



PROTOKOLL STADTRAT KLOTEN

02. Dezember 2025 · Beschluss 367-2025

4.2.3.2 Information und Beratung

IDG-Status: öffentlich

Spitex Kloten; Allgemeine Geschäftsbedingungen; Anpassungen

Die letzte Anpassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB 's) der Spitex Kloten wurde vom Stadtrat mit Beschluss 151-2024 genehmigt. Die vorliegende Version wurde mit folgenden Inhalten ergänzt:

3.d. Datenerfassung und Dokumentation *neu eingefügt*

4. a-h. Rechte der Klientinnen und Klienten *neu eingefügt*

5. Mitwirkungspflicht der Klientinnen und Klienten: Der/Die Klient/in ist verpflichtet die Spitex über installierte Videokameras zu informieren. Videokameras müssen während dem Einsatz der Spitex- Mitarbeitenden ausgeschaltet werden. Abweichende Lösungen können mit einer separaten Vereinbarung zwischen der Klientin/ dem Klienten und der Spitex abgemacht werden.

Als Klient/in sind Sie für die Einhaltung des Nichtraucherschutzes der Mitarbeitenden besorgt. Sie verzichten vor und während des Spitex- Einsatzes auf das Rauchen in der eigenen Wohnung und lüften ausgiebig vor deren Eintreffen. *Neu eingefügt*

6. Tarife und Rechnungsstellung (letzter Abschnitt): Die Patientenbeteiligungen werden der Klientin, dem Klienten direkt in Rechnung gestellt. Ausgenommen sind Kinder und Jugendliche bis zum vollendeten 18. Lebensjahr und Abrechnungen über IV, MV, UV (gemäss IVG, MVG, UVG). *Der zweite Satz wurde neu eingefügt.*

Die angepasste Version zeigt sich wie folgt:

Allgemeine Geschäftsbedingungen Spitex Kloten (AGB)

Diese AGB sind ein Bestandteil der Rahmenvereinbarung und werden den Klientinnen und Klienten vor Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ausgehändigt.

1. Vertragsparteien und Rechtsgrundlagen

Mit „Spitex“ wird nachstehend die leistungserbringende Spitex-Organisation bezeichnet und mit „Klient/in“ die Person (weiblich oder männlich), welche die Dienstleistung in Anspruch nimmt.

Die Spitex und der/die Klient/in gehen mit Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ein Auftragsverhältnis ein, für welches sie diese allgemeinen Geschäftsbedingungen für anwendbar erklären. Soweit in der Rahmenvereinbarung und in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts Spezielles geregelt ist, gelten die Regelungen des schweizerischen Obligationenrechts (OR), und dabei insbesondere die Bestimmungen über den Auftrag (Art. 394 ff. OR).

2. Rahmenbedingungen und Spitexdienstleistungen im Allgemeinen

Die Spitex erbringt ihre Dienstleistungen im Auftrag der Stadt Kloten und aufgrund der Richtlinien und Empfehlungen ihrer Dachorganisationen. Diese können während der Dauer dieses Vertragsverhältnisses angepasst werden.

Die Spitex unterstützt die Klientinnen und Klienten mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozialbetreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen der Klientinnen und Klienten und der Angehörigen sowie des sozialen Umfeldes berücksichtigt und miteinbezogen.

Erbringen neben der Spitex private Anbieter oder Mitarbeitende Dienstleistungen, bemüht sich die Spitex um Koordination bezüglich Pflegequalität, Aufteilung der einzelnen Aufgaben und Verantwortlichkeiten sowie Festlegung der Einsatzzeiten und Einsatzstunden.

3. Vertragliche Pflichten der Spitex

a. Periodische Bedarfsabklärung

Die Spitex klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei den Klientinnen und Klienten periodisch und in der Regel bei den Klientinnen und Klienten zu Hause ab. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessmentinstrument „interRAI-Home-Care“ angewendet. Bei Bedarf passen die Parteien den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an. Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert. Der/Die Klient/in nimmt zur Kenntnis, dass der Umfang, der durch die Krankenversicherer zu bezahlenden pflegerischen Leistungen limitiert ist.

