



Condizioni generali di contratto SPITEX ABS

Versione dicembre 2021, traduzione in italiano

1. Principi di base
2. Obiettivo
3. Servizi
4. Limiti di servizio
5. Tariffe e fatturazione
6. Risoluzione del contratto, preavviso di risoluzione
7. Obbligo di segretezza e protezione dei dati
8. Responsabilità
9. Risoluzione dei conflitti
10. Luogo di giurisdizione

Per motivi di leggibilità, di seguito si farà riferimento solo a "cliente", "dipendente", "medico di famiglia". Questa forma include le forme femminili e maschili in termini di contenuto.

Di seguito, SPITEX Allschwil Binningen Schönenbuch sarà abbreviato in SPITEX ABS.

1. Principi di base

Il rapporto contrattuale tra SPITEX ABS e il suo cliente è determinato:

1. dal catalogo dei servizi individuali, che viene concordato sulla base di una valutazione dei bisogni (assistenza e cura della casa) o di un colloquio chiarificatore (assistenza diurna, servizi completi, ecc.), e
2. dalle condizioni generali di contratto.

A meno che il singolo contratto di servizio e/o le condizioni generali di contratto non prevedano qualcosa di specifico, si applicano le disposizioni del codice delle obbligazioni svizzere relative al contratto (art. 394 e segg. CO).

2. Obiettivo

Nell'ambito della sua gamma di servizi, SPITEX ABS supporta il cliente con servizi di cura, domestici o di assistenza, nella misura in cui il cliente dipenda dall'assistenza di terzi e questa non può essere fornita dai suoi parenti o da lei stessa nel loro ambiente sociale. Il supporto è fornito in base al principio: "aiuto per l'auto-aiuto".

3. Servizi

L'ambito dei servizi viene determinato individualmente e registrato nella documentazione del cliente.

3.1 Chiarimento dell'ambito dei servizi

3.1.1 Servizi sovvenzionati a domicilio

Nel corso di un incontro in loco con il cliente e/o i suoi parenti, viene presentata una spiegazione esauriente della situazione generale e delle singole esigenze individuali di assistenza, supporto e cura della casa, nonché la pianificazione congiunta dei necessari interventi di assistenza. Questa conversazione viene ripetuta periodicamente e, se necessario, l'ambito dei servizi viene modificato.

3.1.2 Centri diurni

Nel corso di un incontro con il cliente e/o i suoi parenti, vengono illustrati i servizi offerti dei centri diurni, concordati i giorni di visita e registrati i servizi da fornire nella documentazione del cliente.

3.1.3 Servizi aggiuntivi

Servizi aggiuntivi nell'ambito delle pulizie domestiche, dell'assistenza e dei servizi completi possono essere ordinati dal cliente direttamente a SPITEX ABS. Questi saranno elencati separatamente sulla fattura.

3.2 Contratto di servizio

L'ambito dei servizi è definito nella documentazione del cliente. Se l'ambito dei servizi cambia, la documentazione deve essere adattata di conseguenza. Anche i

servizi aggiuntivi sono regolati nella documentazione del cliente, però sono indicati separatamente nella rispettiva fattura.

3.3 Documentazione del cliente

3.3.1 Servizi sovvenzionati a domicilio

Nella documentazione del cliente vengono registrati: l'ambito dei servizi concordati, nonché la situazione di salute del cliente, compresi i cambiamenti in corso, e tutte le misure di assistenza, cura, domestiche o di altro tipo, comprese le prescrizioni mediche.

La documentazione del cliente rimane di proprietà di SPITEX ABS, ma viene aggiornata nel luogo di utilizzo. Il cliente può consultarlo.

3.3.2 Centri diurni

L'ambito dei servizi concordati e la situazione sanitaria del cliente vengono registrati nella documentazione del cliente e vengono annotate le modifiche in corso. La documentazione del cliente rimane di proprietà di SPITEX ABS e viene conservata nel centro diurno. Il cliente può consultarlo.

3.4 Persona Spitex, cancellazioni di appuntamenti

3.4.1 Servizi sovvenzionati a domicilio

Tra le prestazioni sovvenzionate a domicilio figurano le «prestazioni di cura ai sensi dell'Ordinanza sulle prestazioni di cura (OPC)» e le «prestazioni di assistenza a domicilio di base». Sono impiegati professionisti sia uomini che donne. Spitex ABS è una società di formazione. I nostri studenti e apprendisti sono sempre in giro con il loro formatore professionale e quindi possono esserci incarichi con due membri dello staff. Il cliente non ha diritto a un determinato membro del personale, questo può sempre cambiare. Di norma, il cliente deve essere presente durante l'assegnazione dello Spitex. Le chiamate per le quali il cliente non disdice con 12 ore di anticipo saranno addebitate al cliente secondo il nostro tariffario. In caso di ricovero ospedaliero d'urgenza o in caso di decesso, non verrà addebitato alcun costo.

3.4.2 Centri diurni

Per le cancellazioni non comunicate dal cliente con 12 ore di anticipo o per le mancate presentazioni il giorno della visita, verrà addebitato il costo di prenotazione. In caso di ricovero ospedaliero d'urgenza o di decesso, non verrà addebitato alcun costo.

