Überall für alle
SPITEX
Bern

# Condizioni generali (CG) della SPITEX BERN nonché delle aziende ad essa associate e delle aziende che erogano prestazioni di servizi su suo mandato (di seguito denominate SPITEX BERN)

**Versione del 01.07.2025**

**1. Principi fondamentali**
Il rapporto contrattuale fra la SPITEX BERN e i/le suoi/sue clienti è definito mediante

a. gli accordi individuali sulle prestazioni, allegati inclusi (formulario «Accordo sulle prestazioni concernente le prestazioni LAMal» e/o «Accordo sulle prestazioni concernenti le prestazioni Comfort ed Extra nonché le prestazioni di economia domestica e socio-assistenziali»), basati su una valutazione dei bisogni,
b. le condizioni generali,
c. l'informazione sulla protezione dei dati per le clienti e i clienti della SPITEX BERN,
d. le informazioni per le nostre e i nostri clienti,

che saranno espressamente riconosciuti dalla o dal cliente quale parte integrante del rapporto contrattuale. Le presenti Condizioni generali disciplinano in generale il rapporto tra la SPITEX BERN e le/i sue/suoi clienti. Nel quadro dei contratti sulle prestazioni con il Cantone di Berna, SPITEX BERN eroga a pagamento, a favore delle e degli abitanti del comune di Berna e di altri comuni, prestazioni di servizi nel settore della cura e assistenza ambulatoriale. Salvo disposizioni contrarie espressamente previste dagli accordi individuali e dalle Condizioni generali, le disposizioni del Codice delle obbligazioni concernenti il mandato (art. 394 segg. CO) si applicano per analogia.

**2. Obiettivo**
La SPITEX BERN sostiene i clienti e le clienti nonché le persone di riferimento loro vicine con prestazioni di cura, di assistenza e d'altro genere finalizzate a consentire una vita indipendente e dignitosa a domicilio. Al riguardo la SPITEX BERN prende in considerazione le risorse proprie della cliente o del cliente e delle persone di riferimento a lui/lei vicine. Il supporto è fornito sulla base del principio di aiuto all'auto-aiuto.

**3. Estensione delle prestazioni di servizi**
L'estensione delle prestazioni di servizi è accertata in relazione alle prestazioni LAMal mediante una valutazione dei bisogni e registrata nel formulario di notifica dei bisogni destinato all'assicurazione malattie e nell'accordo sulle prestazioni destinato alla cliente o al cliente. L'estensione delle prestazioni Comfort ed Extra nonché delle prestazioni di economia domestica e socio-assistenziali è parimenti accertata in una valutazione dei bisogni e nel corrispondente accordo sulle prestazioni destinato alla cliente o al cliente.

**4. Prestazione di servizi**
**4.1 Valutazione dei bisogni**
In occasione del primo intervento, unitamente alla cliente o al cliente e/o alla sua rappresentanza nonché d'intesa con il medico, ha luogo una valutazione completa della situazione generale e del bisogno individuale di cura e assistenza nonché la pianificazione congiunta dei provvedimenti necessari. L'esito è registrato per iscritto e recapitato al medico mediante il formulario di notifica dei bisogni per la prescrizione delle prestazioni soggette all'obbligo di rimborso. La prescrizione medica sarà aggiornata periodicamente o in caso di necessità, in conformità alle disposizioni legali. Le prescrizioni saranno aggiornate sia in caso di perdurare del bisogno di cura e assistenza, sia in caso di ampliamento delle prestazioni. In linea di massima, l'assicurazione malattie ha 14 giorni di tempo per contestare la prescrizione medica. La SPITEX BERN e la cliente o il cliente si informano reciprocamente senza indugio qualora l'assicurazione malattie contesti le prestazioni. Per la parte contestata della prestazione nonché per tutte le altre ulteriori prestazioni non soggette all'obbligo di rimborso che sono espressamente richieste dalla cliente o dal cliente e non sono soggette alla protezione tariffale sarà stipulato un accordo separato sulle prestazioni. Per queste prestazioni SPITEX BERN emette una fattura separata. Queste prestazioni sono ritenute prestazioni Comfort ed Extra e sono integralmente a carico della cliente o del cliente.

