

Contratto per l'assistenza e il sostegno a domicilio da parte di personale residente

Preambolo

La maggior parte degli anziani desiderano rimanere il più a lungo possibile nella loro casa, anche quando hanno bisogno di aiuto. Il presente contratto s'ispira a quello elaborato da Caritas Svizzera nell'ambito del progetto «In guten Händen» (vedi anche il documento PDF «In guten Händen» progetto pilota di Caritas, disponibile in tedesco alla rubrica Consigli pratici – A casa – Coordinare le cure – Diventare datore di lavoro). **Il presente contratto, contrariamente al modello creato da Caritas, si applica per una durata indeterminata e per gli operatori che vivono al domicilio del cliente.**

Il presente contratto riprende le tariffe minime obbligatorie definite dall'ordinanza del 20 ottobre 2010 sul contratto normale di lavoro per il personale domestico (CNL personale domestico) [RS 21.215.329.4](#). Questo contratto normale di lavoro vale per tutta la Svizzera a eccezione del Cantone di Ginevra. Il presente documento è volto a semplificare la vita delle persone bisognose di assistenza e sostegno a domicilio e dei loro caregiver quando desiderano assumere personale domestico.

Il SECO mette inoltre a disposizione un [modello di contratto tipo di assistenza "live-in"](#) (stato 2025), nonché due promemoria:

- [Informazioni utili per Assisti e Relativi familiari](#)
- [Informazioni utili per Personale di Assistenza domestica](#)

Ogni Cantone è tenuto a munirsi di un proprio CNL (contratto normale di lavoro) e, di conseguenza, **il CNL del Cantone di residenza del cliente (familiare assistito) si applica in modo complementare al presente contratto.** L'elenco dei CNL cantonali è disponibile sul [sito della SECO](#).

Ricordiamo che per i lavori di giardinaggio esiste un'ordinanza federale specifica, che disciplina i contratti normali di lavoro per i giardinieri privati ([RS 221.215.329.3](#)).

Il mio aiuto a domicilio ha lo statuto d'indipendente o di lavoratore?

Nella maggior parte dei casi, i collaboratori domestici che lavorano nelle famiglie non sono indipendenti. Chi vuole far valere il proprio statuto d'indipendente deve poter provare di lavorare in diverse famiglie e che il suo reddito proviene da diversi datori di lavoro. I collaboratori domestici indipendenti devono annunciarsi presso l'autorità cantonale competente che consegnerà loro un attestato.

Attenzione: Se più tardi si constata che il vostro collaboratore auto-dichiarato «indipendente» non lo è, dovrete pagare gli arretrati dei contributi periodici dovuti alle assicurazioni sociali e le prestazioni dovute in caso di malattia e infortunio. Rischiate inoltre di dover pagare una multa per aver violato la legge sul lavoro nero.

Contratto per l'assistenza e il sostegno a domicilio da parte di personale residente

1. Informazioni generali

1.1 Cliente (familiare assistito)

Cognome, nome:

Data di nascita:

Indirizzo:

N° di telefono / cellulare / e-mail:

1.2 Referente dei caregiver

Cognome, nome:

Rapporto familiare con il/la cliente¹:

Data di nascita:

Indirizzo:

N° di telefono / cellulare / e-mail:

2. Parti contraenti

2.1 Il datore di lavoro è (spuntare la casella pertinente):

- ☐ il cliente stesso (o il suo rappresentante legale)
- ☐ i familiari del cliente rappresentati dal referente (vedi sopra)

2.2 Il lavoratore/la lavoratrice (operatore/operatrice):

Cognome, nome:

Data di nascita:

Indirizzo:

N° di telefono / cellulare / e-mail:

Nota bene: Il cliente firma il contratto e deve quindi approvare i termini del contratto.

¹ Il referente deve essere il coniuge, il partner registrato, un fratello o una sorella, un figlio o un parente dell'assistito. Gli amici o i vicini non sono considerati persone con un rapporto familiare ai sensi del presente contratto.

