

Condizioni generali di contratto (CGC)

Le presenti Condizioni Generali disciplinano il rapporto tra i/le clienti di Spitex Zimmerberg AG.

1. Parti contraenti e basi giuridiche

Con "Spitex" si intende di seguito il fornitore di servizi Spitex Zimmerberg e con "cliente" la persona (donna o uomo) che usufruisce del servizio.

Spitex e il/la cliente instaurano un rapporto contrattuale per il quale dichiarano applicabili le presenti Condizioni Generali di Contratto. Se le presenti Condizioni generali non contengono disposizioni specifiche, si applicano le disposizioni del Codice delle obbligazioni (CO), in particolare le disposizioni sul contratto (art. 394 e segg. CO).

2. Condizioni quadro e servizi Spitex in generale

Spitex fornisce i propri servizi nell'ambito dell'accordo di servizio con i comuni partecipanti e sulla base delle linee guida e delle raccomandazioni delle loro organizzazioni ombrello. Queste possono essere adattate durante la durata del rapporto contrattuale.

Spitex supporta il/la cliente con servizi di assistenza infermieristica, domestica, di consulenza o sociale, nel senso di un aiuto supplementare e di un'assistenza a domicilio. Le risorse del/la cliente e dei suoi familiari, così come l'ambiente sociale, sono presi in considerazione e coinvolti.

Nel caso in cui, oltre a Spitex, siano presenti fornitori o collaboratori privati, Spitex si impegna a coordinare la qualità dell'assistenza, la suddivisione dei compiti e delle responsabilità individuali, nonché la determinazione dei tempi e degli orari di impiego.

3. Obblighi contrattuali di Spitex

a. Accertamento periodico del fabbisogno

Spitex valuta periodicamente i fabbisogni di assistenza e cura di ciascun/a cliente, di solito a casa sua. Per la valutazione dei fabbisogni viene utilizzato lo strumento elettronico di valutazione "interRAI-Home-Care". Se necessario, le parti adattano la portata dei servizi alle mutate circostanze. Tutti i servizi sono documentati per iscritto. Il/la cliente riconosce che la portata dei servizi infermieristici a carico dell'assicurazione sanitaria è limitata.

La valutazione dei fabbisogni per le prestazioni infermieristiche è a carico dell'assicurazione sanitaria e verrà comunque fatturata. Nel caso delle prestazioni di economia domestica, l'assicuratore sanitario decide se le prestazioni siano a carico delle assicurazioni complementari. Anche in questo caso, la valutazione del fabbisogno viene conteggiata.

b. Fornitura di servizi

Spitex organizza e pianifica i servizi. Ciò comprende in particolare:

- Di norma, assegna una persona di riferimento specifica come referente diretto di Spitex nei confronti del/la cliente, dei suoi familiari e di eventuali altre parti interessate (ad esempio, il medico di famiglia).
- Sceglie i collaboratori per i rispettivi incarichi. Il/la cliente non può scegliere chi deve svolgere l'incarico. Gli incarichi vengono svolti da diversi collaboratori. Spitex ha il diritto di impartire istruzioni ai collaboratori.
- Concorda con il/la cliente l'orario di arrivo del collaboratore per l'incarico. Se l'incarico non può essere avviato entro tale termine, il/la cliente ne sarà informato/a, se possibile, per telefono.

Spitex ha il diritto di interrompere o annullare un incarico di servizio in corso o imminente in caso di irragionevolezza. Ciò può includere, ad esempio, motivi professionali o medici, minacce di violenza, uso di violenza, violenza sessuale, abuso verbale grave, rischio per la salute del personale o insufficiente cooperazione da parte di un'altra persona od organizzazione coinvolta nell'intero servizio.

c. Comportamento in caso di pericolo per il/la cliente o terzi

Se il/la cliente mette in pericolo se stesso/a o il suo ambiente, Spitex informa il medico di famiglia e, se necessario, il comune, l'autorità di protezione dei minori e degli adulti (APMA) o la polizia. Se possibile, Spitex informa anticipatamente il/la cliente in merito.

d. Privacy e obbligo di informazione

Spitex e i suoi collaboratori rispettano la privacy del/la cliente nell'ambito delle norme di legge sulla protezione dei dati e si impegnano a mantenere la riservatezza (https://www.spitex-zimmerberg.ch/files/WY6TG79/20230830_spitex_zimmerberg_datenschutzerklaerung.pdf). Possono aprire armadi, cassette, frigoriferi, ecc. nella misura necessaria all'espletamento del proprio mandato.

