

1. Informazioni generali

Il rapporto contrattuale tra la SPITEX BERN e i suoi clienti¹ si basa sulle seguenti condizioni:

- tramite l'accordo di prestazioni personale (inclusi allegati) conformemente al modulo «Accordo di prestazioni A Cure e assistenza» e/o «Accordo di prestazioni B Assistenza domestica» e/o «Accordo di prestazioni C Servizi comfort e supplementari», sulla base della relativa valutazione dei bisogni

- sulle condizioni commerciali generali.

Entrambi sono parte integrante della documentazione del cliente e sono accettati dal cliente come parte integrante delle condizioni contrattuali.

Queste condizioni commerciali generali regolano in linea di massima il rapporto tra la SPITEX BERN, associazione per l'assistenza a domicilio della città di Berna, e i suoi clienti. Nell'ambito degli accordi sulle prestazioni la SPITEX BERN fornisce servizi a pagamento nel ramo dell'assistenza malati e igiene, dell'economia domestica e della cura per tutti i residenti a Berna e altri comuni. Dove gli accordi individuali e le condizioni commerciali generali non contemplano regolamentazioni specifiche, come fondamento giuridico valgono le definizioni del Codice svizzero delle obbligazioni per la commessa (Art. 394 e succ.).

2. Obiettivo

La SPITEX BERN offre ai clienti prestazioni assistenziali, domestiche, di cura ecc. contribuendo alla gestione domestica ed aiutando le persone. La SPITEX BERN tiene conto delle risorse del cliente e dei suoi parenti. Il motto è: un aiuto per aiutarsi da soli.

3. Entità dei servizi

L'entità dei servizi viene stabilita tramite una dichiarazione di necessità e riportata sul modulo di comunicazione della necessità all'attenzione della cassa malati e nell'accordo sulle prestazioni all'attenzione del cliente.

4. Servizio

4.1 Valutazione dei bisogni

In occasione della prima visita, insieme al cliente e/o a un suo rappresentante e d'accordo con il medico, viene effettuata una valutazione completa della situazione generale e del personale fabbisogno di cura e assistenza, inoltre vengono pianificati insieme gli interventi necessari.

Il risultato di questa valutazione viene messo per iscritto e presentato al medico tramite modulo di segnalazione dei bisogni per la prescrizione. La prescrizione medica può avere validità di 3 mesi in caso di malesseri acuti, e di 6 mesi per malattie a lungo termine. Per le persone che ricevono un sussidio di invalidità dell'assicurazione per la vecchiaia e i superstiti, dell'assicurazione di invalidità o dell'assicurazione contro gli infortuni a causa di invalidità media o grave, la disposizione o la prescrizione medica riguardante prestazioni necessarie a causa dello stato di salute che determina l'invalidità è di norma senza scadenza (art. 8a comma 6 e 6bis ordinanza sulle prestazioni). Le prescrizioni possono e devono essere ripetute senza limitazioni sia in caso di prolungato bisogno di cura e assistenza, sia in caso di incremento delle nostre prestazioni. Se il fabbisogno di prestazioni assistenziali supera il limite di 60 ore a trimestre, SPITEX BERN presenterà una richiesta supplementare di garanzia di assunzione delle spese alla cassa malati. I costi espressamente richiesti dal cliente ma non coperti dalla cassa malattia sono considerati (servizi supplementari/servizi aggiuntivi, ecc.) e sono completamente a carico del cliente. Devono essere indicati in una fattura a parte.

4.2 Accordo di prestazioni

L'entità delle prestazioni viene stabilita nell'accordo di prestazioni. In caso di entità delle prestazioni superiore, l'accordo di prestazioni

viene adeguato di conseguenza. Nell'accordo di prestazioni vengono inoltre regolamentati i Servizi comfort e supplementari. Con Servizi comfort e supplementari si intendono quelle prestazioni che non vengono rimborsate dalla cassa malati obbligatoria e non rientrano nella protezione tariffale. I costi, fatturati separatamente da SPITEX BERN, devono essere pagati dai clienti.

4.3 Documentazione assistenza e gestione domiciliare

Nella documentazione assistenza e gestione domiciliare vengono riassunte la situazione di salute dello stesso, tutte le disposizioni di cura, di assistenza a domicilio o altro, incluse prescrizioni mediche ed eventuali modifiche successive. Il contenuto della documentazione assistenza e gestione domiciliare rimane di proprietà della SPITEX BERN; viene però aggiornata e custodita in loco. La SPITEX BERN non si assume nessuna responsabilità per eventuali consulto indesiderati della documentazione del cliente giacente in casa.

4.4 Svolgimento dei servizi di assistenza

I servizi vengono erogati 24 ore su 24. L'inizio dei tempi di intervento dispone di un margine di tolleranza di più o meno 20 minuti. Offriamo continuità nella cura, ma non garantiamo la presenza sempre della stessa collaboratrice. I servizi non disdetti da parte del cliente con un preavviso minimo di 24 ore dal lunedì al venerdì e di 48 ore per i fine settimana e festivi, saranno conteggiati. Fanno eccezione casi di ricovero in ospedale o morte.

