

# **Evaluation II Familystart Zürich**

## **Abschlussbericht**

Piroska Zsindely, MSc  
Susanne Grylka-Bäschlin, Prof. Dr.

Im Auftrag von  
Familystart Zürich

September 2021

Forschungsstelle  
**Hebammen-  
wissenschaft**

### **Finanzierung und Unterstützung**

Die Mittel für die Evaluation wurden Familystart Zürich vom gemeinnützigen Fonds des Kantons Zürich bereitgestellt.



**Kanton Zürich**  
**Gemeinnütziger Fonds**

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Hintergrund</b>	<b>6</b>
	1.1 Die ambulante Wochenbettbetreuung	6
	1.2 Familystart Zürich	6
	1.3 Ziele der Evaluation	7
<b>2</b>	<b>Methode</b>	<b>8</b>
	2.1 Evaluation Anmelde- und Vermittlungsprozess und Eruiierung von Weiterentwicklungsmöglichkeiten	8
	2.1.1 Datenaufbereitung und Datenanalyse	8
	2.2 Vermittlungszeiten	8
	2.2.1 Datenaufbereitung und Datenanalyse	8
	2.3 Ethische Aspekte	9
<b>3</b>	<b>Ergebnisse</b>	<b>9</b>
	3.1 Anmelde- und Vermittlungsprozess und Weiterentwicklungsmöglichkeiten	9
	3.1.1 Gründe für die Mitgliedschaft bei Familystart Zürich	9
	3.1.2 Erleben des Anmelde- und Vermittlungsprozess	10
	3.1.3 Optimierungsmöglichkeiten des Anmelde- und Vermittlungsprozesses	14
	3.1.4 Weiterentwicklung	18
	3.2 Vermittlungszeiten 2020	21
	3.2.1 Merkmale Nutzerinnen Familystart Zürich in 2020	21
	3.2.2 Anmeldungen und Anmeldezeitpunkte	22
	3.2.3 Vermittlungszeit	24
	3.2.4 Geburtsklinik der Nutzerinnen	25
	3.3 Synthese der Ergebnisse	26
<b>4</b>	<b>Diskussion</b>	<b>26</b>
	4.1 Anmelde- und Vermittlungsprozess	27
	4.2 Vermittlungszeiten und -Zeitpunkt	27
	4.3 Verbesserungs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten	28
	4.3.1 Netzwerkarbeit	28
	4.3.2 Dem Bedürfnis nach Informationen gerecht werden	29
	4.4 Stärken und Limitationen der Evaluation	30
	4.5 Empfehlungen	30
	4.6 Schlussfolgerungen	31
	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>32</b>
<b>5</b>	<b>Anhang: Interviewleitfaden</b>	<b>34</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Verteilung der Geburtsmodi der Nutzerinnen 2020.....	21
Abbildung 2 Die häufigsten Nationalitäten der Nutzerinnen in 2020.....	22
Abbildung 3 Parität der Nutzerinnen in 2016 und 2020 .....	22
Abbildung 4 Anmeldungen pro Monat in 2016 und 2020 .....	23
Abbildung 5 Anmeldungen in der Schwangerschaft und nach der Geburt in 2016 und 2020 .....	24
Abbildung 6 Dringlich zu vermittelnde Fälle in 2020 .....	24
Abbildung 7 Prozentualer Anteil der Frauen pro Kategorie der Vermittlungsdauer .....	25

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 Verteilung der Anmeldungen nach Tageszeit .....	23
Tabelle 2 Verteilung der Nutzerinnen auf die Spitäler 2016 und 2020 .....	26

## Zusammenfassung

**Hintergrund:** Der gemeinnützige Verein Familystart Zürich wurde 2015 gegründet und setzt sich für die Sicherstellung der postpartalen Versorgung durch Hebammen und Pflegefachfrauen im Kanton Zürich ein. Er arbeitet dabei mit fünf Spitalpartnern im Raum Zürich und Winterthur, für welche er eine Vermittlungsgarantie gewährt. Familystart Zürich verfügt über eine webbasierte Applikation, die genutzt wird, um die Familien anzumelden und zu vermitteln. Nach einer ersten externen Evaluation 2018 werden in einer zweiten Evaluation folgende Themen beleuchtet: das Benutzererleben der Webapplikation sowie das Erleben des Anmelde- und Vermittlungsprozesses durch die betroffenen Stakeholder, die Eruierung von Optimierungs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten sowie der Vergleich der Vermittlungszeiten 2020 mit den Daten der letzten Evaluation.

