



Informationen zur SHV-Ombudsstelle für die Kundinnen von freipraktizierenden Hebammen und deren Partner

Haben Sie als Kundin einer freipraktizierenden 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
- auf deutsch, französisch, italienisch oder englisch

Die Ombudsfrau 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 freipraktizierenden Hebammen zu fördern

Eine Beschwerde ist für uns ein wertvoller Hinweis, den wir als Anregung für Verbesserungen nutzen wollen.

Schweizerischer Hebammenverband
Ombudsstelle
Rosenweg 25c
3000 Bern 23
ombudsstelle@hebamme.ch

Wer kann sich an die Ombudsstelle wenden?

Die Ombudsstelle steht allen Kundinnen und/oder ihren Partnern von **freipraktizierenden** Hebammen, die Mitglied des Schweizerischen Hebammenverbandes sind, zur Verfügung.

Zur Erklärung: Freipraktizierende 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 Ombudsfrau

- hört aufmerksam zu
- nimmt Ihr Problem ernst
- hört immer 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 Ombudsfrau bietet

- höchstens 3 Brief/E-mail-Wechsel oder drei Gespräche (à max. 1 h)
- Empfehlung geeigneter Anlaufstellen bei grösserem Beratungsbedarf

Wann ist die SHV-Ombudsstelle nicht zuständig?

- wenn die Hebamme im Spital angestellt oder nicht Mitglied des Schweizerischen Hebammenverbandes ist (wird von der Ombudsfrau abgeklärt)
- bei positiver Kritik (bitte direkt an die Hebamme)
- für Beschwerden von Hebammen
- für Fragen im Zusammenhang mit Krankenkassenabrechnungen (zuständig ist der *Ombudsman der sozialen Krankenversicherung*)
- bei bereits rechtshängigen Verfahren vor Gerichten oder anderen Behörden
- bei der Geltendmachung von Beschwerden oder Ansprüchen, welche sich nicht gegen eine freipraktizierende Hebamme richten

Wie können Sie die Ombudsstelle kontaktieren?

- Schriftlich per **E-mail** oder **Brief**: Bitte benutzen Sie unseren **Musterbrief**.
- Möchten Sie lieber am **Telefon** sprechen? Melden Sie sich, ebenfalls mit dem Musterbrief, schriftlich für ein Telefongespräch an. Die Ombudsfrau wird sie dann anrufen und mit Ihnen einen Termin vereinbaren.

So erhalten Sie den Musterbrief

im Internet:

www.hebamme.ch/de/elt/ombud

auf telefonische Bestellung:

031 332 63 40 (Geschäftsstelle SHV)

direkte Abgabe:

von Ihrer Hebamme