



**Politecnico
di Torino**

CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI

Servizi di cura ed assistenza alla persona

CIG A02083D143

CUI S00518460019202300032

Responsabile Unico del Progetto

dr.ssa Francesca Brazzani



Sommario

1. PREMESSA	3
2. OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E DURATA	3
2.1. DURATA	4
2.2. MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE	4
3. SPECIFICHE TECNICHE MINIME	4
3.1. UTENZA DEL SERVIZIO	4
3.2. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	5
3.3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	6
3.4. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	7
3.5. PERSONALE INCARICATO PER L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO	8
3.5.1. Requisiti tecnici minimi del personale	8
3.5.2. Team minimo (fase di offerta)	8
3.5.3. Norme generali riguardanti il personale	9



1. PREMESSA

Il servizio oggetto di affidamento offre un supporto al personale del Politecnico di Torino che si trova a dover affrontare situazioni problematiche relative all'assistenza e alla cura di familiari anziani e/o con disabilità, anche al fine di agevolare la conciliazione vita/lavoro.

Utenza del servizio: il servizio potrà essere rivolto anche a tutto il personale che si trovi temporaneamente in una situazione di parziale non autosufficienza o in situazioni critiche di salute personale.

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

Per offrire delle soluzioni che possano dare un maggiore sostegno alle famiglie il servizio prevede l'assistenza domiciliare - da un minimo di 2 ad un massimo di 20 ore settimanali - con un cofinanziamento a carico dell'Ateneo nella misura del 60% del costo totale (il restante 40% sarà a carico del richiedente).

Data la composizione variegata del personale destinatario dell'iniziativa (personale tecnico amministrativo e bibliotecario, tecnologi, esperti linguistici, personale docente, assegniste/i) il servizio dovrà essere strutturato nella forma più flessibile possibile, al fine di andare incontro alle reali esigenze di conciliazione dei tempi vita-lavoro delle/degli utenti. Allo stesso tempo si dovrà privilegiare continuità e attenzione alla qualità nell'organizzazione del lavoro.

Area geografica: il servizio di assistenza domiciliare è garantito per i residenti in Torino e nei Comuni della Città Metropolitana, a Mondovì e comuni limitrofi, ad Alessandria e comuni limitrofi. L'elenco dei Comuni facenti parte della Città Metropolitana di Torino sono reperibili al link: <http://www.cittametropolitana.torino.it/cms/urp/comuniunioni-comuni/comuni-della-citta-metropolitana-di-torino/comuni>

2. OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E DURATA

L'appalto ha per oggetto l'affidamento dei servizi di cura ed assistenza alla persona.

L'Affidatario dovrà eseguire il servizio nel rispetto delle modalità e dei tempi descritti nel presente CSO, nel suo complesso, che dovranno essere in ogni caso garantiti nonché accettati incondizionatamente dai concorrenti in fase di presentazione dell'offerta.

Nell'appalto si intendono comprese le prestazioni di manodopera ed ogni altro onere non specificatamente elencato, ma necessario per l'esecuzione a regola d'arte del servizio oggetto dell'appalto.

Le specifiche tecniche del servizio, le modalità ed i tempi di esecuzione dello stesso sono dettagliatamente descritti nel par. 3 del presente CSO.

Il Politecnico di Torino intende affidare i servizi in oggetto, mediante la stipula di un contratto a misura di importo pari ad euro 100.000 oltre IVA, al netto delle opzioni.

Pertanto, attraverso la presente procedura di selezione, la Stazione Appaltante intende fissare il prezzo orario del servizio, che sarà fisso ed invariato per tutta la durata del contratto.

Non sono previsti oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso.

Il prezzo orario a base d'asta è pari ad euro 26,00 oltre IVA.

Il CCNL di riferimento è il contratto collettivo nazionale di lavoro per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario-assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo, del 28 marzo 2019 sottoscritto da una parte da CONFCOOPERATIVE-FEDERSOLIDARIETA', LEGACOOPSOCIALI, AGCI-SOLIDARIETA' e dall'altra da FP-CGIL, FISASCAT-CISL, FPS-CISL, UIL-FPL e UILTUCS (cod. T151).