Su richiesta, Spitex consentirà al/la cliente l'accesso ai suoi documenti e lo/a informerà in modo esauriente sul tipo, la portata e la continuazione dell'assistenza, della cura e del sostegno.

e. Responsabilità

Spitex risponde dei danni causati dai collaboratori intenzionalmente o per grave negligenza. È esclusa ogni ulteriore responsabilità.

f. Nessuna accettazione di doni

I collaboratori di Spitex non sono autorizzati ad accettare doni per sé o per altre persone o a richiedere benefici offerti loro in relazione alle proprie attività professionali. Sono esclusi i doni occasionali di modico valore.

4. Obblighi di collaborazione del/la cliente

Il/la cliente è presente agli interventi, mostra il dovuto rispetto al personale di Spitex e partecipa il più possibile all'incarico. L'annullamento di un incarico deve essere comunicato a Spitex con 24 ore di anticipo.

Il/la cliente adatta l'arredamento e i materiali della casa in base alle necessità di intervento e di prevenzione di incidenti e malattie e accetta i materiali di assistenza utilizzati da Spitex. Il/la cliente si procura da solo/a i farmaci prescritti dal medico o incarica Spitex di farlo in tempo utile e a spese di Spitex.

Se necessario, il/la cliente è tenuto/a a montare una cassetta di sicurezza per le chiavi, in modo che i dipendenti di Spitex possano accedere all'appartamento con la chiave dell'appartamento depositata. Se Spitex non dispone di una chiave e non può ottenerla immediatamente, può far aprire la porta d'ingresso chiusa a chiave in modo professionale e a spese del/la cliente, se sospetta che gli/le possa essere successo qualcosa.

Per gli spostamenti per conto del/la cliente, verranno fatturati tempo e chilometri.

L'utilizzo di un sistema di videosorveglianza deve essere segnalato alla Spitex. Per proteggere e preservare la personalità di tutte le persone coinvolte, la videosorveglianza deve essere disattivata durante ogni operazione. Se ciò non è possibile, l'operazione deve essere organizzata in modo tale che i dipendenti non possano essere ripresi o registrati.

5. Tariffe e fatturazione

Il prezzo per i servizi di Spitex si basa sul tariffario, che è parte integrante del presente accordo. I prezzi possono essere adeguati. Gli adeguamenti dei prezzi saranno comunicati in anticipo. Essi saranno elencati nella homepage.

Spitex addebita tutti i servizi, tra cui la valutazione delle esigenze, il lavoro amministrativo, i chiarimenti con terzi, il tempo e le spese per gli acquisti, le spese di viaggio, ecc. Le prestazioni disdette dal/la cliente con meno di 24 ore di anticipo dal lunedì al venerdì e con meno di 48 ore di anticipo il sabato, la domenica e i giorni festivi saranno fatturate anche come prestazioni non coperte da assicurazione.

Spitex fattura direttamente le prestazioni di assistenza fornite nell'ambito dell'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (AOMS). Prepara un riepilogo di ciascuna fattura.

I contributi a carico del paziente vengono fatturati direttamente al/la cliente. Anche le fatture per i servizi domestici e altri servizi non coperti dall'assicurazione sanitaria vengono inviate direttamente al/la cliente. La fatturazione avviene mensilmente con un termine di pagamento di 30 giorni. In caso di sollecito, la Spitex addebiterà un costo di CHF 10.00. Se le fatture non vengono pagate entro i termini stabiliti, Spitex ha il diritto di interrompere i servizi. L'annullamento di appuntamenti con breve preavviso (meno di 24 ore), comporrà un addebito di CHF 100.00 da parte della Spitex per un mancato impegno.

6. Risoluzione del contratto

Il/la cliente e, in casi giustificati, Spitex hanno il diritto di rescindere il rapporto contrattuale in qualsiasi momento ai sensi dell'art. 404 CO. Di norma, le parti devono risolvere il rapporto contrattuale con un preavviso di almeno 5 giorni. Ciò non vale in caso di risoluzione impestiva. In caso di

irragionevolezza o di ricovero imprevisto in ospedale o in casa di cura, è possibile una risoluzione senza preavviso da entrambe le parti.

Il/la cliente accetta che Spitex informi i familiari, il Comune di competenza, l'autorità di protezione dei minori e degli adulti, il medico di famiglia e i terzi che forniscono servizi in merito alla cessazione del rapporto contrattuale.

7. Risoluzione delle controversie e foro competente

Tutti i collaboratori di Spitex ricevono i reclami del/la cliente e li inoltrano al proprio superiore. Quest'ultimo si adopererà per trovare una soluzione amichevole, se necessario con il coinvolgimento dell'ufficio amministrativo o del Consiglio di Amministrazione.

Per le controversie giudiziarie derivanti dal presente contratto è competente il tribunale ordinario della sede di Spitex Zimmerberg.

Thalwil, 1 gennaio 2024