



**Politecnico
di Torino**

CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI

Servizi di cura ed assistenza alla persona

CUI S00518460019202600021

Responsabile Unico del Progetto

dr.ssa Francesca Brazzani



Sommario

1. PREMESSA	3
2. SPECIFICHE TECNICHE MINIME	3
2.1. UTENZA DEL SERVIZIO.....	3
2.2. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	4
2.3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	5
2.4. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	6
2.5. PERSONALE INCARICATO PER L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO	7
2.5.1. Requisiti tecnici del personale e composizione del team minimo di operatori/trici	7
2.5.2. Team minimo (fase di offerta)	8
2.5.3. Norme generali riguardanti il personale	8

1. PREMESSA

Il servizio oggetto di affidamento offre un supporto al personale del Politecnico di Torino che si trova in situazioni di temporanea difficoltà nella cura e assistenza ai familiari anziani e/o con disabilità, anche al fine di agevolare la conciliazione vita/lavoro. Il servizio è rivolto anche a tutto il personale che si trovi temporaneamente in una situazione di parziale non autosufficienza o in situazioni critiche legate alla propria salute.

Il servizio si inserisce nell'ambito di un più ampio progetto di servizi alla comunità dell'Ateneo, con lo scopo di promuovere pari opportunità per i lavoratori e le lavoratrici in un contesto di benessere organizzativo.

In particolare, il servizio prevede l'assistenza domiciliare da parte di operatori specializzati - da un minimo di 2 ad un massimo di 20 ore settimanali per un monte ore complessivo pari a 250 pro capite con un cofinanziamento a carico dell'Ateneo nella misura del 60% del costo totale (il restante 40% è a carico della persona richiedente il servizio).

Il servizio dovrà essere strutturato nella forma più flessibile possibile, al fine di soddisfare le diverse tipologie di esigenze di conciliazione vita-lavoro delle/degli utenti.

2. SPECIFICHE TECNICHE MINIME

2.1. DESTINATARI DEL SERVIZIO

Personale destinatario del servizio

Può usufruire del servizio di assistenza domiciliare:

- personale tecnico amministrativo e bibliotecario, tecnologo ed esperto linguistico, personale dirigente, personale docente e ricercatore, titolari di contratti di ricerca, incarichi post-doc, incarichi di ricerca e assegnisti/e di ricerca del Politecnico di Torino nella condizione di parziale non autosufficienza, in situazioni critiche, anche temporanee di salute personale;
- coniuge, convivente more uxorio, prole del personale sopra indicato che si trovino nelle medesime situazioni di bisogno di assistenza, previa compilazione dell'apposito modulo di dichiarazione sostitutiva di certificazione e dell'atto di notorietà;
- altri familiari di primo grado (madre e padre) del personale sopra indicato che si trovino nelle medesime situazioni di bisogno di assistenza previa compilazione dell'apposito modulo di dichiarazione sostitutiva di certificazione e dell'atto di notorietà;
- familiari affini di primo grado (padre, madre del coniuge/convivente more uxorio) o fratelli/sorelle (purché conviventi) del personale sopra indicato che si trovino nelle medesime situazioni di bisogno di assistenza previa compilazione dell'apposito modulo di dichiarazione sostitutiva di certificazione e dell'atto di notorietà;

Area geografica: il servizio di assistenza domiciliare è garantito su tutto il territorio della Regione Piemonte e viene erogato da personale qualificato come dettagliato al successivo par. 2.3 lettera C appositamente selezionato sulla base delle esigenze dell'assistito e della disponibilità territoriale del profilo ricercato.

Analizzando i dati relativi alla residenza del personale del Politecnico di Torino si segnala che su circa 2750 potenziali utenti, più dell'87% è residente nella Regione Piemonte secondo la seguente distribuzione percentuale:

Provincia di Torino	78,4%
Provincia di Cuneo	3,3%
Provincia di Biella/Novara/Vercelli	2,8%
Provincia di Asti/Alessandria	2,7%



Luogo di erogazione del servizio: le prestazioni saranno garantite presso l'abitazione dell'utente. In caso di necessità della persona assistita e previo accordo con la Stazione Appaltante, la prestazione potrà anche essere fornita temporaneamente in altro luogo (abitazione del/della dipendente del Politecnico di Torino o struttura ospedaliera).

