

Condizioni commerciali generali della SPITEX BERN e delle imprese ad essa associate o che prestano servizi su suo incarico (chiamate di seguito SPITEX BERN)

1. Informazioni generali

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

- sull'accordo di prestazioni personale (inclusi allegati) conformemente al modulo «Accordo di prestazioni» sulla base della relativa valutazione dei bisogni;
- sulle condizioni commerciali generali.

Entrambi sono parte integrante della documentazione del cliente e sono accettati espressamente dal cliente come parte integrante delle condizioni contrattuali. Queste condizioni commerciali generali regolano in linea di massima il rapporto tra la SPITEX BERN e i suoi clienti. Nell'ambito degli accordi sulle prestazioni la SPITEX BERN fornisce servizi a pagamento nel ramo della cura e dell'assistenza ambulatoriale per tutti i residenti a Berna e in altri comuni. Dove gli accordi individuali e le condizioni commerciali generali non contemplino regolamentazioni specifiche, come fondamento giuridico valgono le definizioni del Codice delle obbligazioni per la commessa (Art. 394 e succ.).

2. Obiettivo

La SPITEX BERN offre ai clienti e alle loro persone di riferimento strette prestazioni assistenziali, di cura e altre prestazioni allo scopo di consentire loro una vita indipendente e dignitosa a casa propria. La SPITEX BERN tiene conto delle risorse del cliente e delle sue persone di riferimento strette. 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 degli assicuratori malattia e nell'accordo di prestazioni all'attenzione del cliente.

4. Servizio

4.1 Valutazione dei bisogni

In occasione del primo intervento, 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 le necessità di cura e di assistenza.

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 viene periodicamente aggiornata conformemente alle disposizioni giuridiche. Le prescrizioni vengono aggiornate sia in caso di prolungato bisogno di cura e assistenza, sia in caso di incremento delle prestazioni. La cassa malattia ha sostanzialmente 14 giorni di tempo per contestare la prescrizione medica. Per quella parte di prescrizione contestata, e anche per tutte le altre prestazioni non a carico dell'assicurazione malattia ed espressamente richieste dal cliente, SPITEX BERN emette una fattura a parte. Queste prestazioni sono considerate servizi supplementari ed extra e sono completamente a carico del cliente.

4.2 Accordo sulle prestazioni

L'entità delle prestazioni viene stabilita nell'accordo sulle prestazioni. In questo accordo vengono inoltre regolamentate le prestazioni supplementari e speciali, ossia prestazioni richieste dal cliente che non vengono però pagate dalla cassa malati obbligatoria e che non sono soggette alla protezione tariffale. I relativi costi devono essere pagati dal cliente e vengono fatturati separatamente da SPITEX BERN. Se il maggior bisogno di prestazioni nell'ambito LAMal supera l'entità indicata nell'accordo sulle prestazioni, è necessario sottoscrivere un nuovo accordo. Per quanto concerne l'ambito delle prestazioni supplementari e speciali, l'entità stabilita nell'accordo sulle prestazioni può all'occorrenza essere superata fino a un massimo di +20% del totale di ore senza doverne informare prima i clienti (o i rappresentanti legali) e senza necessità di modificare l'accordo sulle prestazioni; se l'entità delle prestazioni viene superata di oltre il 20% è necessario anche in questo ambito sottoscrivere un nuovo accordo sulle prestazioni.

I costi per il materiale e i mezzi ausiliari che non vengono pagati dalla cassa malati obbligatoria non sono riportati esplicitamente nell'accordo sulle prestazioni (cfr. punto 6).

4.3 Documentazione elettronica servizi di cura e di assistenza

Nella documentazione elettronica servizi di cura e di assistenza vengono riassunte la situazione di salute del cliente, tutte le disposizioni di cura, di assistenza o altre misure, incluse prescrizioni mediche ed eventuali modifiche successive. I dati elettronici vengono gestiti e archiviati in una banca dati protetta di SPITEX BERN. Su richiesta scritta, i clienti possono consultare la loro documentazione di cura. L'intero registro d'informazione e scambio consegnato al cliente deve essere restituito a SPITEX BERN al termine della cura e dell'assistenza.

