

Kundinnenzufriedenheit Hebammenverband Auswertung

Kapitel 2.1

EINFÜHRUNG INS MESSSYSTEM

Dieses Kapitel wird Sie mit folgenden Abschnitten in das Messsystem und in die Auswertung einführen:

1. Berechnung des Unzufriedenheits-Index
2. Benchmarking: Erläuterungen zur Darstellung
3. Potenzial-Analyse: Erläuterungen zur Darstellung

I. Berechnung des Unzufriedenheits-Index

Der Hauptteil des Fragebogens besteht aus **Ratingfragen**. Hier müssen die Befragten eine Bewertung ihrer Erfahrungen vornehmen. Dafür stehen Ihnen jeweils vier Kästchen zwischen zwei Adjektiven zur Auswahl, welche die best- resp. schlechtestmögliche Einschätzung beschreiben.

Für den institutionsexternen und -internen Vergleich ist es sinnvoll, aus den einzelnen Antworten für jede Frage einen Index zu berechnen. Auch für Zeitreihen (Längsschnitt) ist die Darstellung eines Index viel übersichtlicher.

Wir berechnen für jede Frage einen Unzufriedenheits-Index. Dieser soll im besten Fall 0, im schlechtesten Fall 100 ergeben. Da auf dem Fragebogen die einzelnen Antwort-Kästchen nicht einzeln angeschrieben oder sonst irgendwie bewertet sind, kann für die Berechnung die folgende Formel verwendet werden:

<i>beste Antwort</i>	++	A Antworten	0 Unzufriedenheits-Punkte
	+	B Antworten	33.33 Unzufriedenheits-Punkte
	-	C Antworten	66.66 Unzufriedenheits-Punkte
<i>schlechteste Antwort</i>	--	D Antworten	100 Unzufriedenheits-Punkte

→ Unzufriedenheits-Index = $(A*0 + B*33.33 + C*66.66 + D*100) / (A+B+C+D)$

Darstellung 1: Formel zur Berechnung des *Unzufriedenheits*-Index für jede Frage

Mathematisch ist der oben beschriebene Unzufriedenheits-Index mit einem analog dazu berechneten Zufriedenheits-Index identisch. Vor allem zwei Gründe sprechen aber für die Verwendung eines Unzufriedenheits-Index. Hohe Zufriedenheitswerte sind üblich. Deshalb ...

- ... ist eine Darstellung von Unzufriedenheits-Säulen übersichtlicher.
- ... könnte bei der Diskussion von Zufriedenheitswerten auch bei überdurchschnittlich schlechten Resultaten leicht irrtümlich der Eindruck entstehen, dass aus Antwortendensicht wenig Verbesserungsbedarf besteht. Ein Unzufriedenheits-Index von 20 und ein Zufriedenheits-Index von 80 sind mathematisch zwar identisch, psychologisch aber überhaupt nicht!

2. Benchmarking: Erläuterungen zur Darstellung

Die nachfolgenden Grafiken und Tabellen verwenden folgende Kennwerte:

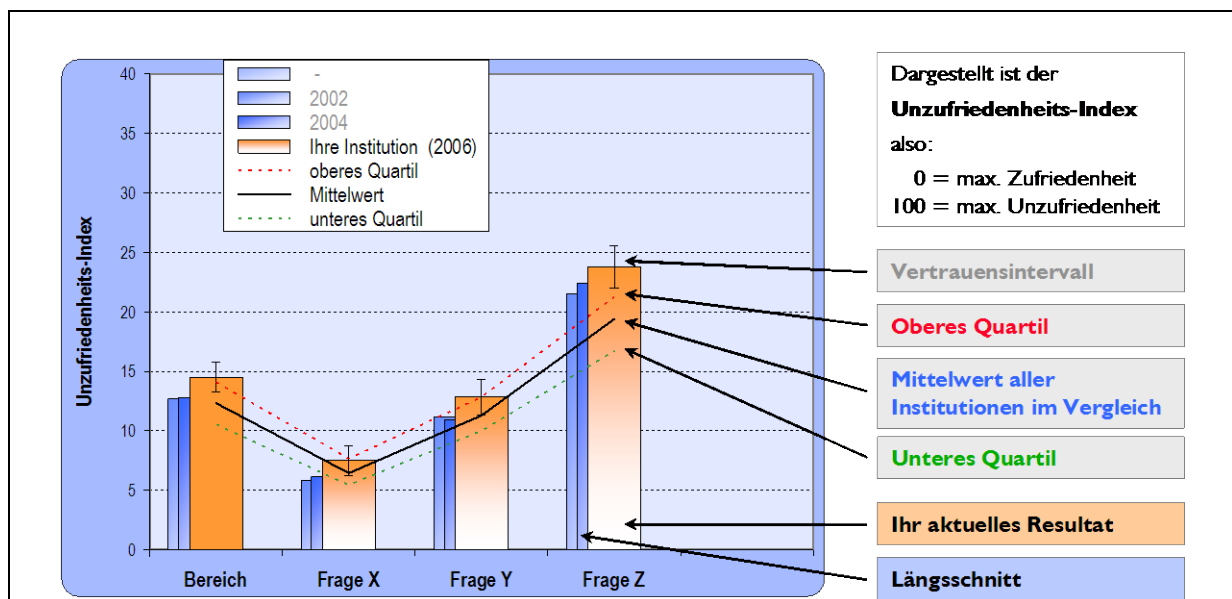
- Die Antworten werden auf einer **Skala** von 0 bis 100 dargestellt, wobei 0 maximale und 100 minimale Zufriedenheit bedeutet.
- Die einzelnen Fragen sind zu **Kriterien**, die Kriterien zu **Bereichen** und die Bereiche zu einer **Gesamtzufriedenheit** zusammengefasst.
- Der **Mittelwert** bezieht sich auf die für den jeweiligen Vergleich verwendeten Institutionen.
- Die Grenzwerte **oberes Quartil** und **unteres Quartil** geben den Mainstream an: Die Werte von 50% der teilnehmenden Institutionen bewegen sich dazwischen. Überschreiten die Werte Ihrer Institution das obere Quartil, gehören Sie zu jenem Viertel der Institutionen mit den höchsten Unzufriedenheitswerten im Vergleich. Unterschreiten Ihre Werte das untere Quartil, gehört Ihre Institution zu jenem Viertel mit den besten Werten im Vergleich.

Besonderheit bei der Kundinnenbefragung des Hebammenverbandes:

Für den Gesamtverband ist kein externer Vergleich möglich¹ und für den Vergleich der Sektionen werden als Grenzwerte nicht die Quartile angegeben, vielmehr werden die erreichten **Höchst- und Tiefstwerte** angezeigt (Wert der Sektion mit der maximalen bzw. minimalen Unzufriedenheitsäußerung).

- Das **Vertrauensintervall** charakterisiert die Verlässlichkeit der Stichprobe für den entsprechenden Wert Ihrer Institution. Das Vertrauensintervall wurde für diese Erhebung auf 90% festgelegt: Würde dieselbe Messung unter unveränderten Bedingungen, aber mit anderen Befragten in Ihrer Institution 100 mal durchgeführt, so lägen wahrscheinlichkeits-theoretisch 90% aller Resultate in jenem Bereich, der durch das Vertrauensintervall beschrieben wird. Das Vertrauensintervall zeigt also die Messunschärfe.

Die nächste Grafik erklärt an einem Beispiel die Benchmarking-Darstellung.



Darstellung 2 : Darstellung des Unzufriedenheits-Index

¹ Der Mittelwert ist nur für die Auswertung der Sektionen vorhanden (siehe auch Grafik), für den Verband existiert kein externer Vergleich.