Il prezzo orario a base d'asta comprende i costi della manodopera calcolati sulla base del costo orario per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo – SETTEMBRE 2020 di cui al Decreto direttoriale del 17 febbraio 2020. Tenendo conto che il personale



richiesto per lo svolgimento del servizio deve essere in possesso dell'attestato O.S.S. - Operatore Socio Sanitario per anziani autosufficienti e non autosufficienti, persone con disabilità e che il livello di riferimento per questa tipologia di operatori è quello C, il costo orario della manodopera considerato per il calcolo del prezzo orario a base d'asta è pari ad euro 22,14.

I costi della manodopera non sono soggetti a ribasso.

2.1. DURATA

Il contratto avrà durata presunta di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data della sua sottoscrizione ovvero, nel caso di esecuzione anticipata, dalla data del decreto di aggiudicazione, fatta salva la possibilità di variazioni della durata stessa determinate dalle effettive esigenze dell'utenza riscontrate nel corso dell'esecuzione. In particolare:

- l'affidamento s'intenderà comunque terminato prima della predetta scadenza in caso di esaurimento dell'importo contrattuale;
- qualora alla scadenza del predetto termine di 12 mesi, siano stati effettivamente affidati all'appaltatore servizi in misura inferiore all'ottanta per cento dell'importo contrattuale, la durata dell'affidamento sarà prorogata fino al raggiungimento di tale soglia minima.

Ai sensi dell'art. 50 comma 6, dopo la verifica dei requisiti in capo dell'aggiudicatario la stazione appaltante può disporre l'esecuzione anticipata del contratto; nel caso di mancata stipulazione l'aggiudicatario ha diritto al rimborso delle spese sostenute per le prestazioni eseguite su ordine del direttore dell'esecuzione.

2.2. MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE

In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente se si verificano le condizioni indicate all'articolo 120, comma 11, del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

La stazione appaltante si riserva di rinnovare il contratto per un importo massimo a misura di euro 100.000 oltre IVA con durata stimata di 12 mesi ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto, fatto salvo l'eventuale adeguamento del prezzo orario nella misura prevista dall'art. 60 del codice; ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizza l'indice delle retribuzioni contrattuali orarie. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto.

Il valore globale stimato dell'appalto, comprensivo di tutte le opzioni, è pari ad euro 200.000 oltre IVA.

3. SPECIFICHE TECNICHE MINIME

3.1. UTENZA DEL SERVIZIO

Personale destinatario del servizio

Può usufruire del servizio di assistenza domiciliare:

- il personale del Politecnico di Torino docente e ricercatore, personale tecnico-amministrativo, bibliotecario, esperto/a linguistico, anche a tempo determinato, assegnisti/e nella condizione di essere parzialmente non autosufficiente, in situazioni critiche di salute personale o di disabilità, anche temporanea;
- i componenti del nucleo familiare (coniuge, convivente more uxorio, prole) del personale sopra indicato che si trovino nelle medesime situazioni di disagio, previa compilazione dell'apposito modulo di dichiarazione sostitutiva di certificazione e dell'atto di notorietà;



- altri familiari di primo grado (madre, padre). Il servizio potrà essere esteso, previa compilazione dell'apposito modulo di dichiarazione sostitutiva di certificazione e dell'atto di notorietà, anche ai familiari anziani affini di primo grado (padre, madre del coniuge/convivente more uxorio).

Area geografica: il servizio di assistenza domiciliare è garantito per i residenti in Torino e nei Comuni della Città Metropolitana, a Mondovì e comuni limitrofi, ad Alessandria e comuni limitrofi. L'elenco dei Comuni facenti parte della Città Metropolitana di Torino sono reperibili al link:

<http://www.cittametropolitana.torino.it/cms/urp/comuni-unioni-comuni>

Luogo in cui viene offerto il servizio: le prestazioni saranno garantite presso l'abitazione dell'utente. In caso di necessità della persona assistita e previo accordo con l'Affidatario, la prestazione potrà anche essere fornita in altro luogo (es. domicilio del/della lavoratore/lavoratrice del Politecnico di Torino, casa di cura, ospedale etc).

