



Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Spitex Stadt Opfikon

16. Dezember 2025
(Stand: 1. Februar 2026)



ALTERSZENTRUM GIBELEICH Talackerstrasse 70, 8152 Glattbrugg
Tel. 044 829 85 85, alterszentrum@opfikon.ch, www.opfikon.ch

Präambel

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sind ein Bestandteil der Rahmenvereinbarung und werden der Klientin bzw. dem Klienten vor Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ausgehändigt.

Grundlagen

Art. 1

Mit „Spitex“ wird nachstehend die leistungserbringende Spitex Stadt Opfikon bezeichnet und mit „Klientin bzw. Klient“ die Person, welche die Dienstleistung in Anspruch nimmt.

Vertrags-
parteien

Art. 2

Die Spitex und die Klientin oder der Klient gehen mit Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung ein Auftragsverhältnis ein, für das sie diese AGB für anwendbar erklären. Die AGB gelten für alle Dienstleistungen, welche die Spitex erbringt. Soweit in der Rahmenvereinbarung und in diesen AGB nichts Spezielles geregelt ist, gelten die Regelungen des Schweizerischen Obligationenrechts (OR), und dabei insbesondere die Bestimmungen über den Auftrag (Art. 394 ff. OR).

Rechts-
grundlagen

Art. 3

- ¹ Die Spitex erbringt ihre Dienstleistungen im Rahmen der Vorgaben der Stadt Opfikon, der Administrativverträge der Krankenversicherer, weiterer gesetzlicher Grundlagen und gemäss den Richtlinien und Empfehlungen ihrer Dachorganisationen (Spitex Verband Schweiz und Kanton Zürich).
- ² Die Spitex unterstützt die Klientin oder den Klienten mit pflegerischen, hauswirtschaftlichen, beratenden oder sozialbetreuerischen Dienstleistungen im Sinne der ergänzenden Hilfe und Pflege zu Hause. Dabei werden die Ressourcen der Klientin oder des Klienten und der Angehörigen sowie des sozialen Umfelds berücksichtigt und miteinbezogen.
- ³ Sobald verschiedene Dienste involviert sind, übernimmt die Spitex die Koordination bezüglich Pflegequalität, Aufteilung der einzelnen Aufgaben und Verantwortlichkeiten sowie Festlegung der Einsatzzeiten und Einsatzstunden. Sie ist ebenfalls für die Quantifizierung der Leistungen zu Händen der Versicherer zuständig.

Rahmen-
bedingungen

Art. 4

- ¹ Die Spitex klärt den Hilfe- und Pflegebedarf bei jeder Klientin resp. jedem Klienten innerhalb der ersten 14 Tage nach Einsatzbeginn aufgrund eines ärztlichen Spitex-Auftrags ab. Die Bedarfsabklärung findet in der Regel bei der Klientin oder dem Klienten zu Hause statt. Für die Bedarfsabklärung wird das elektronische Assessmentinstrument „RAI-Home-Care“ angewendet.
- ² Bei Bedarf oder Verordnung des Arztes oder der Ärztin passt die Spitex den Dienstleistungsumfang den veränderten Umständen an oder nimmt periodisch eine Neubeurteilung vor. Alle Leistungen werden schriftlich dokumentiert. Aufgrund der Bedarfsabklärung werden die

Bedarfs-
abklärung

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Spitex Stadt Opfikon

Leistungen auf dem Formular des ärztlichen Spitex-Auftrags quantifiziert und zusammen mit dem Leistungsplanungsblatt direkt an die Versicherung geschickt. Die Klientin oder der Klient nimmt zur Kenntnis, dass der Umfang der durch die Versicherer zu bezahlenden pflegerischen Leistungen limitiert ist.

- ³ Die Bedarfsabklärung für pflegerische Leistungen ist kassenpflichtig und wird in jedem Fall in Rechnung gestellt. Die Bedarfsabklärung für hauswirtschaftliche Leistungen wird von der Versicherung nicht übernommen und geht zulasten der Klientin oder des Klienten. Die Kosten der weiteren nichtkassenpflichtigen Leistungen (Betreuung und Hauswirtschaft) werden gemäss Zusatzversicherung von der Versicherung übernommen.

Art. 5

Erbringen der
Dienstleistungen

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

- a Sie weist der Klientin oder dem Klienten und ihren Bezugspersonen sowie allfälligen weiteren Beteiligten (z. B. behandelnder Arzt oder behandelnde Ärztin) in der Regel eine bestimmte Bezugsperson als direkte Ansprechperson der Spitex zu.
- b Sie bestimmt die Mitarbeitenden für die jeweiligen Einsätze. Die Einsätze werden jeweils von verschiedenen Mitarbeitenden erbracht. Das Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitenden liegt bei der Spitex.
- c Sie vereinbart mit der Klientin oder dem Klienten Zeitfenster, in denen die Einsätze geleistet werden. Kann ein Einsatz nicht innerhalb dieses Zeitfensters erfolgen, wird die Klientin oder der Klient nach Möglichkeit telefonisch informiert.
- d Die Spitex ist berechtigt, bei Unzumutbarkeit einen laufenden oder anstehenden Dienstleistungseinsatz abzubrechen 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.

