

Rechte von Patient(inn)en und Klient(inn)en



Diese Zusammenstellung gibt einen Überblick über die Rechte von Personen, die eine psychologische Dienstleistung wie beispielsweise eine Beratung oder Therapie in Anspruch nehmen.

Einerseits werden die rechtlichen Rahmenbedingungen aufgeführt, andererseits werden diese anhand konkreter Beispiele aus der Praxis verdeutlicht. Vorausschicken möchten wir, dass sämtliche Mitglieder der Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen (FSP) in ein verbindliches System von ethischen Berufspflichten eingebunden sind, das auch die Pflicht zur regelmässigen Fortbildung umfasst und das durch die Berufsethikkommission abgesichert wird.

Patienten bzw. Klientinnen von FSP-Psycholog(inn)en profitieren deshalb von einem erhöhten Schutz ihrer Rechte.

Die Zusammenstellung ist in drei Teile gegliedert:

1. Vor dem Behandlungsbeginn
2. Während der Behandlung
3. (Nach) Beendigung der Behandlung

1. Vor dem Behandlungsbeginn

Zustandekommen des Vertrages

Gemäss Art. 1 Abs. 1 Schweizerisches Obligationenrecht (OR) ist für das Zustandekommen eines Vertrages die übereinstimmende gegenseitige Willenserklärung der Parteien erforderlich, das heisst es braucht das Einverständnis beider Parteien. Folglich besteht grundsätzlich kein Anspruch darauf, von einem bestimmten Psychologen oder einer bestimmten Psychologin behandelt oder beraten zu werden. Insbesondere muss ein Psychologe oder eine Psychologin Klient(inn)en abweisen oder an einen Kollegen/eine Kollegin weiterverweisen, wenn sie/er für ein bestimmtes Problem nicht über die nötigen Kenntnisse und Fähigkeiten verfügt (Art. 5 Berufsordnung der FSP (BO)).

Ich wollte unbedingt zu Psychotherapeutin P. S., weil mir eine Kollegin ganz begeistert von ihren Erfolgen berichtete. Nun sagt P. S. aber, dass sie aktuell keine neuen Patienten aufnehme. Darf sie das?

Ja. Grundsätzlich kann eine Psychologin/ein Psychologe selber entscheiden, welche Patient(inn)en er/sie behandeln will. Je nachdem, wie dringend das Anliegen ist, ist ein späterer Termin möglich, oder aber die gewünschte Person kann Ihnen unter Umständen eine Kollegin angeben, welche mit gleichen Methoden arbeitet.

Recht auf Information...

Damit sich der Klient/die Klientin für eine bestimmte Behandlung oder eine weitergehende Beratung/Begleitung (zum Beispiel im Rahmen eines Coachings) entscheiden kann, muss er/sie über die nötigen Informationen verfügen. Deshalb muss die Psychologin/der Psychologe im Rahmen des Erstgesprächs über Kosten, Sitzungsdauer, Frequenz, Tarif und Zahlungsmodalitäten informieren. Ferner hat ein Patient/eine Patientin Anrecht darauf, zu wissen, woran er/sie leidet (wobei eine Diagnose meist erst nach mehreren Sitzungen möglich ist), welche Heilungschancen bestehen, welche Behandlungsmöglichkeiten existieren und welche Risiken und Nebenwirkungen eine Behandlung mit sich bringen kann. Erkennt eine Psychologin beispielsweise, dass der Klient weit mehr von einer Behandlung oder psychologischen Beratung erwartet, als im Bereich des Möglichen liegt, ist sie verpflichtet, ihn darüber zu informieren.

Im Rahmen einer Psychotherapie steht es der Klientin frei, eine Zweitmeinung einzuholen, um sich eine noch bessere Informationsgrundlage zu verschaffen und zu entscheiden, ob sie in die vorgeschlagene Behandlung einwilligen möchte. Die damit verbundenen Kostenfolgen sind vorgängig durch die Klientin abzuklären.

