



Sektion Bern Auswertung Kundinnenbefragung 2013

Liebe Sektionspräsidentin, liebe Sektionsmitglieder

Herzlichen Dank an alle frei praktizierenden Hebammen, die an der Kundinnenbefragung mitgemacht und die Fragebogen an ihre Frauen weitergeleitet haben.

Ich möchte euch nachfolgend einige Gedanken zu den Resultaten der Kundinnenbefragung 2013 für eure Sektion mitteilen. Diese Beobachtungen können als Grundlage für die sektionsinterne Diskussion der Resultate mit den frei praktizierenden Hebammen verwendet werden. Ich möchte, dass ihr mir nach dem Besprechen der Resultate innerhalb der Sektion mitteilt, ob ihr euch auf Grund der Resultate mit einem Thema vertieft auseinandersetzen werdet oder ob ihr Massnahmen definieren werdet.

Wichtig ist aus meiner Sicht, dass bei der Besprechung der Sektionsresultate nicht nur Schwachpunkte sondern auch positive Punkte (Stärken der Sektion) erwähnt werden. Bei den Schwachstellen ist es sinnvoll, zuerst eine Auflistung zu machen und nachher zu entscheiden, wo der Handlungsbedarf am grössten ist, oder wo mit einfachen Mitteln am meisten erreicht werden kann. Die Potenzialanalyse dient als gute Übersicht, in welchen Bereichen eine grössere oder geringere Unzufriedenheit im Vergleich zum Mittelwert aller Sektionen besteht. Interessant ist auch, ob die nach der letzten Kundinnenbefragung getroffenen Massnahmen eine Verbesserung bei der Befragung 2013 bewirkt haben.

Zu beachten ist, dass es gegenüber der letzten Befragung einige kleinere Änderungen gegeben hat. Erstens die Anzahl der befragten Hebammen ist nicht mehr für alle Sektionen gleich, sondern beträgt 20% der frei praktizierenden Hebammen der Sektion (mindestens sieben Hebammen). In eurer Sektion waren das 60 Hebammen. Zweitens wurden einige Fragen des Fragebogens umformuliert damit sie eindeutiger zu verstehen sind. Dies betrifft die Fragen: 7, 8, 9, 11, 12, 13, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 33, 37, 38, 44, 52.

Positive Punkte der Sektion:

- In der Potentialanalyse zeigt die Sektion in folgendem Bereich bessere Werte als der Mittelwert aller Sektionen: Fragen zur Geburt.
- Im Bereich Geburtsvorbereitung konnte der Unzufriedenheitsindex in der Potentialanalyse im Vergleich zur letzten Befragung deutlich gesenkt werden.
- Eine Verbesserung des Unzufriedenheitsindex erfolgte vor allem bei folgenden Fragen: Frage 7 (Bereich Schmerzbehandlung), Frage 13 (Bereich Umgang, Miteinbezug), Frage 28 (Informationsstand im Wochenbett), Frage 49 (Bereich Komplikationen), Fragen 51 und 52 (Bereich Geburtsvorbereitung).

Bereiche in denen Verbesserungspotential besteht:

- Die Rücklaufquote ist von 70.5% auf 65.6% gesunken. Sie ist aber immer noch über dem Durchschnitt aller Sektionen von 61%.
- In der Potentialanalyse zeigt die Sektion in vielen Bereichen Werte, die knapp unter dem Mittelwert aller Sektionen liegen. Die Sektion hat keinen Wert, der im Vergleich zum Mittelwert aller Sektionen deutlich abfällt.
- Im Vergleich zur letzten Befragung hat sich die Sektion in der Potentialanalyse vor allem in den Bereichen Fragen zur Geburt und Informationen für die Zeit danach verschlechtert
- Im Vergleich zu der letzten Befragung weisen folgende Fragen einen schlechteren Unzufriedenheitsindex auf: Frage 29 (Bereich Informationsstand im Wochenbett), Frage 33 (Bereich Informationen für die Zeit danach), Frage 41 (Bereich Wochenbettbetreuung).

Bern, 21. August 2014, Ella Benninger Qualitätsbeauftragte fpH