

Condizioni generali di contratto della SPITEX BERN nonché delle imprese ad essa associate e delle imprese che forniscono prestazioni di servizio su suo mandato (di seguito denominata SPITEX BERN).

Versione del 01. luglio 2020

1 Principi

Il rapporto contrattuale fra SPITEX BERN e i suoi clienti¹ è definito

- mediante convenzioni individuali sulle prestazioni (allegati inclusi) ai sensi del formulario «Convenzione sulle prestazioni concernente le prestazioni LAMal», sulla base di una valutazione dei bisogni, e/o ai sensi della «Convenzione sulle prestazioni concernente le prestazioni confort ed extra nonché i servizi d'aiuto domiciliare e socio-assistenziali»,
- mediante le Condizioni generali di contratto, che saranno espressamente riconosciute dal cliente quale parte integrante del rapporto contrattuale. Le presenti Condizioni generali di contratto disciplinano in modo generale il rapporto fra SPITEX BERN e i suoi clienti. Nel quadro delle convenzioni sulle prestazioni, SPITEX BERN fornisce a pagamento, a favore delle abitanti e degli abitanti del comune politico di Berna e di altri comuni, prestazioni di servizio nell'ambito della cura e dell'assistenza ambulatoriale. Nella misura in cui le convenzioni individuali e le Condizioni generali di contratto non prevedono nulla di specifico, le disposizioni del Codice delle obbligazioni in materia di mandato (art. 394 e seg.) fungono da base legale.

2 Obiettivo

SPITEX BERN sostiene i clienti e le persone di riferimento a loro vicine con prestazioni di cura, di assistenza e d'altro genere finalizzate a consentire una vita indipendente e dignitosa a domicilio. Al riguardo, SPITEX BERN prende in considerazione le risorse proprie del cliente e delle persone di riferimento a lui vicine. Il sostegno è erogato sulla base del principio di aiuto all'autoaiuto.

3 Estensione delle prestazioni

L'estensione delle prestazioni è accertata in relazione alle prestazioni LAMal, mediante una valutazione dei bisogni, ed è inserita nel formulario di notifica del bisogno destinato all'assicuratore malattia e nella convenzione sulle prestazioni destinata al cliente.

L'estensione delle prestazioni confort ed extra nonché dei servizi d'aiuto domiciliare e socio-assistenziali è registrata nella corrispondente convenzione sulle prestazioni.

4 Prestazione di servizio

4.1 Valutazione dei bisogni

In occasione del primo intervento ha luogo, unitamente al cliente e/o alla sua rappresentanza e d'intesa con il medico, una valutazione completa dello stato generale e del bisogno individuale di cura e assistenza nonché la pianificazione comune dei provvedimenti necessari.

L'esito è registrato per iscritto e recapitato al medico mediante il formulario di notifica del bisogno per la prescrizione delle prestazioni LAMal.

La prescrizione medica sarà aggiornata periodicamente sulla base delle direttive legali. Le prescrizioni saranno aggiornate sia in caso di necessità durevole di cura e assistenza, sia nel caso di un ampliamento delle prestazioni. In linea di massima, la cassa malati ha tempo 14 giorni per contestare la prescrizione medica. SPITEX BERN e il cliente si informano reciprocamente e senza indugio qualora la cassa malati contesti le prestazioni. Per la parte contestata della prestazione nonché per tutte le altre ulteriori prestazioni non soggette all'obbligo di assicurazione contro le malattie che sono espressamente desiderati dal cliente sarà stipulata una convenzione separata sulle prestazioni. Per queste prestazioni SPITEX BERN allestirà una fattura separata. Queste prestazioni sono ritenute prestazioni supplementari ed extra e sono integralmente poste a carico del cliente.

