



Reglement SHV-Ombudsstelle für Kundinnen von frei praktizierenden Hebammen (fpH)

1. Ombudsstelle

Der SHV führt eine Ombudsstelle, die im Bedarfsfall zwischen den frei praktizierenden Hebammen, welche Mitglieder des SHV sind, und deren Kundinnen vermittelt. Diese Dienstleistung wird in Deutsch und Französisch sowie wenn möglich in Italienisch und Englisch angeboten.

Mit einer Meldung formuliert die Kundin ihre Unzufriedenheit und ersucht um Vermittlung.

Die Ombudsstelle nimmt innerhalb von drei Werktagen nach Eingang der Meldung mit den Beteiligten Kontakt auf.

Eine Meldung ist ein Hinweis auf Schwächen. Sie kann als Anregung für Verbesserungen genutzt werden.

Will die Kundin nur eine Beschwerde über die erbrachte Leistung der beauftragten frei praktizierenden Hebamme deponieren, kann sie dies beim Sektionsvorstand der entsprechenden Sektion tun.

2. Ziele

- Erkennung des Problems der Kundin
- Unterstützung der Frau und der Hebamme bei der Problemlösung
- Identifikation von Problemen und Ursachen für Unzufriedenheiten ermöglicht Hebamme und SHV gezielte Qualitätsverbesserungsmassnahmen
- Direkter und professioneller Umgang mit Konflikten
- Konfliktlösung innerhalb des SHV
- Vermeidung von Wiederholungen gleicher oder ähnlicher Probleme

3. Aufgaben der Ombudsstelle

Die Ombudsstelle hört zu, klärt ab, vermittelt und empfiehlt. Sie hört immer alle Beteiligten an und behandelt alle mit gleicher Wertschätzung.

Sie wertet nicht und unterstützt die Beteiligten, eine Lösung zu finden oder mit der Situation abzuschliessen.

Es geht darum, Missverständnisse zu klären, bei Differenzen zu schlichten und nach Möglichkeit eine aussergerichtliche Einigung zu erzielen.

Der Einsatz der Ombudsstelle ist auf maximal fünf Arbeitsstunden begrenzt. Falls die Kundin weitere Hilfe braucht, kann die Ombudsstelle geeignete Anlaufstellen empfehlen.

Alle Informationen werden absolut vertraulich behandelt, Namen werden nur im Kreise der beteiligten Personen genannt.

4. Information betreffend Ombudsstelle

Über die Ombudsstelle wird auf der Homepage des SHV sowie deren Sektionen und auf der gesamtschweizerischen Adressliste der FPH informiert.

Die Sektionen vermitteln die Adresse der Ombudsstelle auch in anderen sektionsinternen Informationen.

Die Hebammen sind verpflichtet, ihren Kundinnen Informationen zur Ombudsstelle abzugeben. Dafür kann das Blatt Informationen zur Ombudsstelle für die Kundinnen von frei praktizierenden Hebammen auf der Homepage des SHV verwendet werden.

Alle frei praktizierenden Hebammen erhalten das Merkblatt „Annahme von Meldungen“. Bei Fragen bezüglich des Umgangs mit Meldungen können sie sich an die Ombudsstelle wenden.

5. Verfahren vor der Ombudsstelle

1. Die Kundinnen können sich - falls sie sich mit einem Problem nicht an ihre Hebamme wenden können oder möchten - schriftlich per E-mail oder Brief an die Ombudsstelle wenden. Sie können sich auch schriftlich für einen Gesprächstermin anmelden.
2. Die Ombudsstelle bestätigt den Eingang der Meldung innerhalb von drei Werktagen, einschliesslich einer Mitteilung, bis wann die zuständige Person telefonisch, per E-mail oder Brief Kontakt aufnehmen wird.
3. Die Ombudsstelle nimmt mit der Kundin Kontakt auf, klärt Fragen und bespricht, was weiter geschehen soll. Bei Bedarf kann auch ein Termin für ein persönliches Gespräch vereinbart werden.
4. Die Ombudsstelle informiert die Hebamme über die Meldung und bittet um eine Stellungnahme.
5. Erachtet die Ombudsstelle die Einsicht in weitere Dokumente für notwendig, holt sie zu diesem Zwecke das schriftliche Einverständnis der Kundin ein.
6. Wünscht die Kundin ausdrücklich, dass die Hebamme nicht über die Meldung informiert wird, wird die Kundin an die entsprechende Sektion verwiesen, um dort eine Beschwerde zu hinterlegen.

7. Je nach Situation organisiert die Ombudsstelle Gespräche, bei denen Kundin und Hebamme unter Mediation der Ombudsstelle direkt kommunizieren können.
8. Alle Beteiligten erhalten einen schriftlichen Abschlussbericht der Ombudsstelle.
9. Diese Dienstleistung ist für Kundinnen von Mitgliedern des SHV unentgeltlich.

6. Zusammenarbeit Ombudsstelle/SHV

Die Ombudsstelle stellt zwecks Qualitätsmanagements nach Abschluss des Vermittlungsverfahrens einen anonymisierten Abschlussbericht der Qualitätsbeauftragten fpH und der Geschäftsführerin des SHV zu.

Erhält die Ombudsstelle im Rahmen ihrer Tätigkeit Kenntnis von schwerwiegenden Verstößen gegen die Berufsethik oder Schädigung des Ansehens und der Interessen des SHV, wird die Kundin aufgefordert, den Sektionsvorstand zu informieren. Falls die Ombudsstelle annehmen muss, dass von der Hebamme eine Gefährdung für Mütter oder Kinder ausgeht, hat die Ombudsstelle das Recht, den zuständigen Sektionsvorstand zu informieren. Unterlagen leitet sie bei Bedarf an den zuständigen Sektionsvorstand weiter.

7. Pflichten der frei praktizierenden Hebamme

Die frei praktizierenden Hebammen verpflichten sich, ihren Kundinnen schriftliche oder mündliche Informationen zur Ombudsstelle abzugeben, sich mit Konflikten konstruktiv auseinander zu setzen, mit der Ombudsstelle des SHV zu kooperieren und allenfalls auch an Gesprächen mit der Kundin am Sitz der Ombudsstelle teilzunehmen.

8. Fehlende Zuständigkeit der Ombudsstelle

- 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

Bern, den 20. Januar 2011, D. Güttinger Geschäftsführerin SHV, E. Benninger
Qualitätsbeauftragte fpH, G. Meister Ombudsstelle, K. Kummer Verbandsjuristin