2.2. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

È responsabilità e onere della Stazione Appaltante svolgere le seguenti attività, propedeutiche e necessarie ai fini dell'attivazione del servizio da parte del personale dell'Ateneo, beneficiario del servizio:

- predisposizione del Regolamento interno per l'utilizzo del servizio;
- promozione del servizio attraverso i canali istituzionali dell'Ateneo (sito web, intranet, etc.);
- verifica degli aventi diritto al servizio a seguito delle richieste pervenute all'Affidatario e alla Stazione Appaltante;
- monitoraggio delle richieste ricevute, con verifiche anche a campione, sui servizi attivati e sulla loro corrispondenza a quanto disposto nel presente Capitolato;
- monitoraggio dell'utilizzo del servizio e del grado di soddisfazione dell'utenza sulla base dei risultati della survey semestrale realizzata e somministrata dall'Affidatario come descritto successivamente;
- predisposizione di apposita documentazione contenente i termini fondamentali del servizio quali articolazione oraria settimanale, esigenza di cura, durata prevista del servizio

Esecuzione del servizio

L'Affidatario, ai fini dell'erogazione del servizio, dovrà procedere con le seguenti attività:

- partecipazione alla prima riunione di coordinamento (come descritta nel paragrafo che segue)
- individuazione del personale competente da dedicare al servizio;
- individuazione di un/una Coordinatore/trice del Servizio che diventerà la figura di riferimento per la Stazione Appaltante e che terrà i rapporti con il/la RUP e/o il DEC;
- raccolta delle richieste tramite procedura proposta dall'Affidatario in fase di presentazione dell'offerta;
- supporto al DEC nel monitoraggio del rispetto dei requisiti di accesso al servizio conformemente alle previsioni del presente Capitolato;
- organizzazione di colloqui preliminari con il/la richiedente necessari per l'attivazione del servizio e volti ad individuare la tipologia di assistenza necessaria, l'operatore/trice da coinvolgere e la modalità di erogazione. Può partecipare ai colloqui, su richieste di una delle parti sopradette, il DEC della procedura;
- definizione dei termini per l'erogazione del servizio concordato nei colloqui sopradetti e predisposizione di specifico contratto attuativo, che verrà sottoscritto dalle parti (affidatario e richiedente);
- pianificazione e gestione di riunioni di coordinamento periodiche con la Stazione Appaltante (indicativamente con cadenza mensile) cui dovranno partecipare il/la Coordinatore/trice del servizio e il/la DEC per il monitoraggio e la verifica dell'andamento del servizio, la gestione di problemi in fase di esecuzione e l'eventuale valutazione di singoli casi particolarmente complessi;
- rendicontazione mensile delle ore erogate per singolo/a utente tramite la predisposizione di un Report da trasmettere, entro 10 gg lavorativi successivi alla fine di ogni mese, al/alla RUP e al DEC. Tale report deve contenere l'indicazione puntuale delle ore effettuate per ogni giorno da parte del personale impiegato dall/dalla operatore/trice per singolo/a utente predisposto anche al fine di monitorare l'andamento mensile e annuale dell'utilizzo del servizio da parte della singola persona richiedente il servizio e la rispondenza ai tetti massimi settimanali e mensili, come indicati al paragrafo 1;
- rendicontazione mensile e fatturazione delle ore effettuate per singola persona richiedente il servizio per la parte a carico dello stesso (40%) e non coperta dal cofinanziamento dell'Ateneo;
- trasmissione al/alla RUP e al DEC di una relazione trimestrale sulla tipologia dei casi seguiti nel trimestre di riferimento;



- realizzazione e somministrazione alla persona richiedente il servizio - con cadenza semestrale e per l'intera durata del contratto - di un questionario di valutazione articolato su almeno 10 domande secondo un modello preventivamente condiviso e validato dalla Stazione Appaltante. I risultati ottenuti dovranno essere trasmessi al/alla DEC entro 30 gg. dalla chiusura del semestre di riferimento.

Riunione di coordinamento

Entro 10 giorni lavorativi dalla stipula del contratto o dalla data di avvio d'urgenza, il DEC convoca una riunione di coordinamento preliminare con il/la Coordinatore/trice individuato/a dall'operatore economico aggiudicatario.

Saranno oggetto della riunione i seguenti punti:

- Ruoli e responsabilità dei referenti della Stazione Appaltante e di quelli individuati dall'Affidatario;
- Modalità operative di organizzazione, gestione ed erogazione del servizio anche in riferimento alle tempistiche previste per l'attivazione del servizio in coerenza con quanto dichiarato, dall'Affidatario, in sede di offerta;
- Definizione della modalità operative connesse alla gestione degli imprevisti (es. prolungamento dell'orario inizialmente concordato);
- Pianificazione di successivi incontri;
- Report da utilizzare per la rendicontazione mensile delle ore erogate per dipendente;

Della prima riunione di coordinamento viene predisposto apposito verbale che sarà sottoscritto dal DEC e dal/la Coordinatore/trice.

