



Qualitätsmanagement frei praktizierende Hebammen (fpH)

Kundinnenbefragung 2013

Im Rahmen des Qualitätsmanagements fpH hat der Schweizerische Hebammenverband (SHV) - nach 2006 und 2009 - zum dritten Mal eine Befragung bei den Kundinnen der frei praktizierenden Hebammen durchgeführt. Ziel dieser Befragung war es, die Kundinnenzufriedenheit zu erfassen und die Qualität der Hebammenleistungen zu messen. Gleichzeitig wird ein Zeitvergleich (Längsschnitt) mit den früheren Jahren durchgeführt. Dieser zeigt die Entwicklung im Verlauf der Jahre.

Nachfolgend werden die Resultate für die ganze Schweiz kurz zusammengefasst. Die Resultate der einzelnen Sektionen werden diesen direkt zugesandt.

Im Vergleich zu den früheren Jahren gab es bei der Kundinnenbefragung 2013 einige kleinere Änderungen. Zum ersten Mal nahm die neue Sektion «Geburtshäuser» an der Befragung teil. Es wurden nicht mehr aus allen Sektionen 10 Hebammen nach dem Zufallsprinzip ausgewählt, sondern in jeder Sektion 20% der frei praktizierenden Hebammen (mindestens sieben) nach dem Zufallsprinzip ausgewählt. Dies ergab für die Sektionen folgende Anzahl frei praktizierende Hebammen, die für die Befragung ausgewählt wurden:

Sektion	Anzahl frei praktizierende Hebammen, die für die Befragung ausgewählt wurden
Aargau/Solothurn	19
Beide Basel	13
Bern	60
Freiburg	8
Genf	11
Oberwallis	7
Ostschweiz	33
Schwyz	7
Tessin	9
Wallis (französischer Teil)	7
Waadt Neuenburg Jura	22
Zentralschweiz	16
Zürich und Umgebung	52
Geburtshäuser	9

Durch dieses Vorgehen erhalten die grösseren Sektionen repräsentativere Resultate. Einige der Fragen der Kundinnenbefragung wurden angepasst und verständlicher beziehungsweise klarer formuliert. Die Anzahl der Fragen blieb gleich.

Jede der ausgewählten Hebammen gab an die zehn zuletzt betreuten Frauen einen Fragebogen ab. Insgesamt wurden 2731 Fragebogen versandt. Davon wurden 1666 Fragebogen beantwortet. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 61%. 2006 betrug die Rücklaufquote 55.2% und 2009 69.7%. 92.6% der Frauen, die geantwortet haben, waren mit ihrer Hebamme sehr zufrieden und 99% würden ihre Hebamme weiterempfehlen. Dies ist eine Bestätigung der guten Resultate von 2006 (93.6% sehr zufrieden, 99.1% würden ihre Hebamme weiterempfehlen) und 2009 (91.8% sehr zufrieden und 99.0% würden ihre Hebamme weiterempfehlen).

Folgende Leistungen der frei praktizierenden Hebammen wurden durch die befragten Frauen in Anspruch genommen:

Leistungen	2013	2009	2006
Schwangerschaftskontrolle	26.5%	26,9%	33,6%
Hausgeburt	6.8%	7,0%	9,1%
Geburt im Geburtshaus	5.1%	7,6%	8,9%
Beleghebamme	9.2%	9,4%	13,7%
Wochenbett zu Hause	94.1%	87,9%	88,9%
Wochenbett im Geburtshaus	3.7%	4,1%	4,8%
Beratung	38.9%	43,2%	44,9%
Geburtsvorbereitungskurs	20.7%	27,5%	29,9%

Verweildauer im Spital

Im Jahr 2013 blieben 32.6% der Frauen 0-24 h nach der Geburt im Spital (2006: 39.9%, 2009: 43.6%), 54.0% 24-96 h (2006:33.9%, 2009: 39%) und 13.4% der Frauen > 96 h (2006: 26.2%, 2009: 17.4) im Spital.

Kompetenz und Vertrauen

98% der antwortenden Frauen haben ihre Hebamme als sehr kompetent beurteilt und 98.1% haben ihr sehr vertraut. In diesem Bereich wurden die sehr guten Ergebnisse von 2006 und 2009 (94% und 95%) leicht übertroffen.

Organisation (Erreichbarkeit und Flexibilität)

Die Werte für die Organisation haben sich im Jahr 2013 gegenüber den Werten von 2009 und 2006 nicht wesentlich verändert. Die Frauen haben die benötigten Auskünfte und Termine rasch erhalten. 11% der Frauen waren mit der Erreichbarkeit der Hebamme unzufrieden (2006: 12%, 2009: 13%) und 15% fanden die Hebamme habe sich mit den Terminen zu wenig nach ihren Bedürfnissen gerichtet (2006: 13%, 2009: 14%).

Informationsstand im Wochenbett und Information für die Zeit danach

Im Bereich der Informationen ist die Unzufriedenheit der Frauen zu einigen Themen immer noch relativ hoch (Gefühlsschwankungen, Sexualität und Verhütung). Die Werte bleiben aber im Vergleich zu den vorangehenden Befragungen relativ stabil.

