



## 7 Kundinnenbefragung

### 7.1 Einleitung

Im Rahmen des Qualitätsmanagements hat der SHV 2006 eine Befragung der Kundinnen der frei praktizierenden Hebammen durchgeführt, um die Zufriedenheit der Kundinnen zu erfassen und die Qualität der Hebammenleistungen zu messen.

Insgesamt wurden, gleichmässig auf die Sektionen verteilt, über 2000 Fragebögen verschickt; 1178 Bögen (Rücklauf = 55%) wurden beantwortet.

Die Auswertung der Sektionsergebnisse ermöglicht eine Beurteilung der Situation in der jeweiligen Sektion und einen Vergleich zu den anderen Sektionen (auch *benchmarking* genannt). Die Ergebnisse werden in den einzelnen Sektionen allen frei praktizierenden Hebammen vorgestellt, diskutiert und es werden 1-3 Themen ausgewählt, in denen die Sektion sich in den nächsten drei Jahren verbessern möchte. Die nächste Befragung wird 2009 durchgeführt.

Folgend wird die Auswertung der gesamtschweizerischen Daten vorgestellt. Die Kundinnen waren mit den erhaltenen Leistungen sehr zufrieden (93%), und 99% würden ihre Hebamme weiter empfehlen - ein wirklich gutes Resultat! Dennoch gibt es in einigen Bereichen Verbesserungspotential. Hier werden deshalb vor allem die Themen beleuchtet, in denen die Kundinnen etwas kritischer geantwortet haben. Dabei sollte man aber die insgesamt sehr positiven Antworten nicht aus dem Blick verlieren!

Weiter ist zu beachten: Grundsätzlich wird bei solchen Befragungen im Gesundheitswesen sehr positiv geantwortet. Das bedeutet aber auch, dass 10 % nicht ganz zufriedene Frauen schon ein eher schlechtes Ergebnis darstellen können.

### 7.2 Die Befragung 2006

#### Soziodemografische Daten: Wer wurde befragt?

Die Frauen wurden nach dem Zufallsprinzip ausgewählt. 52% der Befragten waren Erstgebärende, 73 % waren stationär im Spital, davon 40 % über vier Tage. 1,6% der Betreuten waren alleinerziehend.

Tabelle 1: Erbrachte Leistungen

SS-kontr.	Haus-geburt	Geburt Geb.haus	Geburt Belegspital	Wo.-bett zu Hause	Wo.-bett Geb.-haus	Beratungen	Vorb.-Kurs
34%	9%	9%	14%	89%	5%	45%	30%

Bei 78 % der Frauen wurden die Leistungen von einer einzigen Person erbracht, bei 10% gab es eine Vertretung oder hat ein Team die Betreuung ausgeführt.

### **Was wurde gefragt?**

Die Frauen wurden zu folgenden Themen befragt:

Fachkompetenz der Hebamme

Organisatorische Aspekte

Betreuung während der Geburt, beim Stillen und bei Komplikationen

Informationsstand der Frau im Wochenbett

Geburtsvorbereitungskurs

Beratungen

### **Fachkompetenz der Hebamme**

Die Fachkompetenz der Hebamme wird hervorragend beurteilt. Die Frauen fanden die Hebamme sehr kompetent (95%) und haben ihr sehr vertraut (94 %). Die Hebammen gehen insgesamt sehr gut auf die Bedürfnisse der Frauen ein und nehmen sich Zeit für sie. Allerdings hatten 18% der Frauen das Gefühl, dass sie nicht ermutigt wurden, Fragen zu stellen. Kritik gab es an der fehlenden Unterstützung in der Rolle als Mutter (14%) bzw. Vater (27%) sowie am Einbezug der älteren Kinder (23%).

Die Frauen fühlten sich insgesamt sehr gut informiert, aber 19 % gaben an, nicht alle nötigen Informationen erhalten zu haben, um sich eine eigene Meinung bilden zu können. 10% waren nicht zufrieden mit der Informationsweitergabe an andere Dienste.

