

Dank Patientenumfragen : Homöopathie und Entspannungsbad

Autor(en): **Seitz, Judith / Günthard, Barbara**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Schweizer Hebamme : offizielle Zeitschrift des Schweizerischen Hebammenverbandes = Sage-femme suisse : journal officiel de l'Association suisse des sages-femmes = Levatrice svizzera : giornale ufficiale dell'Associazione svizzera delle levatrici**

Band (Jahr): **96 (1998)**

Heft 12

PDF erstellt am: **08.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-950232>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

► Dank Patientinnen und Hebammen Homöopathie und

Alle Patientinnen und Patienten des Universitätsspitals Zürich erhalten ungefähr drei bis vier Wochen nach Abschluss der Behandlung den Fragebogen «Patientenumfrage» nach Hause zugestellt. Dieser ist ein Evaluationsinstrument für Leistung und Qualität des Angebots am USZ und hat auch auf der Gebärabteilung schon viele Verbesserungen ausgelöst.

**Judith Seitz,
Barbara Günthard**

UNSER Bereich Geburtshilfe umfasst eine Bettenstation mit 26 Betten für Risikoschwangere, eine Gebärabteilung mit etwa 1900 Geburten sowie das Ambulatorium für pränatale Diagnostik. Zuständig für die Gebär- und Pränatalabteilung sind Clara Bucher und Judith Seitz, Leiterinnen Hebammen, sowie Barbara Günthard, Stationsleiterin der Pränatalabteilung.

Fragebogen

Mit dem Fragebogen werden unsere Klientinnen gebeten, ihre Zufriedenheit oder Unzufriedenheit mit Organisation und Personal, Pflege, Behandlung und Betreuung, mit Diensten und

Leistungen, mit dem Essen, dem Zimmer und mit dem Grad der Aufmerksamkeit, der ihren Anliegen entgegengebracht wurde, auszudrücken und weitere Vorschläge und Anliegen zu melden. Nach Rücksendung des Bogens an die Verwaltungsdirektion nimmt sich die Patientenberaterin sofort dringlicher Rückmeldungen an. Diese werden auch dem Verwaltungsdirektor zur Kenntnis gebracht. Alle Rückmeldungen werden nach ihrer Auswertung und Registrierung an die verschiedenen Abteilungen verteilt. Die Leiterinnen Hebammen und die Stationsleiterin bearbeiten die Auswertungen und leiten sie anschliessend dem Klinikdirektor und der Leitenden Pflegedienst weiter.

Umgang mit erfreulichen Rückmeldungen

Solche Rückmeldungen werden allen Mitarbeiterinnen zur Ansicht aufgelegt. Wird eine Mitarbeiterin mit Namen erwähnt, so erhält sie den Bogen persönlich von den Leiterinnen zur Ansicht. Positive Rückmeldungen loben beispielsweise das persönliche Engagement von Pflegenden und Hebammen und ihre fachliche Kompetenz, die individuelle Berücksichtigung von Wünschen, Unterstützung in schwierigen

Lebenssituationen oder das Angebot der Geburtsvorbereitung direkt am Bett in der Pränatalstation. Andere Klientinnen freuen sich über den Einsatz alternativer Methoden wie Homöopathie, Wickel, Essenzen und Massagen an einem Universitätsspital, über die schöne Aussicht auf Stadt und Berge oder den eigenen Fernseher an jedem Bett.

Umgang mit kritischen Rückmeldungen

Wird Kritik laut, so versuchen wir in der Regel nachzuvollziehen, wer in der entsprechenden Situation oder bei der Betreuung beteiligt war, und klären dann mit der beteiligten Mitarbeiterin die Situation. Mit Namen erwähnte Mitarbeiterinnen werden von der Stationsleiterin oder Leiterin Hebammen auf die geschilderte Situation angesprochen. Allgemeingehaltene Rückmeldungen sind auch wieder für alle Mitarbeiterinnen einsehbar. Kritikpunkte betreffen beispielsweise die Essenszeiten, die engen Platzverhältnisse in den Dreibettzimmern oder unterschiedliche Meinungen und Therapievorstellungen zwischen Ärzten/Ärztinnen, Pflegepersonal/Ärztinnen und Pflegepersonal/Pflegepersonal.

