

# Condizioni generali di contratto

## 1. campo di applicazione

Le Condizioni generali di contratto (CGC) si applicano al rapporto contrattuale tra i clienti e SPITEX Grenchen. Il rapporto contrattuale è inoltre determinato dall'attuale pianificazione del servizio in base alla valutazione delle esigenze e alle tariffe in vigore.

## 1. obiettivo

SPITEX Grenchen supporta i suoi clienti nei settori dell'assistenza infermieristica, della consulenza, della pulizia e dell'assistenza. Si tiene conto delle risorse dei clienti, dei parenti o dell'ambiente sociale. Il supporto si basa sul principio: quanta più indipendenza possibile, quanti più servizi Spitex sono necessari.

## 2. servizio

### 2.1 Valutazione dei bisogni

All'inizio dell'incarico si procede a chiarire in modo esaustivo la situazione generale, le esigenze individuali di assistenza e sostegno e la pianificazione congiunta delle misure necessarie. I requisiti di cura definiti vengono inviati al medico per ordine tramite una notifica di richiesta. Questo ordine medico viene utilizzato dalle compagnie di assicurazione sanitaria per verificare la richiesta. In linea di principio, la cassa malati ha il diritto di opporsi all'ordine del medico.

### 2.2 Prestazioni supplementari

Se l'assunzione dei costi viene parzialmente rifiutata dalle casse malattia e le prestazioni sono espressamente richieste dal cliente, SPITEX Grenchen emette una fattura. Questi servizi sono considerati servizi aggiuntivi e sono interamente a carico del cliente. Anche tutti gli altri servizi non coperti dall'assicurazione sanitaria saranno interamente a carico del cliente.

Può succedere che eseguiamo servizi individuali per clienti al di fuori dell'incarico Spitex. Questi servizi aggiuntivi sono a pagamento in questi giorni. (Per esempio: nuove prescrizioni del medico di famiglia, aggiustamento della scheda dei farmaci ecc.)

### 2.3 Documentazione dei servizi di assistenza e supporto

Nel dossier elettronico del cliente, la situazione sanitaria, così come tutte le misure infermieristiche, di cura o di altro tipo, compresi i cambiamenti in corso, sono registrate. Al fine di garantire la loro cura professionale e l'assistenza a domicilio, si rende necessario lo scambio di informazioni (diagnosi mediche, scheda dei farmaci e altri dati medici e di assistenza) con altri prestatori di servizi.

### 2.4 Cancellazioni/Posticipo

Le cancellazioni o le riprogrammazioni di appuntamenti da parte dei clienti che riguardano lo stesso giorno o il giorno successivo saranno addebitate con una tassa di circolazione. Si applicano le norme tariffarie vigenti. Sono esclusi i ricoveri ospedalieri d'urgenza e i decessi.

## 2.5 Dipendenti

Nell'assistenza e nel supporto, SPITEX Grenchen presta attenzione alla continuità per quanto riguarda il personale, in particolare per quanto riguarda il case manager. Tuttavia, non sussiste alcuna pretesa all'impiego di un particolare collaboratore. Se le particolari circostanze infermieristiche o di cura del cliente richiedono l'impiego di due dipendenti contemporaneamente, l'orario di lavoro sarà fatturato da entrambi i dipendenti.

Le richieste specifiche di genere non possono essere prese in considerazione.

Ogni dipendente di Spitex Grenchen può identificarsi con una carta d'identità.

## 2.6 Società di formazione

SPITEX Grenchen è un'azienda di formazione per apprendisti del settore secondario e studenti del terziario. Essi forniranno anche servizi di assistenza infermieristica, consulenza e supporto, secondo i livelli di esperienza e le competenze approvate.

## 2.7 Partecipazione del cliente

Un impiego senza ostacoli e professionale può avvenire solo se i clienti e i collaboratori vi contribuiscono. Clienti e dipendenti si trattano reciprocamente con rispetto. Il cliente acconsente all'utilizzo del materiale di cura utilizzato da SPITEX Grenchen e, se necessario, adatta l'arredamento della casa. Presta attenzione alla tutela della salute dei dipendenti ed evita lo stress, come il fumo durante l'incarico. Particolare enfasi è posta sull'utilizzo di ausili indispensabili per la tutela della salute dei dipendenti (ad es. letto per l'allattamento, sottofondo antiscivolo, condizioni igieniche che consentano una cura adeguata, materiale di pulizia adeguato, chiusura degli animali domestici durante l'incarico, ecc.)

## 2.8 Chiavi dell'appartamento

Se necessario, un numero sufficiente di chiavi di casa o di appartamento deve essere consegnato a SPITEX Grenchen dietro pagamento di un canone mensile; si prega di consultare le relative tariffe. La consegna delle chiavi deve essere sempre confermata per iscritto. SPITEX Grenchen consiglia in genere una cassaforte per le chiavi.

## 2.9 Entrata nell'appartamento

Se i collaboratori trovano la porta dell'appartamento inaspettatamente chiusa a chiave durante un'assegnazione programmata, se non è stata consegnata a SPITEX Grenchen nessuna chiave dell'appartamento e non è possibile raggiungere nessun referente, SPITEX Grenchen ha il diritto di far aprire la porta dell'appartamento da specialisti (fabbro e polizia). Ciò vale solo se vi è il sospetto che possa essere successo qualcosa al cliente. I costi di apertura della porta sono a carico del cliente.

