Condizioni generali

1 Campo di applicazione

Le presenti condizioni generali (CG) si applicano al rapporto contrattuale tra la cliente o il cliente e la SPITEX Grenchen. Il rapporto contrattuale è inoltre disciplinato dall'attuale pianificazione delle prestazioni basata sulla valutazione del fabbisogno InterRAI HC/CMH e dalle tariffe vigenti.

2 Obiettivo

La SPITEX Grenchen sostiene i clienti nei settori delle cure, della consulenza, dell'economia domestica e dell'assistenza. Le risorse dei clienti, dei familiari o dell'ambiente sociale vengono prese in considerazione. Il sostegno viene fornito secondo il principio: quanta più autonomia possibile, quante prestazioni Spitex sono necessarie.

3 Prestazioni

3.1 Valutazione del fabbisogno

All'inizio della prestazione viene effettuata una valutazione completa della situazione complessiva e una pianificazione congiunta delle misure necessarie. Le prestazioni necessarie vengono trasmesse al medico curante mediante il modulo di notifica del fabbisogno. Tale modulo serve alla cassa malati per verificare il diritto alle prestazioni. La cassa malati ha in linea di principio il diritto di contestare la prescrizione medica.

3.2 Prestazioni OPre respinte

Se l'assunzione dei costi viene rifiutata parzialmente o totalmente con effetto retroattivo dalle casse malati e le prestazioni sono espressamente richieste dai clienti, la SPITEX Grenchen emette una fattura a loro carico.

3.3 Documentazione delle prestazioni di cura e assistenza

Nel dossier elettronico del cliente vengono documentati lo stato di salute e tutte le misure di cura, assistenza o altre misure, comprese le modifiche in corso. Può accadere che la SPITEX Grenchen svolga occasionalmente singole prestazioni per i clienti al di fuori dell'intervento Spitex. Tali prestazioni vengono fatturate nei giorni in cui sono effettuate (ad esempio: nuove prescrizioni del medico curante, adeguamento del piano terapeutico, ecc.).

3.4 Interventi nei fine settimana e nei giorni festivi

Nei giorni festivi e nei fine settimana, nell'ambito delle cure di base vengono effettuate soltanto le prestazioni mediche e infermieristiche minime necessarie. Ad esempio, le docce e le toilette complete del corpo non vengono di norma effettuate in tali giorni, salvo che siano strettamente necessarie dal punto di vista infermieristico o medico. L'obiettivo è garantire l'assistenza di base e i bisogni della persona assistita.

3.5 Disdette / spostamenti di appuntamenti

Tutte le disdette e le modifiche di appuntamento devono essere effettuate tramite la centrale della SPITEX Grenchen. Eccezioni sono concesse soltanto d'intesa con il responsabile del caso. Le disdette o gli spostamenti effettuati dai clienti, dai familiari ecc. per il giorno stesso o per il giorno successivo vengono fatturati con un forfait amministrativo. Si applicano le disposizioni tariffarie vigenti. Sono esclusi i ricoveri ospedalieri d'urgenza e i decessi.

3.6 Collaboratori e collaboratrici

Nell'ambito delle cure, dell'economia domestica e dell'assistenza, la SPITEX Grenchen presta attenzione alla continuità del personale, in particolare del responsabile del caso. Tuttavia non esiste alcun diritto a una persona determinata. Se particolari circostanze di cura o assistenza richiedono l'intervento simultaneo di due collaboratori o collaboratrici, il tempo di lavoro di entrambe le persone viene fatturato. Se due collaboratori o collaboratrici sono presenti per motivi di introduzione/formazione, viene fatturato soltanto il tempo di una persona.

Non è possibile tenere conto di richieste specifiche legate al genere.

3.7 Azienda formatrice

La SPITEX Grenchen è un'azienda formatrice per apprendisti e studenti in diversi settori. Anche questi apprendisti e studenti forniscono prestazioni di cura, consulenza e assistenza conformemente al loro livello di esperienza e alle competenze approvate.