Die Bedarfsabklärung für pflegerische Leistungen ist kassenpflichtig und wird in jedem Fall in Rechnung gestellt. Bei hauswirtschaftlichen Leistungen entscheidet der Krankenversicherer, ob Leistungen aus der Zusatzversicherung bezahlt werden.

b. Erbringung der Dienstleistungen

Die Spitex organisiert und disponiert die Dienstleistungen. Dies umfasst namentlich Folgendes:

- Sie bestimmt die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Der/Die Klient/in kann nicht wählen, wer den Einsatz leisten soll. Die Einsätze werden jeweils von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht (m/w/d). Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der Spitex.
- Sie vereinbart mit den Klientinnen und Klienten ein Zeitfenster (Toleranzzeit), in denen die Einsätze geleistet werden.
Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters geleistet werden, wird der/die Klient/in nach Möglichkeit telefonisch informiert.

In Absprache mit der Bereichsleitung Gesundheit + Alter ist die Spitex berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abubrechen bzw. abzusagen. In Betracht kommen etwa fachliche oder medizinische Gründe, Androhung von Gewalt, Gewaltausübung, sexuelle Übergriffe, grobe Beschimpfungen, eine gesundheitliche Gefährdung von Mitarbeitenden oder mangelhafte Kooperation einer anderen an der Gesamtdienstleistung beteiligten Person oder Organisation.

c. Verhalten bei Gefährdung der Klientinnen und Klienten oder Dritter

Gefährdet der/die Klient/in sich oder ihr Umfeld, orientiert die Spitex die Hausärztin oder den Hausarzt und bei Bedarf die Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei. Die Spitex orientiert die Klientinnen und Klienten nach Möglichkeit vorgängig darüber.

d. Datenerfassung und Dokumentation

Für die Erfüllung des Pflegeauftrages wird für die Klientinnen und Klienten eine persönliche Dokumentation geführt. Diese ermöglicht es nachträglich, die Leistungen nachzuvollziehen, diese zu verrechnen und gegenüber den Versicherern zu begründen. Dokumentiert werden:

-Gesundheitliche Situation und persönliche Daten von den Klientinnen und Klienten für die
Laufnummer · 14252
Signatur · 2025.Kloten.1055

Klientendokumentation

- Massnahmen für die Pflege und die Unterstützung im Haushalt
- Administrative Daten für die Rechnungsstellung und die Buchführung
- Daten zu Planungszwecken

Die Daten werden elektronisch abgelegt, die Zeit für die Dokumentation wird in Rechnung gestellt.

e. Privatsphäre

Die Spitex und ihre Mitarbeitenden achten die Privatsphäre der Klientinnen und Klienten im Rahmen der gesetzlich anwendbaren Datenschutzbestimmungen und verpflichten sich zur Verschwiegenheit. Soweit dies zur Erfüllung ihres Auftrages erforderlich ist, dürfen sie Schränke, Schubladen, Kühlschrank etc. öffnen (siehe auch unter Pkt.4).

f. Haftung

Die Spitex haftet für Schäden, die durch Mitarbeitende vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht werden. Jegliche weitere Haftung wird ausgeschlossen.

g. Keine Annahme von Geschenken

Die Mitarbeitenden der Spitex sind nicht berechtigt, für sich oder andere Personen Geschenke anzunehmen oder Vorteile zu beanspruchen, die ihnen im Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit angeboten werden. Ausgenommen sind Gelegenheitsgeschenke von geringem Wert.

4. Rechte der Klientinnen und Klienten

a. Recht auf Würde und Achtung

Der/Die Klient/in hat Recht auf Würde und Achtung sowie die Respektierung des Privatbereichs und der Intimsphäre.

Der/Die Klient/in hat das Anrecht auf Wertschätzung und auf eine optimale Lebensqualität.

b. Recht auf Selbstbestimmung

Der/Die Klient/in wird darin unterstützt, ihre Ressourcen weiterhin zu nutzen und ihre Lebensgewohnheiten weiterzuführen, soweit ihr dies möglich ist.

Der/Die Klient/in hat das Recht darauf, Dienstleistungen, Behandlungen und Medikamente abzulehnen, nachdem sie über mögliche Folgen informiert wurde.

Die individuellen Vorstellungen der Klientinnen und Klienten zum Thema Sterben, werden von der Spitex respektiert.

c. Recht auf Information

Der/Die Klient/in wird über alle Vorkommnisse, die Sie betreffen, ausführlich, verständlich und rechtzeitig informiert.

