

# Ombudsstelle für das Gesundheitswesen und die sozialen Institutionen – wozu und für wen?

**DIENSTLEISTUNG** Im Wallis gibt es eine Stelle, die Ihre Fragen zu gesundheitsrechtlichen Aspekten beantwortet. Einige Beispiele...

## Estelle Baur

Die Ombudsstelle für das Gesundheitswesen und die sozialen Institutionen wurde vom Staatsrat geschaffen, um das bestehende Mediationsangebot für Patientinnen und Patienten sowie für Mitarbeitende der Gesundheits- und Sozialeinrichtungen zu ergänzen. Die Ombudsstelle berät Patientinnen und Patienten sowie Heimbewohnerinnen und Heimbewohner, die mit ihrer gesundheitlichen Versorgung nicht zufrieden sind und leitet sie an die zuständigen Ansprechpersonen weiter. Ausserdem prüft sie Meldungen des Personals der Einrichtungen und von Whistleblowern. «Ich höre mir die Anliegen der Personen, die sich an die Ombudsstelle wenden, an und stelle in erster Linie die Weichen für das weitere Vorgehen. Ich selbst habe keinerlei Entscheidungsbefugnis», erklärt Ludivine Détiene, Leiterin der Walliser Ombudsstelle für das Gesundheitswesen und die sozialen Institutionen. «Wir haben eine eigene Mediatorin (Anm. D. Red.: Florence Fellay, Psychologin und Expertin für Gesundheitsrecht), doch wir arbeiten in erster Linie mit dem, was bereits vorhanden ist. Die Walliser Ärztesgesellschaft beispielsweise hat ihre eigenen Mediatorinnen und Mediatoren, das Spital Wallis über seine Anlaufstelle für Anliegen von Patienten und Angehörigen ebenfalls. In manchen Bereichen gibt es Schlichtungskommissionen, wie es bei den Zahnärztinnen und Zahnärzten der Fall ist.» Hier einige Beispiele der Leistungen, welche die Ombudsstelle erbringt.

### «Mein Arzt weigert sich, mir die Risiken im Zusammenhang mit meiner Behandlung zu erklären.»

Hat der Patient seinen Arzt darauf angesprochen? Hat der Arzt dem Patienten eine zufriedenstellende Antwort gegeben? Erfolgte das mündlich oder schriftlich? Wie hat er sich entschieden? Wenn sich der Patient schriftlich an den Arzt wendet, soll er die Ombudsstelle in Kopie setzen, damit der Arzt weiss, dass bereits erste Schritte eingeleitet wurden. Wenn Arzt und Patient es trotzdem nicht schaffen, miteinander zu sprechen – und je nach Einstellung des Arztes – werden wir den Patienten über seine Grundrechte informieren. Führt das immer noch zu keinem Ergebnis, wird der Patient beispielsweise bis zu einer verwaltungsrechtlichen Klage gehen können.

### «Das Verhältnis zwischen mir und meiner Ärztin ist angespannt. Sie weigert sich, mir mein Patientendossier auszuhändigen, unter dem Vorwand, ich hätte noch Rechnungen zu begleichen.»

Hierbei werden wir nicht über eine Mediation gehen. Ich kann hingegen versuchen zwischen den beiden zu vermitteln und mehr Zeit zu gewinnen. In diesem präzisen Fall werde ich dem Patienten ein Formular zur Entbindung von der ärztlichen Schweigepflicht geben. Wenn er das unterzeichnet, kann ich die Ärztin direkt selbst kontaktieren und versuchen, die

Angelegenheit für beide Seiten zufriedenstellend zu regeln. Kann schriftlich keine Einigung erzielt werden, werde ich die Ärztin anrufen und sie daran erinnern, dass sie kein Recht hat, ein Patientendossier zurückzubehalten.

### «Mein Chirurg hat bei seiner Operation einen Fehler gemacht. Mein Gesundheitszustand hat sich seither verschlechtert.»

Verfügt die Patientin über eine Rechtsschutzversicherung und falls ja, wird diese ihren Fall übernehmen? Wie viel wird es die Patientin ansonsten kosten, rechtlich gegen den Chirurgen vorzugehen? Sind diese Fragen geklärt, können allenfalls Haftpflichtansprüche gegen den Arzt geltend gemacht werden. Wir werden der Patientin die verschiedenen Verfahrensetappen erklären.

### «Beim Besuch meiner Grossmutter im Altersheim sind mir Verhaltensweisen gegenüber den Heimbewohnern aufgefallen, die mich stören. Ich traue mich aber nicht, etwas zu sagen, damit das Personal meine Grossmutter danach nicht schlechter behandeln wird.»

Meine Rolle besteht darin, zwischen den verschiedenen involvierten Personen zu vermitteln. Vertraulichkeit ist dabei oberstes Gebot – sowohl für Mitarbeitende, die intern alles versucht haben, aber nur auf taube Ohren stossen, als auch für Angehörige, die ein Problem festgestellt haben und uns dieses so detailliert wie möglich schildern. Die Ombudsstelle kann Personen, die einen Missstand melden, schützen, indem sie an ihrer Stelle interveniert: Ich treffe mich mit der meldenden Person und gehe den Fall zunächst einmal detailliert mit ihr durch. Daraufhin erstelle ich ein Dossier, das ich der Dienststelle für Gesundheitswesen übermitteln werde. Auf diese Weise kann ich einen Missstand anonym melden. Die Untersuchungen werden danach von der Dienststelle für Gesundheitswesen durchgeführt werden.