...insbesondere bezüglich Kosten

Es zeigt sich, dass insbesondere die Kostenfrage öfters zu Unstimmigkeiten oder Missverständnissen zwischen Patient(inn)en und Psycholog(inn)en führt. Es ist daher wichtig, diesen Punkt im Rahmen des Erstge-

spraches offen anzusprechen und zu klären, für welche Kosten die Grundversicherung aufkommt (im Rahmen der delegierten Psychotherapie), ob eine Zusatzversicherung besteht und welchen Anteil diese an eine Therapie zahlt oder ob der Patient/die Klientin die Behandlung selber bezahlt. Letzteres ist beispielsweise bei einer psychologischen Beratung oder einem Coaching meistens der Fall. Zu beachten ist, dass die Zusatzversicherungen ganz unterschiedliche Leistungen beinhalten können, so zahlt zum Beispiel die eine einen fixen Betrag pro Jahr für Psychotherapie, eine andere eine Teilsomme an die einzelne Therapiestunde, das heisst selbst wenn eine Zusatzversicherung besteht, können deren Kostenbeteiligungen sehr unterschiedlich sein.

Ich hatte ein Erstgespräch bei einem Psychologen und es stellte sich heraus, dass ich eher eine Psychotherapie benötige, die er nicht anbieten kann. Er nannte mir mögliche Therapeuten, die ich nun kontaktieren werde. So weit so gut – nun schickt mir der Psychologe aber eine Rechnung für das Gespräch. Ist das ok?

Ja. Grundsätzlich kann man davon ausgehen, dass jede Sitzung etwas kostet – auch die erste. In Ihrem Fall hat der Psychologe eine Auslegeordnung gemacht, mögliche weitere Schritte aufgezeigt und es ist nicht unverhältnismässig, dafür etwas zu verlangen. Wenn Erstgespräche kostenlos angeboten werden, wird das immer so deklariert, dies stellt aber die Ausnahme dar.

2. Während der Behandlung

Recht auf sorgfältige Beratung / Behandlung

Der Klient/die Klientin hat Anspruch auf eine sorgfältige und gewissenhafte Behandlung. Alle Psycholog(inn)en sind verpflichtet, Klient(inn)en nach den Regeln der Kunst und nach bestem Wissen und Gewissen zu beraten bzw. zu behandeln. Dabei berücksichtigen sie aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisse. In diesem Zusammenhang ist auch die Pflicht zu permanenter Fortbildung zu beachten (Art. 37 - 44 Weiterbildungsreglement der FSP (WBR); Art. 5 BO und – für Psychotherapeut(inn)en – Art. 27 Bst. b Psychologieberufegesetz (PsyG)).

Hingegen besteht keine Erfolgsgarantie bei der Behandlung oder Beratung. Wird eine Psychologin/ein Psychologe also nach bestem Wissen und Gewissen tätig und stellt sich in einer realistischen Frist keinerlei Erfolg ein, kann ihm/ihr das nicht vorgehalten werden.

Allerdings müsste in diesem Fall unter Umständen überlegt werden, ob die Behandlungsmethode geändert werden kann und falls ja, in welchem Rahmen. Evtl. bietet sich auch der Beizug einer Kollegin/eines

«Psycholog(inn)en sind verpflichtet, nach bestem Wissen und Gewissen zu handeln. Eine Erfolgsgarantie gibt es aber nicht.»

Kollegen an (selbstverständlich unter Wahrung des Berufsgeheimnisses!), beziehungsweise der Rat an den Patienten/die Klientin, einen andern Psychologen/eine andere Psychologin aufzusuchen.

Ich bin nicht zufrieden mit meinem Neuropsychologen. Ich habe das Gefühl, er sei schlecht vorbereitet, immer wieder spricht er mich mit dem falschen Namen an und sagt dann, das sei gerade der Patient vorher gewesen. Zudem erledigt er hin und wieder private Anrufe, die «sehr wichtig seien». Muss ich mir das gefallen lassen?

So, wie Sie das schildern, klingt das nicht nach angemessener Aufmerksamkeit und überzeugender Professionalität. Sprechen Sie den Psychologen darauf an. Sollte er sich nicht einsichtig zeigen, wäre einerseits zu überlegen, ob Sie bei einem Fachkollegen besser aufgehoben wären und andererseits, ob Sie Ihre Erlebnisse der Berufsethikkommission (BEK) der FSP melden möchten. Diese prüft, ob in den geschilderten Fällen ein Verstoß gegen die Berufsordnung, die alle FSP-Mitglieder befolgen müssen, vorliegt. Sollte dies der Fall sein, kann die BEK angemessene Sanktionen gegen den Psychologen verhängen.