3. Oggetto del contratto

Il presente contratto disciplina l'assistenza e il sostegno rispettosi e sicuri del/della cliente al suo domicilio in base a condizioni di lavoro eque per l'operatore/operatrice. La condizione preliminare è che il/la cliente e i suoi familiari si siano messi d'accordo sul tipo d'intervento.

4. Operatori e operatrici

4.1 Istruzioni

Il/la cliente o i suoi familiari si riservano il tempo necessario per impartire le debite istruzioni agli operatori. Si assicurano al contempo che essi abbiano ben capito le istruzioni ricevute.

4.2 Attività

Le attività degli operatori possono comprendere le cure di base seguenti (stralciare ciò che non si applica):

- gli abituali lavori domestici (fare la spesa, riassetare e pulire l'appartamento, occuparsi della biancheria, occuparsi degli animali da compagnia e delle piante, aiutare la persona a prepararsi per uscire);
- la preparazione dei pasti: mattino, mezzogiorno e sera, eventualmente anche spuntini;
- tenere compagnia in casa (garantire una presenza attiva, comunicare, organizzare il piano della giornata, ricevere gli amici del/della cliente, accompagnarlo/la dal medico, a visite, in occasione di feste religiose, ecc.);
- fare quotidianamente una passeggiata con il/la cliente, in funzione del suo stato di salute;
- cure semplici (aiutare a pulirsi, a pettinarsi, a vestirsi e svestirsi; aiutare a muoversi, alzarsi, sdraiarsi, ad andare in bagno, preparare i mezzi ausiliari);
- procurare sicurezza (dare indicazioni sullo spazio e il tempo, ricordare l'assunzione di farmaci prescritti e comunicare ai familiari quando il/la cliente non li prende, osservare i cambiamenti e segnalarli ai familiari, cercare aiuto in caso di emergenza).

Le cure qualificate devono essere delegate a un'organizzazione di cure a domicilio o a professionisti della salute. Gli operatori non devono in alcun modo occuparsene.

4.3 Tempo di lavoro / tempo libero / tempo di presenza

L'operatore/operatrice vive con il/la cliente nella stessa economia domestica. Ciò dà sicurezza alla persona assistita, ma può comportare un onere eccessivo per l'operatore/operatrice. È pertanto importante definire con precisione il tempo di lavoro, il tempo libero e quello di presenza in un piano settimanale individuale (vedi allegato 1)² in funzione delle esigenze del/della cliente.

Tre fasce di tempo distinte sono organizzate in modo diverso:

² Gli allegati sono parte integrante del contratto.

- **Tempo di lavoro:** massimo 9 ore al giorno e massimo 45 ore alla settimana. Il tempo di lavoro effettivo ammonta a 40 ore alla settimana, le 5 ore restanti sono considerate tempo di presenza, da compensare in tempo equivalente. In via eccezionale, il tempo di presenza può essere indennizzato mediante un supplemento all'importo forfettario (vedi opzione più in basso).
- **Tempo libero:** minimo 8 ore su 24 ore. Una volta alla settimana in generale, l'operatore/operatrice ha diritto a 4 ore consecutive (previa consultazione e organizzazione con il/la cliente e i suoi familiari). Durante il suo tempo libero, l'operatore/operatrice ha diritto a lasciare il luogo di lavoro, se lo desidera. L'operatore/operatrice ha diritto a un giorno (24 ore) e mezzo di tempo libero alla settimana.
- **Tempo di presenza:** 8 ore (in generale di notte) per 6 giorni alla settimana. Le ore di lavoro effettivo durante il tempo di presenza contano come tempo di lavoro (vedi allegato 2)³. Queste ore sono detratte dal tempo di lavoro massimo e compensate da tempo libero.
- **Vacanze:** il diritto alle vacanze è di 4 settimane all'anno ed è retribuito con un supplemento dell'8,33% sul salario corrisposto. Nel caso in cui l'operatore/operatrice ha diritto a cinque settimane di vacanza, il salario viene maggiorato del 10,64% (vedi CNL cantonale). Il momento delle vacanze è concordato con il datore di lavoro con sufficiente anticipo (minimo un mese di anticipo) per consentirgli di organizzare l'assistenza e il sostegno durante l'assenza dell'operatore/operatrice.