3. Potenzial-Analyse: Erläuterungen zur Darstellung

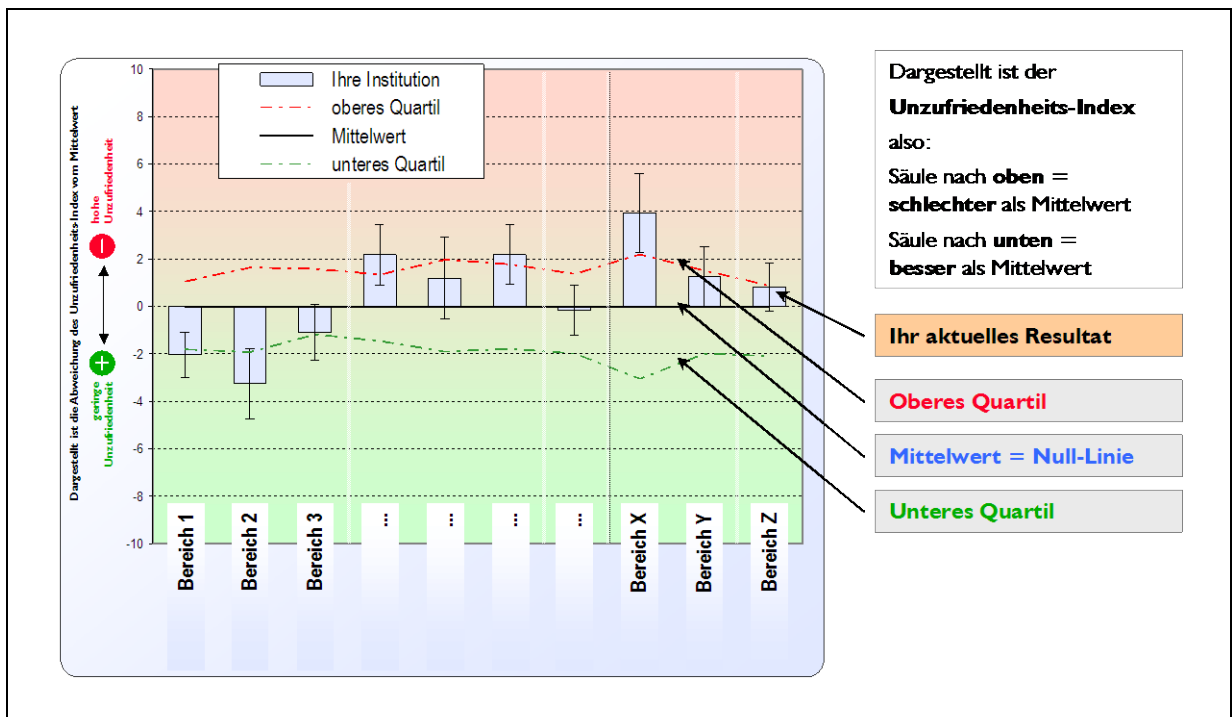
Die Potenzial-Analyse zeigt die Abweichung der Unzufriedenheitswerte Ihrer Institution vom Mittelwert der Vergleichsinstitutionen auf. Die Potenzial-Analyse gibt somit einen sehr anschaulichen Überblick über die Stärken oder Verbesserungspotenziale in den einzelnen Themenbereichen.

²

In der Grafik bedeuten ...

- **Säulen nach unten**, dass die Antwortenden Ihrer Institution **zufriedener** sind als die Antwortenden der Vergleichsinstitutionen
- **Säulen nach oben**, dass die Antwortenden Ihrer Institution **unzufriedener** sind als die Antwortenden der Vergleichsinstitutionen

Die folgende Grafik erklärt an einem Beispiel die Potenzial-Analyse-Darstellung.



Darstellung 3 : Beispiel einer Potenzial-Analyse

² In Ermangelung der fehlenden Vergleichsinstitutionen ist diese Auswertung nur für die Sektionen vorhanden.

**Kundinnenzufriedenheit Hebammenverband
Auswertung**

Kapitel 2.2

AUSWERTUNGSSYSTEMATIK

Einleitung

In diesem Kapitel wird anhand einer ersten Übersicht dargestellt, wie die einzelnen Fragen aufgrund ihres inhaltlichen Zusammenhanges in verschiedene Bereiche (z.B. Qualität, Menschlichkeit) gegliedert werden.

Bereich Kompetenz 1: Eingehen auf Bedürfnisse

- Frage 1 Ist die Hebamme auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse eingegangen?
 Frage 2 Hat die Hebamme sich Zeit für Sie genommen?
 Frage 3 Wurden Sie ermutigt, Fragen zu stellen?
 Frage 4 Wurden Ihre Fragen klar und verständlich beantwortet?
 Frage 5 Hat die Hebamme Ihre Probleme und Schwierigkeiten aufgenommen?
 Frage 18 Ist es vorgekommen, dass die Hebamme Ihre Entscheidung oder Ihren Wunsch nicht berücksichtigt hat?

Bereich Kompetenz 2: Schmerzbehandlung

- Frage 6 Hat die Hebamme Ihre Schmerzen ernst genommen?
 Frage 7 Hat die Hebamme Ihnen in der Schwangerschaft Möglichkeiten der Schmerzlinderung) angeboten?
 Frage 8 Hat die Hebamme Ihnen während der Geburt Möglichkeiten der Schmerzlinderung angeboten?
 Frage 9 Hat die Hebamme Ihnen im Wochenbett Möglichkeiten der Schmerzlinderung angeboten?

Bereich Kompetenz 3: Umgang, Miteinbezug

- Frage 11 Hat die Hebamme Sie in Ihrer Rolle als Mutter unterstützt?
 Frage 12 Wurde der Vater in seiner Rolle unterstützt und miteinbezogen?
 Frage 13 Wurden ältere Kinder ihrem Alter gemäss miteinbezogen?
 Frage 14 War die Hebamme liebevoll im Umgang mit dem Neugeborenen?