Mitwirkungspflichten der Patient(inn)en

Der persönliche Beitrag von Patient(inn)en zum Genesungsprozess ist ganz zentral. Es kann nicht alleinige Aufgabe der psychologischen Fachpersonen sein, auf Besserung oder Heilung hinzuarbeiten. Deshalb haben Patient(inn)en auch Pflichten:

- ▶ Damit Psycholog(inn)en Ihre Beeinträchtigung möglichst gut erfassen können, sind sie auf Ihre ausführlichen Angaben angewiesen. Verschweigen Sie auch Unangenehmes oder Peinliches nicht, soweit es aus psychologischer Sicht von Bedeutung sein könnte. Bedenken Sie dabei, dass alle Psycholog(inn)en dem Berufsgeheimnis unterstehen.
- ▶ Halten Sie sich an die Vereinbarungen, die die Psychologin mit Ihnen besprochen hat. Wenn Ihnen das nicht möglich ist, dann sollten Sie ein Gespräch mit ihr suchen, damit eine für Sie bessere Lösung gefunden werden kann.
- ▶ Eine selbstverständliche, gesetzliche Pflicht ist es, alle Rechnungen, die Sie von Ihrem Psychologen erhalten, zu prüfen und zu bezahlen. Ist eine Rechnung für Sie nicht nachvollziehbar, verlangen Sie eine Klärung.

Recht auf Geheimhaltung

Alle Psycholog(inn)en unterstehen dem Berufsgeheimnis (Art. 321 Strafgesetzbuch (StGB)) und sind an das Datenschutzgesetz (DSG) gebunden. Sie dürfen Informationen grundsätzlich nur mit dem Einverständnis des Klienten/der Klientin weitergeben. In wenigen Fällen sieht das Gesetz eine Auskunfts-

pflicht vor. Die Psychologin muss den Klienten aber in jedem Fall informieren, bevor sie Auskunft gibt. Beispielsweise sehen gewisse kantonale Gesundheitsgesetze Meldepflichten vor bei Wahrnehmungen, die auf bestimmte Verbrechen oder Vergehen schliessen lassen.

Mein Arbeitgeber hat sich gewundert, dass ich jeden Mittwochnachmittag etwas früher gehe. Ich sagte ihm, dass ich eine Psychotherapie besuche und gab ihm die Nummer meiner Therapeutin, um sich das bestätigen zu lassen. Sie sagte ihm, dass sie ihm keine Auskunft geben dürfe.

Damit hat sie sich korrekt verhalten. Das Berufsgeheimnis bedeutet auch, dass Psychotherapeut(inn)en gegenüber Dritten nicht erwähnen dürfen, dass der Klient/die Klientin bei ihnen in Behandlung ist. Die Lage sieht anders aus, wenn Sie vorgehend die Therapeutin vom Berufsgeheimnis entbunden und sie gebeten hätten, dem Arbeitgeber zu bestätigen, dass Sie in Therapie sind.

Übrigens: Die Entbindung vom Berufsgeheimnis soll immer nur so weit gehen, wie dies zwingend notwendig ist. In diesem Fall betrifft die Entbindung daher lediglich das Vorliegen einer Therapie, nicht aber eine Diagnose oder mögliche Fortschritte.

Recht auf Begleitung durch eine Vertrauensperson

Die Klientin hat grundsätzlich ein Anrecht, bei Diagnose, Therapiewahl und Behandlung in Absprache mit dem Therapeuten eine Vertrauensperson eigener Wahl beizuziehen. Ebenso hat sie das Recht, auf die Anwesenheit einer solchen Person zu verzichten, wenn sie feststellt, dass sie alleine freier und aufrichtiger mit der Psychologin sprechen kann.

Ich bin 17 Jahre alt und besuche regelmässig einen Sportpsychologen. Mein Vater will mich in jedem Fall begleiten, zumal ich noch minderjährig sei. Ich möchte aber lieber alleine mit dem Psychologen über meine Motivationsprobleme beim Training sprechen.

Dieses Recht steht Ihnen durchaus zu, zumal Sie urteilsfähig sind und selber entscheiden können, wer in welcher Art über persönliche, gesundheitsrelevante Aspekte informiert werden soll. Bestimmt unterstützt Sie der Psychologe dabei, Ihrem Vater diese Situation zu schildern, wenn Sie das möchten.

Kurzfristige Absage eines Termins

Wer mit einer Psychologin einen Termin vereinbart, der erteilt einen Auftrag. Von Aufträgen kann man

grundsätzlich zurücktreten, wird aber schadenersatzpflichtig, wenn das «zu Unzeiten» geschieht. Die Absage darf daher nicht allzu kurz vor dem Termin erfolgen, denn in diesem Fall kann die Psychologin keinen anderen Termin vereinbaren. Sie ist dann berechtigt, eine Entschädigung einzufordern.