4.4 Abitazione e luogo di lavoro

Il/la cliente mette a disposizione dell'operatore/operatrice una stanza privata (con finestra) che può essere chiusa a chiave, con uso di doccia o vasca e di gabinetto. È garantito un accesso a Internet (gratuito). L'operatore/operatrice dispone delle chiavi di casa.

5. Incapacità di lavoro dell'operatore/operatrice

Se l'operatore/operatrice non è in grado di lavorare a causa di malattia, infortunio o altre cause importanti imprevedibili, i caregiver intervengono al suo posto presso il/la cliente.

L'operatore/operatrice riceve il salario per minimo 3 settimane durante il primo anno di servizio, [secondo la scala bernese](#), a condizione che il rapporto di lavoro sia durato oltre 3 mesi (tempo di prova).

6. Emergenze

Le due parti convengono le regole seguenti in caso di emergenza:

- ☐ L'operatore/operatrice organizza le misure necessarie immediate, chiama un'ambulanza e informa i familiari
- ☐ L'operatore/operatrice chiama il medico curante del/della cliente e informa poi i familiari
- ☐ L'operatore/operatrice chiama i familiari e prende poi le misure necessarie.

Per ogni emergenza l'operatore/operatrice informa i familiari.

³ Gli allegati sono parte integrante del contratto.

7. Costo

7.1 Costi complessivi

- **Costi in natura.** Oltre alle prestazioni in contanti, il datore di lavoro versa all'operatore/operatrice delle prestazioni in natura (vitto, alloggio, ecc.) per un importo di **CHF 990.-** al mese (CHF 33.- / giorno x 30, secondo la tavola scalare del [ordinanza sull'assicurazione per la vecchiaia e per i superstiti OAVS](#)).
- **Costi in contanti.** Il salario da versare all'operatore/operatrice che lavora a tempo pieno varia in funzione delle sue qualifiche (vedi CNL personale domestico [RS 221.215.329.4](#)). Per una settimana di lavoro di 40 ore, il salario mensile lordo ammonta minimo agli importi seguenti (spuntare e sottolineare le voci pertinenti):

Qualifica	Salario mensile lordo
☐ lavoratore/lavoratrice non qualificato/a	CHF 3458.-
☐ lavoratore/lavoratrice non qualificato/a con esperienza professionale nell'economia domestica di almeno 4 anni	CHF 3787.33
☐ lavoratore/lavoratrice qualificato/a con attestato federale di capacità (AFC) di impiegata/impiegato d'economia domestica o che ha conseguito un diploma in una formazione professionale di base di almeno tre anni che sia adeguata all'attività da svolgere	CHF 4168.67
☐ lavoratore/lavoratrice qualificato/a con un certificato federale di formazione pratica (CFP) di addetta/addetto d'economia domestica o che ha conseguito una formazione professionale di base di almeno due anni che sia adeguata all'attività da svolgere	CHF 3787.33

Nota: I suddetti importi comprendono il supplemento per le vacanze pari all'8,33% o se l'operatore/operatrice ha diritto a 5 settimane di vacanza, al 10,64% (consultare il CNL cantonale applicabile). Essi sono considerati importi **minimi** stabiliti per legge e quindi da rispettare ([vedere i calcoli del SECO](#)). Il datore di lavoro è libero di pagare di più se lo desidera, in particolare se il CNL cantonale è più generoso ([consultare l'elenco sul sito della SECO](#), in francese).