Im Bereich der Schmerzlinderung sind die Angaben schwer zu interpretieren. Die Frauen fanden, ihre Schmerzen würden sehr ernst genommen (93%), aber 33% waren unzufrieden mit dem Angebot an Möglichkeiten der Schmerzlinderung (z.B. Wickel, Massagen oder Medikamente. Dabei sind die Antworten der Rubrik ‚Schmerzlinderung war nicht nötig‘ NICHT mitgezählt).

### **Organisatorische Aspekte**

Die Frauen haben alle Auskünften und Termine rasch bekommen. 12 % sind mit der Erreichbarkeit der Hebammen unzufrieden und 13 % fanden, dass ihre Bedürfnisse bei der Terminplanung zu wenig berücksichtigt wurden.

### **Angaben zur Geburt**

Von den Frauen, die bei der Geburt von einer frei praktizierenden Hebamme betreut wurden, hatten je 5% das Gefühl, dass sie ihre Gebärposition nicht frei wählen konnten (ohne op. Eingriffe), ihr Wunsch bezüglich Dammschnitt nicht berücksichtigt wurde oder der Schnitt nicht notwendig war.

### **Informationsstand im Wochenbett**

Im Bereich der Information gibt es teilweise relativ hohe Unzufriedenheit, weshalb wir dieses Thema hier genauer darstellen: In Tabelle 2/Abbildung 2 wird gezeigt, in welchen Bereichen die Frauen nicht genügend Informationen haben. Dabei geht es in erster Linie um Themen, welche die Frau selbst betreffen.

Tabelle 2: Informationsstand im Wochenbett

Thema	Anteil nicht Vollzufriedener
Sexualität/Verhütung	44%
Beckenboden	41%
Gefühlsschwankungen	40%
Wachphasen, Schreien, Schlafen	37%
Körperl. Veränderungen Wochenbett	37%
Nachfolgende Betreuungsangebote	31%
Pflege des Kindes	20%
Stillen	17%

#### Widersprüchliche Informationen

20% der Frauen, die im Spital gebären und dann von einer FPH zu Hause betreut wurden, erhielten widersprüchliche Informationen zu den Themen Stillen, Pflege des Kindes und Ernährung. Sehr erfreulich ist jedoch, dass diese Probleme für 96 % der Frauen im Gespräch mit der frei praktizierenden Hebamme gelöst werden konnten.

#### Stillen

95% der Frauen wollten vor der Geburt stillen. Nach der Geburt konnten 91% in den ersten 10 Tagen stillen, 7% wollten, aber konnten nicht. Mit der Unterstützung durch die Hebammen sind die Frauen sehr zufrieden.

23% der Frauen wurde von der FPH empfohlen, vor dem Milcheinschuss Tee oder Zusatznahrung zu geben, weiteren 8% wurde dies von einer Spitalhebamme empfohlen. Insgesamt haben also 31% der Frauen vor dem Milcheinschuss zugefüttert.

#### Komplikationen

Die Frauen beurteilen den Umgang der Freipraktizierenden mit Komplikationen als sehr gut. Die Hebamme hat das Problem schnell erfasst, gut reagiert, die Situation souverän gemeistert und verfügt über das nötige Material. Allerdings sind 17 % unzufrieden mit der Zusammenarbeit mit anderen Diensten.

#### Geburtsvorbereitung

Im Bereich der Geburtsvorbereitungskurse gab es eine relativ hohe Unzufriedenheit. 48% der Frauen konnten das Gelernte nicht gut anwenden, 34% haben nicht die erhofften Informationen erhalten und 28% gaben an, dass die Hebamme den Stoff nicht gut vermitteln konnte.

#### Beratung

84% haben bei einer Beratung (Stillberatung oder andere) die Unterstützung erhalten, die sie brauchten. Zwischen den Sektionen gibt es grosse Schwankungen (zwischen 66% und 100% zufrieden); das lässt vermuten, dass hier noch einiges Verbesserungspotential liegt.

