



Qualitätsmanagement frei praktizierenden Hebammen (fpH)

Kundinnenbefragung 2009

Im Rahmen des Qualitätsmanagements fpH hat der SHV nach 2006 zum zweiten Mal eine Befragung der Kundinnen der frei praktizierenden Hebammen durchgeführt. Ziel dieser Befragung war es, die Kundinnenzufriedenheit zu erfassen und die Qualität der Hebammenleistungen zu messen.

In der nachfolgenden Darstellung werden die Resultate für die gesamte Schweiz kurz zusammengefasst. Die Resultate der einzelnen Sektionen werden dort den frei praktizierenden Hebammen vorgestellt, gemeinsam diskutiert und nachher Massnahmen festgelegt, die die Sektionen bis zur nächsten Umfrage umsetzen wollen.

Insgesamt wurden auf alle Sektionen gleichmässig verteilt 2281 Fragebogen versandt. Davon wurden 1582 Fragebogen beantwortet. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 69.7%. 2006 betrug die Rücklaufquote noch 55.2%. Die befragten Frauen wurden nach dem Zufallsprinzip ausgewählt. 91.8% 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 und 99.1% würden ihre Hebamme weiterempfehlen).

55,1% der antwortenden Frauen waren Erstgebärende (2006: 52.2%). Folgende Leistungen der frei praktizierenden Hebammen wurden durch die befragten Frauen in Anspruch genommen:

Leistungen	2009	2006
Schwangerschaftskontrolle	26,9%	33,6%
Hausgeburt	7,0%	9,1%
Geburt im Geburtshaus	7,6%	8,9%
Beleghebamme	9,4%	13,7%
Wochenbett zu Hause	87,9%	88,9%
Wochenbett im Geburtshaus	4,1%	4,8%
Beratung	43,2%	44,9%
Geburtsvorbereitungskurs	27,5%	29,9%

Kompetenz und Vertrauen

95% der antwortenden Frauen haben ihre Hebamme als sehr kompetent beurteilt und 94% haben ihr sehr vertraut. Auch in diesem Bereich wurden die sehr guten Ergebnisse von 2006 (95% und 94%) bestätigt.

Eingehen auf Bedürfnisse

Beim Eingehen auf die Bedürfnisse der Frau sind die Ergebnisse im Vergleich zu 2006 praktisch unverändert geblieben. Es hatten wiederum 18% der befragten Frauen das Gefühl, dass sie nicht genügend ermuntert wurden, Fragen zu stellen.

Schmerzbehandlung

92% der antwortenden Frauen (1450) hatten das Gefühl, dass die Hebamme ihre Schmerzen sehr ernst genommen hat. 25% von 571 Antwortenden hatten das Gefühl, dass ihnen die Hebamme während der Schwangerschaft nicht genügend Möglichkeiten zur Schmerzlinderung (Wickel, Massage, Medikamente) angeboten hatte. 29% von 621 antwortenden Frauen hatten das gleiche Gefühl für die Geburt und 20% von 1093 antwortenden Frauen fanden das gleiche für das Wochenbett. In diesem Bereich gibt es sicher einige Punkte, die noch genauer diskutiert werden sollten. Unter anderem stellt sich sicher auch die Frage, wie die Frauen von den Hebammen über die Möglichkeiten und Grenzen der Schmerzlinderung informiert werden.

Umgang, Miteinbezug, Beurteilung durch den Partner

Die Ergebnisse blieben im Vergleich zu 2006 praktisch unverändert. 12% der antwortenden Frauen hatten das Gefühl, dass sie in ihrer Rolle als Mutter von der Hebamme zu wenig unterstützt wurden (2006: 14%). 26% der antwortenden Frauen hatten das Gefühl, dass der Vater zu wenig miteinbezogen wurde (2006: 27%) und 23% hatten das Gefühl, dass ältere Kinder zu wenig miteinbezogen wurden (2006: 23%). 97% der antwortenden Frauen hatten das Gefühl, dass die Hebamme sehr liebevoll im Umgang mit dem Neugeborenen war. Interessant ist, dass auch die antwortenden Männer der befragten Frauen die Hebammen ähnlich beurteilten. 27% der Männer selber hatten das Gefühl, dass sie von der Hebamme zu wenig in die Pflege des Kindes miteinbezogen wurden (2006: 29%) und 12% der Männer hatten das Gefühl, dass sie zu wenig Gelegenheit hatten der Hebamme Fragen zu stellen (2006: 13%).

Information allgemein

Die Angaben für die Zufriedenheit mit den allgemeinen Informationen zeigen eine leichte Verbesserung gegenüber 2006. 21% der antwortenden Frauen hatten aber das Gefühl, dass andere an der Betreuung Beteiligte nicht ausreichend informiert wurden.