Der/Die Klient/in verfügt über eine Ansprech- bzw. fallführende Person in der Spitex Stadt Kloten.

d. Recht auf Gleichbehandlung

Die Spitex Stadt Kloten setzt sich dafür ein, dass Pflege und Betreuung frei von Diskriminierungen jeder Art sind. Die Klientinnen und Klienten erhalten alle individuell und in gleicher Weise Betreuung und Pflege.

e. Recht auf Sicherheit

Der/Die Klient/in wird durch entsprechende Vorkehrungen vor körperlichem Schaden geschützt.

f. Recht auf qualifizierte Dienstleistungen

Die medizinische und pflegerische Betreuung wird garantiert.

Die Spitex Stadt Kloten bietet in sämtlichen Bereichen qualifizierte Dienstleistungen an.

Die Mitarbeitenden bilden sich regelmässig fort und wenden die neuen Erkenntnisse an.

g. Datenschutz

Der Datenschutz und das Bedürfnis der Klientinnen und Klienten nach vertraulicher Behandlung ihrer Angelegenheiten wird eingehalten.

Auf Verlangen gewährt die Spitex den Klientinnen und Klienten Einsicht in ihre Akten und orientiert diese umfassend bezüglich Art, Umfang und Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung. Die Akten werden gemäss der aktuellen Gesetzgebung aufbewahrt.

Betreffend weiteren, die Klientinnen und Klienten betreffenden, datenschutzrechtlichen Ansprüchen verweisen wir auf die Homepage der Stadt Kloten: www.kloten.ch/datenschutz_ga

h. Beschwerdestellen

Der/Die Klient/in hat das Recht sich zu beschweren, ohne mit negativen Reaktionen rechnen zu müssen. Die Beschwerdestellen sind im "Merkblatt Aufsichtsbehörden / Beschwerdestellen" definiert, welches auf der Homepage der Spitex Stadt Kloten publiziert ist.

5. Mitwirkungspflichten der Klientinnen und Klienten

Der/Die Klient/in ist bei den Einsätzen in der Regel anwesend, zollt den Mitarbeitenden der Spitex den gebührenden Respekt und wirkt beim Einsatz so weit wie möglich mit. Die Absage eines Einsatzes erfolgt durch Mitteilung an die Spitex (Vergl. Pkt.6).

Der/Die Klient/in passt im Sinne der Handlungsnotwendigkeiten und der Unfall- und Krankheitsprävention bei Bedarf die Wohnungseinrichtung und Materialien an und akzeptiert die von der Spitex verwendeten Pflegematerialien. Die Mittel der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft werden gewöhnlich bei den Klientinnen und Klienten aufbewahrt.

Der/Die Klient/in organisiert die ärztlich verordneten Medikamente selbst oder beauftragt damit frühzeitig und unter Kostenfolge die Spitex.

Bei Bedarf empfiehlt die Spitex der Klientinnen und Klienten einen Schlüsselsafe (codiert), an einem für die Spitex frei zugänglichen Ort wie der Haustür oder dem Milchkasten anbringen zu lassen. Schlüsseltresore sind Eigentum und im Sicherheitsdispositiv der Klientinnen und Klienten. Wird der Schlüssel durch die Klientinnen und Klienten deponiert oder der Code des Schlüsseltresores an Dritte weitergegeben, lehnt die Spitex jegliche Haftung ab. Ist diese Lösung für die Klientinnen und Klienten nicht tragbar, dann händigt der/die Klient/in in Ausnahmefällen der Spitex gegen Quittung einen Haus- oder Wohnungsschlüssel zur Aufbewahrung aus. Die Spitex verrechnet der Klientinnen und Klienten die damit verbundenen Umtriebe. Verfügt die Spitex über keinen Schlüssel und kann ein solcher nicht sofort erhältlich gemacht werden, kann sie die verschlossene Haustür, bei Verdacht der Klientinnen und Klienten könnte etwas zugestossen sein, fachmännisch und unter Kostenfolge der Klientinnen und Klienten, öffnen lassen.

Für Fahrten im Auftrag der Klientinnen und Klienten werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt. Transporte der Klientinnen und Klienten und deren Angehörigen in spitexeigenen oder privaten Fahrzeugen sind den Mitarbeitenden untersagt.

Der/Die Klient/in ist verpflichtet die Spitex über installierte Videokameras zu informieren. Videokameras müssen während dem Einsatz der Spitex-Mitarbeitenden ausgeschaltet werden. Abweichende Lösungen können mit einer separaten Vereinbarung zwischen den Klientinnen und Klienten und der Spitex abgemacht werden.