**4.2 Accordi sulle prestazioni**
L'estensione delle prestazioni LAMal è stabilita nell'«accordo sulle prestazioni concernente le prestazioni LAMal». Nell'accordo sulle prestazioni «Prestazioni Comfort ed Extra nonché prestazioni di economia domestica e socio-assistenziali» saranno disciplinate le prestazioni non soggette all'obbligo di rimborso. Vi si annoverano, fra l'altro, le prestazioni desiderate dalla cliente o dal cliente che non sono tuttavia rimborsate dall'assicurazione malattie e non sono soggette alla protezione tariffale. I costi devono essere sostenuti dalla cliente o dal cliente e saranno fatturati separatamente da SPITEX BERN. Se il maggior bisogno di prestazioni nel settore LAMal oltrepassa l'estensione delle prestazioni indicata nell'accordo sulle prestazioni, dovrà essere sottoscritto un nuovo accordo sulle prestazioni. Nel settore delle prestazioni Comfort ed Extra nonché delle prestazioni di economia domestica e socio-assistenziali, in caso di bisogno l'estensione delle prestazioni potrà superare del 20% al massimo il totale delle ore previste nell'accordo sulle prestazioni senza preventiva informazione della cliente o del cliente (o della rappresentanza legale) e senza adeguamento dell'accordo sulle prestazioni; nel caso di un superamento superiore al 20%, anche in tale settore dovrà essere sottoscritto un nuovo accordo sulle prestazioni.

**4.3 Documentazione elettronica del cliente**
Nella documentazione elettronica del cliente vengono registrati lo stato di salute della cliente o del cliente nonché tutti i provvedimenti di cura, di assistenza e d'altro genere, prescrizioni mediche e modifiche correnti incluse. La cliente o il cliente dichiara di accettare che possano essere realizzate delle immagini per la documentazione del decorso delle ferite. Le immagini realizzate non saranno utilizzate a fini commerciali. I dati elettronici saranno gestiti e archiviati in una banca dati protetta della SPITEX BERN. Su richiesta scritta, le clienti e i clienti possono consultare la loro documentazione cliente e chiederne la produzione.

**4.4 Prestazioni dei servizi**
I servizi vengono forniti 24 ore su 24. All'orario di inizio dell'incarico si applica un tempo di tolleranza di +/- 20 minuti. Di norma, il cliente deve essere presente durante l'incarico. Non è previsto il diritto a dipendenti specifici. Gli incarichi annullati dal cliente con almeno 24 ore di anticipo saranno addebitati al prezzo forfettario di 40 franchi svizzeri. Sono previste eccezioni in caso di ricovero ospedaliero d'urgenza e di decesso.

**4.5 Intervento di più collaboratrici/tori e organizzazioni terze**
Se circostanze particolari, ad es. l'introduzione ai provvedimenti di cura o di assistenza, richiedono l'intervento simultaneamente di due collaboratrici/tori, sarà fatturata la durata del lavoro di entrambe/i. La SPITEX BERN è parimenti un istituto di formazione. Se gli apprendisti/studenti sono accompagnati nei loro interventi presso le clienti e i clienti, sarà fatturata la durata del lavoro di una/un sola/a collaboratrice/tore. Di norma, tutte le prestazioni di servizi sono coperte da SPITEX BERN avvalendosi di collaboratrici/tori proprie/i. In circostanze operative particolari, è fatto salvo l'intervento di personale adeguatamente formato di organizzazioni terze.

**4.6 Collaborazione della cliente o del cliente**
Un intervento può essere effettuato in modo agevole e a regola d'arte solo con il contributo congiunto della cliente o del cliente e delle/dei collaboratrici/tori della SPITEX BERN. La cliente o il cliente dichiara di acconsentire all'impiego del materiale sanitario usuale e, all'occorrenza, adegua l'arredamento di casa alle necessità di intervento. È attribuito particolare valore all'impiego dei mezzi ausiliari imprescindibili per la protezione della salute della cliente o del cliente nonché dei collaboratori (ad es. letto di cura, basi antiscivolo, condizioni igieniche che consentono una cura adeguata, ecc.).

