

## Condizioni generali di SPITEX BERN, delle aziende ad essa collegate e delle aziende che forniscono prestazioni su suo mandato (di seguito denominate SPITEX BERN)

Versione del 12 gennaio 2022

### 1. Aspetti generali

Il rapporto contrattuale tra SPITEX BERN e i suoi clienti è determinato

1. dalle convenzioni individuali sulle prestazioni (comprehensive di allegati) ai sensi del modulo «Convenzione sulle prestazioni LAMal» in base a una valutazione dei bisogni e/o «Convenzione sulle prestazioni comfort ed extra, nonché prestazioni di economia domestica e socio-assistenziali»;

2. dalle condizioni generali

che vengono esplicitamente riconosciute dal cliente come parte integrante del rapporto contrattuale. Le presenti condizioni generali regolano in generale il rapporto tra SPITEX BERN e i suoi clienti. Nell'ambito delle convenzioni sulle prestazioni, SPITEX BERN fornisce prestazioni a pagamento a favore degli abitanti del comune politico di Berna e ulteriori comuni nell'ambito dell'assistenza e delle cure ambulatoriali. Nella misura in cui le convenzioni individuali e le condizioni generali non dispongano espressamente altrimenti, si applicano per analogia le previsioni del Codice delle obbligazioni concernenti il mandato (art. 394 segg. CO).

### 2. Scopo

SPITEX BERN assiste i clienti e le persone di riferimento a loro vicine con prestazioni di cura, assistenza e di altro tipo al fine di consentire una vita indipendente e dignitosa a domicilio. A tal fine SPITEX BERN tiene conto delle risorse proprie del cliente e delle persone di riferimento a lui vicine. Tale assistenza viene fornita secondo il principio dell'aiuto all'autoaiuto.

### 3. Portata delle prestazioni

La portata delle prestazioni è determinata in relazione alle prestazioni LAMal mediante una valutazione dei bisogni e viene indicata sul modulo di comunicazione delle necessità indirizzato all'assicurazione malattie e nella convenzione sulle prestazioni destinata al cliente.

La portata delle prestazioni comfort ed extra, nonché delle prestazioni di economia domestica e socio-assistenziali viene indicata nella corrispondente convenzione sulle prestazioni.

### 4. Prestazioni

#### 4.1 Valutazione dei bisogni

Al primo intervento, insieme al cliente e/o al suo rappresentante e d'intesa col medico, viene effettuata una valutazione della situazione generale e dei bisogni individuali in termini di cure e assistenza, nonché redatto un piano comune dei provvedimenti necessari.

L'esito viene registrato per iscritto e recapitato al medico mediante il modulo di comunicazione delle necessità per la prescrizione delle prestazioni a carico della cassa malati.

La prescrizione medica viene periodicamente aggiornata conformemente alle previsioni di legge. Le prescrizioni vengono aggiornate sia qualora perduri la necessità di cure e assistenza, sia in caso di aumento delle prestazioni. L'assicurazione malattie ha normalmente 14 giorni di tempo per contestare la prescrizione medica. SPITEX BERN e il cliente si informano reciprocamente senza indugio qualora l'assicurazione malattie contesti le prestazioni. Per la parte contestata della prestazione, e per tutte le altre prestazioni non a carico della cassa malati, espressamente richieste dal cliente, viene stipulata una convenzione sulle prestazioni a parte. Per tali prestazioni SPITEX BERN emette una fattura separata. Tali prestazioni valgono come prestazioni comfort ed extra e vengono addebitate interamente al cliente.

#### 4.2 Convenzioni sulle prestazioni

La portata delle prestazioni LAMal è definita nella «Convenzione sulle prestazioni LAMal». Nella convenzione sulle «Prestazioni comfort ed extra, nonché prestazioni di economia domestica e socio-assistenziali» vengono disciplinate le prestazioni non a carico della cassa malati. Vi rientrano tra l'altro le prestazioni richieste dal cliente che tuttavia non vengono rimborsate dall'assicurazione malattie e non soggette alla protezione tariffale. I costi devono essere sostenuti dal cliente e vengono fatturati a parte da SPITEX BERN. Se i bisogni supplementari nell'ambito delle prestazioni LAMal superano la portata delle prestazioni indicata nella convenzione, è necessario sottoscrivere una nuova convenzione. Nell'ambito delle prestazioni comfort ed extra, nonché delle prestazioni di economia domestica e socio-assistenziali, è possibile superare all'occorrenza la portata delle prestazioni prevista nella convenzione fino al 20% massimo del totale di ore senza preventiva informazione del cliente (o del rappresentante legale) e senza adeguamento della convenzione sulle prestazioni; se il superamento è superiore al 20%, è necessario sottoscrivere anche in questo ambito una nuova convenzione.