2.3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

A – Continuità del servizio

Il servizio è finalizzato a fornire un supporto al personale del Politecnico di Torino e/o ad un familiare (di cui al par. 2.1) che si trovi temporaneamente in una situazione di parziale non autosufficienza o in situazioni critiche legate alla propria salute

L'Affidatario garantisce l'individuazione, ove possibile, di un unico/a assistente per ciascuno/a utente, al fine di garantire la continuità della figura assistenziale concordando con l'assistito/a o con la persona richiedente il servizio l'invio di una sostituzione in caso di assenza temporanea della risorsa individuata (ferie, malattie, dimissioni anticipate).

L'Affidatario individuerà le singole risorse sulla base del team minimo presentato in fase di offerta tecnica.

Qualora, a seguito di segnalazioni pervenute al DEC da parte di un singolo/a utente, il DEC convocherà tempestivamente una riunione con il/la Coordinatore/trice al fine di valutare i contenuti della segnalazione e proporre la sostituzione della risorsa impiegata qualora, all'esito dell'accertamento svolto in contraddittorio, emergesse il venir meno del rapporto di fiducia tra persona assistita e operatore/trice. La sostituzione dovrà avvenire attraverso l'individuazione di una risorsa già presente nel team sopra detto ovvero, in caso di indisponibilità di risorse, attraverso l'inserimento di una nuova risorsa in possesso dei requisiti minimi di cui al successivo par. 2.5.1. e dovrà essere preventivamente autorizzata dal DEC.

Il team minimo potrà inoltre essere integrato, previa autorizzazione del DEC, a seguito di individuazione di ulteriori risorse in possesso dei requisiti minimi al fine di soddisfare specifiche esigenze non altrimenti garantibili con le risorse disponibili (quali, a titolo esemplificativo, la copertura territoriale o particolari necessità dell'assistito/a).

B – Modalità di erogazione del servizio

Il servizio dovrà essere erogato dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 19:00.

Potrà essere richiesto, per singola persona richiedente il servizio, un impegno orario settimanale che va da un minimo di 2 ad un massimo di 20 ore. Le ore si intendono erogate in modo continuativo. Diverse articolazioni di orario (ad esempio suddivisione di 2 ore al mattino e 2 ore al pomeriggio) dovranno essere concordate e

approvate dall'Affidatario. L'Ateneo si riserva di modificare, nel Regolamento interno per l'utilizzo del servizio, i limiti settimanali di richiesta del servizio ed eventuali interruzioni (festività nazionali, periodo estivo), in relazione alla disponibilità di budget. Il servizio deve essere disponibile tutto l'anno ad eccezione del mese di agosto.

Ad esaurimento del monte ore previsto, la Stazione Appaltante non sarà tenuta al pagamento delle ore di servizio aggiuntivo eventualmente erogate dall'Affidatario a favore del singolo richiedente.

È in ogni caso fatta salva la possibilità per l'operatore economico ed il/la dipendente di concordare la prosecuzione del servizio, con oneri integralmente a carico del/della dipendente.

C – Contenuti del servizio e compiti delle/degli assistenti domiciliari

Gli/le assistenti domiciliari devono essere in possesso della qualifica di Operatore Socio-Sanitario (OSS) e svolgono le seguenti attività:

Assistenza e cura:

- assistenza diretta alla persona nelle attività della vita quotidiana, quali igiene personale, vestizione, mobilizzazione, alimentazione e cura dell'aspetto e del contesto abitativo;
- accompagnamento e supporto relazionale, finalizzati alla socializzazione, al mantenimento delle capacità residue e alla prevenzione dell'isolamento;
- accompagnamento a esami e visite mediche, di controllo disbrigo pratiche burocratiche (prenotazione visite mediche, aiuto negli acquisti, piccole commissioni e simili);
- osservazione e segnalazione di eventuali bisogni, criticità o cambiamenti delle condizioni della persona assistita ai servizi competenti

Supporto in ambito sanitario:

- rilevazione dei principali parametri vitali;
- assistenza alla persona non autosufficiente o allettata;
- collaborazione nell'attuazione di interventi sociosanitari previsti dal piano assistenziale individualizzato;
- cura dell'ambiente di vita e utilizzo corretto di presidi e ausili, nel rispetto delle procedure e delle indicazioni ricevute;
- interventi di prevenzione delle piaghe da decubito;
- medicazioni semplici.