Organisation (Erreichbarkeit und Flexibilität)

Die Frauen haben die benötigten Auskünfte und Termine rasch bekommen. 13% der Frauen waren mit der Erreichbarkeit der Hebamme unzufrieden (2006: 12%) und 14% fanden die Hebamme habe sich mit den Terminen zuwenig nach ihren Bedürfnissen gerichtet (2006: 13%).

Angaben zur Geburt

Von den Frauen, die bei der Geburt von einer frei praktizierenden Hebamme betreut wurden, hatten 6% das Gefühl, dass sie ihre Gebärposition nicht frei wählen konnten (2006: 5%), 4% hatten das Gefühl, dass ihr Wunsch bezüglich Dammschnitt nicht berücksichtigt wurde (2006: 5%) und 8%, hatten das Gefühl, dass der Schnitt nicht notwendig war (2006: 5%).

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. Gegenüber 2006 konnte jedoch eine leichte Verbesserung erreicht werden.

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

Stillen

94.6% der antwortenden Frauen hatten vor der Geburt ihres Kindes den Wunsch zu stillen (1996: 95.4%). 92.1% der Frauen konnten ihr Kind in den ersten 10 Tagen nach der Geburt stillen (2006: 91.0%). Mit der Unterstützung durch die Hebamme waren die Frauen sehr zufrieden. 6.2% (2006: 9%) der Frauen wurde von der frei praktizierende Hebamme empfohlen, vor dem Milcheinschuss Tee oder Zusatznahrung zu geben, weiteren 29.6% (2006: 25.0%) wurde dies von einer Spitalhebamme empfohlen. Am meisten wurde das Zufüttern mit dem Schoppen 53.4% (2006: 50.4%) empfohlen, an zweiter Stelle liegt der Becher 28.5% (2006: 31.8%) und am wenigsten wurde der Löffel einschliesslich Fingerfeeding 18.1% (2006: 17.8%) empfohlen.

Wochenbettbetreuung

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

Komplikationen

15% der antwortenden Frauen fanden, dass die Hebamme das Problem zu wenig schnell erfasste (2006: 13%). 15% fanden die Reaktion der frei praktizierenden Hebamme zu wenig schnell (2006: 14%). 15% fanden, dass die frei praktizierende Hebamme in der schwierigen Situation zu wenig souverän war (2006: 15%). 16% der Frauen fanden, dass die Hebamme nicht über das notwendige Material für die schwierige Situation verfügte (2006: 17%). 19% fanden schliesslich, dass bei einer Verlegung, die Zusammenarbeit mit anderen Diensten nicht gut war (2006: 17%).

Geburtsvorbereitung:

Im Bereich der Geburtsvorbereitung gab es eine relativ hohe Unzufriedenheit. 36% der antwortenden Frauen fanden, dass sie die erwarteten Informationen nicht erhalten hatten (2006: 34%). 28% fanden die Vermittlung des Stoffes mangelhaft (2006: 28%) und 51% der Frauen gaben an, dass sie das Gelernte nicht gut anwenden konnten (2006: 48%).

Beratung

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

Freie Kommentare

Praktisch alle antwortenden Frauen haben die Gelegenheit für freie Kommentare genutzt. Am meisten Antworten gab es zu der Frage „Was haben sie am meisten an der Betreuung durch die Hebamme geschätzt?“ (86.5% der antwortenden Frauen haben auf diese Frage geantwortet). 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 stützend und stärkend wirkt.

Am wenigsten geschätzt wurde, wenn die Hebamme zu dominant war oder zu wenig Zeit hatte. 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 gewünscht.

Zusammenfassung

Die Resultate der Kundinnenbefragung 2009 bestätigen die guten Resultate der ersten Umfrage von 2006. In keinem Bereich kann eine überdurchschnittliche Verschlechterung aber auch keine überdurchschnittliche Verbesserung festgestellt werden. Da die Zufriedenheit in vielen Bereichen schon relativ hoch ist, ist es auch schwierig sich ohne riesigen Aufwand zu verbessern. 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.

Es gibt dennoch Bereiche, in denen eine Verbesserung angestrebt werden kann und sollte. Da sind sicher einmal die Schmerzbehandlung, die genauer analysiert werden sollte und der Miteinbezug der Männer und der grösseren Kinder. Der Informationsfluss zwischen den verschiedenen Schnittstellen (Spital-frei praktizierende Hebamme oder umgekehrt) ist sicher noch nicht optimal. Die Informationen zu einigen Themen im Wochenbett (Sexualität und Verhütung, Beckenboden, Gefühlsschwankungen, Wachphasen, Schreien und Schlafen des Kindes sowie körperliche Veränderungen) lassen sich sicher auch noch verbessern. Die ganze Thematik der Komplikationen sollte trotz relativ tiefer Werte auch immer wieder hinterfragt werden. Ernst zu nehmen ist sicher auch die relativ hohe Anzahl der Frauen, die mit der Geburtsvorbereitung (Informationen, Stoffvermittlung und Anwendbarkeit des Gelernten) nicht zufrieden war.