#### 4.3 Dossier sanitario elettronico

Nel dossier sanitario elettronico vengono registrate le condizioni di salute del cliente e tutti gli interventi di cura, assistenziali o di altro tipo, incluso prescrizioni mediche e modifiche correnti. I dati elettronici vengono gestiti e archiviati in una banca dati protetta di SPITEX BERN. Su richiesta scritta i clienti possono prendere visione del proprio dossier sanitario. Il cliente fornisce il suo consenso all'eventuale realizzazione di immagini per documentare il decorso delle lesioni. Le immagini realizzate non vengono utilizzate per scopi commerciali.

#### 4.4 Esecuzione delle prestazioni

Le prestazioni vengono erogate 24 ore su 24. Per l'inizio del periodo di intervento vige un intervallo di tolleranza di +/- 20 minuti. Aspiriamo alla continuità nelle cure, ma non sussiste alcun diritto all'intervento di determinati collaboratori. Gli interventi previsti dal lunedì al venerdì non disdetti dal cliente entro almeno 24 ore, e nel caso di interventi nel fine settimana o nei festivi entro almeno 48 ore, vengono regolarmente addebitati. Sono previste eccezioni in caso di ricovero in ospedale e decesso.

#### 4.5 Intervento di più collaboratori e organizzazioni terze

Se circostanze particolari, ad esempio l'introduzione di provvedimenti di cura o assistenziali, richiedono l'intervento simultaneo di due collaboratori, viene addebitato l'orario di lavoro prestato da entrambi. Normalmente tutte le prestazioni sono coperte da collaboratori propri di SPITEX BERN. In circostanze operative particolari, è fatta riserva dell'intervento di personale opportunamente qualificato di organizzazioni terze.

#### 4.6 Collaborazione del cliente

Un intervento può essere effettuato in modo agevole e corretto unicamente con il contributo del cliente e dei collaboratori di SPITEX BERN. Il cliente si dichiara d'accordo con l'uso del materiale sanitario usuale e adeguata ove necessario l'arredamento della casa in base alle esigenze del trattamento. Viene data particolare importanza all'impiego di mezzi ausiliari indispensabili per la protezione della salute del cliente e dei collaboratori (ad esempio letto medico, basi antiscivolo, condizioni igieniche che consentono cure adeguate, ma anche materiale idoneo per le pulizie, ecc.).

#### 4.7 Gestione degli accessi

Il cliente ha la responsabilità di garantire ai collaboratori di SPITEX BERN l'accesso alla sua abitazione. Ha la possibilità di aprire autonomamente le porte oppure di far installare un'opzione per garantire l'accesso (cassaforte per chiavi, badge, ecc.). Nell'ambito della gestione degli accessi SPITEX BERN collabora con Spides GmbH, Safety-Systems Schweiz. Su richiesta del cliente SPITEX BERN può inoltrare i dati di quest'ultimo a Spides GmbH. La consulenza e l'installazione vengono fornite a pagamento al cliente e gli vengono fatturate direttamente da Spides GmbH. In casi eccezionali il cliente può depositare a pagamento le chiavi della sua abitazione (min. 3 esemplari) presso la sede di SPITEX BERN. La consegna di chiavi, codici delle casseforti per chiavi o la programmazione dell'airkey badge deve essere quietanzata. SPITEX BERN è responsabile della conservazione accurata e sicura delle chiavi, dei codici delle chiavi delle casseforti o del badge. Qualora, contrariamente alle raccomandazioni di SPITEX BERN, la chiave venga conservata in modo inadeguato dal cliente oppure il codice della cassaforte venga trasmesso a terzi, SPITEX BERN declina qualsivoglia responsabilità.

#### 4.8 Introduzione nell'abitazione

Qualora al momento di un intervento programmato, i collaboratori di SPITEX BERN trovino la porta dell'abitazione chiusa e non sia stata fornita a SPITEX BERN alcuna possibilità di accesso (cfr. punto 4.7), SPITEX BERN è autorizzata a far aprire la porta da professionisti del settore se sussiste il sospetto che sia successo qualcosa al cliente. Le spese per l'apertura della porta sono a carico del cliente. È fatta riserva dei casi in cui i familiari del cliente possono aprire la porta dell'abitazione entro un termine utile.