3.8 Collaborazione dei clienti

Il cliente è tenuto a rispettare la protezione della salute dei collaboratori e delle collaboratrici della SPITEX Grenchen. È vietato fumare durante tutto l'intervento. Gli animali domestici propri e quelli di familiari e visitatori devono essere tenuti lontani durante tutta la durata dell'intervento.

Cure
Il cliente accetta di procurarsi entro il termine richiesto gli ausili necessari (ad es. letto di cura, asse da doccia, ecc.) e, se necessario, di adattare l'arredamento dell'abitazione. Non appena le prestazioni di cura devono essere effettuate a letto per una durata superiore a 15 minuti, deve essere installato un letto di cura.

Materiale di cura e medico
Se il cliente non è più in grado di procurarsi autonomamente il materiale sopra menzionato e incarica la SPITEX Grenchen di farlo, tale materiale diventa proprietà del cliente e gli viene fatturato.

Economia domestica
Il materiale di pulizia necessario, prescritto dalla SPITEX Grenchen, deve essere disponibile già al primo intervento di economia domestica. In caso contrario, la SPITEX Grenchen lo organizza a pagamento e lo fattura al cliente.

3.9 Aggressione e violenza

I clienti e i collaboratori/collaboratrici si trattano con reciproco rispetto. La SPITEX Grenchen non tollera alcuna forma di aggressione o violenza verbale, non verbale, fisica, sociale, sessuale, discriminatoria o razzista da parte dei clienti e/o dei loro familiari, qualora tale comportamento superi i limiti culturali, sociali o personali e rappresenti una minaccia per il personale o per l'ambiente circostante. Ciò comprende, tra l'altro, aggressioni verbali quali insulti, minacce, osservazioni oscene o offese, nonché aggressioni fisiche quali contatti corporei indesiderati, trattenere una persona, colpire, mordere, sputare o strangolare. Rientra in tale definizione anche l'utilizzo di oggetti come armi da percussione o da punta. In caso di comportamento aggressivo, la SPITEX Grenchen può interrompere immediatamente gli interventi, sospenderli e cessare definitivamente le prestazioni. La SPITEX Grenchen si riserva il diritto di intraprendere azioni legali.

3.10 Utilizzo dei dati HomeCareData (HCD)

La SPITEX Grenchen collabora con HCD.

HCD è una piattaforma di gestione della qualità basata sui dati, gestita da Spitex Svizzera. Essa consente alle organizzazioni Spitex che lavorano con gli strumenti interRAI di utilizzare i dati anonimizzati della valutazione del fabbisogno a fini di garanzia della qualità e per scopi aziendali.

3.11 Chiavi dell'abitazione

Se necessario, deve essere consegnato alla SPITEX Grenchen un numero sufficiente di chiavi della casa o dell'appartamento dietro pagamento di una tassa mensile; si prega di consultare le relative tariffe. La consegna delle chiavi deve sempre essere confermata per iscritto. In linea di principio la SPITEX Grenchen raccomanda l'installazione di una cassaforte portachiavi.

3.12 Accesso all'abitazione

Se vi è il sospetto che al cliente sia accaduto qualcosa, la SPITEX Grenchen è autorizzata, nei seguenti casi, a far aprire la porta dell'abitazione da professionisti (servizio di serratura e polizia):

- la porta dell'abitazione viene trovata inaspettatamente chiusa a chiave durante un intervento programmato;
- la chiave è inserita dall'interno e la porta non può essere aperta;
- alla SPITEX Grenchen non è stata consegnata alcuna chiave dell'abitazione;
- il cliente e le persone di contatto non sono raggiungibili.

I costi di apertura della porta sono a carico del cliente.

3.13 Videosorveglianza

Se privati utilizzano videocamere, ad esempio per proteggere persone o prevenire danni materiali, tale utilizzo è soggetto alla legge federale sulla protezione dei dati (art. 13 LPD). Non appena una videocamera viene installata all'esterno dell'abitazione e/o in locali interni, i clienti, i loro familiari ecc. sono tenuti a informarne la SPITEX Grenchen.