Il cliente acconsente al fatto che per documentare l'andamento delle lesioni possano essere fatte delle foto. Le foto scattate non vengono utilizzate a scopi commerciali.

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. Puntiamo alla continuità nella cura, ma non garantiamo la presenza sempre degli stessi collaboratori. 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 collaboratori e organizzazioni terze

Se delle circostanze particolari, come ad esempio l'introduzione in misure di cura e di assistenza, richiedono l'intervento contemporaneo di due collaboratori, in fattura verrà conteggiato il tempo di lavoro di entrambi. Le prestazioni sono fornite in linea di massima da collaboratori 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 dei collaboratori 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 dei collaboratori (per esempio letto di cura, basi antiscivolo, condizioni igieniche adeguate alla cura prescelta e anche materiali per la pulizia adatti, ecc.).

4.7 Gestione dell'accesso

Spetta al cliente garantire ai collaboratori di SPITEX BERN l'accesso al proprio appartamento. Il cliente ha la possibilità di aprire la porta per conto proprio o di far installare un'opzione per garantire l'accesso (cassetta di sicurezza per chiavi, badge, ecc.). SPITEX BERN collabora nell'ambito della gestione degli accessi con Spides GmbH, Safety-Systems Schweiz. Su sua richiesta SPITEX BERN può trasmettere le informazioni del cliente a Spides GmbH. La consulenza e l'installazione sono soggette a pagamento e vengono fatturate al cliente direttamente da Spides GmbH. In casi eccezionali il cliente può depositare la sua chiave dell'appartamento (min. 3 pezzi) a pagamento presso il servizio di SPITEX BERN. La consegna delle chiavi o dei codici delle cassette di sicurezza per chiavi e la programmazione dell'Airkey badge devono essere confermati con ricevuta scritta. SPITEX BERN è responsabile della conservazione accurata e sicura delle chiavi, del badge o del codice della cassetta di sicurezza per chiavi. Se contrariamente alle raccomandazioni di SPITEX BERN la chiave viene depositata in maniera inadeguata dal cliente o il codice della cassetta di sicurezza per chiavi viene comunicato a terzi, SPITEX BERN declina qualsiasi responsabilità.

4.8 Irruzione nell'appartamento

Se al momento di un intervento programmato i collaboratori trovano la porta dell'appartamento chiusa e a SPITEX BERN non è stata data alcuna possibilità di accesso (cfr. punto 4.7), SPITEX BERN è autorizzata a far aprire la porta dell'appartamento da personale qualificato se vi è il sospetto che al cliente possa essere successo qualcosa. I costi per l'apertura della porta sono a carico del cliente. Fanno eccezione i casi in cui dei congiunti possono aprire l'appartamento in tempi utili.

5. Limiti dell'assistenza sanitaria

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

5.1 Assistenza sanitaria

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 o dell'assistenza 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 adeguata.

5.2 Prestazioni di gestione domiciliare e assistenza sociale

Le prestazioni di gestione domiciliare e di assistenza sociale sono subordinate alla pianificazione delle prestazioni di assistenza sanitaria.

6. Materiale di cura e mezzi ausiliari che non vengono pagati dalla cassa malati obbligatoria

6.1 Ordinazione di materiale di cura e mezzi ausiliari dall'assortimento Spitex

SPITEX BERN offre ai propri clienti la possibilità di acquistare presso SPITEX BERN materiali di cura selezionati di uso comune che non vengono rimborsati dalla cassa malati obbligatoria. I collaboratori di SPITEX BERN discutono insieme al cliente il fabbisogno di materiali presso la sua abitazione e registrano l'ordine.

¹ Per facilitare la lettura viene usato di seguito sempre la forma maschile che comprende anche la forma femminile.