### 5. Limiti delle prestazioni

#### 5.1 Prestazioni di cura

Le prestazioni possono essere prese in carico o mantenute se le condizioni di salute del cliente lo consentono dal punto di vista delle condizioni quadro generali di un'attività Spitex. SPITEX BERN comunica al cliente nel più breve tempo possibile se le cure o l'assistenza non possono più essere prestate a domicilio per motivi tecnici o di altra natura, se sussiste un rischio per la salute o se si impone il ricovero in un istituto di cura stazionario. SPITEX BERN può contribuire all'adozione di una soluzione adeguata.

#### 5.2 Prestazioni di economia domestica e socio-assistenziali

Le prestazioni di economia domestica e socio-assistenziali sono subordinate alla pianificazione delle prestazioni di cura.

### 6. Misure di protezione in caso di lesioni da taglio e da punta

Il cliente acconsente alle misure necessarie qualora i collaboratori di SPITEX BERN durante l'assistenza al cliente si siano provocati una lesione da taglio o da punta con fuoriuscita di sangue o altri fluidi corporei potenzialmente infettivi. Misure immediatamente necessarie presso il cliente possono essere: richiesta dei dati sanitari presso il medico curante e prelievo di sangue per un test dell'HIV e/o dell'epatite.

### 7. Materiale sanitario e mezzi ausiliari

#### 7.1 Acquisto e manutenzione di mezzi ausiliari di cura

Affinché SPITEX BERN sia in grado di fornire prestazioni di cura in base ai bisogni, il cliente accetta di:

- noleggiare o acquistare i mezzi ausiliari necessari e ad effettuare adeguamenti nell'ambiente in cui vive;
- far eseguire misure di manutenzione a professionisti qualificati in conformità alle indicazioni del produttore e all'occorrenza fornire le relative attestazioni.

## 7.2 Materiale sanitario e mezzi ausiliari dell'elenco EMaP

Il materiale sanitario e i mezzi ausiliari dell'elenco EMaP (Elenco dei mezzi e degli apparecchi) vengono presi in carico dall'assicurazione malattie fino all'importo massimo rimborsabile definito dalla Confederazione. La consegna del materiale può essere effettuata da SPITEX BERN in presenza di una prescrizione medica.

## 7.3 Ordine di materiale sanitario e mezzi ausiliari dell'assortimento Spitex

SPITEX BERN offre al cliente la possibilità di acquistare materiale sanitario e mezzi ausiliari selezionati di uso comune non rimborsati dall'assicurazione malattie. I collaboratori di SPITEX BERN discutono con il cliente nell'abitazione di quest'ultimo il fabbisogno di materiale e prendono in carico l'ordine.

## 7.4 Ordine e consegna di materiale sanitario e mezzi ausiliari di fornitori esterni

SPITEX BERN offre inoltre ai suoi clienti la possibilità di acquistare presso SPITEX BERN stessa materiale sanitario e mezzi ausiliari selezionati di uso comune anch'essi non rimborsati dall'assicurazione malattie (mezzi ausiliari per la vita quotidiana, prodotti di cura, ecc.). I collaboratori di SPITEX BERN discutono con il cliente nell'abitazione di quest'ultimo il fabbisogno di materiale e prendono in carico l'ordine. L'ordine viene trasmesso per via elettronica. Per gli ordini di valore superiore a CHF 100.– il cliente riceve una conferma scritta. Di norma il materiale sanitario e i mezzi ausiliari acquistati vengono consegnati direttamente presso l'abitazione del cliente, di norma da partner di SPITEX BERN. Il cliente prende atto che SPITEX BERN non è il produttore di tale materiale sanitario e mezzi ausiliari, ma che li acquista a sua volta presso i propri partner.

## 7.5 Assortimento

Eventuali modifiche dell'assortimento dei partner di SPITEX BERN esulano dalle possibilità di intervento di SPITEX BERN. Il cliente prende atto che SPITEX BERN non offre alcuna garanzia in merito alla disponibilità del materiale sanitario e dei mezzi ausiliari.

## 7.6 Prezzi e fatturazione

I costi del materiale sanitario non considerato materiale di consumo (materiale di comfort) e non rimborsati dall'assicurazione malattie vengono fatturati interamente al cliente. I collaboratori di SPITEX BERN forniscono informazioni sui prezzi di vendita del materiale.