4.2 Convenzioni sulle prestazioni

L'estensione delle prestazioni LAMal è stabilita nella «Convenzione sulle prestazioni concernente le prestazioni LAMal». Nella convenzione sulle prestazioni «Prestazioni confort ed extra nonché servizi d'aiuto domiciliare e socio-assistenziali» sono disciplinate le prestazioni non soggette all'obbligo di assicurazione contro le malattie. Vi si annoverano, fra l'altro, le prestazioni desiderate dal cliente che non sono tuttavia pagate dall'assicurazione obbligatoria contro le malattie e non sono assoggettate alla protezione tariffaria. I costi devono essere pagati dal cliente; gli stessi daranno fatturati separatamente da SPITEX BERN. Se il maggior bisogno di prestazioni nell'ambito LAMal oltrepassa l'estensione delle prestazioni indicata nella convenzione sulle prestazioni, dovrà essere sottoscritta una nuova convenzione sulle prestazioni. Nell'ambito delle prestazioni confort ed extra nonché dei servizi d'aiuto domiciliare e socio-assistenziali, l'estensione delle prestazioni potrà all'occorrenza superare del +20% al massimo il totale delle ore senza preventiva informazione del cliente (o del rappresentante legale) e senza adeguamento della convenzione sulle prestazioni; in caso di superamento di oltre il 20%, anche in tale ambito dovrà essere sottoscritta una nuova convenzione sulle prestazioni.

4.3 Dossier di cura in formato elettronico

Nel dossier di cura in formato elettronico si registrano la situazione sanitaria del cliente nonché tutti gli interventi di cura, di assistenza o d'altro genere, prescrizioni mediche incluse, comprese le modifiche correnti. I dati elettronici sono gestiti e archiviati in una banca dati protetta della SPITEX BERN. Previa richiesta scritta, ai clienti è data visione del loro dossier di cura. Il classificatore delle informazioni e degli scambi consegnato ai clienti deve essere integralmente restituito a SPITEX BERN al termine della cura e dell'assistenza.

Il cliente dichiara di essere d'accordo che riguardo all'andamento delle ferite possa essere allestita una documentazione fotografica. Le fotografie scattate non saranno utilizzate a fini commerciali.

4.4 Esecuzione delle prestazioni di servizio

Le prestazioni di servizio sono erogate 24 ore su 24. All'inizio degli orari d'intervento si applica una tolleranza di più o meno 20 minuti. Noi aspiriamo alla continuità della cura; tuttavia non sussiste nessun diritto ad avvalersi di un determinato collaboratore. Saranno fatturati gli interventi previsti dal lunedì al venerdì che non sono disdetti dal cliente con perlomeno 24 ore di anticipo e quelli previsti durante i fine settimana e i giorni festivi che non sono da lui disdetti con perlomeno 48 ore di anticipo. Si applicano delle deroghe in caso di ricovero in ospedale e di decesso.

4.5 Impiego di più collaboratori e organizzazioni terze

Qualora circostanze particolari, per es. l'introduzione ai provvedimenti di cura o di assistenza, comportano l'impiego contemporaneo di due collaboratori, sarà fatturata la durata del lavoro di entrambi. Di norma tutte le prestazioni sono coperte da SPITEX BERN mediante collaboratori propri. In caso di circostanze aziendali particolari, è fatto salvo l'intervento di personale conseguentemente qualificato di organizzazioni terze.

4.6 Collaborazione del cliente

Un intervento agevole e a regola d'arte può avvenire unicamente con il contributo congiunto del cliente e dei collaboratori di SPITEX BERN. Il cliente dichiara di acconsentire all'utilizzo del materiale di cura usuale e, all'occorrenza, adegua l'arredamento della casa alle necessità di intervento. È attribuito particolare valore all'impiego di mezzi ausiliari imprescindibili per la protezione della salute del cliente e dei collaboratori (per es. letto di cura, supporti antiscivolo, condizioni igieniche che consentono una cura adeguata, ma anche materiale idoneo per le pulizie, ecc.).