6.2 Ordinazione e consegna di materiale di cura e mezzi ausiliari di fornitori esterni

SPITEX BERN offre inoltre ai suoi clienti la possibilità di acquistare presso SPITEX BERN materiali e mezzi ausiliari di uso comune che non vengono anch'essi pagati dalla cassa malati obbligatoria (mezzi ausiliari per l'uso quotidiano, prodotti di cura, ecc.). I collaboratori di SPITEX BERN registrano insieme al cliente l'ordine presso la sua abitazione come espressamente richiesto dal cliente con il presente accordo. Essi provvedono quindi a trasmettere l'ordine per via elettronica. Nel caso di ordini di un valore superiore a CHF 100.- il cliente riceve una conferma scritta. Il materiale e i mezzi ausiliari acquistati vengono solitamente consegnati al cliente dai partner di SPITEX BERN direttamente nel suo appartamento. Il cliente è a conoscenza del fatto che SPITEX BERN non è la produttrice dei materiali e dei mezzi ausiliari, ma che essa li acquista a sua volta presso dei partner.

6.3 Assortimento

SPITEX BERN non ha alcuna influenza su eventuali modifiche dell'assortimento apportate dai suoi partner. Il cliente prende atto del fatto che SPITEX BERN non offre garanzie per la disponibilità dei materiali e dei mezzi ausiliari.

6.4 Prezzi e rilascio della fattura

I costi per i materiali di cura e i mezzi ausiliari che non vengono pagati dalla cassa malati obbligatoria sono interamente a carico del cliente. Si applicano i prezzi e le condizioni riportati nel listino prezzi di SPITEX BERN. SPITEX BERN aggiorna periodicamente il listino prezzi e comunica al cliente gli adeguamenti dei prezzi in maniera appropriata. Per effettuare i propri ordini il cliente dispone sempre del listino prezzi aggiornato.

Il materiale di cura e i mezzi ausiliari ordinati non vengono riportati nell'accordo sulle prestazioni (cfr. punto 4.2). I costi vengono fatturati separatamente al cliente.

6.5 Garanzia ed esclusione della responsabilità

Il cliente è tenuto a verificare i materiali e i mezzi ausiliari subito dopo il ricevimento. Qualsiasi contestazione deve essere segnalata immediatamente a SPITEX BERN. Per quanto concerne i difetti dell'oggetto acquistato si applicano gli obblighi di garanzia previsti dalla legge. Le eventuali prestazioni di garanzia vengono fornite conformemente agli obblighi di garanzia del fabbricante dei partner di SPITEX BERN, se sussistono tali obblighi.

SPITEX BERN non è la produttrice e non risponde né di danni diretti né di danni indiretti nei casi in cui un prodotto difettoso dovesse causare un danno corporale o il danneggiamento o alla distruzione di una cosa. SPITEX BERN non risponde in nessun caso per danni e danni consecutivi causati dal cliente per un uso improprio dell'oggetto acquistato o per la mancata osservanza da parte sua delle avvertenze del produttore.

7. Prezzo e fatturazione

Regolamento: i costi per servizi di assistenza, supplementari ed extra vengono pagati dal cliente in base alla relativa tariffa vigente. Viene consegnato un elenco delle tariffe. Le prestazioni coperte dalla cassa malattia nell'ambito dell'assistenza sanitaria e infermieristica vengono rimborsate a SPITEX BERN direttamente dalla cassa malattia (sistema del Terzo pagante) a meno che tra chi fornisce la prestazione e l'assicuratore non sia stato espressamente concordato il sistema del Terzo garante; in questi casi il cliente deve saldare le prestazioni coperte dalla cassa malattia conformemente alla relativa tariffa vigente. Tutte le altre prestazioni espressamente richieste dal cliente nell'ambito della cura e dell'assistenza (servizi supplementari ed extra) vengono pagate dallo stesso conformemente alla relativa tariffa vigente. Per quanto concerne il materiale di cura e i mezzi ausiliari che non vengono pagati dalla cassa malati obbligatoria si applica il punto 6.3.