Ich fühlte mich am Morgen nicht gut und sagte die Psychotherapiesitzung, die um 13.30 Uhr geplant war, gegen 10 Uhr ab. Nun stellt mir die Therapeutin die Sitzung trotzdem in Rechnung. Darf sie das?

Grundsätzlich schon. Die Therapeutin hat Anspruch auf Schadenersatz, da sie so kurzfristig in der Zeit, die sie für den Termin mit Ihnen eingeplant hatte, keine andere bezahlte Arbeit erledigen kann. Schauen Sie den Behandlungsvertrag oder die Terminvereinbarung nochmals genauer an – häufig ist darauf vermerkt, innerhalb welcher Frist ein Termin folgenlos abgesagt werden kann (oftmals 24 Stunden). Sollte dies nicht der Fall sein, sprechen Sie die Therapeutin darauf an – ein solcher Hinweis ist auf jeden Fall sinnvoll!

Meine Therapeutin sagte mir, dass ich jede Woche kommen müsse und nur dann eine Sitzung kostenlos ausfallen lassen könne, wenn sie in den Ferien sei. Nun möchte ich aber einen Monat Sommerferien machen. Als ich ihr dies im Februar sagte, meinte sie, dass sie mir dann leider vier Sitzungen verrechnen müsse.

Das geht so nicht! Natürlich sind Sie frei in Ihrer Ferienplanung und wenn Sie Ihre Therapeutin mehrere Monate im Voraus informieren, kann sie etwas anderes planen und muss ihren Teil dazu beitragen, einen möglichen Schaden zu vermeiden.

3. (Nach) Beendigung der Behandlung

Recht auf Beendigung eines Behandlungsvertrages

Gemäss Art. 404 Abs. 1 OR können beide Parteien den Auftrag jederzeit kündigen oder widerrufen. Einzig zu beachten ist dabei, dass eine Kündigung zu Unzeiten Schadenersatz nach sich ziehen kann. Wurde beispielsweise ein Raum gemietet für eine Familientherapie am Samstag und sagt die Familie den Termin erst am Donnerstag ab, so sind die Kosten für den geplanten Termin inkl. allfälliger Raumstornogebühren grundsätzlich zu übernehmen.

Grundsätzlich können auch Psychologinnen den Vertrag auflösen und etwa eine Psychotherapie abbre-

«Der Therapieabbruch durch den Psychologen ist ein letztes Mittel. Vorher sollten alle anderen Möglichkeiten ausgeschöpft werden.»

chen oder keine weitere Beratung anbieten. Dies ist beispielsweise dann möglich, wenn keinerlei Mitarbeit spürbar ist oder auch wenn hohe Rechnungsbeträge ausstehend sind. Natürlich ist ein Therapieabbruch

durch die Therapeutin ein letztes Mittel und vorher sollen sämtliche andere Möglichkeiten ausgeschöpft werden. Ist ein Abbruch unvermeidlich, sind Psycholog(inn)en gehalten, die Klientin/den Patienten sorgsam zu informieren und alles zu unternehmen, um Schaden zu vermeiden. Das heisst auch, dass mit der betroffenen Person das weitere Vorgehen diskutiert wird, dass man ihr geeignete Stellen nennt und sie nicht im «luftleeren Raum lässt».

Ich habe das Gefühl, die Therapie nützt mir gar nichts, kann ich sie einfach so abbrechen?

Grundsätzlich können Sie das – Sie schulden der Therapeutin allein das Honorar für die bisherigen Leistungen und für die allenfalls zu kurzfristig abgesagte Sitzung. So klar die rechtliche Situation ist, so wichtig ist aber auch, sich mit der Frage zu beschäftigen, weshalb eine Therapie beendet werden soll. Es ist immer ratsam, in der Therapie über Ihre Gefühle und Gedanken zu sprechen, gerade auch wenn Sie den Eindruck haben, dass sich kein Erfolg einstellt oder die Therapeutin Sie nicht versteht. Vielleicht bringt gerade ein solches klärendes Gespräch die Therapie einen grossen Schritt voran.

Recht auf Auskunft und Akteneinsicht

Die Psychologin/der Psychologe muss die Akten während zehn Jahren aufbewahren und danach vernichten. Kantonale Datenschutzgesetze können für gesundheitsrelevante Daten auch längere Aufbewahrungsvorschriften vorsehen. Die Patient(inn)en können jederzeit Auskunft und Akteneinsicht einfordern.