4.7 Gestione dell'accesso

Al cliente incombe la responsabilità di assicurare ai collaboratori di SPITEX BERN l'accesso al suo appartamento. Egli ha la possibilità di aprire autonomamente le porte o di far installare un'opzione per assicurare l'accesso (cassaforte per chiavi, badge, ecc.). Nell'ambito della gestione dell'accesso SPITEX BERN collabora con la Spides GmbH, Safety-Systems Schweiz. Su richiesta del cliente, SPITEX BERN può rilasciare i dati del predetto alla Spides GmbH. La consulenza e l'installazione sono fornite a pagamento al cliente e gli saranno fatturate direttamente dalla Spides GmbH. In casi eccezionali il cliente può depositare a pagamento le chiavi del suo appartamento (min. 3 esemplari) presso l'azienda di SPITEX BERN. La consegna di chiavi, codici delle cassaforte delle chiavi o la programmazione dell'airkey badge deve essere quietanzata per iscritto. A SPITEX BERN incombe la responsabilità di conservare accuratamente e in modo sicuro le chiavi, il badge o il codice della cassaforte delle chiavi. Se, in urto alle raccomandazioni di SPITEX BERN, le chiavi sono depositate dal cliente in modo non professionale o se egli rilascia a terzi il codice della cassaforte delle chiavi, SPITEX BERN declina ogni responsabilità.

4.8 Introduzione nell'appartamento

Se, in occasione di un intervento pianificato, il collaboratore trova la porta dell'appartamento chiusa e a SPITEX BERN non è stata procurata nessuna possibilità d'accesso (cfr. cifra 4.7), SPITEX BERN è autorizzata a far aprire da specialisti la porta dell'appartamento se sussiste il dubbio che al cliente possa essere accaduto qualcosa. I costi per l'apertura della porta sono a carico del cliente. Sono fatti salvi i casi in cui i congiunti possono aprire l'appartamento in tempo utile.

5 Limiti della prestazione di servizio

5.1 Prestazioni di servizio di cura

Le prestazioni di servizio possono essere assunte o mantenute unicamente nella misura in cui, in considerazione delle condizioni quadro generali, lo stato di salute del cliente consente un'attività SPITEX. SPITEX BERN comunica al cliente, il più tempestivamente possibile, se la sua cura o assistenza a domicilio non è più attuabile per ragioni tecniche o d'altro genere, se sussiste un rischio per la salute o se si impone l'accesso a un istituto di cura stazionaria. SPITEX BERN può contribuire all'adozione di una soluzione adeguata.

5.2 Servizi d'aiuto domiciliare e socio-assistenziali

I servizi d'aiuto domiciliare e socio-assistenziali saranno subordinati alla pianificazione delle prestazioni di servizio di cura.

6 Misure di protezione in caso di ferite da taglio e da punta

La/Il cliente acconsente all'adozione delle misure necessarie quando la persona specializzata di SPITEX chiede, durante l'assistenza dei clienti, un consulto per una ferita da taglio o da punta con fuoriuscita di sangue o di altri liquidi corporali potenzialmente infettivi. Misure immediatamente necessarie per il cliente possono essere: raccolta dei dati sanitari presso il medico curante e un prelievo di sangue per un test HIV e/o epatite.

7 Materiale di cura e mezzi ausiliari

7.1 Acquisto e manutenzione dei mezzi ausiliari di cura

Affinché SPITEX BERN possa fornire cure corrispondenti allo specifico fabbisogno, la/il cliente dà il suo consenso per:

noleggiare o acquistare i necessari mezzi ausiliari, risp. a effettuare degli adattamenti nell'ambiente in cui vive

¹ Per motivi di leggibilità, si parla in seguito unicamente di «clienti». Questa forma maschile include anche quella femminile.

far eseguire da specialisti qualificati le misure di manutenzione in conformità alle indicazioni del produttore e, in caso di necessità, dimostrarne la funzionalità.