7.1 Rilevazione delle prestazioni

Per calcolare l'importo della fattura i collaboratori sono tenuti a considerare le loro prestazioni di lavoro ai sensi di una rilevazione delle prestazioni. Questo avviene elettronicamente. Eventuali contestazioni devono essere rivolte alla direzione della SPITEX BERN.

7.2 Fatturazione

Nel sistema del Terzo pagante (regola) le prestazioni di assistenza sanitaria e infermieristica vengono fatturate direttamente alla cassa malattia e pagate da questa. Nel sistema del Terzo garante (eccezione) i costi vengono fatturati al cliente che provvede a pagarli. I servizi supplementari ed extra non sono coperti dalla cassa malattia e vengono sempre fatturati direttamente al cliente. Lo stesso vale per il materiale di cura e i mezzi ausiliari conformemente al punto 6. I costi delle prestazioni di cura e assistenza che sono state motivatamente respinte dalla cassa malattia ma espressamente richieste dal cliente, vengono fatturati come servizi supplementari ed extra al cliente che provvede a pagarli.

7.3 Condizioni di pagamento

Le modalità di pagamento nel sistema del Terzo pagante si fondano sull'accordo amministrativo tra Spitex e le associazioni delle assicurazioni malattia. Se la fattura deve essere pagata dal cliente, al massimo nella seconda metà del mese SPITEX BERN recapita al cliente la fattura relativa alle prestazioni del mese precedente (incluse eventuali ore supplementari ai sensi dell'art. 4.2 CCG nell'ambito dei servizi supplementari e aggiuntivi). La fattura è pagabile entro 30 giorni, indipendentemente dal fatto che esista una prestazione da parte di terzi (es. cassa malattia, prestazioni di completamento, 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.

8. Rescissione

8.1 Termine ordinario di rescissione

L'accordo di prestazioni può essere interrotto in qualsiasi momento rispettando un termine di preavviso di almeno 5 giorni. È determinante la data del timbro postale o di consegna della rescissione scritta a una collaboratrice. Con la conclusione delle prestazioni concordata, il contratto si risolve in automatico.

8.2 Risoluzione immediata dell'accordo di prestazioni

In casi particolari SPITEX BERN si riserva la possibilità di una risoluzione immediata dell'accordo sulle prestazioni, in particolare:

1. nel caso di mancato pagamento delle fatture a seguito di ovvero nonostante 2 solleciti;
2. nel caso di intromissione inappropriata e senza conoscenze specifiche di parenti o di altre persone di riferimento del cliente nello svolgimento del servizio;
3. nel caso si verificassero condizioni da parte del cliente che rendano insostenibili le prestazioni di servizio dal punto di vista dei collaboratori SPITEX BERN.

8.3 Forma

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

8.4 Altre motivazioni di interruzione del rapporto

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

9. Obbligo di riservatezza e privacy

La SPITEX BERN obbliga i collaboratori 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, enti statali e per le imprese associate a SPITEX BERN o che prestano servizi per suo conto e fornitori. 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.

10. Responsabilità

La SPITEX BERN è responsabile dei danni causati al mobilio, se questi sono intenzionali o dovuti ad un comportamento negligente da parte dei collaboratori 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, non provocati da SPITEX BERN.

11. Limite di accettazione di incarichi da parte dei collaboratori

I collaboratori non sono autorizzati 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 successivi al termine del rapporto di assunzione di una collaboratrice. Ai collaboratori non è consentito di effettuare trasporti di clienti e dei loro congiunti in veicoli di SPITEX BERN, nelle proprie autovetture private o nelle autovetture di proprietà del cliente o di terzi.

12. Omaggi ai collaboratori

I collaboratori di SPITEX BERN 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.

13. Procedura reclami

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

Fondamentalmente tutti i collaboratori 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 alla direzione della SPITEX BERN con richiesta di risoluzione.
2. Se non si dovesse raggiungere un accordo, entrambe le parti si rivolgeranno alla direzione della SPITEX BERN.
3. Se non si giunge a un accordo, entrambe le parti sono autorizzate a chiamare il consiglio di amministrazione che si adopererà per una soluzione amichevole della controversia.

14. 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.