Art. 6

Verhalten bei
Gefährdung

Gefährdet die Klientin oder der Klient sich oder das Umfeld oder stellt die Spitex eine Gefährdung des Kundenwohls fest, orientiert die Spitex den behandelnden Arzt oder die behandelnde Ärztin und bei Bedarf die Amtsstelle der zuständigen Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde KESB oder die Polizei. Die Spitex informiert die Klientin oder den Klienten nach Möglichkeit vorgängig darüber.

Art. 7

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

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Spitex Stadt Opfikon

zur Erfüllung ihres Auftrags erforderlich ist, dürfen sie Schränke, Schubladen, Kühlschrank etc. öffnen.

Art. 8

Auf Verlangen gewährt die Spitex den Klientinnen und Klienten Einsicht in ihre Akten und orientiert sie umfassend bezüglich der Art, des Umfangs und der Fortführung der Hilfe, Pflege und Betreuung.

Informationspflicht

Art. 9

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

Haftung

Art. 10

Die Annahme von Trinkgeldern und Zuwendungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Spitex sind in den Richtlinien Umgang mit Trinkgeldern und Zuwendungen und deren Verwendung geregelt.

Annahme von Trinkgeldern und Zuwendungen

Art. 11

Die Klientin oder der Klient entbindet mit der Unterzeichnung der Rahmenvereinbarung die behandelnden Ärztinnen und Ärzte ausdrücklich von der Schweigepflicht gegenüber der Spitex, sofern es sich um Informationen handelt, die für die Pflege und Betreuung wichtig sind. Ebenso erklärt sich die Klientin oder der Klient damit einverstanden, dass die Spitex Daten über sie oder ihn bearbeiten und zur Erfüllung ihres Auftrags an Dritte, insbesondere Krankenversicherungen, Ärztinnen und Ärzte, Spitäler, Pflegeinstitutionen, Amtsstellen und andere Dienstleistungserbringer sowie Angehörige und Bezugspersonen weitergeben darf.

Entbindung der Schweigepflicht

Art. 12

- ¹ Die Klientin oder der Klient ist bei den Einsätzen anwesend und wirkt beim Einsatz so weit wie möglich mit. Eine voraussehbare Absage eines Einsatzes erfolgt durch frühzeitige Mitteilung an die Spitex.
- ² Die Klientin oder der Klient 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, die notwendig sind zur Ausführung der Grund- und Behandlungspflege sowie der Hauswirtschaft, werden bei der Klientin aufbewahrt.
- ³ Die Klientin oder der Klient besorgt die ärztlich verordneten Medikamente und Materialien. Bei ausgewiesenem Bedarf übernimmt die Spitex die Beschaffung unter Kostenfolge für die Klientin oder den Klienten.
- ⁴ Bei Bedarf händigt die Klientin oder der Klient der Spitex gegen Quittung einen Haus- oder Wohnungsschlüssel aus. Verfügt die Spitex über keinen Schlüssel und kann ein solcher nicht sofort erhältlich gemacht werden, kann sie die verschlossene Haustür bei Verdacht, der

Mitwirkungspflicht

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Spitex Stadt Opfikon

Klientin oder dem Klienten könnte etwas zugestossen sein, fachmännisch und unter Kostenfolge für die Klientin oder den Klienten öffnen lassen.

- ⁵ Für Fahrten im Auftrag der Klientin oder des Klienten werden Zeit und Kilometer in Rechnung gestellt. Transporte von Klientinnen und Klienten und deren Bezugspersonen in spitexeigenen oder privaten Fahrzeugen sind den Mitarbeitenden untersagt.
- ⁶ Zur Einhaltung des Nichtraucherschutzes für die Mitarbeitenden verzichtet die Klientin resp. der Klient auf das Rauchen vor und während des Einsatzes und lüftet die Wohnung ausgiebig vor dem Eintreffen der Mitarbeitenden der Spitex.
- ⁷ Werden Videokameras in der Wohnung der Klientin oder des Klienten installiert, muss vorgängig die Spitex informiert werden.
- ⁸ Nach einer Aufbewahrungsfrist von 10 Jahren werden die Originalakten gemäss § 8 Abs. 1 Archivgesetz des Kantons Zürich dem zuständigen Archiv zur Übernahme angeboten.