## 2.10 Videosorveglianza

L'utilizzo di videocamere da parte di privati, ad esempio per proteggere le persone o per prevenire danni alla proprietà, è soggetto alla legge federale sulla protezione dei dati (art. 13 DSG).

Pertanto, con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali, l'utente è tenuto a informare Spitex dell'eventuale installazione di una videocamera nei locali in cui viene prestata assistenza.

## 3. confini del servizio

I servizi possono essere assunti solo nella misura in cui lo stato di salute del cliente consente un'adeguata attività Spitex abituale. SPITEX Grenchen informa il cliente il più presto possibile se la sua cura a domicilio non è più giustificabile per motivi tecnici o di altro tipo, ad esempio perché esiste un rischio sanitario elevato o perché è necessario entrare in un istituto di ricovero. SPITEX Grenchen contribuisce attivamente a trovare una soluzione sensata. Inoltre, si applicano le direttive dell'associazione Spitex del Cantone di Soletta per la cessazione delle attività Spitex.

#### 4. fatturazione

Le fatture vengono emesse mensilmente per i servizi del mese precedente. I servizi Spitex forniti secondo la Legge federale sull'assicurazione malattie (LAMal) vengono fatturati direttamente alla cassa malati del cliente. Le prestazioni non soggette all'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie vengono fatturate direttamente al cliente:

- Partecipazione dei pazienti ai servizi di assistenza infermieristica
- Prestazioni supplementari secondo l'art. 3.2
- Servizi domestici
- Pasti
- Altri servizi per conto del cliente

#### 5. indennità scolastica

Conformemente alla decisione del Consiglio federale dell'11 novembre 2019, SPITEX Grenchen ha il diritto di applicare un supplemento d'imposta di CHF 0.80.- per ogni ora di assistenza infermieristica richiesta.

#### 6. orario di lavoro

SPITEX Grenchen offre il suo servizio di assistenza infermieristica tutti i giorni dalle 07:15 fino alla fine del tour serale al più tardi fino alle 22:00. Per le operazioni d'emergenza durante la notte, c'è la possibilità di una chiamata d'emergenza della CRS per le pulizie e i servizi supplementari secondo le possibilità organizzative. Nella pianificazione si tiene conto dell'efficienza economica del servizio. I tempi di funzionamento concordati sono orari approssimativi. Sono possibili spostamenti di tempo imprevisti di +/- 30 minuti e possono essere giustificati senza preavviso.

#### 7. regali ai dipendenti

Ai dipendenti di SPITEX Grenchen è vietato accettare denaro o altri doni da parte dei clienti o dei loro parenti se questi vanno al di là delle semplici attenzioni. Ulteriori benefici possono essere forniti facendo una donazione ad uno dei nostri fondi di donazione.

#### 8. lavori al di fuori del mandato Spitex

Ai dipendenti non è consentito assumere altri benefici in eccesso rispetto a quelli concordati. I dipendenti non possono trasportare i clienti e i loro parenti a bordo di veicoli SPITEX Grenchen o di auto private.

#### 9. riservatezza

SPITEX Grenchen obbliga i suoi collaboratori a rispettare e a rispettare l'obbligo di riservatezza e le norme vigenti in materia di protezione dei dati. Nella misura in cui è necessario per l'adempimento del contratto, i dati personali del cliente possono essere memorizzati o trasmessi a terzi, in particolare a compagnie di assicurazione sanitaria, medici, ospedali, istituti di cura, collaborazione con altre istituzioni, organi di controllo e di arbitrato. Il cliente acconsente espressamente a questo utilizzo dei dati. Nel trattamento di questi dati vengono osservate le leggi vigenti sulla protezione dei dati. Il cliente solleva il medico curante dall'obbligo di riservatezza nei confronti di SPITEX Grenchen.

## 10 Responsabilità

SPITEX Grenchen è responsabile per i danni all'arredamento residenziale causati intenzionalmente o per grave negligenza da parte dei dipendenti e non dovuti all'affaticamento o all'usura del materiale dovuta all'età. L'entità della responsabilità si basa sul valore attuale dell'oggetto danneggiato. È esclusa qualsiasi responsabilità per danni fisici, ad es. causati da incidenti nel settore pubblico o privato, che non siano stati causati da SPITEX Grenchen.

## 11. reclami

In caso di controversia tra il cliente e i dipendenti Spitex, entrambe le parti seguiranno la seguente procedura:

1. Entrambe le parti si rivolgono al superiore responsabile all'interno di SPITEX Grenchen con una richiesta di conciliazione.
2. Se non è possibile raggiungere un accordo, entrambe le parti si rivolgono alla direzione di SPITEX Grenchen. (Niklaus-Wengistrasse 104, 2540 Grenchen, telefono 032 652 45 25)
3. Se non si riesce a raggiungere un accordo, è possibile rivolgersi all'ufficio del difensore civico indipendente (ufficio del difensore civico delle istituzioni sociali del cantone di Soletta, casella postale 3534, 5001 Aarau, telefono 062 823 11 66)
4. Il foro competente per tutte le controversie derivanti dal contratto tra SPITEX Grenchen e i clienti è la sede di SPITEX Grenchen.

Il cliente ha letto, compreso e accetta le Condizioni Generali (versione 6, Febbraio 2024):

Grenchen, il \_\_\_\_\_

Cognome, nome del cliente: \_\_\_\_\_

Data di nascita del cliente: \_\_\_\_\_

La firma del cliente: \_\_\_\_\_