



Informationen zur SHV-Ombudsstelle für die Kundinnen von frei praktizierenden Hebammen

Haben Sie als Kundin einer frei praktizierenden Hebamme ein Problem, das Sie nicht direkt mit der Hebamme besprechen können? Vermuten Sie, dass fachliche Fehler begangen wurden oder fühlen Sie sich schlecht behandelt? **Bitte suchen Sie wenn möglich das direkte Gespräch mit der betreffenden Hebamme.** Falls Sie das jedoch nicht möchten oder können, bietet Ihnen der Schweizerische Hebammenverband Unterstützung an:

- kostenlos
- vertraulich
- deutsch, französisch, italienisch oder englisch

Die Ombudsstelle vermittelt bei Problemen zwischen Kundin und Hebamme. Das Ziel ist:

- Missverständnisse zu klären
- die Situation im Guten abzuschliessen
- allenfalls eine aussergerichtliche Einigung zu erreichen
- die Qualität der Arbeit der frei praktizierenden Hebammen zu fördern

Ihre Meldung ist für uns ein wertvoller Hinweis, den wir als Anregung für Verbesserungen nutzen wollen.

Schweizerischer Hebammenverband
Ombudsstelle
p. A. Häusermann + Partner
Markus Gysi
Notar, Rechtsanwalt und Mediator SAV
Schwanengasse 5/7
Postfach 2470
3001 Bern
ombudsstelle@hebamme.ch
T +41 (0)31 326 51 81

Wer kann sich an die Ombudsstelle wenden?

Die Ombudsstelle steht allen Kundinnen **frei praktizierender** Hebammen, die Mitglied des Schweizerischen Hebammenverbandes sind, zur Verfügung.

Zur Erklärung: Frei praktizierende Hebammen arbeiten selbständig. Sie machen Hausbesuche, haben eine eigene Praxis, arbeiten im Geburtshaus oder als Beleghebamme im Spital

Was können Sie von der Ombudsstelle erwarten?

Die zuständige Person der Ombudsstelle

- hört aufmerksam zu
- nimmt Ihr Problem ernst
- hört alle Beteiligten an
- behandelt alle mit gleicher Wertschätzung
- vermittelt zwischen Kundin und Hebamme
- berät und unterstützt bei der Problemlösung
- vertritt keine der beiden Parteien
- ist keine RichterIn
- kann keine Massnahmen erzwingen

Die Ombudsstelle bietet

- einen Einsatz von maximal 5 Arbeitsstunden
- Empfehlung geeigneter Anlaufstellen bei grösserem Beratungsbedarf

Wann ist die SHV-Ombudsstelle nicht zuständig?

- für positive Kritik (diese soll direkt der Hebamme mitgeteilt werden)
- für Meldungen über Konflikte mit frei praktizierenden Hebamme, die nicht Mitglieder des SHV sind
- für Beschwerden von Hebammen
- für Fragen im Zusammenhang mit Krankenkassenabrechnungen (diese werden von der Ombudsstelle der sozialen Krankenversicherung behandelt)
- bei bereits rechtshängigen Verfahren vor Gerichten oder anderen Behörden
- bei der Geltendmachung von Ansprüchen, welche sich nicht gegen eine frei praktizierende Hebamme richten
- für Rechtsberatungen der Kundinnen

Wie können Sie die Ombudsstelle kontaktieren?

Die Ombudsstelle kann schriftlich oder telefonisch kontaktiert werden. Folgende Angaben werden benötigt:

- Angaben zur Kundin (Name, Adresse, Telefonnummer, Mailadresse)
- Angaben zur Hebamme (Name, Adresse, Telefonnummer, Mailadresse)
- Welche Leistungen, der Hebamme wurden in Anspruch genommen
- Kurze Beschreibung der Situation, die zur Meldung geführt hat (inklusive Datum)
- Wurde die Hebamme auf das Problem angesprochen
- Ist in dieser Sache bereits ein Verfahren hängig