenza professionale.
- Una conoscenza approfondita sulle prestazioni dell'assicurazione militare.
- Un'approfondita comprensione delle prestazioni di altre assicurazioni sociali e del loro coordinamento.
- Un'approfondita comprensione dei differenti supporti a sua disposizione, come ad esempio le tabelle dei salari per un eventuale diritto a rendita.
- Delle conoscenze globali sulle prestazioni e le condizioni per l'affiliazione all'assicurazione militare.
- Delle conoscenze sugli sviluppi attuali dell'assicurazione militare.

Sono in grado di:

- Intrattenere buone relazioni con il servizio medico.
- Rispondere in modo competente alle domande sulle prestazioni dell'assicurazione militare
- Trasmettere sistematicamente i casi complessi al settore del "Case Management"
- Di giustificare le diverse tappe di trattamento di un dossier e le relative decisioni prese.

#### 5.8.3.2 Fondamenta dell'assicurazione militare (AM)

- Legge, organizzazione, organo responsabile
  - Basi legali
  - Obiettivi fissati nella Costituzione federale
  - Autorità e istituzioni incaricate di eseguire e gestire l'AM, loro ruolo e loro collaborazione
- Persone assicurate
  - Persone assicurate obbligatoriamente e facoltativamente
  - Campo d'applicazione personale, temporale e materiale
- Rischi assicurati
  - Rischi assicurati e persone aventi diritto alle prestazioni
  - Principi della responsabilità (in relazione al servizio)
- Prestazioni e loro calcolo
  - Natura ed estensione delle prestazioni (sicurezza, riduzione, ecc.)
  - Generi ed estensione delle prestazioni in contanti e in natura
  - Generi ed estensione delle prestazioni durature (rendite, misure d'integrazione)
- Coordinamento e aspetti internazionali
  - Coordinamento con le altre assicurazioni sociali
  - Collaborazione in ambito di prestazioni
  - Conseguenze del cumulo delle prestazioni (interdizione del sovraindennizzo)
  - Aspetti internazionali

## 5.9 Diritto e coordinamento

### 5.9.1 Descrizione del ramo diritto

Nell'ambito dell'attività degli specialisti in assicurazioni sociali il diritto gioca un ruolo importante. Gli specialisti in assicurazioni sociali hanno una visione generale sull'insieme del diritto svizzero e sanno spiegare i principi importanti che influenzano la loro attività (diritto democratico, stato sociale, stato di diritto, il federalismo in seno al sistema Confederale). Sono in grado di delimitare le assicurazioni sociali come parte integrante del diritto pubblico in rapporto al diritto privato. Nella loro attività, gli specialisti in assicurazioni sociali applicano il diritto dei differenti rami delle assicurazioni sociali, la LPGA e il diritto del lavoro. Conoscono le diverse fonti del diritto e sanno applicare la loro gerarchia e le basi della legislazione.

Inoltre nel quadro della loro attività, garantiscono l'uguaglianza di trattamento delle persone assicurate nelle diverse procedure. Gli specialisti in assicurazioni sociali devono sempre tenere conto nella loro attività delle interferenze tra le di-verse assicurazioni sociali e delle responsabilità di ognuna di esse.

In caso di domanda di prestazioni, devono esaminare se le loro assicurazioni sociali sono competenti. Se non è il caso, devono trasmettere la domanda all'assicurazione sociale competente. Nel caso in cui la competenza di un'assicurazione non fosse chiaramente definita, l'assicurazione preposta prende a carico le prestazioni nella misura in cui essa sia tenuta ad anticipare le prestazioni.

Gli specialisti in assicurazioni sociali hanno familiarità con una corretta applica-zione degli accordi internazionali nell'ambito delle assicurazioni sociali per gli stranieri, i rifugiati e gli apolidi.