L'Affidatario, al fine del soddisfacimento della richiesta, è tenuto ad effettuare un primo tentativo di ricerca e selezione di personale con qualifica OSS all'interno del team minimo previsto al successivo par. 2.5.2.

Qualora le esigenze non possano essere adeguatamente soddisfatte mediante le risorse disponibili, l'Affidatario potrà avvalersi di ulteriori risorse con qualifica OSS oppure, solo per lo svolgimento delle mansioni di Assistenza e cura di cui al punto A., di "Assistenti familiari" con comprovata esperienza come risultante da curriculum e previo consenso della Stazione Appaltante.

Potranno essere addebitati e/o fatturati alla Stazione Appaltante esclusivamente le ore di servizio effettivamente svolte.

2.4. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio sarà attivato secondo la procedura e le tempistiche descritte nel seguito.

▪ Richiesta del servizio

La persona richiedente il servizio dovrà contattare l'Affidatario e compilare apposito modulo di richiesta redatto su un modello fornito dalla Stazione Appaltante e disponibile sulla Intranet di Ateneo fornendo tutte le informazioni necessarie quali ad esempio durata del servizio, orari richiesti, sede dell'intervento, contatti, esigenze di cura etc. Il modulo dovrà essere trasmesso all'Affidatario e per conoscenza anche al/alla DEC.

▪ **Incontro preliminare per l'attivazione del servizio**

Il/la Coordinatore/trice del servizio incontrerà la persona richiedente per un momento di conoscenza e definizione dei bisogni.

Tali incontri avverranno tramite colloquio secondo modalità concordate tra Affidatario e richiedente.

In caso di particolari problemi, potrà essere richiesta la presenza del DEC.

Al termine dell'incontro dovrà essere predisposta e sottoscritta da entrambe le parti la documentazione contenente i termini fondamentali del servizio, quali articolazione oraria settimanale e durata prevista del servizio. Qualsiasi modifica dovrà essere comunicata da parte della persona richiedente all'Affidatario con un anticipo di almeno 10 giorni lavorativi salvo eventi improvvisi e imprevedibili.

▪ **Attivazione del servizio presso il luogo di assistenza**

Il servizio sarà attivato sulla base degli orari e del monte ore concordato durante l'incontro preliminare. Sarà inoltre definito un momento di compresenza con la persona richiedente presso il luogo di assistenza, al fine di consentire l'inserimento dell'operatore/trice.

▪ **Tempistica di attivazione**

La richiesta deve essere presentata dalla persona richiedente all'Affidatario con almeno 10 giorni lavorativi di anticipo rispetto alla data presunta di inizio del servizio.

L'Affidatario dovrà garantire l'attivazione del servizio entro 12 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta da parte dell'utente.

Nel caso in cui l'Affidatario non riesca ad individuare una risorsa perfettamente rispondente alle necessità del/della richiedente, il/la Coordinatore/trice provvederà a fissare un incontro con la persona richiedente, al fine di acquisire le informazioni puntuali e comprenderne le ragioni (ad esempio, la specificità delle esigenze assistenziali, la necessità di competenze particolari o la limitata disponibilità di profili nell'area geografica di riferimento) e individuare, se possibile, una figura idonea al soddisfacimento delle specifiche esigenze inerenti il caso concreto.

2.5. PERSONALE INCARICATO PER L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

L'Affidatario dovrà assicurare il servizio con personale idoneo e qualificato sotto il profilo deontologico, professionale e sanitario, che costituisce il team minimo.

Il Team minimo, ferma restando la composizione e le caratteristiche dei profili professionali sopra descritti, potrà:

- essere incrementato nel numero dei componenti qualora la domanda di servizio non possa essere soddisfatta con le risorse disponibili;
- essere integrata con ulteriori profili professionali, qualora all'interno del team non siano presenti operatori disponibili per la specifica area geografica di riferimento e/o per particolari necessità dell'assistito/a.