7.2 Materiale di cura e mezzi ausiliari dall'elenco EMAP

Materiale di cura e mezzi ausiliari dall'elenco EMAP (Elenco dei mezzi e degli apparecchi) sono assunti a carico dall'assicurazione malattie solo se vengono utilizzati dai clienti stessi o da persone, non professionali, che aiutano a prestare le cure necessarie (p.es. congiunti). La consegna può essere effettuata tramite SPITEX BERN e addebitata all'assicurazione malattie se è disponibile una ricetta medica.

7.3 Ordinazione di materiale di cura e di mezzi ausiliari dall'assortimento di SPITEX

SPITEX BERN offre ai suoi clienti la possibilità di acquistare presso la stessa SPITEX BERN una selezione di materiali e mezzi ausiliari di uso corrente che non vengono rimborsati dalla Cassa malati obbligatoria. I collaboratori di Spitex Bern discutono con il cliente nella sua abitazione il fabbisogno di materiale e accettano l'ordinazione.

7.4 Ordinazione e consegna del materiale di cura e dei mezzi ausiliari da parte di un fornitore esterno

SPITEX BERN offre inoltre ai suoi clienti la possibilità di acquistare presso la stessa SPITEX BERN materiali e mezzi ausiliari di uso corrente, anch'essi non rimborsati dalla Cassa malati obbligatoria (mezzi ausiliari per la vita quotidiana, prodotti di cura, etc.). I collaboratori di SPITEX BERN accettano l'ordinazione concordata con il cliente nella sua abitazione, aspetto questo espressamente richiesto dal cliente. In seguito trasmettono l'ordinazione per via elettronica. Se l'importo dell'ordinazione supera i CHF 100.--, il cliente riceverà una conferma scritta. I materiali e i mezzi ausiliari acquistati verranno di regola consegnati direttamente al suo domicilio da parte di partner di SPITEX BERN. Il cliente prende atto che SPITEX BERN non è il produttore dei materiali e dei mezzi ausiliari, che acquista a sua volta dai partner.

7.5 Assortimento

Sulle eventuali modifiche dell'assortimento effettuate da parte dei suoi partner, SPITEX BERN non ha alcuna possibilità d'intervento. Il cliente prende atto che SPITEX BERN non offre alcuna garanzia circa la disponibilità dei materiali e dei mezzi ausiliari.

7.6 Prezzi e fatturazione

I costi del materiale di cura e dei mezzi ausiliari che non vengono coperti dalla Cassa malati obbligatoria sono integralmente a carico del cliente. Sono validi i prezzi e le condizioni esposti sul listino prezzi di SPITEX BERN. SPITEX BERN aggiorna periodicamente il listino prezzi e comunica in modo appropriato al cliente gli adeguamenti dei prezzi. Per l'allestimento delle ordinazioni, i clienti consultano sempre il listino prezzi più aggiornato.

7.7 Garanzia per i difetti della cosa ed esclusione della responsabilità

Subito dopo averli ricevuti, il cliente deve verificare i materiali e i mezzi ausiliari. Ogni contestazione va immediatamente segnalata a SPITEX BERN. Per quanto riguarda i difetti della cosa acquistata, valgono gli obblighi di legge in materia di garanzia. Eventuali prestazioni di garanzia si conformano agli obblighi di garanzia del fabbricante dei partner di SPITEX BERN, nelle misure in cui questi sono esistenti.

SPITEX BERN non è produttrice e non risponde né dei danni diretti né dei danni indiretti qualora un prodotto difettoso causi un danno alla persona oppure danneggi o renda inservibile la cosa. SPITEX BERN non risponde in alcun caso dei danni e dei danni indiretti generati da un utilizzo improprio della cosa acquistata da parte del cliente oppure a causa della sua inosservanza delle avvertenze di pericolo segnalate dal fabbricante.