**4.7 Gestione dell'accesso**
Alla cliente o al cliente incombe la responsabilità di assicurare alle/ai collaboratrici/tori della SPITEX BERN l'accesso alla propria abitazione. Se per lei/lui non è più possibile aprire autonomamente la porta dell'abitazione, ha la possibilità di far installare una cassaforte per chiavi, un badge o simili. Nell'ambito della gestione dell'accesso la SPITEX BERN collabora con la Spides GmbH, Safety-Systems Schweiz. La cliente o il cliente, sottoscrivendo il formulario «Dichiarazione di consenso» della SPITEX BERN, rilascia l'autorizzazione all'inoltro dei dati della/del cliente a Spides GmbH. La consulenza e l'installazione di una cassaforte per chiavi e simili sono soggette a pagamento da parte della cliente o del cliente e gli/le saranno fatturate direttamente da Spides GmbH. La cliente o il cliente può depositare a pagamento le chiavi della sua abitazione (min. 1 esemplare) alla sede della SPITEX BERN. La consegna di chiavi e codici delle casseforti per delle chiavi alla SPITEX BERN o la programmazione dell'airkey badge deve essere quietanzata per iscritto. La SPITEX BERN è responsabile della conservazione accurata e sicura delle chiavi, del codice della cassaforte per chiavi o dei badge presso la sede. Qualora, contrariamente alle raccomandazioni della SPITEX BERN, le chiavi sono depositate dalla cliente o dal cliente in modo non professionale (ossia senza l'ausilio di una cassaforte per chiavi o simili) oppure rilascia a terzi il codice della cassaforte per chiavi, SPITEX BERN declina ogni responsabilità.

**4.8 Accesso all'abitazione**
Se, in occasione di un intervento pianificato, le/i collaboratori/trici trovano la porta dell'abitazione chiusa e non dispongono di altre possibilità d'accesso (cfr. cifra 4.7), la SPITEX BERN è autorizzata a far aprire da specialisti la porta dell'abitazione qualora sussista il sospetto che la cliente o il cliente sia in pericolo. I costi per l'apertura della porta sono a carico della cliente o del cliente. Sono fatti salvi i casi in cui i familiari possono aprire l'abitazione in tempo utile.

**5. Limiti delle prestazioni di servizi**
**5.1 Prestazioni di servizi di cura**
L'estensione delle prestazioni di servizi è in linea di massima concordata nel quadro della valutazione dei bisogni e della pianificazione individuale delle prestazioni. Le prestazioni di servizi possono essere assunte o mantenute solo nella misura in cui, in considerazione delle condizioni quadro generali, lo stato di salute della cliente o del cliente consente un'attività SPITEX. La SPITEX BERN comunica alla cliente o 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 pericolo per la salute o se si impone l'ingresso in un istituto di cura stazionario. La SPITEX BERN può contribuire all'adozione di una soluzione adeguata.

**5.2 Prestazioni di economia domestica e socio-assistenziali**
I/le collaboratrici/tori della SPITEX BERN sono unicamente autorizzate/i a eseguire i compiti stabiliti tra la cliente o il cliente e la SPITEX BERN. Le prestazioni di economia domestica e socio-assistenziali saranno subordinate alla pianificazione delle prestazioni di servizi di cura.

**6. Materiale sanitario e mezzi ausiliari**
**6.1 Acquisto e manutenzione dei mezzi ausiliari per la cura**
Affinché la SPITEX BERN possa erogare una cura adeguata al bisogno, il cliente o la cliente acconsente a:

- noleggiare o acquistare i mezzi ausiliari necessari allo scopo, risp. ad apportare delle modifiche agli spazi in cui vive;
- far eseguire misure di manutenzione a personale specializzato qualificato, in conformità alle prescrizioni del produttore e, all'occorrenza, a documentarle.

**6.2 Materiale sanitario e mezzi ausiliari inclusi nell'elenco EMAp**
Il materiale sanitario e i mezzi ausiliari inclusi nell'elenco EMAp (elenco dei mezzi e degli apparecchi) saranno presi a carico dall'assicurazione malattie fino a concorrenza di un importo massimo rimborsabile (IMR Cura) definito dalla Confederazione. La consegna del materiale può avvenire ad opera della SPITEX BERN se è presente una prescrizione medica.