2.5.1. Requisiti tecnici del personale e composizione del team minimo di operatori/trici

Tutti gli/le operatori/trici componenti il team minimo dovranno possedere i requisiti tecnici minimi a pena di esclusione riportati in tabella:

REQUISITO MINIMO - DESCRIZIONE
RM.1 – QUALIFICA PROFESSIONALE Attestato Operatore Socio-Sanitario (OSS) rilasciato da Agenzie professionali accreditate

RM.2 – ESPERIENZA

Comprovata esperienza nel servizio di assistenza domiciliare di almeno 24 mesi anche non consecutivi

2.5.2. Team minimo (fase di offerta)

L'operatore economico dovrà individuare, già in fase di offerta:

- un **team di operatori** formato da almeno **10 (dieci) risorse** aventi i requisiti tecnici minimi di cui al par. 2.5.1 a pena di esclusione;
- **un/a Coordinatore/Coordinatrice** del servizio che diventerà la figura di riferimento per il/la DEC.

Il/La Coordinatore/Coordinatrice dovrà:

- possedere comprovata esperienza nel coordinamento di servizi di assistenza domiciliare di almeno 24 mesi anche non consecutivi;
- essere il punto di riferimento per l'organizzazione, l'avvio, la gestione e il monitoraggio del servizio, coordinandone le attività, garantendone la corretta erogazione e intervenendo tempestivamente per affrontare eventuali criticità;
- essere di riferimento per il DEC;
- partecipare ai colloqui con l'utenza preliminari all'attivazione del servizio.

Per ogni figura componente il team minimo di operatori/trici dovrà essere allegato l'attestato O.S.S. rilasciato da Agenzie professionali accreditate ed il CV completo dal quale si evinca chiaramente il possesso di tutti i requisiti tecnici minimi richiesti a pena di esclusione. Per il/la Coordinatore/trice dovrà essere allegato il CV completo dal quale si evinca chiaramente il possesso dei requisiti richiesti a pena di esclusione.

La disponibilità di ulteriori risorse in possesso del profilo e della qualifica professionale richiesti per lo svolgimento dei compiti e delle attività dettagliate al punto C del par. 2.3, idonee a fronteggiare eventuali picchi di fabbisogno, a garantire una maggiore copertura territoriale e/o rispondere a specifiche esigenze dell'assistito/a, costituirà elemento di valutazione premiale ai fini dell'individuazione dell'**offerta economicamente più vantaggiosa** (par. 17.1 della lettera di invito).

2.5.3. Norme generali riguardanti il personale

L'Affidatario:

- sarà responsabile del comportamento del proprio personale e sarà tenuto all'osservanza delle leggi vigenti in materia di previdenza, assistenza ed assicurazione infortuni nonché le norme dei contratti di lavoro della categoria per quanto concerne il trattamento giuridico ed economico;
- si obbliga a rispettare, per gli/le operatori/trici impiegati/e nella gestione del servizio, le normative di legge e dei C.C.N.L. applicabili al proprio settore e osservare le norme in materia di prevenzione degli infortuni ed igiene del lavoro, nonché la normativa in materia di sicurezza sul lavoro di cui al D.Lgs. n. 81/2008 (Testo Unico della Sicurezza);
- si impegna a garantire, salvo casi di forza maggiore o giusta causa adeguatamente documentati, la stabilità del personale proposto in fase di offerta, in modo tale da poter assicurare continuità nell'assistenza agli/alle utenti. Ogni variazione relativa al personale impiegato dovrà essere comunicata alla Stazione Appaltante con tempestività: il personale subentrante dovrà essere in possesso degli stessi requisiti di cui al par. 2.5.1;
- è tenuto a garantire la formazione e l'aggiornamento professionale del personale impiegato per le prestazioni effettuate e a darne, su richiesta, riscontro al DEC del servizio.

In presenza di episodi di scarsa professionalità degli/delle operatori/trici o di segnalate criticità relazionali tra operatore/trici e assistito/a il DEC avrà la facoltà di richiedere la sostituzione della risorsa assegnata. La



sostituzione del personale dovrà avvenire mediante l'inserimento di una risorsa in possesso del medesimo profilo professionale della risorsa sostituita e dovrà essere previamente autorizzato dal DEC.

Il personale impiegato dall'Affidatario nelle attività richieste deve avere un rapporto di lavoro dipendente o subordinato, nelle forme stabilite dalla legge.

Su richiesta del Politecnico di Torino, l'operatore economico aggiudicatario deve esibire tutta la documentazione comprovante il regolare trattamento retributivo, contributivo e previdenziale dei lavoratori e delle lavoratrici occupati/e nelle attività richieste.

Il Politecnico di Torino, in caso di violazione degli obblighi di cui sopra, previa comunicazione all'Affidatario delle inadempienze riscontrate, denuncerà al competente Ispettorato del lavoro le violazioni riscontrate.