8 Prezzo e fatturazione

Principio: i costi per le prestazioni di assistenza, supplementari ed extra saranno pagati dal cliente in conformità alla tariffa corrente in vigore. Sarà consegnato un tariffario. Le prestazioni soggette all'obbligo di rimborso da parte delle casse malati nell'ambito della cura della salute e delle cure medico-sanitarie (prestazioni LAMal) saranno pagate a SPITEX BERN direttamente dalla cassa malati (sistema del terzo pagante), salvo che fra il fornitore di prestazioni e l'assicurato sia stato esplicitamente concordato il sistema del terzo garante; In questi casi il cliente dovrà pagare le prestazioni soggette all'obbligo di rimborso da parte delle casse malati in conformità alla tariffa corrente in vigore. Tutte le altre prestazioni esplicitamente richieste dal cliente nell'ambito della cura e dell'assistenza (prestazioni confort ed extra nonché servizi d'aiuto domiciliare e socio-assistenziali) saranno pagate dal cliente in conformità alla tariffa corrente in vigore. Al materiale sanitario e ai mezzi ausiliari non pagati dall'assicurazione obbligatoria contro le malattie si applica la cifra 7.5.

8.1 Registrazione delle prestazioni

Quale base per la fatturazione, i collaboratori rilevano le loro prestazioni lavorative ai sensi di una registrazione delle prestazioni. Ciò avviene elettronicamente. Eventuali contestazioni devono essere indirizzate alla direzione di SPITEX BERN.

8.2 Fatturazione

Nel sistema del terzo pagante (norma), le prestazioni concernenti la cura della salute e le cure medico-sanitarie (prestazioni LAMal) saranno fatturate direttamente alla cassa malati e pagate da quest'ultima. Nel sistema del terzo garante (eccezione) i costi saranno fatturati al cliente e pagati da quest'ultimo.

Le prestazioni confort ed extra nonché i servizi d'aiuto domiciliare e socio-assistenziali non sono a carico delle casse malati e saranno sempre fatturati direttamente al cliente. Lo stesso vale per il materiale sanitario e i mezzi ausiliari ai sensi delle cifre 7.2 e 7.3. I costi delle prestazioni di cura e assistenza la cui assunzione è stata respinta dalla cassa malati adducendo una motivazione, ma che sono espressamente richiesti dal cliente, saranno fatturati a quest'ultimo quali prestazioni confort ed extra e da lui pagati.

8.3 Pagamento

Le modalità di pagamento nel sistema del terzo pagante poggiano sul contratto amministrativo fra le associazioni Spitex e le associazioni degli assicuratori malattie. Nella misura in cui la fattura deve essere pagata dal cliente, SPITEX BERN recapita, al più tardi nella seconda metà del mese, la fattura concernente le prestazioni (incluso un eventuale maggior bisogno ai sensi della cifra 4.2 nell'ambito delle prestazioni confort ed extra) del mese precedente. La fattura deve essere saldata entro 30 giorni, e ciò a prescindere dall'esistenza di un obbligo di presta-

zione di un terzo (fra cui cassa malati, prestazioni integrative e prestazioni assistenziali). In caso di ripetuta mora nel pagamento SPITEX BERN è autorizzata, previo chiarimento delle circostanze, a richiedere un pagamento anticipato o una garanzia adeguata per l'erogazione di ulteriori prestazioni.

9 Disdetta

9.1 Termine di disdetta ordinario

La convenzione sulle prestazioni può essere disdetta unilateralmente nell'osssequio di un termine di perlomeno 5 giorni. Fa stato il timbro postale o la consegna della disdetta scritta a una collaboratrice o a un collaboratore di SPITEX BERN. Con l'accordo sulla cessazione dell'intervento la convenzione sulle prestazioni viene automaticamente rescissa.

9.2 Risoluzione immediata della convenzione sulle prestazioni

In casi particolari sussiste la possibilità di risoluzione immediata della convenzione sulle prestazioni da parte di SPITEX BERN, segnatamente

1. in caso di mancato pagamento delle fatture dopo, rispettivamente nonostante il 2° richiamo;
2. in caso di ingerenza inappropriata in questioni specialistiche da parte dei congiunti o di altre persone di riferimento del cliente nell'ambito dell'esecuzione della prestazione;
3. al presentarsi di circostanze concernenti il cliente che, nell'ottica dei collaboratori di SPITEX BERN, rendono inesigibile l'erogazione di prestazioni.