Bei personenbezogenen Negativmeldungen schaut die Stationsleiterin oder die Leiterin Hebammen den Bogen zusammen mit der betroffenen Mitarbeiterin an. Die Mitarbeiterin hat Gelegenheit zu einer Stellungnahme. Das Gespräch soll die Akzeptanz der Mitarbeiterin gegenüber der Rückmeldung unterstützen und sie zur vertieften Reflexion ihres Handelns führen. Anschliessend nimmt die betroffene Mitarbeiterin oder die Leiterin mit der Frau telefonisch Kontakt auf. Sie dankt



Barbara Günthard-Uhl, Hebamme/AKP, seit 1996 Stationsleiterin der Pränatalstation, Klinik für Geburtshilfe, USZ.



Judith Seitz, Hebamme/AKP, seit 1994 Leiterin Hebammen (im Kollektiv) an der Klinik für Geburtshilfe, USZ.

ntenumfrage

Entspannungsbad

Susanna Hufschmid



Positive Rückmeldungen von Klientinnen sind für Hebammen ein Hinweis auf die Qualität ihrer Leistung und ihres Engagements.

der Frau für die Rückmeldung und beendet das klärende Gespräch gegebenenfalls mit einer persönlichen Entschuldigung. Die Frau fühlt sich so respektiert und mit ihrem Problem ernstgenommen.

Die Aussagen der Fragebogen ermöglichen uns deshalb eine kontinuierliche Überprüfung unserer Leistungen. Wir erhalten Auskunft über Fragen wie:

- Entspricht unsere Spitalleistung den Vorstellungen von Frauen, Paaren, der Bevölkerung?
- Wie ist unser pflegerisches, geburts-hilfliches Angebot?
- Unser ärztliches Angebot?
- Unsere betriebliche Organisation?

Viele Verbesserungen

Wir können mit dem Instrument des Fragebogens immer wieder aufgezeigt

te Unzulänglichkeiten des Betriebes erfassen, in der interdisziplinären Diskussion aufnehmen und anschliessend Verbesserungen umsetzen. Dazu gibt es etliche Beispiele aus unserem Bereich: Nach intensiven Gesprächen mit der ärztlichen Leitung konnten wir dem Wunsch vieler Frauen und Pflegenden/Hebammen nachkommen, nach Möglichkeit Komplementärmedizin in der Geburtshilfe einzusetzen. Auch waren die Rückmeldungen von Frauen, welche ein Entspannungsbad unter der Geburt vermisst hatten, ein wichtiger Auslöser dafür, dass 1997 der Umbau von zwei Gebärdzimmern nach neustem Stand ermöglicht wurde. Immer wieder äussern sich Schwangere darüber, dass Dreibettzimmer zu klein sind und wegen Besuchern sehr viel Unruhe herrscht. Wir versuchen deshalb so lange wie mög-

lich, die Zimmer nur mit zwei Frauen zu belegen. Diesem Umstand könnte in Zukunft beim Bau von neuen Zimmern Rechnung getragen werden. Ebenso wurde wiederholt auf ein fehlendes Fernsehgerät hingewiesen, was zur Folge hatte, dass 1997 in allen Zimmern Fernsehgeräte installiert wurden. Da die Essenszeiten auch immer wieder ein Thema sind, sollen diese ab 1999 optimiert werden.

Solche Anpassungen geschehen natürlich nicht von heute auf morgen. Verbesserungsvorschläge, Anregungen, Wünsche und Probleme kritischer Kunden werden durch die Verwaltungsdirektion aufgenommen und an die Marketinggruppe weitergeleitet, welche die interdisziplinäre Diskussion führt.

Konkret heisst das, dass alle Mitarbeitenden täglich an der bestmöglichen Qualität an ihrem Arbeitsplatz mitbeteiligt und dafür mitverantwortlich sind. Wir haben alle die Möglichkeit, notwendige Anpassungen in unserem Arbeitsumfeld wahrzunehmen und umzusetzen. Wie wichtig bei diesem Prozess schriftliche oder mündliche Rückmeldungen sind, und dass sie alle zu einer Reflexion unserer Arbeitsqualität anregen, ist uns oftmals nicht bewusst. ◀

Literatur

Hanspeter Wengle, Grundlagen des Qualitätsmanagement im Spital.

Schriftenreihe der Schweizerischen Gesellschaft für Gesundheitspolitik SGGP, Nr. 57, Muri 1998.

Erhältlich bei:
Zentralsekretariat SGGP,
Telefon 031 952 66 55.
Fr. 34.- für Mitglieder,
Fr. 46.- für Nichtmitglieder.