D'intesa fra le due parti, il salario mensile **lordo** convenuto ammonta a:

CHF

Da tale importo si deducono le assicurazioni sociali, l'assicurazione perdita di guadagno e l'assicurazione contro la disoccupazione (AVS 8,4%, AI 1,4%, APG 0,45%, AD 2,2%, ossia complessivamente 12,5%), che saranno pagate dal datore di lavoro, il quale ha la responsabilità di dichiarare l'operatore/operatrice alle diverse autorità e assicurazioni.

7.2 Numero mensilità (vedi CNL cantonale)

- ☐ Il salario è versato 12 volte all'anno.
- ☐ Il salario è versato 13 volte all'anno

7.3 Spese di assicurazione malattie

L'assicurazione malattie obbligatoria è a carico dell'operatore/operatrice. Il datore di lavoro informa l'operatore/operatrice dell'obbligo di assicurarsi conformemente alla legge sull'assicurazione malattie (LAMal). Per le altre assicurazioni sociali, vedi CNL cantonale.

7.4 Spese di trasporto

Le spese di trasporto dell'operatore/operatrice sono a suo carico solo quando intervengono fuori dall'ambito del rapporto di lavoro.

Le spese di trasporto risultanti dalla sua attività con il/la cliente sono a carico del datore di lavoro, in base a un conteggio mensile.

7.5 Spese per l'economia domestica

Il datore di lavoro mette a disposizione dell'operatore/operatrice il denaro necessario alla gestione della casa per due settimane. L'importo è adeguato alle esigenze dell'economia domestica e convenuto per iscritto con il datore di lavoro. L'operatore/operatrice deve effettuare un conteggio dettagliato del denaro utilizzato per l'economia domestica.

8. Responsabilità

Il datore di lavoro o eventualmente i suoi familiari, sono responsabili di organizzare l'assistenza e il sostegno nonché le cure da parte di personale qualificato.

In ogni caso, i familiari s'impegnano nei confronti dell'operatore/operatrice a rispettare i seguenti punti:

- ☒ sono reperibili 7 giorni su 7 e 24 ore su 24 (possono designare un sostituto e comunicarlo per tempo all'operatore/operatrice);
- ☒ assicurano l'assistenza e il sostegno durante il tempo libero dell'operatore/operatrice e in caso di sua assenza per motivi importanti imprevedibili;
- ☒ acquistano o noleggiavano i mezzi ausiliari, apparecchi e materiale necessari al/alla cliente;
- ☒ si preoccupano della manutenzione della casa, compresi gli annessi (riparazione, sostituzione d'installazioni o oggetti difettosi, ecc.);
- ☒ conferiscono incarichi all'esterno (p.es. cure a domicilio, appuntamenti dal medico), prendono i provvedimenti necessari in caso di cambiamento della situazione (p. es. quando il/la cliente rifiuta di prendere le medicine);
- ☒ informano i conoscenti e i vicini dell'intervento dell'operatore/operatrice.

9. Inizio e fine del contratto

9.1 Tipo di contratto e termini di disdetta

Il presente contratto entra in vigore il (giorno, mese, anno) per una durata indeterminata. È convenuto un periodo di prova di 3 mesi.

Il contratto può essere rescisso dalle parti contraenti con un termine di disdetta di un mese per la fine del mese. Può essere rescisso con effetto immediato per cause gravi. È riservato il risarcimento dei danni.

9.2 Incapacità di lavoro dell'operatore/operatrice

Durante la sua incapacità di lavoro e dopo il periodo di prova, l'operatore/operatrice è tutelato/a dal licenziamento per una durata di⁴ :

- 30 giorni durante il primo anno di servizio;
- 90 giorni dal 2° al 5° anno di servizio incluso;
- 180 giorni dal 6° anno.