Als Klient/in sind Sie für die Einhaltung des Nichtraucherschutzes der Mitarbeitenden besorgt. Sie verzichten vor und während des Spitex-Einsatzes auf das Rauchen in der eigenen Wohnung und lüften ausgiebig vor deren Eintreffen.

6. Tarife und Rechnungsstellung

Der Preis für die Dienstleistungen der Spitex richtet sich nach dem Gebührenreglement der Spitex, das einen integrierten Bestandteil der Rahmenvereinbarung bildet. Die Preise können angepasst werden. Über Preisanpassungen wird vorgängig informiert. Sie werden auf der Homepage publiziert.

Die Spitex stellt sämtliche Dienstleistungen, inkl. Bedarfsabklärung, administrative Arbeiten, Abklärungen bei Dritten, Zeit und Auslagen für Einkäufe, Fahrspesen etc. in Rechnung, unabhängig davon, ob die Kosten von der obligatorischen Grundversicherung oder einer anderen Versicherung übernommen werden. Als nicht kassenpflichtige Leistungen werden auch Einsätze in Rechnung gestellt, die von Montag bis Freitag weniger als 24 Stunden und an Samstagen, Sonn- und Feiertagen weniger als 48 Stunden vor dem Einsatz durch Klientinnen und Klienten abgesagt werden.

Die Spitex stellt erbrachte Pflegeleistungen aus der obligatorischen Grundversicherung (KLV) der Krankenversicherung direkt in Rechnung. Sie erstellt über diese Rechnungen jeweils einen Zusammenzug.

Die Patientenbeteiligung wird der Klientinnen und Klienten direkt in Rechnung gestellt. Ausgenommen sind Kinder und Jugendliche bis zum vollendeten 18. Altersjahr und Abrechnungen über IV, MV, UV (gemäss IVG, MVG, UVG). Ebenso erfolgt die Rechnungsstellung für hauswirtschaftliche sowie andere nicht kassenpflichtige Leistungen direkt an die Klientinnen und Klienten. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen, sofern keine separate individuelle Vereinbarung über die Zahlungsmodalitäten besteht.

7. Beendigung des Vertrages

Der/Die Klient/in und in begründeten Fällen die Spitex haben das Recht, das Vertragsverhältnis im Sinne von Art. 404 OR jederzeit aufzulösen. In der Regel lösen die Parteien das Vertragsverhältnis mit einer Frist von mindestens 5 Tagen auf. Davon ausgenommen ist die Auflösung zur Unzeit. Bei Unzumutbarkeit oder bei unvorhergesehenem Spital- oder Pflegeheimenritt ist beidseitig eine fristlose Auflösung möglich.

Der/Die Klient/in erklärt sich damit einverstanden, dass die Spitex Angehörige, die zuständige Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde, den Hausarzt und leistungserbringende Dritte über die Auflösung des Vertragsverhältnisses informieren darf.

8. Streitbeilegung und Gerichtsstand

Alle Mitarbeitenden der Spitex nehmen Beanstandungen der Klientinnen und Klienten entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter. Diese bemüht sich, bei Bedarf unter Einbezug der Leitung Spitex Stadt Kloten oder des Bereichsleiters Gesundheit und Alter um eine gütliche Lösung. Weiterführende Angaben sind im Merkblatt Aufsichtsbehörden und Beschwerdestellen hinterlegt, das integrierter Bestandteil der Rahmenvereinbarung ist.

Für gerichtliche Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist das ordentliche Gericht am Sitz der Spitex zuständig.

Kloten, November 2025

Spitex Stadt Kloten
Bereich Gesundheit und Alter

Der Bereichsleiter G+A empfiehlt dem Stadtrat die angepassten AGB' zu genehmigen.

Beschluss:

1. Der Stadtrat genehmigt die angepassten AGB' s der Spitex Kloten per 1.1.2026.

Mitteilungen an:

- Bereichsleiter G+A
- Bereichsleiter F+L
- Leiter Spitex

Für Rückfragen ist zuständig: Swen Liebsch, Leiter Spitex, Name, 044 804 34 21

STADTRAT KLOTEN



René Huber
Präsident



Thomas Peter
Verwaltungsdirektor

Versandt: -2. Dez. 2025