4 Limiti delle prestazioni

Le prestazioni possono essere assunte soltanto nella misura in cui lo stato di salute del cliente consenta una normale attività Spitex adeguata. La SPITEX Grenchen informa i clienti il prima possibile quando l'assistenza a domicilio non è più sostenibile per motivi tecnici o altri motivi, ad esempio in presenza di un grave rischio per la salute o quando si rende necessario il ricovero in un istituto di cura stazionario. La SPITEX Grenchen contribuisce attivamente alla ricerca di una soluzione adeguata. Si applicano inoltre le direttive dell'Associazione Spitex del Cantone di Soletta relative all'interruzione degli interventi Spitex, vedi allegato I.

5 Fatturazione

La fatturazione avviene mensilmente per le prestazioni del mese precedente. Le prestazioni Spitex fornite conformemente alla LAMal sono fatturate direttamente all'assicurazione malattia del cliente. Le prestazioni non coperte dall'assicurazione malattia sono fatturate direttamente al cliente, che può eventualmente farle rimborsare dalla propria assicurazione complementare o dalle prestazioni complementari. Le prestazioni supplementari sono indicate nel tariffario vigente.

6 Orari di intervento

6.1 Prestazioni di cura incluse le prestazioni domestiche (ad es. colazione)

La SPITEX Grenchen fornisce le proprie prestazioni di cura tutti i giorni dalle ore 07:15 fino al termine del giro serale, al massimo fino alle ore 22:00. In caso di emergenza notturna è disponibile il servizio di chiamata d'emergenza Spitex. Nella pianificazione viene tenuto conto dell'economicità della prestazione. Gli orari concordati sono indicativi e comprendono una fascia di due ore. Se medicalmente necessario, ad esempio in caso di alimentazione tramite sonda, iniezione di insulina, ecc., tale fascia può essere ridotta a un minimo di un'ora dal responsabile del caso. Sono possibili spostamenti imprevisti di ±30 minuti prima o dopo la fascia oraria concordata e sono considerati accettabili senza preavviso. Non vengono effettuate prestazioni di cura in assenza del cliente a domicilio.

6.2 Prestazioni domestiche – pulizia settimanale

Il team di economia domestica (team HW) della SPITEX Grenchen interviene dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 12:00 e dalle 13:30 alle 17:00. Nella pianificazione viene tenuto conto dell'economicità della prestazione. Gli orari concordati sono indicativi e comprendono una fascia di due ore. Sono possibili spostamenti imprevisti di ±30 minuti e sono considerati accettabili senza preavviso. Se le prestazioni domestiche devono essere effettuate in assenza del cliente, la SPITEX Grenchen declina ogni responsabilità per danni materiali, furti, ecc.

6.3 Servizio pasti

Il servizio pasti della SPITEX Grenchen distribuisce i pasti tutti i giorni tra le 09:00 e le 11:30.

7 Regali ai collaboratori e alle collaboratrici

Ai collaboratori e alle collaboratrici della SPITEX Grenchen è vietato accettare denaro o altri regali da parte dei clienti o dei loro familiari, salvo semplici segni di cortesia. Donazioni più consistenti possono essere versate a uno dei nostri fondi di sostegno.

8 Lavori al di fuori del mandato Spitex

Ai collaboratori e alle collaboratrici non è consentito assumere ulteriori prestazioni che vadano oltre quelle concordate. È vietato trasportare i clienti o i familiari nei veicoli della SPITEX Grenchen o nelle automobili private.

9 Segreto professionale e protezione dei dati

La SPITEX Grenchen obbliga i propri collaboratori e collaboratrici al rispetto del segreto professionale e delle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati. Ogni collaboratore o collaboratrice della SPITEX Grenchen può identificarsi mediante un tesserino di riconoscimento.

Conformemente all'art. 31 della legge sanitaria del Cantone di Soletta, le informazioni medicalmente necessarie possono essere scambiate con persone che esercitano un'attività nel settore sanitario e con istituzioni sanitarie che inviano, co-curano, seguono successivamente o partecipano al trattamento. Nel trattamento di tali dati vengono rispettate le leggi vigenti in materia di protezione dei dati.