9.3 Ricovero del/della cliente

In caso di ricovero imprevisto del/la cliente, il salario deve essere corrisposto in base a quanto previsto dal CNL cantonale per il personale domestico, e in mancanza di questo, per due settimane. Durante questo periodo, l'operatore/operatrice ha ancora diritto alle prestazioni in natura (vitto e alloggio). Se il ricovero in ospedale dura più a lungo, il contratto rimane valido, ma le prestazioni di assistenza e sostegno sono posticipate al momento in cui il/la cliente ritorna al suo domicilio.

9.4 Decesso del/della cliente

Il decesso del/della cliente comporta la fine del contratto di lavoro. Il pagamento del salario si protrae per un mese se il rapporto di lavoro è durato meno di 5 anni.

In caso di decesso meno di sette giorni prima dell'entrata in vigore del contratto, l'operatore/operatrice riceve un importo forfettario equivalente a una settimana. Se il contratto viene rescisso per altri motivi entro gli stessi termini da parte del datore di lavoro, l'operatore/operatrice riceve un forfait pari a due settimane di lavoro.

Nel caso in cui il/la cliente deceduto/a sia al contempo il datore di lavoro, si applica l'art. 338a CO.

9.5 Contenziosi di lavoro

Le parti contraenti s'impegnano a risolvere eventuali contenziosi. Se non trovano una soluzione al contenzioso, ricorrono a una mediazione professionale, scelta e pagata in parti uguali dalle due parti contraenti.

10. Diritto applicabile e foro competente

Si applica il diritto svizzero e il foro competente e quello del domicilio del datore di lavoro.

⁴ La legge prevede un periodo protetto dal licenziamento (art. 336c CO).

11. Firme

Il/la cliente o il suo/la sua rappresentante legale

Datore di lavoro

☐

Località, data :

Il/la rappresentante dei familiari (non rappresentante legale)

Datore di lavoro

☐

Località, data :

L'operatore/operatrice

Lavoratore/lavoratrice

☒

Località, data :

12. Allegato 1

Piano settimanale – settimana dal..... al.....

È necessario distinguere chiaramente il tempo di lavoro (T) dal tempo libero (L) e dal tempo di presenza (G).

Fascia oraria	Esempio	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
06.00-7.00	L							
07.00-8.00	T							
08.00-9.00	T							
09.00-10.00	L							
10.00-11.00	L							
11.00-12.00	T							
12.00-13.00	T							
13.00-14.00	T							
14.00-15.00	L							
15.00-16.00	L							
16.00-17.00	L							
17.00-18.00	T							
18.00-19.00	T							
19.00-20.00	T							
20.00-21.00	L							
21.00-22.00	L							
22.00-23.00	L							
Tempo di lavoro totale, max. 9 ore al giorno)	8	ore	ore	ore	ore	ore	ore	ore

13. Allegato 2

Conteggio delle ore di lavoro durante le ore di presenza – settimana dal..... al

Il tempo lavorato durante le ore di presenza deve essere compensato da tempo libero della stessa durata (alla fine della settimana o al più tardi a fine mese).

Notte	Esempio	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
23.00-24.00 Motivo:		minuti	minuti	minuti	minuti	minuti	minuti	minuti
00.00-01.00 Motivo:	10 min Aiuto in bagno	minuti	minuti	minuti	minuti	minuti	minuti	minuti
01.00-02.00 Motivo:		minuti	minuti	minuti	minuti	minuti	minuti	minuti
02.00-03.00 Motivo:		minuti	minuti	minuti	minuti	minuti	minuti	minuti
03.00-04.00 Motivo:	5 min Rimettere le coperte	minuti	minuti	minuti	minuti	minuti	minuti	minuti
04.00-05.00 Motivo:	5 min Portare un bicchiere d'acqua	minuti	minuti	minuti	minuti	minuti	minuti	minuti
05.00-06.00 Motivo:		minuti	minuti	minuti	minuti	minuti	minuti	minuti
Totale	20 min	minuti	minuti	minuti	minuti	minuti	minuti	minuti

Motivo: è necessario indicare il motivo del lavoro effettuato durante le ore di presenza perché serve a risolvere eventuali contenziosi o contestazioni.