9.3 Forma

La disdetta della convenzione sulle prestazioni necessita la forma scritta. Le disdette da parte dei clienti devono essere indirizzate alla direzione di SPITEX BERN.

9.4 Ulteriori motivi di cessazione

La convenzione sulle prestazioni cessa senza disdetta se il cliente accede a un istituto di cura stazionaria o decede.

10 Obbligo di mantenere il segreto e protezione dei dati

SPITEX BERN vincola i collaboratori all'osservanza e al rispetto dell'obbligo di mantenere il segreto nonché alle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati. Nella misura in cui ciò è necessario per l'adempimento del contratto, i dati personali del cliente possono essere memorizzati o trasmessi a terzi, e precisamente, in particolare, a assicuratori malattia, medici, istituti di assistenza agli anziani e istituti di cura, uffici di controllo e di conciliazione, uffici statali, autorità di sorveglianza nonché ad aziende e fornitori associati a SPITEX BERN o che erogano prestazioni di servizio su incarico di quest'ultima. Il cliente dichiara esplicitamente di acconsentire a questo impiego dei dati. Nel trattamento di questi dati ci si atterrà alle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati. Il cliente svincola i medici curanti dall'obbligo di mantenere il segreto nei confronti di SPITEX BERN.

Per motivi riguardanti la protezione dei dati e il segreto professionale non è consentita la sorveglianza, a mezzo video o altri mezzi mediatici, delle collaboratrici e dei collaboratori di SPITEX BERN durante il loro intervento presso il domicilio dei clienti.

11 Responsabilità

SPITEX BERN risponde per i danni a carico della mobilia dell'appartamento provocati intenzionalmente o con negligenza grave da parte dei collaboratori e non riconducibile all'affaticamento del materiale dovuto all'età, risp. all'usura. L'estensione della responsabilità si commisura al valore attuale dell'oggetto danneggiato. È esclusa ogni ulteriore responsabilità, ad esempio per i danni corporali dovuti a infortuni verificatisi nell'area pubblica o privata che non sono stati causati da SPITEX BERN.

12 Nessuna accettazione di ulteriori lavori da parte dei collaboratori

Ai collaboratori non è consentito di concordare con il cliente prestazioni che esulano dal mandato. Questo divieto rimane in vigore anche durante i sei mesi successivi alla cessazione del rapporto di assunzione. I trasporti dei clienti e dei loro congiunti nei veicoli di SPITEX BERN, nelle autovetture private di proprietà del cliente o di terzi sono vietati ai collaboratori.

13 Regali ai collaboratori

Ai collaboratori di SPITEX BERN è vietato accettare dal cliente denaro o altri regali, risp. eredità; ciò nella misura in cui gli stessi vanno al di là di semplici attenzioni. Le devoluzioni di più ampia portata possono essere destinate mediante donazione al fondo per il personale.

14 Reclami

SPITEX BERN dispone di un sistema per la presa in consegna, la trattazione e la registrazione dei reclami. In linea di massima tutti i collaboratori di SPITEX BERN sono tenuti a prendere in consegna i reclami dei clienti e dei congiunti e ad inoltrarli all'ufficio competente. Se il reclamo non può essere evaso a soddisfazione di entrambe le parti, sarà applicata la procedura seguente:

1. Ambo le parti si rivolgono alla direzione competente per la gestione aziendale di SPITEX BERN, chiedendo l'eliminazione delle divergenze del caso.
2. Se non si giunge a un'intesa, ambo le parti si rivolgono alla direzione di SPITEX BERN.
3. Se non si giunge a un'intesa, ambo le parti sono autorizzate ad adire il consiglio d'amministrazione che si premurerà di dirimere bonalmente la vertenza.

15 Foro giudiziario

Foro giudiziario per tutte le vertenze legali scaturenti dal contratto fra SPITEX BERN e il cliente è in ogni caso Berna.