Bereich Kompetenz 4: Information Allgemein

- Frage 15 Hat die Hebamme andere an Ihrer Betreuung Beteiligte gut informiert?
 Frage 16 Hat die Hebamme Sie über sämtliche Handlungen informiert, bevor sie sie ausführte?
 Frage 17 Hat Ihnen die Hebamme alle nötigen Informationen gegeben, damit Sie sich eine eigene Meinung bilden konnten?

Bereich Kompetenz 5: Kompetenz und Vertrauen

- Frage 10 Hat die Hebamme Ihre Intimsphäre geschützt?
 Frage 19 War die Hebamme kompetent?
 Frage 20 Haben Sie der Hebamme vertraut?

Bereich Organisation (Erreichbarkeit, Flexibilität)

- Frage 21 War die Hebamme jederzeit telefonisch zu erreichen oder hatte eine Vertretung organisiert?
 Frage 22 Haben Sie alle Auskünfte und Termine rasch bekommen?
 Frage 23 Hat die Hebamme sich mit den Terminen der Hausbesuche nach Ihren Bedürfnissen gerichtet?

Bereich Fragen zur Geburt

- Frage 24 Konnten Sie Ihre Gebärlage frei wählen?
 Frage 25 Falls Sie vor der Geburt mitgeteilt haben, ob Sie einen Dammschnitt möchten: Wurde Ihrem Wunsch entsprochen?
 Frage 26 Wenn bei Ihnen ein Dammschnitt vorgenommen wurde: Haben Sie das Gefühl, dass der Dammschnitt notwendig war?

Bereich Informationsstand im Wochenbett

- Frage 27 Info über Stillen (Ernährung, Positionen, Stillprobleme usw.)
 Frage 28 Info über Wachphasen, Schreien, Schlafen des Kindes
 Frage 29 Info über Pflege des Kindes
 Frage 30 Info über Umgang mit körperlichen Veränderungen im Wochenbett
 Frage 31 Info über Möglichkeiten den Beckenboden zu schützen/zu stärken

Bereich Information für die Zeit danach

- Frage 32 Hat die Hebamme Sie aufmerksam gemacht auf mögliche starke Gefühlsschwankungen?
 Frage 33 Hat die Hebamme Sie einfühlsam beraten, was Sexualität und Verhütung betrifft?
 Frage 34 Hat die Hebamme Sie über ergänzende oder nachfolgende Betreuungsangebote informiert?

Ernährung des Kindes:

- Frage 35 Hatten Sie vor der Geburt Ihres Kindes vor zu stillen?
 Frage 36 Konnten Sie ihr Kind in den ersten 10 Tagen nach der Geburt stillen?
 Frage 37 Wenn Sie stillen wollten: Hat die Hebamme Ihre Stillmotivation gefördert?
 Frage 38 Wenn Sie gestillt haben: Hat die Hebamme Ihnen gezeigt, was Sie über das Stillen wissen müssen?
 Frage 39 Von wem wurde empfohlen Tee/Zusatznahrung zu geben?
 Frage 40 Welche Methode wurde empfohlen?

Bereich Wochenbettbetreuung

- Frage 41 Widersprüchliche Infos zum Stillen
 Frage 42 Widersprüchliche Infos zur Pflege des Kindes
 Frage 43 Widersprüchliche Infos zur Ernährung
 Frage 44 Falls ja, konnten Sie diese Widersprüche mit der Hebamme besprechen und wurde für Sie eine gute Lösung gefunden?

Bereich Komplikationen

- Frage 45 Hat die Hebamme das Problem / die Probleme erfasst?
 Frage 46 Hat sie schnell reagiert?
 Frage 47 Hat sie schwierige Situationen souverän gemeistert?
 Frage 48 Verfügte sie über das nötige Material, um auf schwierige Situationen reagieren zu können?
 Frage 49 Falls eine Verlegung stattgefunden hat: Hat die Hebamme gut mit den anderen beteiligten Diensten zusammengearbeitet?

Bereich Geburtsvorbereitung

- Frage 50 Haben Sie die Informationen erhalten, die Sie sich erhofft haben?
 Frage 51 Konnte die Hebamme den Stoff gut vermitteln?
 Frage 52 Konnten Sie das Gelernte gut anwenden?

Bereich Beurteilung durch Partner

- Frage 57 Wie haben Sie als Partner die Betreuung Ihrer Frau und Ihres Kindes erlebt?
 Frage 58 Wurden Sie als Partner von der Hebamme in die Pflege des Kindes miteinbezogen?
 Frage 59 Hatten Sie als Partner die Möglichkeit, Ihre Fragen zu stellen?