#### 5.9.1.1 Competenze richieste

Gli specialisti in assicurazioni sociali,

Sono capaci:

- Di applicare i principi giuridici dei diversi rami delle assicurazioni sociali, della LPGA e del diritto del lavoro in riferimento a situazioni concrete.
- Di delimitare le assicurazioni sociali quale parte integrante del diritto pubblico e distinguerlo in rapporto al diritto privato.
- Di applicare in ogni momento i principi e le garanzie procedurali del diritto amministrativo. Operano in ogni momento tenendo conto di tali principi.
- Di esaminare la competenza di ognuno nell'ambito di un annuncio di un caso di assicurazione.
- Di spiegare chiaramente ed in modo corretto alle persone assicurate tutte le procedure amministrative.

Possiedono:

- Una buona conoscenza dell'ordinamento giuridico e delle diverse fonti del diritto.
- Un'approfondita conoscenza delle differenze tra il diritto pubblico e quello privato.
- Delle conoscenze approfondite dei principi procedurali che reggono le assicurazioni sociali.
- Delle conoscenze di base delle diverse convenzioni internazionali.

#### 5.9.1.2 Fondamenta di diritto

- Diritto pubblico
  - Stato di diritto sociale
- Principi fondamentali del diritto delle assicurazioni sociali
  - Diritto privato
  - Diritto pubblico



- Gerarchia delle fonti di diritto
  - Costituzione
  - Leggi
  - Ordinanze e ordinanze amministrative
  - Convenzioni internazionali
  - Giurisprudenza
- Principi del diritto amministrativo (con i principi di base della Costituzione federale)
  - Principio della legalità
  - Principio dell'uguaglianza di trattamento
  - Principio dell'interesse pubblico
  - Principio della proporzionalità
  - Principio della buona fede
- Principi e garanzie procedurali (con i principi di base della Costituzione federale)
  - Procedura amministrativa e contenzioso
  - Massima dell'ufficialità e principio inquisitorio
  - Divieto di arbitrio e principio della retroattività
  - Diritto di essere sentito
  - Gratuità della procedura
- Costituzione federale in relazione alle assicurazioni sociali
  - art. 41, 111 – 117
- Legge federale sulla parte generale del diritto delle assicurazioni sociali (LPGA)
  - Scopo e campo di applicazione (art. 1 e 2)
  - Nozioni generali (art. 3–13a)
  - Disposizioni generali sulle prestazioni e sui contributi (art. 14–26)
  - Disposizioni generali sulla procedura (art. 27–62)
- Principi fondamentali degli Accordi internazionali
  - Accordo sulla libera circolazione delle persone
  - Parità di trattamento
  - Principio del luogo di lavoro (Lex Loci Labori)
  - Totalizzazione dei periodi contributivi
  - Esportazione delle prestazioni
  - Altre convenzioni di sicurezza sociale
  - Rifugiati e apolidi

Nota: le disposizioni della LPGA e i principi fondamentali delle convenzioni internazionali devono essere trattati anche nell'ambito delle singole assicurazioni sociali.

## 5.9.2 Descrizione del ramo coordinamento

Nel caso in cui più assicurazioni sociali sono chiamate in causa, gli specialisti delle assicurazioni sociali coordinano la collaborazione e le prestazioni. Questo con lo scopo di evitare sia sotto-indennizzo che sovra-indennizzo. Applicano le disposizioni che reggono la legislazione del diritto del lavoro per quello che riguarda il versamento del salario e il rispetto dei termini in materia di licenziamento.

### 5.9.2.1 Competenze richieste

Gli specialisti in assicurazioni sociali,

Sono capaci:

- Di spiegare le nozioni di coordinamento intra-sistemico, inter-sistemico ed extra-sistemico.
- Di coordinare la collaborazione con le altre assicurazioni sociali.
- Di applicare le basi legali relative al coordinamento della LPGA, le diverse leggi delle singole assicurazioni sociali e del CO.

Possiedono:

- Una conoscenza di base del coordinamento delle prestazioni.
- Una conoscenza di base dell'obbligo di anticipo dei relativi rimborsi tra le assicurazioni sociali competenti.
- Una comprensione di base circa il diritto al salario in caso di impedimento di lavorare e della protezione contro il licenziamento nei casi di malattia, infortunio, maternità, protezione civile, servizio militare e servizio civile.

Sono in grado di:

- Valutare la correttezza di un sovra indennizzo.
- Descrivere la capacità al guadagno residua dal punto di vista delle diverse assicurazioni sociali.