## 7.7 Garanzia ed esclusione della responsabilità

Il cliente è tenuto a verificare il materiale sanitario e i mezzi ausiliari subito dopo la consegna. Qualsiasi contestazione deve essere immediatamente comunicata a SPITEX BERN. Per quanto riguarda eventuali difetti della cosa acquistata valgono gli obblighi di legge in materia di garanzia. Eventuali prestazioni di garanzia fanno riferimento agli obblighi di garanzia del produttore dei partner di SPITEX BERN, ove presenti.

SPITEX BERN non è il produttore del materiale e non risponde per i danni diretti né indiretti qualora un prodotto difettoso causi un danno a persone o comporti il danneggiamento o la distruzione di una cosa. SPITEX BERN non risponde in nessun caso per danni e danni indiretti derivanti dall'utilizzo improprio della cosa acquistata da parte del cliente o dall'inosservanza delle avvertenze del produttore.

## 8. Prezzo e fatturazione

Principio: i costi per le prestazioni di assistenza, comfort ed extra vengono corrisposti dal cliente in base alla tariffa corrente in vigore. Le prestazioni a carico della cassa malati nell'ambito della cura della salute e delle cure medico-sanitarie (prestazioni LAMal) vengono pagate a SPITEX BERN direttamente dall'assicurazione malattie (sistema del terzo pagante), salvo nel caso in cui tra il fornitore delle prestazioni e l'assicuratore non sia stato esplicitamente pattuito il sistema del terzo garante; in questi casi il cliente deve pagare le prestazioni a carico della cassa malati in base alla tariffa corrente in vigore. Tutte le altre prestazioni espressamente richieste dal cliente nell'ambito della cura e dell'assistenza (prestazioni comfort ed extra, nonché prestazioni di economia domestica e socio-assistenziali) vengono pagate dal cliente in base alla tariffa corrente in vigore. Per il materiale sanitario e i mezzi ausiliari non pagati dall'assicurazione malattie, si applica il punto 7.2 segg.

### 8.1 Registrazione delle prestazioni

Quale base per la fatturazione, i collaboratori registrano le prestazioni lavorative fornite nell'ambito di una registrazione delle prestazioni, la quale si svolge in forma elettronica. Eventuali contestazioni devono essere inviate alla direzione di SPITEX BERN.

### 8.2 Fatturazione

Nel sistema del terzo pagante (norma), le prestazioni per la cura della salute e le cure medico-sanitarie (prestazioni LAMal) vengono fatturate direttamente all'assicurazione malattie che provvede al relativo pagamento. Nel sistema del terzo garante (eccezione) i costi vengono fatturati direttamente al cliente che provvede al relativo pagamento.

Le prestazioni comfort ed extra, nonché le prestazioni di economia domestica e socio-assistenziali non sono a carico della cassa malati e vengono sempre fatturate direttamente al cliente. Altrettanto vale per il materiale sanitario e i mezzi ausiliari ai sensi dei punti 7.3 e 7.4. Le prestazioni di cura e assistenziali, i cui costi sono stati respinti dall'assicurazione malattie con indicazione del relativo motivo, che tuttavia sono espressamente richieste dal cliente, vengono fatturate a quest'ultimo come prestazioni comfort o extra e vengono da lui pagate.

### 8.3 Pagamento

Le modalità di pagamento si basano sul sistema del terzo pagante e poggiano sul contratto amministrativo tra le associazioni SpiteX e le associazioni degli assicuratori malattie. Nella misura in cui debba essere corrisposta dal cliente, SPITEX BERN invia entro al più tardi la seconda metà del mese la fattura relativa alle prestazioni del mese precedente (incluso eventuali bisogni supplementari in base al punto 4.2

nell'ambito delle prestazioni comfort ed extra). La fattura deve essere saldata entro 30 giorni, indipendentemente dal fatto se sussista un obbligo di prestazione in capo a un terzo (fra cui cassa malati, prestazioni complementari, prestazioni assistenziali). In caso di mora ripetuta, SPITEX BERN è autorizzata, previo accertamento delle condizioni per la fornitura di ulteriori prestazioni, a richiedere il pagamento anticipato o un'adeguata garanzia.

## 9. Disdetta

### 9.1 Termine di disdetta ordinario

La convenzione sulle prestazioni può essere disdetta unilateralmente in qualsiasi momento nel rispetto di un termine di almeno 5 giorni. Fa fede il timbro postale o la consegna della disdetta scritta a una collaboratrice o un collaboratore di SPITEX BERN. Con la fine concordata dell'intervento, la convenzione sulle prestazioni è automaticamente sciolta.