4.5 Servizio di intervento composto da più collaboratrici e organizzazioni terze

Nel caso in cui si presentasse la situazione nella quale sia necessario l'intervento, nelle disposizioni d'assistenza o secondo il piano di cura, di due collaboratrici, in fattura verrà conteggiato il tempo di lavoro di entrambe. Le prestazioni sono fornite in linea di massima da collaboratrici² della SPITEX BERN. Per casi e applicazioni particolari è utilizzabile personale qualificato corrispondente di organizzazioni terze.

4.6 Collaborazione del cliente

Per un servizio di intervento regolare e appropriato è necessario il contributo sia del cliente che delle collaboratrici della SPITEX BERN. Il cliente si dichiara d'accordo con l'impiego dei materiali d'assistenza consueti ed è disposto ad adattare l'arredamento di casa, in caso di bisogno e necessità di lavoro. Particolarmente importante è infatti l'utilizzo di mezzi ausiliari atti a salvaguardare la salute del cliente e delle collaboratrici (per esempio letto di cura, basi antiscivolo, condizioni igieniche adeguate alla cura prescelta e anche materiali per la pulizia adatti).

4.7 Chiavi dell'abitazione

Se necessario, il cliente consegna a SPITEX BERN un numero sufficiente di chiavi della casa o dell'appartamento. La consegna delle chiavi deve essere attestata da una ricevuta scritta. SPITEX BERN è responsabile dell'accurata e sicura conservazione delle chiavi. Se la chiave viene depositata contro il consiglio di SPITEX BERN, la responsabilità della sicura conservazione della chiave spetta esclusivamente al cliente.

4.8 Accesso all'abitazione

Se in occasione di un intervento programmato la collaboratrice trova inaspettatamente la porta dell'abitazione chiusa a chiave, e SPITEX BERN non ha ricevuto in consegna alcuna chiave dell'appartamento stesso (cifra 4.7 precedente), SPITEX BERN è legittimata a far aprire la porta dell'abitazione da personale specializzato, qualora sussista il sospetto che al paziente possa essere successo qualcosa. Le spese per l'apertura della porta sono a carico del paziente. Sono esclusi i casi in cui l'abitazione può essere aperta entro un termine utile da parenti.

5. Limiti dell'assistenza sanitaria

La durata del servizio viene in genere concordata nell'ambito della dichiarazione di necessità.

¹ Qui di seguito denominati brevemente solo clienti. Per clienti si intende la forma femminile e quella maschile.

² Qui di seguito denominate soltanto «collaboratrici». In tale espressione è compresa anche la forma maschile «collaboratore».

5.1 Assistenza sanitaria

La copertura delle spese per prestazioni d'assistenza deve essere confermata dall'assicuratore malattia nel caso di un fabbisogno superiore alle 60 ore trimestrali. I servizi assistenziali possono essere accettati o mantenuti solo fino a quando lo stato di salute del cliente permette un'applicazione delle attività della Spitex in base alle condizioni generali. La SPITEX BERN comunica quanto prima al cliente una eventuale impossibilità di continuazione delle cure a domicilio a causa di motivi tecnici o diversi, nel caso di pericoli di salute o se si rendesse necessario un ricovero in casa di cura. La SPITEX BERN offre la propria assistenza per trovare una soluzione congrua.

5.2 Assistenza nella gestione domiciliare

La «pulizia settimanale» e il lavaggio della biancheria sono programmati possibilmente durante i pomeriggi, dato che le attività assistenziali solitamente si concentrano maggiormente nella mattinata.

6. Prezzo e fatturazione

Regolamento: tutti i servizi assistenziali della SPITEX BERN vengono pagati dal cliente alla tariffa di volta in volta vigente. Per prestazioni di lavori domestici fa fede la determinazione dell'imponibile. Non ci sono tariffe particolari per eventuali membri di associazioni. Al cliente sarà messo a disposizione un listino.

6.1 Rilevazione delle prestazioni

Per calcolare l'importo della fattura le collaboratrici sono tenute a considerare le loro prestazioni di lavoro ai sensi di una rilevazione delle prestazioni. Questo avviene elettronicamente per mezzo di una penna ottica segnatempo che legge un codice a barre. Eventuali contestazioni devono essere rivolte alla direzione della SPITEX BERN.

6.2 Fatturazione

Le disposizioni giuridiche ed eventuali contratti con assicuratori malattia regolamentano modalità ed entità di quelle prestazioni che devono essere a carico delle casse malati. La fatturazione viene effettuata ai clienti o all'indirizzo di pagamento indicato. Il cliente può quindi rivendicare il rimborso delle prestazioni assicurate presso la sua cassa malati. I Servizi comfort e supplementari vengono fatturati separatamente. Queste prestazioni non sono coperte dalla cassa malati (cfr. Punto 4.2).