3.4.3 assistenza a domicilio aggiuntiva («plus»), accompagnamento e consulenza

In caso di incarico pianificato dei servizi "assistenza a domicilio aggiuntiva («plus»), accompagnamento e consulenza", l'incarico deve essere annullato con almeno 48 ore di anticipo, altrimenti l'incarico sarà addebitato secondo il tariffario. In caso di ricovero ospedaliero d'urgenza o di decesso, non verrà addebitato alcun costo.

3.5 Partecipazione del cliente, fornitura del materiale

3.5.1 Requisiti del luogo di lavoro e protezione della salute

Cliente e dipendente si trattano con rispetto. Il cliente garantisce un luogo di lavoro sicuro ed evita qualsiasi disturbo, come quello causato dal fumo di tabacco o da animali domestici aggressivi. Apporta le necessarie modifiche all'arredamento della casa per garantirne un utilizzo sicuro e, su richiesta, fornisce gli ausili

necessari come letti di cura, montacarichi e sollevatori per il trasferimento e tappetini antiscivolo.

3.5.2 Registrazioni di immagini e suoni

Per tutelare i diritti personali del personale, al cliente è vietato filmare o fotografare il personale o effettuare registrazioni audio durante la visita. In caso di mancato rispetto di questa regola, il personale interromperà la visita. La visita interrotta verrà addebitata. Spitex ABS si riserva il diritto di avviare un procedimento penale e di risolvere il rapporto contrattuale senza preavviso.

3.5.3 Materiale di cura

Il cliente accetta di utilizzare i materiali abituali per le cure di base e per i trattamenti. Questi materiali sono forniti da Spitex ABS e conservati a casa del cliente. I costi dei materiali sono a carico di Spitex ABS o del cliente, a seconda che siano utilizzati da terzi o dal cliente stesso.

3.5.4 Materiale di pulizia

Il cliente accetta di utilizzare i materiali abituali per la pulizia della casa. Questi materiali saranno forniti dalla cliente e conservati in casa sua. I costi dei materiali sono a carico del cliente. Se il cliente non è in grado di procurarsi i materiali da solo, può ottenerli da SPITEX ABS.

3.6 Accesso alle case/agli appartamenti, le chiavi

3.6.1 Le chiavi

Se necessario, il cliente consegna a SPITEX ABS un numero sufficiente di chiavi di casa/appartamento o deposita le chiavi di casa/appartamento in modo sicuro, ad esempio in una cassaforte a chiave.

La consegna delle chiavi deve essere confermata per iscritto. SPITEX ABS è responsabile della conservazione accurata delle chiavi. Se la chiave è depositata dal cliente, quest'ultimo è l'unico responsabile della custodia della chiave.

3.6.2 Accesso alle case/agli appartamenti

Il dipendente ha il diritto di entrare nell'appartamento/abitazione all'ora concordata e, se necessario, di aprirlo con la chiave se non è stato aperto dopo aver suonato una volta il campanello.

3.6.3 Apertura forzata della porta dell'appartamento/della casa

Se il membro del personale non ha la chiave, ma trova la porta dell'appartamento/casa chiusa a chiave inaspettatamente durante un incarico e sospetta che possa essere successo qualcosa al cliente, il membro del personale informerà prima i parenti o le persone di contatto in modo che possano aprire l'appartamento.

Se i parenti o la persona di riferimento non sono raggiungibili, SPITEX ABS ha il diritto di far aprire la porta dell'appartamento/casa dalla polizia o da specialisti. Le spese per l'apertura della porta e il tempo impiegato dal dipendente Spitex sono a carico del cliente.

4. Limiti di servizio

SPITEX ABS informa apertamente il cliente se l'assistenza a domicilio o la permanenza nel centro diurno non sono più gestibili, se si sta manifestando un

rischio per la salute o se è imminente l'ingresso in una struttura di ricovero. SPITEX ABS aiuta a trovare soluzioni sensate.

Se i clienti mettono in pericolo se stessi o l'ambiente circostante, SPITEX ABS informa i familiari e il medico di famiglia. Nei casi più gravi (abbandono, comportamento aggressivo e vistoso, grave negligenza), può essere fatta una segnalazione anche alle autorità di protezione dei minori e degli adulti (KESB). In ogni caso, il cliente viene informato in anticipo del rapporto.

Il personale di SPITEX ABS presta il primo soccorso in situazioni di emergenza nell'ambito degli obblighi di legge.

5. Tariffe e fatturazione

5.1 Di principio

Tutti i servizi forniti da SPITEX ABS sono pagati dal cliente in base alla tariffa in vigore. Il cliente sarà informato delle tariffe applicabili.

5.2 Fatturazione

La base per la fatturazione è la registrazione del servizio di SPITEX ABS. Eventuali reclami devono essere indirizzati a SPITEX ABS entro 10 giorni dal ricevimento della fattura. In seguito, la fattura si riterrà accettata.

Le fatture vengono emesse in base alle specifiche delle assicurazioni sanitarie. I servizi aggiuntivi che non sono servizi obbligatori dell'assicurazione sanitaria obbligatoria devono essere indicati separatamente sulla fattura.