3.2. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Compiti del Politecnico di Torino

L'Ateneo si occupa dell'organizzazione del servizio per i seguenti aspetti:

- predisposizione delle norme di funzionamento del servizio;
- definizione del calendario annuo del servizio;
- promozione del servizio attraverso i canali istituzionali dell'Ateneo (sito web, etc.);
- verifica degli aventi diritto al servizio a seguito delle richieste pervenute all'Affidatario;
- monitoraggio delle richieste ricevute, con verifiche anche a campione sui servizi attivati e sulla loro corrispondenza a quanto disposto nel presente Capitolato;
- monitoraggio e valutazione del servizio (coordinamento con l'Affidatario, colloqui con i richiedenti, somministrazione periodica di questionari di soddisfazione e valutazione del servizio).

Compiti dell'Affidatario

- individuazione del personale competente da dedicare al servizio;
 - individuazione di un/una Coordinatore/trice del Servizio che diventerà la figura di riferimento per il/la Direttore/trice dell'esecuzione del contratto;
 - raccolta delle richieste tramite procedura a scelta dell'Affidatario, anche telematica, privilegiando soluzioni online che garantiscano conformità al GDPR;
 - verifica dei requisiti di accesso e conformità della richiesta al dettato del presente Capitolato (a titolo di esempio: verifica monte ore massimo);
 - organizzazione di colloqui preliminari online con i/le richiedenti necessari al fine dell'attivazione del servizio, dell'individuazione della tipologia di assistenza necessaria e dell'operatore/trice da coinvolgere e della modalità di espletamento della prestazione. Su richiesta dell'utente o dell'Affidatario può essere richiesta la partecipazione del DEC ai colloqui per chiarire l'interpretazione autentica delle prescrizioni del CSO in casi dubbi;
 - predisposizione di apposita documentazione, su format validato una tantum dal/la DEC, contenente i termini fondamentali del servizio (concordati con l'utente in sede di colloquio preliminare), quali articolazione oraria settimanale e durata prevista del servizio;
 - sottoscrizione della suddetta documentazione unitamente al fruitore;
 - coordinamento e costante collaborazione del/la Coordinatore/trice del servizio con il/la Direttore/trice dell'esecuzione del contratto per il monitoraggio e l'eventuale valutazione di singoli casi particolarmente complessi;
-



- partecipazione del/la Coordinatore/trice del servizio a incontri con il/la DEC per il monitoraggio e la verifica dell'andamento del servizio ed eventuali problemi riscontrati;
- rendicontazione mensile delle ore erogate e fatturazione delle stesse all'Ateneo e agli/alle richiedenti;
- redazione mensile di una relazione sui casi seguiti.

Riunione di coordinamento

Entro 10 giorni lavorativi dalla stipula del contratto il/la Direttore/trice dell'Esecuzione 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'operatore economico aggiudicatario;
- Modalità di gestione dei rapporti e delle comunicazioni;
- Varie ed eventuali in riferimento all'operatività del contratto.

3.3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

A – Continuità del servizio

Il servizio è finalizzato a fornire un valido supporto al/alla lavoratore/lavoratrice del Politecnico di Torino e/o ad un familiare che abbia necessità di assistenza.

L'Affidatario garantisce l'individuazione, ove possibile, di un'unica/o assistente per singolo utente, al fine di garantire la continuità della figura assistenziale per il/la lavoratore/lavoratrice del Politecnico di Torino e/o per il familiare.

Allo stesso tempo l'Affidatario, concordandolo con l'utente interessato, garantisce l'invio presso l'utente di un/una assistente sostituto/a in caso di assenza della risorsa individuata (ferie, malattie, dimissioni anticipate).