Art. 13

Pflegende
Angehörige

Die Einbindung der Angehörigen in die Pflege und Betreuung ist ein wichtiges Element der integrierten Versorgung. In Kooperation mit Ancura, einem Mitglied des Spitexverbands Zürich, bietet die Spitex Stadt Opfikon den pflegenden Angehörigen die Möglichkeit einer Anstellung. Die Anstellung erfolgt über Ancura. Diese verfügt über die rechtliche Grundlage für den Anstellungsvertrag und stellt die Ausbildung der Angehörigen sicher. Die Abklärung und die regelmässige Überprüfung der Pflegeleistungen werden durch die Spitex vorgenommen. Sie steht auch bei pflegerischen Fragen zur Verfügung und ist im regelmässigen Austausch mit den Angehörigen.

Art. 14

Tarife und
Rechnungsstellung

- ¹ Die Tarife richten sich nach dem Gebührenreglement Spitex Stadt Opfikon. Die Tarife für die kassenpflichtigen Leistungen aus der Grundversicherung werden vom Bund festgelegt. Die nicht kassenpflichtigen Tarife für Hauswirtschaft und Betreuung können einseitig von der Stadt Opfikon angepasst werden. Über Tarif- und Preisänderungen wird vorgängig informiert und sie werden auf der Webseite der Spitex aufgeführt.
- ² Die Versicherer übernehmen nicht in jedem Fall alle kassenpflichtigen Leistungen. Die Klientin oder der Klient ist mit den Dienstleistungen gemäss Leistungsplanungsblatt einverstanden, sofern sie oder er sich nicht innerhalb von 7 Tagen nach Erhalt derselben bei der Spitex meldet. Allfällige Kosten, die die Versicherung nicht übernimmt, fallen zu Lasten der Klientin oder des Klienten.
- ³ Die Spitex stellt sämtliche Dienstleistungen inkl. die Bedarfsabklärung, administrative Arbeiten, Abklärungen bei Dritten, Zeit und Auslagen für Einkäufe, Fahrspesen etc. in Rechnung, unabhängig davon, ob die Kosten von der obligatorischen oder einer privaten Versicherung übernommen werden. Einsätze (ausgenommen bei Notfällen),

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Spitex Stadt Opfikon

die nicht 24 Stunden vorher abgesagt werden, werden gemäss Gebührenreglement Spitex Stadt Opfikon in Rechnung gestellt.

- ⁴ Die Spitex stellt erbrachte Pflegeleistungen aus der obligatorischen Grundversicherung (Krankenpflege-Leistungsverordnung KLV) der Krankenversicherung direkt in Rechnung.
- ⁵ Die Patientenbeteiligungen werden der Klientin oder dem Klienten direkt in Rechnung gestellt. Ebenso erfolgt die Rechnungsstellung für hauswirtschaftliche und andere nicht kassenpflichtige Leistungen direkt an die Klientin oder den Klienten. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen, sofern keine separate individuelle Vereinbarung über die Zahlungsmodalitäten besteht.
- ⁶ Ab der 1. Mahnung werden Mahngebühren erhoben. Kassenpflichtige Leistungen ohne ärztliche Anordnung übernehmen die Versicherer nicht und die Kosten gehen zu Lasten der Klientin oder des Klienten.

Art. 15

- ¹ Die Klientin oder der Klient 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.
- ² Die Klientin resp. der Klient erklärt sich damit einverstanden, dass die Spitex Angehörige, die zuständige Gemeinde, die Erwachsenenschutzbehörde, den Hausarzt und leistungserbringende Dritte über die Auflösung informieren darf.

Beendigung
des Vertrags

Art. 16

- ¹ Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Spitex nehmen Beanstandungen der Klientinnen resp. Klienten entgegen und leiten diese an die vorgesetzte Stelle weiter. Die Reihenfolge der Instanzen ist:
 - a Bereichsleitung Spitex Stadt Opfikon,
 - b Leiterin oder Leiter Alterszentrum Gibeleich,
 - c Stadtrat Opfikon, Ressortvorstand Gesellschaft,
 - d Bezirksrat Bülach, Bahnhofstrasse 3, 8180 Bülach.
- ² Des Weiteren können sich Klientinnen und Klienten an die UBA Zürich und Schaffhausen, Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter, Malzstrasse 10, 8045 Zürich, wenden.
- ³ Gerichtsstand ist das Bezirksgericht Bülach.

Streitbeilegung

Art. 17

- ¹ Der Stadtrat erlässt die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Spitex Stadt Opfikon gemäss Stadtratsbeschluss vom 16. Dezember 2025.

In Kraft treten

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Spitex Stadt Opfikon

- ² Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen treten durch Beschluss des Stadtrats vom 16. Dezember 2025 per 1. Februar 2026 in Kraft.
- ³ Sie ersetzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Spitex Stadt Opfikon vom 1. Januar 2025.

STADTRAT OPFIKON

Präsident:



Roman Schmid

Stadtschreiber:



Guido Zibung