Informationen zu	Anteil nicht Vollzufriedene 2013	Anteil nicht Vollzufriedene 2009	Anteil nicht Vollzufriedene 2006
Stillen	17%	15%	17%
Wachphasen, Schreien, Schlafen des Kindes	36%	36%	37%
Pflege des Kindes	18%	19%	20%
Körperliche Veränderungen im Wochenbett	34%	36%	37%
Möglichkeiten den Beckenboden zu schützen oder zu stärken	37%	41%	41%
Gefühlsschwankungen	40%	39%	40%
Sexualität und Verhütung	48%	42%	44%
Ergänzende oder nachfolgende Betreuungsangebote	24%	30%	31%

Stillen

94.8% der antwortenden Frauen hatten vor der Geburt ihres Kindes den Wunsch zu stillen (2006: 95.4%, 2009: 94.6%). 90.7% der Frauen konnten ihr Kind in den ersten 10 Tagen nach der Geburt stillen (2006: 91.0%, 2009: 92.1%). Mit der Unterstützung durch die Hebamme waren die Frauen sehr zufrieden.

Wochenbettbetreuung

Zum Teil bekamen die antwortenden Frauen widersprüchliche Informationen von den frei praktizierenden Hebammen im Vergleich zu den Aussagen der Spitalhebammen oder den Pflegefachfrauen: 21% der Frauen zum Thema Stillen (2006: 20%, 2009: 23%), 13% zum Thema Pflege des Kindes (2006: 15%, 2009: 17%) und 11% zum Thema Ernährung (2006: 10%, 2009: 12%). 95% (2006: 96%, 2009: 96%) der Frauen, die widersprüchliche Informationen erhalten hatten, konnten diese mit der frei praktizierenden Hebamme besprechen und eine gute Lösung finden.

Geburtsvorbereitung

Im Bereich der Geburtsvorbereitung gab es im Vergleich zu den ersten Umfragen tiefere Unzufriedenheitswerte. 28% der antwortenden Frauen fanden, dass sie die erwarteten Informationen nicht erhalten hatten (2006: 34%, 2009: 36%). 23% fanden die Vermittlung des Stoffes mangelhaft (2006: 28%, 2009: 28%) und 36% der Frauen gaben an, dass sie das Gelernte nicht gut anwenden konnten (2006: 48%, 2009: 51%). Der tiefere Wert zur Anwendung lässt sich vielleicht auch durch die angepasste Frage erklären. 2009 und 2006 „Konnten Sie das Gelernte gut anwenden?“, 2013 „War der Kurs für Sie nützlich?“.

Beratung

85.0% der antwortenden Frauen gaben an, dass sie in der Beratung diejenige Unterstützung erhalten hatten, die sie gebraucht haben (2006: 83.5%, 2009: 85.5%).

Freie Kommentare

86.6% der antwortenden Frauen haben die Gelegenheit für freie Kommentare genutzt. Am meisten Antworten gab es wiederum zu der Frage „Was haben sie am meisten an der Betreuung durch die Hebamme geschätzt?“ An erster Stelle wird die fachliche, soziale und persönliche Kompetenz genannt. Wichtig sind auch die ständige Erreichbarkeit, die Sicherheit gibt, dass genügend Zeit da ist um Fragen zu stellen und dass die Hebamme durch das Vertrauensverhältnis, welches besteht, stützend und stärkend wirkt.

Am wenigsten geschätzt wurde, wenn die Hebamme zu wenig einfühlsam war, ständig zu spät kam oder schlecht erreichbar war. Einige Frauen wünschen sich auch eine längere Betreuung durch die Hebamme.

Zusätzliche schriftliche Informationen werden vor allem zur Physiologie des Babys, zur Mutter (Rückbildung, Sexualität, Verhütung) und zum Stillen und zur Ernährung des Babys gewünscht.

Zusammenfassung

Die Resultate der Kundinnenbefragung 2013 bestätigen die guten Resultate der Umfrage von 2006 und 2009. In keinem Bereich kann eine überdurchschnittliche Verschlechterung - aber auch keine überdurchschnittliche Verbesserung festgestellt werden. Die grösste Verbesserung wurde im Bereich Geburtsvorbereitung erreicht. Die neue Stichprobenauswahl (Anzahl Hebammen proportional zur Anzahl frei praktizierende Hebammen in der Sektion) hat keine grossen Auswirkungen auf die Resultate für die gesamte Schweiz. Auch die präzisierten und angepassten Fragestellungen zeigen keine grösseren Auswirkungen auf die Antworten. Insgesamt lässt sich sagen, dass die frei praktizierenden Hebammen von den antwortenden Frauen als sehr kompetent und engagiert wahrgenommen werden. Das Vertrauen in die Hebammen ist gross und die Frauen fühlen sich gut aufgehoben.

Die Resultate für den gesamten Verband können für die Mitglieder auf der SHV-Website www.hebamme.ch im passwortgeschützten Bereich unter fpH Qualität, Kundinnenbefragung eingesehen werden.