Il personale impiegato, qualificato secondo i bisogni e le caratteristiche del servizio, costituirà una équipe di persone fisse, disponibili a coprire le richieste e ad assicurare la continuità delle figure di riferimento. Il/la DEC avrà la facoltà di richiedere la sostituzione della risorsa impiegata qualora a seguito di segnalazione venisse a mancare il rapporto di fiducia tra persona assistita e operatore/trice; la sostituzione dovrà avvenire attraverso l'individuazione di una risorsa già presente in équipe o attraverso l'inserimento di una nuova risorsa in possesso dei requisiti minimi di cui al successivo par. 32.1 e dovrà essere preventivamente autorizzata dal/della Direttore/trice dell'esecuzione.

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 un impegno orario settimanale che va da un minimo di 2 ad un massimo di 20 ore, con un impegno giornaliero minimo di 2 ore; qualora, a causa di imprevisti, si renda necessario prolungare l'assistenza oltre la durata concordata, il corrispettivo dovuto per lo stesso sarà incrementato in ragione dell'equivalente di 15 minuti di servizio per ogni quarto d'ora o frazione di quarto d'ora di eccedenza. Le ore erogate si intendono continuative; 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, in sede di norme di funzionamento, i limiti settimanali di richiesta del servizio ed eventuali interruzioni (festività nazionali, periodo estivo), in relazione alla disponibilità di budget. Il servizio è disponibile tutto l'anno ad eccezione del mese di agosto.

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



Prestazioni di assistenza domiciliare rese da operatori OSS consistenti in attività di:

- aiuto per l'igiene personale e il bagno;
- interventi di mobilitazione della persona allettata;
- interventi di prevenzione delle piaghe da decubito;
- medicazioni semplici;
- aiuto nella preparazione e assunzione del pasto;
- aiuto nella cura delle condizioni igieniche personali e del contesto abitativo;
- sostegno relazionale attraverso la compagnia e l'accompagnamento esterno ad iniziative di partecipazione alla vita sociale e della comunità;
- accompagnamento dell'utente a esami e visite mediche, visite di controllo, visite fiscali;
- disbrigo pratiche burocratiche (prenotazione visite mediche, aiuto negli acquisti, piccole commissioni e simili).

D – Accompagnamenti fuori casa

Qualora si manifesti la necessità di accompagnamento della persona assistita all'esterno delle sedi del domicilio, gli spostamenti potranno avvenire esclusivamente attraverso l'utilizzo dei mezzi pubblici (taxi, bus etc.) e la relativa spesa sarà a carico di chi richiede il servizio.

E – Utilizzo per brevi periodi/emergenze

Nonostante l'impostazione continuativa del servizio, possono essere valutate anche le richieste di assistenza per eventuali problematiche temporanee di più breve periodo (emergenze per le quali la/il lavoratrice/lavoratore abbia bisogno di un supporto nella cura e assistenza), che richiedono dunque flessibilità e rapidità nella capacità di risposta dell'Affidatario. Rientrano in tale tipologia anche le prestazioni occasionali (a titolo meramente esemplificativo: accompagnamenti occasionali, disbrigo commissioni etc.).

3.4. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

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

Richiesta del servizio: l'utente che intende usufruire del servizio dovrà presentare apposita richiesta fornendo tutte le informazioni necessarie (durata del servizio, orari richiesti, sede dell'intervento, contatti, esigenze di cura etc.), raccolte attraverso la compilazione di un modulo di iscrizione redatto su un modello fornito dall'Affidatario e raccolta dallo stesso secondo le modalità indicate al punto 3.2 (compiti dell'Affidatario). L'utente dovrà inviare per conoscenza il modulo compilato anche al/alla Direttore/trice dell'esecuzione del contratto.

La descrizione dettagliata delle modalità di richiesta del servizio dovrà essere inserita nella relazione sull'organizzazione del servizio che costituisce elemento dell'offerta tecnica.