Il cliente può richiedere alla propria compagnia di assicurazione sanitaria le prestazioni dell'assicurazione sanitaria obbligatoria che non vengono fatturate direttamente alle assicurazioni.

5.3 Obbligo di pagamento delle prestazioni da parte delle assicurazioni malattia

5.3.1 Obbligo di pagamento delle prestazioni da parte delle assicurazioni malattia

Il cliente è consapevole che non tutti i costi di SPITEX sono rimborsati dall'assicurazione malattia, ma possono essere parzialmente o totalmente a carico del cliente.

5.4 Pagamento / Data di scadenza

Le fatture di SPITEX ABS devono essere pagate entro 30 giorni, indipendentemente dall'obbligo di pagamento da parte di terzi (ad es. assicurazioni malattia, fornitori di prestazioni complementari).

6. Risoluzione del contratto, preavviso di risoluzione

6.1 Risoluzione ordinaria dell'ordine / avviso di risoluzione

6.1.1 Risoluzione ordinaria dell'ordine

Il contratto termina automaticamente allo scadere del periodo contrattuale concordato o in caso di ricovero in un istituto di cura o di decesso del cliente.

6.1.2 Avviso di risoluzione¹

Inoltre, il contratto può essere risolto in qualsiasi momento da una delle parti contraenti con un preavviso di 2 giorni.

Per i servizi completi Spitex ABS si applica in ogni caso un termine di preavviso di 5 giorni.

6.2 Cessazione senza preavviso da parte di SPITEX ABS

SPITEX ABS può rifiutarsi di fornire il servizio e rescindere immediatamente il contratto per motivi importanti, vale a dire:

- mancato pagamento delle fatture nonostante due solleciti
- in caso di una situazione di assistenza che non è più ragionevole per il dipendente, in particolare per motivi professionali e medici, o in caso di rischio per la salute del dipendente, per esempio
 - non acquistando ausili che siano facili da usare per la schiena
 - da animali domestici aggressivi
 - minacce di violenza
 - aggressione e violenza sessuale
- se l'assistito rifiuta le necessarie misure infermieristiche o mediche
- se l'interferenza professionale impropria da parte di parenti o altri assistenti ostacola in modo significativo l'adempimento dell'incarico
- ripetuti abusi verbali gravi
- se il cliente viola i diritti personali del membro del personale effettuando registrazioni visive e audio

7. Obbligo di segretezza e protezione dei dati

7.1 Trattamento e trasmissione dei dati

Il cliente autorizza SPITEX ABS al trattamento dei dati personali derivanti dall'elaborazione dell'ordine e di trasmetterlo agli ospedali, ai medici, agli istituti di cura, agli enti sociali e alle associazioni, anche al comune di residenza, nella misura in cui questo appare oggettivamente o legalmente richiesto.

7.2 Liberazione di terzi dall'obbligo di mantenere il segreto

Il cliente autorizza SPITEX ABS a richiedere informazioni a ospedali, medici, terapeuti, istituti di cura, assicurazioni sociali e assicurazioni private e solleva espressamente queste persone dall'obbligo di segretezza.

7.3 Diritto di accesso

Il cliente ha il diritto di richiedere informazioni sul trattamento dei dati che lo riguardano.

7.4 Registrazioni di immagini e suoni

Vedere 3.5.2.

¹ Sebbene il contratto possa essere rescisso da entrambe le parti in qualsiasi momento, la rescissione sarà considerata intempestiva se non viene dato un preavviso di 2 giorni per i servizi di assistenza o diurni e di 5 giorni per gli altri servizi completi. In questo caso, è dovuto un indennizzo che, in caso di recesso da parte del cliente, è presumibilmente equivalente all'onorario che sarebbe stato dovuto per questo periodo.

8. Responsabilità

SPITEX ABS è responsabile per i danni all'arredamento dell'appartamento causati intenzionalmente o per grave negligenza dal personale non attribuibili alla stanchezza o all'usura del materiale dovuta all'età. L'entità della responsabilità è determinata dal valore corrente di mercato dell'oggetto danneggiato; i costi di riparazione sono rimborsati nella misura in cui non superano il valore corrente di mercato. È esclusa qualsiasi ulteriore responsabilità, ad esempio per danni fisici causati da incidenti nella sfera pubblica o privata che non siano stati causati dai dipendenti.

9. Risoluzione dei conflitti

SPITEX ABS dispone di un sistema di ricezione e trattamento dei reclami.

Tutto il personale di SPITEX ABS è tenuto a ricevere i reclami di clienti e parenti e a inoltrarli all'ufficio competente. Se il reclamo non può essere risolto in modo soddisfacente per entrambe le parti, si seguirà la seguente procedura:

1. Entrambe le parti si rivolgono al responsabile della gestione dell'area IdT.
2. Se non si raggiunge un accordo, entrambe le parti si rivolgono alla direzione di SPITEX ABS.

10. Luogo di giurisdizione

Il foro competente esclusivo per tutte le controversie legali derivanti dal contratto tra SPITEX ABS e il cliente è Allschwil.