**6.3 Ordinazione di materiale sanitario e mezzi ausiliari inclusi nell'assortimento Spitex**
La SPITEX BERN offre alle sue clienti e ai suoi clienti la possibilità di acquistare presso di essa una selezione di materiale sanitario e mezzi ausiliari d'uso corrente non rimborsata dall'assicurazione malattie. Le/i collaboratori/tori della SPITEX BERN discutono il bisogno di materiale con la cliente o il cliente, presso la sua abitazione, e prendono in consegna l'ordinazione.

**6.4 Ordinazione e fornitura di materiale sanitario e mezzi ausiliari di offerenti esterni**
La SPITEX BERN offre inoltre alle sue clienti e ai suoi clienti la possibilità di acquistare presso SPITEX BERN una selezione di materiale sanitario e mezzi ausiliari corrente parimenti non rimborsata dall'assicurazione malattie (mezzi ausiliari d'uso quotidiano, prodotti di cura, ecc.). Le/i collaboratori/tori della SPITEX BERN discutono il bisogno di materiale con la cliente o il cliente, presso la sua abitazione, e prendono in consegna l'ordinazione. Per le ordinazioni di valore superiore a CHF 100.-- la cliente o il cliente riceve una conferma scritta. I materiali sanitari e i mezzi ausiliari acquistati saranno forniti alla cliente o al cliente direttamente nella sua abitazione - di norma dai partner della SPITEX BERN. La cliente o il cliente prende atto che la SPITEX BERN non è la produttrice dei materiali sanitari e degli strumenti ausiliari, ma li acquista a sua volta presso i suoi partner.

**6.5 Assortimento**
Le modifiche dell'assortimento ad opera dei partner della SPITEX BERN esulano dalla sfera d'influenza della SPITEX BERN. La cliente o il cliente prende atto che la SPITEX BERN non offre nessuna garanzia riguardo alla disponibilità dei materiali sanitari e degli strumenti ausiliari.

**6.6 Prezzi e fatturazione**
I costi per il materiale sanitario non considerato materiale di consumo (materiale comfort) che non sono rimborsati dall'assicurazione malattie saranno integralmente fatturati alla cliente o al cliente. Le/i collaboratrici/tori della SPITEX BERN rilasciano informazioni sui prezzi di vendita del materiale.

**6.7 Garanzia ed esclusione della responsabilità**
Alla ricezione, la cliente o il cliente è tenuta/o a verificare senza indugio i materiali sanitari e gli strumenti ausiliari. Ogni contestazione deve essere immediatamente segnalata alla SPITEX BERN. Ai difetti a carico della cosa acquistata si applicano gli obblighi di garanzia previsti dalla legge. Eventuali prestazioni di garanzia sono basate sugli obblighi di garanzia del produttore, laddove esistenti. La SPITEX BERN non è la produttrice e non risponde né per i danni diretti, né per quelli indiretti qualora un prodotto difettoso provochi danni corporali oppure il danneggiamento o la distruzione di una cosa. La SPITEX BERN non risponde in nessun caso per danni e danni conseguenti insorti a seguito di impiego inappropriato della cosa acquistata da parte della cliente o del cliente oppure dalla sua inosservanza delle avvertenze del produttore.

**6.8 Stoccaggio di medicamenti presso la sede**
Se i medicamenti di proprietà della clientela sono stoccati presso una sede di SPITEX BERN, la cliente o il cliente acconsente allo smaltimento a regola d'arte dei medicamenti scaduti o non più utilizzati.