### 9.2 Scioglimento immediato della convenzione sulle prestazioni

In casi particolari sussiste la possibilità di uno scioglimento immediato della convenzione sulle prestazioni da parte di SPITEX BERN, tra cui:

1. in caso di mancato pagamento delle fatture dopo il 2° sollecito;
2. in caso di ingerenza inappropriata in questioni specialistiche da parte di parenti o altre persone di riferimento del cliente nello svolgimento della prestazione;
3. verificarsi presso il cliente di situazioni tali da rendere impraticabile la fornitura di prestazioni da parte dei collaboratori di SPITEX BERN (ovvero in caso di possibilità latente di atteggiamenti violenti da parte del cliente, condizioni di trascuratezza o mancata igiene all'interno dell'abitazione, mezzi ausiliari mancanti o casi analoghi).

### 9.3 Forma

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

### 9.4 Ulteriori motivi per la cessazione

La convenzione sulle prestazioni cessa senza disdetta se il cliente viene ricoverato in un istituto di cura stazionario oppure decede.

## 10. Obbligo di segretezza e protezione dei dati

SPITEX BERN vincola i collaboratori al rispetto e all'osservanza dell'obbligo di segretezza e delle disposizioni in vigore in materia di protezione dei dati. Nella misura in cui sia necessario per l'adempimento del contratto, i dati personali del cliente possono essere memorizzati o trasmessi a terzi, ovvero in particolare ad assicurazioni malattie, medici, istituti di cura e case di riposo, organi di controllo e di conciliazione, uffici statali, autorità di vigilanza e ad aziende e fornitori collegati a SPITEX BERN oppure operanti per suo conto. Il cliente si dichiara espressamente d'accordo con tale utilizzo dei dati. Per il trattamento di questi dati valgono le disposizioni in materia di protezione dei dati in vigore. Il cliente libera i medici curanti dall'obbligo di segretezza nei confronti di SPITEX BERN.

Per motivi legati alla protezione dei dati e al segreto professionale non è consentita la sorveglianza dei collaboratori di SPITEX BERN tramite video o altri media durante l'intervento presso il domicilio del cliente.

## 11. Responsabilità

SPITEX BERN risponde per danni alla mobilia dell'abitazione causati intenzionalmente o per negligenza grave da parte dei collaboratori e non riconducibili all'affaticamento del materiale dovuto all'età o all'usura. La portata della responsabilità è commisurata al valore attuale dell'oggetto danneggiato. È esclusa qualsiasi altra responsabilità, ad esempio per danni fisici dovuti a infortuni in area pubblica o privata non causati da SPITEX BERN.

## 12. Mancata accettazione di ulteriori lavori da parte dei collaboratori

Ai collaboratori di SPITEX BERN non è consentito concordare con il cliente prestazioni che esulano dal mandato. Tale divieto vale anche per sei mesi dalla cessazione del rapporto di assunzione. Ai collaboratori è fatto divieto di trasportare clienti e relativi familiari in veicoli di SPITEX BERN, nella propria auto privata o nell'auto privata del cliente o di un terzo.

## 13. Regali ai collaboratori

Ai collaboratori di SPITEX BERN è fatto divieto di accettare dai clienti o dai relativi familiari denaro, altri regali o eredità, che esulino dalle semplici attenzioni. Elargizioni di più ampia portata possono essere effettuate sotto forma di donazione nel fondo del personale.

## 14. Reclami

SPITEX BERN dispone di un sistema per la ricezione, l'elaborazione e la registrazione di reclami. In linea generale tutti i collaboratori di SPITEX BERN sono tenuti a prendere in carico i reclami di clienti e familiari e a inoltrarli all'ufficio competente. Se non è possibile elaborare il reclamo a soddisfazione di entrambe le parti, si applica la seguente procedura:

1. Le parti si rivolgono alla direzione Cure di SPITEX BERN con la richiesta di comporre il caso in questione.
2. Qualora non sia possibile raggiungere un accordo, le parti si rivolgono alla direzione di SPITEX BERN.
3. Qualora non sia possibile raggiungere un accordo, le parti sono autorizzate a rivolgersi al Consiglio di amministrazione che si premura di giungere a una composizione amichevole della controversia.

## 15. Foro competente

Foro competente per tutte le controversie giuridiche derivanti dal contratto tra SPITEX BERN e il cliente è in ogni caso Berna.