6.3 Condizioni di pagamento

Al massimo nella seconda metà del mese successivo alle prestazioni svolte, la SPITEX BERN recapita la fattura al cliente (includendo eventuali ore supplementari ai sensi dell'art. 4.2 CCG). La fattura è pagabile entro 30 giorni, indipendentemente dal fatto che esista una prestazione da parte di terzi (es. cassa malati, prestazioni di complemento, prestazioni previdenziali). Nel caso di un ripetuto ritardo di pagamento, dopo un chiarimento delle circostanze, la SPITEX BERN è autorizzata a chiedere un pagamento anticipato per le prestazioni successive oppure un'adeguata garanzia.

7. Rescissione

7.1 Termine ordinario di rescissione

L'accordo di prestazione può essere interrotto in qualsiasi momento rispettando un termine di preavviso di almeno 5 giorni. Con la conclusione delle prestazioni concordata, il contratto si risolve in automatico.

7.2 Risoluzione immediata dell'accordo di prestazione

Nei seguenti casi particolari è possibile rescindere l'accordo di prestazione con effetto immediato:

- nel caso di mancato pagamento delle fatture a seguito di ovvero nonostante due solleciti.
- nel caso di intromissione inappropriata e senza conoscenze specifiche di parenti o di altre persone di riferimento del cliente nello svolgimento del servizio.
- nel caso si verificassero condizioni da parte del cliente che rendano insostenibili le prestazioni di servizio secondo le collaboratrici SPITEX BERN.

7.3 Forma

Per la rescissione dell'accordo di prestazione è necessaria la forma scritta. La rescissione da parte del cliente deve essere inviata alla direzione della SPITEX BERN.

7.4 Altre motivazioni di interruzione del rapporto

L'accordo di prestazione termina senza rescissione se il cliente viene ricoverato in una clinica di cura o decede.

8. Obbligo di riservatezza e privacy

La SPITEX BERN obbliga le collaboratrici ad osservare e rispettare il segreto professionale e tutte le norme vigenti in merito alla privacy. I dati personali del cliente possono essere memorizzati e/o inoltrati a terzi se questo fosse necessario per adempiere agli obblighi contrattuali. Questo vale soprattutto per quanto concerne l'informazione a medici, assicuratori malattia, istituti di prevenzione malattia e vecchiaia, enti di controllo e accomodamento e per gli enti statali. Il cliente si dichiara espressamente d'accordo con tale utilizzo dei dati. Utilizzando questi dati è necessario osservare le leggi sulla privacy. Il cliente esonera i medici curanti dall'obbligo di riservatezza nei confronti della SPITEX BERN.

9. Responsabilità

La SPITEX BERN è responsabile dei danni causati al mobilio, se questi sono intenzionali o dovuti ad un comportamento negligente da parte delle collaboratrici e non sono attribuibili ad un invecchiamento e ad un'usura dei materiali. L'entità della responsabilità è legata all'età dell'oggetto danneggiato. Resta esclusa ogni ulteriore responsabilità, ad esempio per danni fisici, causati da infortuni nell'ambito privato o pubblico del personale della Spitex.

10. Limite di accettazione di incarichi da parte delle collaboratrici

Le collaboratrici non sono autorizzate a concordare prestazioni con il cliente che non rientrino nell'ambito contrattuale. Questo vale anche per le prestazioni non offerte dalla SPITEX BERN. Il divieto vale anche per il periodo di sei mesi dopo il termine del rapporto di assunzione di una collaboratrice. Il trasporto di clienti e parenti degli stessi in autovetture di proprietà della Spitex o in auto private non è ammesso.

11. Omaggi alle collaboratrici

Le collaboratrici non possono accettare denaro o altri omaggi, né eredità dai clienti o dai loro parenti per uso proprio, a meno che non si tratti di oggetti di valore irrisorio. Altre donazioni possono essere fatte al fondo per il personale.

12. Procedura reclami

La SPITEX BERN dispone di un sistema per l'accettazione, la gestione e il rilevamento reclami.

Fondamentalmente tutte le collaboratrici della SPITEX BERN hanno l'obbligo di accogliere le lamentele da parte di clienti e parenti e di inoltrarle al responsabile.

Se non fosse possibile trovare una soluzione soddisfacente per entrambe le parti, si decide di procedere come segue:

1. Entrambe le parti si devono rivolgere ai direttori della SPITEX BERN con richiesta di risoluzione.
2. Se non si raggiunge un accomodamento, entrambe le parti si rivolgeranno alla direzione della SPITEX BERN.
3. Se non si dovesse raggiungere un accordo, entrambe le parti sono autorizzate a telefonare alla presidenza, che cercherà di risolvere bonariamente la controversia.

13. Foro competente

Il foro competente per tutte le controversie giuridiche risultanti dal contratto in essere tra la SPITEX BERN ed il cliente è esclusivamente Berna.