Ich forderte meine Krankengeschichte, die Psychotherapeutin wollte mir aber nur eine Kopie geben. Habe ich ein Recht auf das Original?

Im Normalfall wird tatsächlich eine Kopie ausgehändigt. Das ist allein schon deshalb sinnvoll, da die Psycholog(inn)en verpflichtet sind, die Patient(inn)endossiers während mindestens zehn Jahren aufzubewahren. Wenn Sie aber ausdrücklich das Original fordern, darf Ihnen dies nicht verwehrt werden. In diesem Fall müssen Sie allerdings die Psychotherapeutin schriftlich von der gesetzlich vorgeschriebenen Aufbewahrungspflicht befreien.

Ich habe eine Kopie der Krankengeschichte angefordert und diese auch erhalten – allerdings mit einer Rechnung über 100 Franken für die Unkosten. Das erscheint mir bei knapp 50 Kopien doch sehr überrissen.

Das ist es tatsächlich. Grundsätzlich müssen die Kopien nämlich sogar kostenlos erstellt werden. Nur bei grossem Aufwand, der über das Kopieren, Ausdrucken und Versenden hinausgeht, oder bei mehrmaligem Kopierwunsch, darf eine angemessene Kostenbeteiligung verlangt werden.

Habe ich auch Anspruch auf die persönlichen Notizen des Psychotherapeuten?

Nein. Notizen, die er für sich erstellt hat und die nicht der Behandlung dienen, muss er nicht herausgeben. Wurde eine Therapie beispielsweise im Rahmen einer Supervision in anonymisierter Form diskutiert, wobei die Arbeitsweise des Therapeuten im Vordergrund stand, müssen diese Notizen nicht ausgehändigt werden.

Verdacht auf Behandlungsfehler – was tun?

Wie bei jedem andern Auftragsverhältnis gibt es auch in der Psychotherapie keine Garantie auf einen Behandlungserfolg. So kommen beispielsweise Fälle vor, bei welchen die Therapie nicht zum gewünschten Erfolg führt oder eine Patientin gar eine Verschlechterung ihres Wohlbefindens feststellt. Dafür können Psychotherapeut(inn)en grundsätzlich nicht haftbar gemacht werden. Sie müssen aber belegen können, dass sie nach den Regeln der Kunst und unter Einhaltung der berufsethischen Richtlinien, wie sie in der Berufsordnung festgehalten sind, tätig geworden sind.

Falls Sie den Verdacht haben, bei Ihrer Behandlung sei etwas nicht so gelaufen, wie es sollte, können Sie zunächst einmal das Gespräch mit der Psychologin suchen. Allenfalls lohnt es sich auch, eine Zweitmeinung einzuholen.

Sind Sie der Meinung, dass ein Psychologe die Berufsordnung verletzt hat, haben Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde an die unabhängige Berufsethikkommission (BEK) der FSP einzureichen. Sie wird den Fall sorgfältig prüfen und kann – sollte sich ein Verstoß gegen die Berufsordnung bestätigen – Sanktionen verhängen.

Ich möchte eine Beschwerde bei der BEK einreichen. Muss ich dafür einen Anwalt nehmen?

Nein, für dieses Verfahren ist es nicht notwendig, einen Anwalt beizuziehen. Sie finden eine Vorlage für eine Beschwerde sowie den Ablauf des Verfahrens auf der Webseite der FSP. Möchten Sie nicht auf anwaltschaftliche Unterstützung verzichten, klären Sie zuerst ab, ob Sie über eine Rechtsschutzversicherung verfügen, welche sich an den Kosten beteiligt. Einige Zusatzversicherungen enthalten ebenfalls eine Rechtsschutzversicherung, welche Patient(inn)en unterstützt.

Weitere Informationen

- ▶ www.psychologie.ch > Politik & Recht > Berufsethik
- ▶ www.psychologie.ch > Psychologie > Psycholog(inn)en-Verzeichnis > Was brauche ich?



Die Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen FSP

ist mit über 7000 Mitgliedern der grösste Berufsverband von Psychologinnen und Psychologen in der Schweiz. FSP-Mitglieder sind berechtigt, den Titel «Psychologe/ Psychologin FSP» zu führen, der für seriöse, wissenschaftlich fundierte und praktisch erprobte psychologische Dienstleistungen steht.

www.psychologie.ch