**7. Costi, assunzione dei costi e fatturazione**
Le prestazioni soggette all'obbligo di rimborso nel settore delle cure sanitarie e medico-sanitarie (prestazioni LAMal) saranno fatturate da SPITEX BERN direttamente all'assicurazione malattie e remunerate da quest'ultima (sistema del terzo pagante), salvo che fra fornitori di prestazioni e assicuratori sia stato esplicitamente convenuto il sistema del terzo garante. In quest'ultimo caso, le prestazioni soggette all'obbligo di rimborso saranno fatturate alla cliente o al cliente secondo la tariffa in vigore e da lei/lui pagate. Tutte le altre prestazioni espressamente richieste dalla cliente o dal cliente nel settore della cura e dell'assistenza (prestazioni Comfort ed Extra nonché prestazioni di economia domestica e socio-assistenziali) saranno fatturate alla cliente o al cliente secondo la tariffa in vigore e da lei/lui pagate. Lo stesso vale per le prestazioni la cui assunzione è stata respinta dall'assicurazione malattie con indicazione della motivazione, ma che sono espressamente richieste dalla cliente o dal cliente. Al materiale sanitario e si mezzi ausiliari non rimborsati dall'assicurazione malattie si applicano le cifre 6.3 segg.

**7.1 Registrazione delle prestazioni**
Quale base per la fatturazione, le/i collaboratrici/tori della SPITEX BERN rilevano le loro prestazioni lavorative nell'ambito di una registrazione delle prestazioni. Ciò avviene in forma elettronica.

**7.2 Pagamento**
Le modalità di pagamento nel sistema del terzo pagante poggiano sulla convenzione amministrativa fra le associazioni Spitex e le associazioni degli assicuratori malattie. Nella misura in cui la fattura deve essere pagata dalla cliente o 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 Comfort ed Extra) del mese precedente. La fattura deve essere saldata entro 30 giorni, a prescindere dall'esistenza di un obbligo d'assunzione delle prestazioni di un terzo (fra cui assicurazione malattie, prestazioni complementari e prestazioni di aiuto sociale). In caso di ripetuta mora nel pagamento SPITEX BERN è autorizzata, previo chiarimento delle circostanze, a richiedere un pagamento anticipato o garanzie adeguate per l'erogazione di ulteriori prestazioni.

**8. Disdetta**
**8.1 Termine di disdetta ordinario**
L'accordo sulle prestazioni può essere disdetto unilateralmente per iscritto nel rispetto di un termine di almeno 5 giorni. Fa fede il timbro postale o la consegna della disdetta scritta a una/un collaboratrice/tore della SPITEX BERN. La disdetta deve essere inviata al Servizio clienti della SPITEX BERN. Con la fine concordata dell'intervento, l'accordo sulle prestazioni è automaticamente rescisso.

**8.2 Risoluzione immediata dell'accordo sulle prestazioni**
In casi particolari sussiste la possibilità di risoluzione immediata dell'accordo sulle prestazioni da parte di SPITEX BERN; vi si annoverano, a titolo esemplificativo:
1. il mancato pagamento delle fatture nonostante un 2° sollecito;
2. l'ingerenza inappropriata in questioni specialistiche da parte di familiari o di altre persone di riferimento della cliente o del cliente nello svolgimento della prestazioni di servizio;
3. qualora situazioni concernenti la cliente o il cliente rendano non ragionevolmente esigibile per le/i collaboratori della SPITEX BERN l'erogazione delle prestazioni di servizi (segnatamente, in caso di propensione alla violenza della cliente o del cliente, condizioni di trascuratezza o mancata igiene nell'abitazione, assenza di strumenti ausiliari o casi simili).

**8.3 Ulteriori motivi di cessazione**
L'accordo sulle prestazioni cessa senza disdetta se la cliente o il cliente entra in un istituto di cura stazionario o decede.