### 5.9.2.2 Fondamenta di coordinamento

- Basi
  - Definizioni del coordinamento intra-sistemico, inter-sistemico, ed extra-sistemico
  - Basi giuridiche del coordinamento
- Principi del coordinamento delle prestazioni
  - Cura medica
  - Prestazioni in natura
  - Prestazioni sotto forma di rendita
  - Assegni per grandi invalidi
  - Indennità giornaliera
  - Capacità al guadagno residua
  - Limiti del sovra indennizzo
- Principi di coordinamento procedurale
  - Obbligo di anticipo delle prestazioni
  - Rimborso
  - Regresso contro terzi responsabili

- Principi di coordinamento con il diritto del lavoro
  - Pagamento continuato del salario in caso di impedimento lavorativo causato da malattia, infortunio, gravidanza, maternità, servizio militare o servizio civile.
  - Protezione dal licenziamento in caso di malattia, infortunio, gravidanza, maternità, servizio militare o servizio civile.

## 5.10 Prestazioni complementari (PC) e assistenza sociale (AS)

### 5.10.1 Descrizione del ramo prestazioni complementari (PC)

Gli specialisti in assicurazioni sociali sono dei professionisti del settore delle prestazioni complementari. Trattano sistematicamente le domande di prestazioni complementari e le loro revisioni. Trattano i dossier controllando se le condizioni per l'ottenimento sono adempiute e se le richieste contengono tutti i documenti necessari per prendere una decisione. Gli specialisti in assicurazioni sociali esaminano la situazione economica dei richiedenti, il reddito, la sostanza, le prestazioni delle altre assicurazioni sociali, la situazione abitativa e il contesto familiare con lo scopo di esaminare e determinare se esiste un diritto a prestazioni complementari o se la situazione dell'avente diritto si è modificata, o ancora se delle spese di malattia o per invalidità devono essere rimborsate. Secondo le disposizioni legali, fissano l'ammontare delle prestazioni complementari. Redigono e motivano correttamente dal punto di vista formale la decisione di assegnazione o di rifiuto delle prestazioni complementari seguendo la procedura amministrativa. Gli specialisti in assicurazioni sociali rispondono alle domande dei beneficiari, delle autorità o dei rappresentanti legali in maniera professionale e rispettando la protezione dei dati.

#### 5.10.1.1 Competenze richieste

Gli specialisti in assicurazioni sociali,

Sono capaci:

- Di esaminare le domande di prestazioni complementari in merito alla completezza e correttezza dei dati.
- Di rispondere in modo competente alle domande delle persone assicurate e dei loro prossimi rispettando sempre la protezione dei dati.
- Di determinare in modo metodico e con esattezza il diritto ad una prestazione complementare o il rimborso delle spese di cura.
- Di fissare e calcolare correttamente il diritto alla prestazione complementare tenendo conto di tutte le informazioni disponibili e le disposizioni legali vigenti in materia di PC.
- Di formulare in modo corretto sia dal punto di vista formale che materiale tutte le decisioni di assegnazione e rifiuto delle prestazioni complementari e di spiegarle in modo comprensibile ai beneficiari.
- Di gestire con professionalità i colloqui difficili o conflittuali con le persone assicurate.

Possiedono:

- Delle conoscenze delle basi legali nel contesto delle prestazioni complementari.
- Delle conoscenze approfondite delle prestazioni e dei calcoli per le PC.
- Una profonda comprensione del sistema di sicurezza sociale svizzera e delle interdipendenze in modo particolare tra il 1° e il 2° pilastro.
- Delle ampie conoscenze sulla determinazione del diritto alle prestazioni complementari, ed in particolare al diritto fiscale, sulle disposizioni legali in materia di divorzio e del diritto successorio.
- Delle ampie conoscenze sulla procedura amministrativa in ambito di rilascio, notifica ed esame delle decisioni.
- Delle conoscenze sugli sviluppi attuali in ambito di prestazioni complementari.