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/la 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 dell'utente all'Affidatario con un anticipo di almeno 10 giorni lavorativi salvo eventi improvvisi e imprevedibili;



Attivazione del servizio presso il domicilio dell'assistito: 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 domanda deve essere presentata dall'utente all'Affidatario con almeno 10 giorni lavorativi di anticipo rispetto alla data richiesta di inizio del servizio.

L'Affidatario provvederà ad organizzare un incontro con il/la richiedente che dovrà svolgersi entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

Qualora non sia rispettata la tempistica sopra indicata, l'Affidatario si impegnerà a soddisfare l'esigenza compatibilmente con la disponibilità di personale.

3.5. PERSONALE INCARICATO PER L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

La Società Aggiudicataria dovrà assicurare il servizio con personale idoneo e qualificato sotto il profilo deontologico, professionale e sanitario, con una équipe di persone fisse, disponibili a coprire le richieste favorendo la continuità nel rapporto con i/le singoli/e utenti.

3.5.1. Requisiti tecnici minimi del personale

Tutti gli/le operatori/trici che svolgeranno il servizio dovranno possedere i requisiti tecnici minimi a pena di esclusione riportati in tabella:

REQUISITO MINIMO - DESCRIZIONE
RM.1 – QUALIFICA PROFESSIONALE Le/gli assistenti domiciliari impiegati nel servizio di assistenza per il Politecnico di Torino devono essere in possesso di attestato <u>O.S.S. - Operatore Socio Sanitario per anziani autosufficienti e non autosufficienti, persone con disabilità</u> rilasciato da Agenzie professionali accreditate.
RM.2 – ESPERIENZA Comprovata esperienza nel servizio di assistenza domiciliare di almeno 24 mesi anche non consecutivi.

3.5.2. Team minimo (fase di offerta)

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

- un **team di operatori** formato da almeno **10 (dieci) risorse** aventi i requisiti tecnici minimi a pena di esclusione di cui al par. 3.5.1;
- un Coordinatore/Coordinatrice del servizio che diventerà la figura di riferimento per il/la Direttore/trice dell'esecuzione del contratto.

Il/La Coordinatore/Coordinatrice dovrà:

- possedere comprovata esperienza nel coordinamento di servizi di assistenza domiciliare di almeno 24 mesi anche non consecutivi
- essere di riferimento per l'organizzazione, l'avvio, la gestione e il monitoraggio dei servizi, coordinando e controllandone la corretta erogazione; essere di riferimento per il/la Direttore/trice dell'esecuzione del contratto;
- partecipare ai colloqui con l'utenza, preliminari all'attivazione del servizio;
- essere di riferimento per gli/le utenti per qualsiasi comunicazione inerente l'andamento dei servizi ed eventuali problemi riscontrati.



Per ogni figura componente il team di operatori 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.

I nominativi dei/le componenti il **team minimo** indicati nell'offerta tecnica dovranno rimanere tendenzialmente invariati nell'arco della durata del contratto.

La disponibilità nella struttura aziendale di ulteriori risorse del profilo e della qualifica professionali richiesti, in grado di fronteggiare eventuali picchi di esigenze da parte della Stazione Appaltante, costituirà elemento di valutazione premiale nell'ambito dell'offerta economicamente più vantaggiosa (par. 16.1 della lettera di invito).

3.5.3. Norme generali riguardanti il personale

La Società Aggiudicataria:

- 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/alte 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. 3.5.1;
- è tenuta a garantire la formazione e l'aggiornamento professionale del personale impiegato per le prestazioni effettuate e a darne, su richiesta, riscontro al/la DEC del servizio.

In caso di episodi di scarsa professionalità degli/delle operatori/trici, il/la Direttore/trice dell'esecuzione del contratto avrà la facoltà di richiedere la sostituzione della risorsa; la reintegrazione dell'equipe dovrà avvenire attraverso l'inserimento di una risorsa in possesso dei requisiti minimi di cui al par. 3.5.1 e dovrà essere previamente autorizzato dal/la Direttore/trice dell'esecuzione.

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, 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, 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.