**9. Obbligo di mantenere il segreto e protezione dei dati**
La SPITEX BERN vincola le/i collaboratrici/tori all'osservanza e al rispetto dell'obbligo di mantenere il segreto nonché alle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati. Tutte le indicazioni saranno trattate confidenzialmente. Nella misura in cui ciò è necessario per l'adempimento del contratto e dei compiti legali dell'organizzazione Spitex, i dati personali della cliente o del cliente possono essere memorizzati o trasmessi a terzi e, in particolare, ad assicuratori malattia, medici, istituti di assistenza agli anziani e istituti di cura, organi di controllo e di conciliazione, uffici statali e autorità di vigilanza. La cliente o il cliente dichiara espressamente di acconsentire a questo impiego dei dati. In particolare, la cliente o il cliente acconsente anche al trattamento dei dati rilevati nell'ambito della valutazione dei bisogni (dati interRAI) in forma pseudonimizzata (il nome non è riconoscibile) nel sistema HomeCareData. Nel trattamento di questi dati ci si atterrà alle disposizioni vigenti delle leggi in materia di protezione dei dati. La cliente o il cliente svincola il medico curante dall'obbligo di mantenere il segreto nei confronti di SPITEX BERN. La cliente o il cliente prende atto che la SPITEX BERN è soggetta in determinati casi a un obbligo di avviso o le spetta un diritto di avviso (ad es. in presenza di casi di decesso insoliti, di determinate malattie trasmissibili, di pericolo per sé stessi o per terzi). La SPITEX BERN è tenuta a conservare i dati dei clienti per 20 anni. Successivamente i dati saranno cancellati. Con il consenso della cliente o del cliente è possibile rinunciare alla conservazione. Alla cliente o al cliente non è permesso né di filmare le/i collaboratrici/tori della SPITEX BERN nello svolgimento delle prestazioni di cura o delle prestazioni di economia domestica e socio-assistenziali, né di effettuare registrazioni d'altro genere di immagini o suoni. Se nei locali della cliente o del cliente sono presenti delle telecamere, le stesse dovranno essere disattivate per la durata dell'intervento. L'impiego di apparecchi di registrazione durante gli interventi delle/dei collaboratrici/tori della SPITEX BERN costituisce un motivo per l'interruzione dell'intervento.

**10. Responsabilità**
La SPITEX BERN risponde per i danni a carico del mobilio dell'abitazione provocati intenzionalmente o con negligenza grave dalle/dai collaboratrici/tori e non riconducibili alla fatica del materiale determinata all'età, risp. dall'usura. L'estensione della responsabilità è commisurata in considerazione del valore attuale dell'oggetto danneggiato. È esclusa ogni ulteriore responsabilità, ad esempio per danni corporali conseguenti a infortuni verificatisi nell'area pubblica o privata che non sono stati causati dalle/dai collaboratrici/tori della SPITEX BERN.

**11. Nessuna accettazione di ulteriori lavori da parte delle/dei collaboratrici/tori**
Alle/ai collaboratrici/tori della SPITEX BERN non è consentito di concordare con la cliente o con il cliente prestazioni che esulano dal mandato. Questo divieto rimane in vigore anche durante i sei mesi successivi alla cessazione del rapporto d'impiego. Alle/ai collaboratrici/tori della SPITEX BERN è vietato trasportare le clienti e i clienti o i loro familiari nei veicoli della SPITEX BERN o nelle autovetture private di proprietà della cliente o del cliente o di terzi.

**12. Regali alle/ai collaboratrici/tori**
Alle/ai collaboratrici/tori della SPITEX BERN è vietato accettare dalle clienti e dai clienti o dai loro familiari denaro o altri regali, risp. devoluzioni ereditarie, nella misura in cui vadano oltre le semplici attenzioni. Le devoluzioni di più ampia portata possono essere destinate mediante donazione al fondo per il personale.

**13. Reclami**
La SPITEX BERN dispone di un sistema per la ricezione, il trattamento e la registrazione dei reclami. In linea di massima tutte/i le/i collaboratrici/tori della SPITEX BERN sono tenuti a prendere in consegna i reclami delle clienti e dei clienti e dei familiari e ad inoltrarli all'ufficio competente.
Se il reclamo non può essere evaso a soddisfazione di ambo le parti, verrà applicata la procedura seguente:
1. Le parti si rivolgono alla Direzione Cure della SPITEX BERN, chiedendo una composizione del caso.
2. Qualora non si giunga a un'intesa, ambo le parti si rivolgono alla direzione della SPITEX BERN.
3. Qualora non si giunga a un'intesa, le parti sono autorizzate ad adire il Consiglio d'amministrazione che si premurerà di dirimere bonalmente la vertenza.

**14. Foro competente**
Foro competente per tutte le controversie legali scaturenti dal contratto fra la SPITEX BERN e la cliente o il cliente è in ogni caso Berna.