Sono in grado di:

- Comunicare in modo professionale e mantenendo la calma in colloquio difficili o conflittuali.
- Rispettare con esattezza le procedure ed i termini da rispettare e di applicare il principio dell'uguaglianza di trattamento.
- Intrattengono buoni contatti con le altre istituzioni coinvolte nell'applicazione della LPC (agenzie comunali AVS; Pro Senectute).
- Esaminare e spiegare la correttezza del calcolo delle prestazioni complementari.

#### 5.10.1.2 Fondamenta delle prestazioni complementari

- Legge, organizzazione, organi responsabili
  - Basi legali delle prestazioni complementari (sistema dei tre pilastri)
  - Obiettivi fissati nella Costituzione federale
  - Autorità ed istituzioni incaricate di applicare e gestire le PC, loro ruolo e loro collaborazione
- Persone assicurate (condizioni del diritto)
  - Persone assicurate (condizioni personali e materiali)
- Rischi assicurati
  - Inizio e fine del diritto alle prestazioni
- Prestazioni e loro calcolo
  - Calcolo delle prestazioni periodiche / prestazioni complementari correnti
  - Spese di malattia / costi supplementari dovuti all'invalidità, mezzi ausiliari
- Procedura
  - Procedura d'annuncio
  - Rimborso e condono
- Coordinamento e aspetti internazionali
  - Rapporto con altri rami delle assicurazioni sociali e con l'assistenza sociale
  - Aspetti internazionali

### 5.10.2 **Descrizione del ramo assistenza sociale**

Gli specialisti in assicurazioni sociali sono dei professionisti del ramo assistenza sociale e dell'aiuto alle vittime di reati. Consigliano con competenza le persone bisognose di assistenza sociale e/o le indirizzano verso il servizio di sostegno competente. In caso di problemi finanziari trattano la domanda applicando le condizioni del diritto ed esaminano quale tipo di prestazione entra in linea di conto in modo subsidiario. Accordano una minuziosa attenzione al coordinamento e alla cooperazione con le prestazioni delle altre assicurazioni sociali e con le organizzazioni private. Calcolano l'aiuto economico necessario che va accordato alle persone nel bisogno. Incoraggiano l'indipendenza personale e stimolano l'integrazione sociale e professionale dei richiedenti. Stabiliscono un piano di aiuto e definiscono quali misure sono necessarie al miglioramento e alla stabilizzazione delle situazioni dei particolari. Garantiscono la protezione della persona e dei dati personali della persona aiutata ed intraprendono tutto quanto possibile per mantenere una situazione umanamente vivibile e rispettosa della dignità umana del richiedente di aiuto. Gli specialisti in assicurazioni sociali osservano le disposizioni legali e le direttive cantonali disponibili in materia.

Con la finalità della presa a carico dell'assistenza sociale, gli specialisti in assicurazioni sociali rivendicano gli eventuali rimborsi e preparano sulla base delle disposizioni legali la decisione definitiva di presa a carico o di rifiuto delle prestazioni.

#### 5.10.2.1 Competenze richieste

Gli specialisti in assicurazioni sociali,

Sono capaci:

- Di consigliare le persone nel bisogno o di indirizzarle verso le istituzioni competenti nel loro caso specifico.
- Di istruire una domanda di aiuto sociale e di determinare il bisogno di aiuto necessario nel caso specifico.
- Di valutare l'aiuto economico da accordare ad una persona nel bisogno.
- Di stabilire un piano di aiuto e di consigliare le persone nel bisogno nel quadro delle disposizioni legislative e delle direttive in vigore. Inoltre sono capaci di incoraggiare la loro indipendenza.
- Al momento della chiusura di un dossier d'assistenza sociale, sono in grado di domandare l'eventuale restituzione di prestazioni ricevute per il tramite di una decisione finale.
- Di osservare il segreto di ufficio e di rispettare le disposizioni in materia di protezione dei dati e della persona. Sono capaci di rispettare i diritti garantiti dalla Costituzione delle persone prese a carico.

Possiedono:

- Una comprensione di base delle competenze e dell'organizzazione dell'assistenza sociale e dell'aiuto alle vittime di reati.
- Una comprensione di base delle disposizioni legali e dei principi fondamentali dell'assistenza sociale e dell'aiuto alle vittime di reati.
- Delle conoscenze di base del calcolo delle prestazioni di assistenza sociale e delle possibilità di aiuto individuali.
- Una comprensione di base delle procedure interne dell'assistenza sociale.
- Delle conoscenze sugli sviluppi in corso nel settore dell'assistenza sociale e dell'aiuto alle vittime di reati.