10 Responsabilità

La SPITEX Grenchen risponde in linea di principio dei danni arrecati intenzionalmente o per grave negligenza dai propri collaboratori e collaboratrici all'arredamento dell'abitazione, purché non siano dovuti a usura o deterioramento dei materiali legati all'età. Eccezione: vedi punto 6.2 Prestazioni domestiche – pulizia settimanale. L'entità della responsabilità è determinata in base al valore attuale dell'oggetto danneggiato. È esclusa qualsiasi responsabilità per danni corporali derivanti, ad esempio, da incidenti avvenuti in ambito pubblico o privato non causati dalla SPITEX Grenchen.

11 Reclami

In caso di controversie tra il cliente e i collaboratori e le collaboratrici della Spitex, entrambe le parti seguono la seguente procedura:

1. Entrambe le parti si rivolgono al superiore competente all'interno della SPITEX Grenchen chiedendo la definizione del caso.
2. Se non si raggiunge un accordo, entrambe le parti si rivolgono alla direzione della SPITEX Grenchen (Niklaus-Wengistrasse 104, 2540 Grenchen, telefono 032 652 45 25).
3. Se non si raggiunge un accordo, è possibile rivolgersi all'ufficio di mediazione indipendente (Ombudsstelle soziale Institutionen im Kanton Solothurn, Postfach 3534, 5001 Aarau, telefono 062 823 11 66).
4. Il foro competente per tutte le controversie derivanti dal contratto tra la SPITEX Grenchen e i clienti è la sede della SPITEX Grenchen.

Il cliente o il suo rappresentante legale ha letto, compreso e accettato le presenti condizioni generali, versione 09 dell'agosto 2026:

Grenchen, il _____

Cognome, nome del cliente _____

Data di nascita del cliente _____

Firma del cliente _____

Firma del rappresentante legale _____

Allegato I

Direttive per l'interruzione degli interventi Spitex

Raccomandazione dell'Associazione Spitex del Cantone di Soletta (SVKS)

Limiti delle prestazioni

L'aiuto e le cure a domicilio non sono (più) possibili, oppure è indicata un'altra forma di assistenza o cura, quando:

- la situazione della persona assistita richiederebbe una presenza eccessiva del personale Spitex per un periodo prolungato;
- la situazione della persona assistita cambia in modo tale che in futuro un aiuto esterno debba essere disponibile in tempi molto brevi (emergenza);
- l'intervento non può più essere ragionevolmente richiesto al personale Spitex per motivi di salute e/o psicologici;
- non sussistono più le condizioni per garantire un'assistenza e delle cure a domicilio qualitativamente adeguate;
- la persona assistita rifiuta ripetutamente le necessarie misure di cura e assistenza;
- i costi delle prestazioni Spitex non sono più giustificabili rispetto a quelli di altre istituzioni;
- sono necessari ausili medico-tecnici che non possono essere utilizzati a domicilio oppure sono troppo costosi;
- non esiste una reale prospettiva di pagamento della fattura;
- Procedura in caso di recesso dal mandato.

Collaboratori e collaboratrici

- segnalano l'inaccettabilità della situazione al responsabile infermieristico o alla direzione (procedura a cascata).

Responsabile infermieristico / Direzione

- verifica con il team se l'intervento è inaccettabile per tutto il personale;
- invia eventualmente altri collaboratori o collaboratrici presso il cliente;
- si reca sul posto e chiarisce la situazione con il cliente e i familiari;
- formula un ammonimento verbale e concorda misure fissate per iscritto e firmate da entrambe le parti, con un termine definito;
- formula un ammonimento scritto indicando che, in assenza di miglioramenti, verrà effettuata una segnalazione al medico curante, all'autorità di protezione dei minori e degli adulti (APMA), ecc.;
- disdice il contratto con un termine realistico che consenta di trovare una nuova soluzione (al massimo un mese) e informa l'ente responsabile, l'APMA e il medico curante.