### **Partner**

Die Partner der Frauen waren sehr zufrieden mit der Betreuung von Frau und Kind, fühlten sich jedoch nicht immer genügend einbezogen (29% unzufrieden).

### **Freie Kommentare**

Fast alle der befragten Frauen nutzten die Möglichkeit zu Kommentaren, vor allem auf die Frage: „Was haben Sie am meisten an der Betreuung durch die Hebamme geschätzt?“ Die Frauen nannten hier hauptsächlich die fachliche, persönliche und soziale Kompetenz der Hebammen, und insbesondere ihre menschlichen Eigenschaften. Sie wird als Freundin, Mutter oder gar als Engel beschrieben, vielen ist es wichtig, dass sie selber Kinder hat und sich „mit Herz und Seele“ für die Kundin einsetzt, und zwar „Tag und Nacht“. Wichtig ist auch die Sicherheit durch die Begleitung der Hebamme und das Gefühl, „dass immer jemand da ist“ und für alle Fragen zur Verfügung steht. Am wenigsten geschätzt wurde es, wenn die Hebamme zu wenig Zeit hatte. Kritisiert wurde auch mehrfach die Dominanz, mit der die Hebamme versuchte, ihre Ansichten durchzusetzen statt die Meinung der Frau zu berücksichtigen. Probleme taten sich rund ums Stillen auf (obwohl 98% der Frauen bei den Fragen zur Ernährung des Kindes angaben, die Hebamme habe alles erklärt und alles Notwendige zum Stillen gezeigt). Viele Frauen äusserten das Bedürfnis nach längerer Begleitung.

Auf die Frage, zu welchen Themen noch schriftliche Informationen gewünscht worden wären, nannten die Frauen vor allem das Stillen sowie die Bereiche Rückbildung, Sexualität und Verhütung (die gleichen Themen wurden auch bei der Frage nach dem Informationsstand im Wochenbett am schlechtesten bewertet) und Informationen rund um die Betreuung des Babys.

## **7.3 Schlussfolgerungen**

Insgesamt lässt sich sagen, dass die Hebammen fachlich und sozial als sehr kompetent eingeschätzt werden. Die Frauen haben grosses Vertrauen und fühlen sich in guten Händen.

Die Kommunikation mit den Frauen ist sehr gut, aber die Zusammenarbeit mit anderen Diensten allgemein sowie insbesondere bei Verlegungen wegen Komplikationen könnte verbessert werden.

Entwicklungspotential gibt es im Bereich der Förderung der Autonomie (Ermutigung, Fragen zu stellen, Unterstützung, sich eine eigene Meinung bilden zu können) und der Berücksichtigung der Bedürfnisse (bei Terminabsprachen, dem Einbezug der Familie und bei Beratungen).

Verbesserungen sollten bei der Information der Wöchnerinnen bezüglich ihrer Person und der Veränderungen im Wochenbett erfolgen. Auch das Zufüttern vor Milcheinschuss sollte Beachtung finden.

Die Organisation ist gut, aber bessere Erreichbarkeit könnte die Zufriedenheit erhöhen.

In den Geburtsvorbereitungskursen sollte vermehrt auf die Informationsbedürfnisse der Frauen und einen guten Praxisbezug geachtet und pädagogische Überlegungen zur Wissensvermittlung angestellt werden.

Diese erste Kundinnenbefragung bietet den frei praktizierenden Hebammen konkrete Informationen über die Bedürfnisse ihrer Kundinnen, ihren Wissenstand und wie sie die Qualität der Hebammenleistungen beurteilen, und somit eine gute Basis für eine kontinuierliche, auf Fakten basierende Qualitätsentwicklung. Es wäre wünschenswert, wenn zu den aufgezeigten Themen mehr Wissen erarbeitet werden könnte, z.B. von Qualitätszirkeln oder Hebammen, die im Rahmen einer Fortbildung eine Abschlussarbeit machen.