Sono in grado di:

- Determinare e garantire l'aiuto economico alle persone nel bisogno.
- Applicare le basi legali vigenti (leggi, ordinanze e direttive).
- Comportarsi in modo professionale in caso di colloqui difficili e/o conflittuali.
- Applicare i principi fondamentali e le procedure dell'assistenza sociale dal deposito della domanda fino alla chiusura di una pratica. Sono in grado di applicare il principio dell'assistenza allo sforzo individuale durante tutta la durata della procedura di assistenza.
- Di incontrare persone di culture differenti e di rispettarle applicando il principio dell'uguaglianza di trattamento.

#### 5.10.2.2 Fondamenta dell'assistenza sociale

- Legge, organizzazione, organo responsabile
  - Basi legali dell'assistenza sociale (designazione, obiettivi, principi)
    - Costituzione federale
    - Legge federale sulla competenza ad assistere le persone nel bisogno
    - Legge federale sull'assistenza
  - Organizzazione dell'assistenza sociale
  - Autorità e istituzioni che partecipano all'esecuzione dell'AS, loro ruolo e loro collaborazione
  - Differenze tra l'assistenza sociale e assicurazioni sociali
  - Differenze e complementarità tra l'aiuto sociale pubblico e l'aiuto sociale privato

- **Beneficiari**
  - Posizione del richiedente d'aiuto
    - Principi generali
    - Diritti e doveri del beneficiario
    - Diritti e doveri delle autorità dell'assistenza sociale
  - Obbligo derivante dal diritto di famiglia di mantenimento e dovere di assistenza
    - Il dovere di assistenza tra coniugi
    - Il dovere di assistenza dei genitori
    - L'obbligo derivante dal diritto di famiglia di mantenimento (prestazioni dei parenti)
  - L'obbligo di rimborso delle prestazioni di assistenza sociale del beneficiario oppure dei suoi eredi
- **Principi dell'assistenza sociale**
  - Domicilio assistenziale
  - Indigenza
  - Principio della sussidiarietà
  - Principio dell'individualizzazione
  - Principio della copertura dei bisogni
  - Prestazione e contro prestazione
  - Lotta contro le cause d'indigenza
  - Prestazioni e loro calcolo
  - Norme della Conferenza svizzera delle istituzioni dell'azione sociale (COSAS)
  - L'aiuto materiale
    - Condizioni
    - Forme di aiuto materiale
  - Calcolo dell'aiuto
  - Il sostegno personale
  - Inizio e fine dell'aiuto, procedura e mezzi di diritto
- **Coordinamento e aspetti internazionali**
  - Rapporto con le assicurazioni sociali
  - Rapporto con le organizzazioni private d'aiuto sociale
  - Ulteriori basi legali e aspetti internazionali

#### 5.10.2.3 Fondamenta dell'aiuto alle vittime di reati

- **Legge, organizzazione, organismo responsabile**
  - Basi legali dell'aiuto alle vittime di reato (definizioni, obiettivi e principi)
    - Costituzione federale
    - Legge federale sull'aiuto alle vittime di reato
    - Ordinanza sull'aiuto alle vittime di reato
  - Autorità e istituzioni incaricate dell'aiuto alle vittime di reato, loro ruolo e collaborazione
  - Differenza tra l'aiuto alle vittime di reato e le assicurazioni sociali
  - Organizzazione dell'aiuto alle vittime di reato

- **Beneficiari**
  - Cerchia dei beneficiari
- **Principi fondamentali dell'aiuto alle vittime di reato**
  - Competenza
  - Sussidiarietà
- **Prestazioni e loro calcolo**
  - Consulenza e aiuto
  - Prestazioni finanziarie (Contributo alle spese, indennità, riparazione morale)
  - Diritti specifici della procedura penale
- **Coordinamento e aspetti internazionali**
  - Rapporto con le assicurazioni sociali
  - Ulteriori basi legali e aspetti internazionali