## Wer kann sich an die Ombudsstelle für das Gesundheitswesen und die sozialen Institutionen richten?

- **Patientinnen und Patienten**, die Probleme mit der Versorgung und Betreuung durch eine Ärztin oder einen Arzt, eine Gesundheits- oder Sozialeinrichtung haben.
- **Fachpersonen aus dem Gesundheits- und Sozialwesen**, die mit einem Problem mit einer Patientin oder einem Patienten oder mit Vorgesetzten konfrontiert sind oder die anonym Missstände innerhalb der Einrichtung, in der sie tätig sind, melden möchten.



- **Whistleblower**, die Missstände in einer Sozial- oder Gesundheitseinrichtung festgestellt haben und möchten, dass etwas dagegen unternommen wird.

### Die Leistungen der Ombudsstelle sind kostenlos.

Jede Partei kann eine Leistung jederzeit und nach eigenem Ermessen beenden.

Gemäss dem offiziellen Jahresbericht wurde die Ombudsstelle 2020 insgesamt 145 Mal angegangen.

### «Wir haben einen akuten Personalmangel und unsere Direktion lässt mich mit meinen Anliegen abblitzen.»

Es muss klar zwischen dem Arbeits- und dem Gesundheitsrecht unterschieden werden. Bei Mobbing muss man sich fragen, ob das einen Einfluss auf die Versorgung der Patientinnen und Patienten oder der Heimbewohnerinnen und Heimbewohner hat. Diese Feststellung kann sehr vage sein. Ich werde weitere Details zur Situation benötigen: Hat die meldende Person die Direktion kontaktiert? Kann sie sich an den Rechtsschutz oder an eine Gewerkschaft wenden? Es wird darum gehen zu beobachten, was intern unternommen werden kann und wie andernfalls extern vorgegangen werden kann. Dem meldenden Mitarbeiter werden die möglichen Schritte erklärt und seine Anonymität wird die ganze Zeit über gewahrt werden.

### «Mein Patient verlangt ein rückdatiertes Rezept oder seine Verhaltensweise mir gegenüber ist viel zu vertraut. Kann ich die Arzt-Patienten-Beziehung beenden und ihm sein Patientendossier aushändigen?»

Wenn der Arzt freipraktizierend ist, kann er jederzeit und ohne Begründung aufhören, den Patienten zu empfangen. Beide Parteien können die Arzt-Patienten-Beziehung jederzeit aufgrund eines «nicht gewährleisteten Vertrauensverhältnisses» beenden. In «ungelegenen» Momenten ist das allerdings nicht möglich. Für den Arzt wäre ein solcher Moment beispielsweise, wenn der Patient mitten in der Dekompensationsphase ist, das heisst, wenn es ihm sehr schlecht geht, weil seine körpereigenen Gegenregulationsvorgänge im Verlaufe einer Erkrankung versagen.

**Telefonische Sprechstunde:** Dienstagnachmittag von 14.00 bis 17.00 Uhr und Donnerstagnachmittag von 09.00 bis 12.00 Uhr unter der Nummer 027 321 27 17.

Sie können Ihre Fragen auch per Mail stellen: [info@ombudsman-vs.ch](mailto:info@ombudsman-vs.ch)

Weitere Informationen finden Sie auf der Webseite [www.ombudsman-vs.ch](http://www.ombudsman-vs.ch)

## KOMPETENZBEREICHE

### Kann mir die Ombudsstelle bei jedem Fall helfen?

Die Ombudsstelle ist nicht zuständig, wenn es um finanzielle Fragen geht: Sie ist nicht für die Bearbeitung von Beschwerden, die sich auf die Anfechtung von Rechnungen oder Honoraren beziehen, zuständig. Sie ist auch nicht zuständig für die Regelung eines Problems wegen der Ablehnung der Kostenübernahme einer Rechnung durch eine Sozialversicherung (z. B. Ablehnung der Zahlung für Leistungen in Verbindung mit einer stationären Behandlung). Die Ombudsstelle ist nicht zuständig für die Entgegennahme von Verwaltungsbeschwerden, Zivil- oder Strafklagen. Ihr Eingreifen erfolgt vor einem Gerichts- oder Verwaltungsverfahren. Sie kann nicht angerufen werden, wenn ein derartiges Verfahren bereits im Gange ist. Ebenso ist sie nicht für die Entgegennahme von Mitteilungen berufsmässiger Bevollmächtigter (insbesondere von Rechtsanwälten) zuständig. Rechtsberatung kann sie nur zu präzisen Fragen anbieten. Ausserdem kann sie nur intervenieren, wenn die Gesundheitsfachperson oder die Gesundheits- und/oder Sozialeinrichtung im Wallis tätig oder ansässig ist.

 **ombudsman**

## Partner

LIGUE PULMONAIRE VALAISANNE  
LUNGENLIGA WALLIS

[www.lungenliga-ws.ch](http://www.lungenliga-ws.ch)

Gesundheitsförderung  
Wallis

[www.gesundheitsforderungwallis.ch](http://www.gesundheitsforderungwallis.ch)

CANTON DU VALAIS  
KANTON WALLIS

[www.vs.ch/gesundheit](http://www.vs.ch/gesundheit)