**Methode:** Die Evaluation wurde in zwei Modulen durchgeführt: Modul 1 beinhaltete teilstrukturierte Einzelinterviews und ein Fokusgruppengespräch mit Stakeholdern von Familystart Zürich. Je fünf Elternteile, Vereinsmitglieder, Spitalpartnervereinerinnen und die Geschäftsstelle von Familystart Zürich wurden befragt. Die Interviews wurden transkribiert und mittels qualitativer Inhaltsanalyse ausgewertet. Modul 2 beinhaltet die Auswertung der Anmeldedaten aller Familien, die zwischen dem 01.01.2020 und 31.12.2020 bei Familystart Zürich angemeldet wurden oder sich selbst angemeldet hatten. Die quantitativen Daten wurden deskriptiv mit dem Statistikprogramm R 4.0.3 ausgewertet.

**Ergebnisse:** Die Aussagen der befragten Stakeholder wurden in vier Hauptkategorien mit jeweils mehreren Unterthemen zusammengefasst: «Gründe für Mitgliedschaft bei Familystart Zürich», «Erleben des Anmelde- und Vermittlungsprozesses», «Optimierungsmöglichkeiten des Anmelde- und Vermittlungsprozesses und «Weiterentwicklung». Die befragten Nutzerinnen und Nutzer von Familystart Zürich zeigten grosses Vertrauen in den Anmelde- und Vermittlungsprozess, sie wünschten sich aber teilweise, dass der Prozess transparenter wäre und dass sie bereits vor den Vermittlungen einen Eindruck der Vereinsmitglieder erhalten könnten. Als wichtig erwies sich im Prozess der Informationsaustausch über die zu vermittelnden Fälle zwischen den beteiligten Stakeholdern. Es besteht ein deutlicher Bedarf, diesen auszubauen. Die Netzwerkarbeit von Familystart Zürich wird durch die Vereinsmitglieder sehr geschätzt und in diesem Bereich erkannten die Stakeholder viel Entwicklungspotenzial. Die bestehende Webapplikation wurde durch die Vereinsmitglieder mehrheitlich für nützlich befunden, zeigt aber im Bereich der Tätigkeiten der Geschäftsstelle Weiterentwicklungsbedarf. Weiter konnten Daten von 3'311 Familien, die über Familystart Zürich angemeldet wurden, ausgewertet werden. Das Durchschnittsalter der Frauen lag bei 32.5 Jahren, sie waren zu zwei Dritteln Erstgebärende und über 90% hatten ihr Kind in einem Partnerspital geboren. Die Mehrheit der Frauen war ausländischer Herkunft. Im Vergleich zu 2016 zeigte sich die Verschiebung von der mehrheitlich nachgeburtlichen Anmeldung zur Anmeldung mehrheitlich noch während der Schwangerschaft. Die mediane Vermittlungszeit verbesserte sich von über 26 Stunden im Jahr 2016 zu wenig mehr als 4 Stunden im Jahr 2020.

**Diskussion und Empfehlungen:** Das Vertrauen in den Anmelde- und Vermittlungsprozess von Familystart Zürich durch die Stakeholder kann als gross beurteilt werden und wurde durch die kurzen Vermittlungszeiten auch bestätigt. Vier Hauptempfehlungen wurden formuliert: 1) Es wird empfohlen, das etablierte Angebot von Familystart Zürich unbedingt aufrecht zu erhalten. 2) Dem Bedürfnis nach erhöhter Transparenz und Nahbarkeit der Vereinsmitglieder wird empfohlen mithilfe der Weiterentwicklung der IT-Strukturen nachzukommen. Nach erfolgter Vermittlung einer Hebamme könnte ein Steckbrief dieses für die Familie nahbarer machen. 3) Es wird empfohlen, die bereits aufgewendeten Ressourcen der Netzwerkarbeit weiter auszubauen und neben dem interdisziplinären Vereinsnetzwerk auch lokale Netzwerke für die Familien zu fördern. 4) Schliesslich zeigte sich, dass die vorhandenen IT-Strukturen den gesteigerten Anforderungen des Vereins nicht mehr gerecht werden können. Es wird die Weiterentwicklung zu einem Content Management System empfohlen, welches dem Verein ermöglicht, eigenständig Qualitätsmanagement durchzuführen sowie Nutzeroberfläche und Inhalte selbstständig zu bearbeiten.

# 1 Hintergrund

Gemäss Weltgesundheitsorganisation ist die Zeit nach der Geburt für Mutter und Kind eine vulnerable Phase und im Kontinuum von Schwangerschaft, Geburt und Wochenbett die in Bezug auf die Versorgung am meisten vernachlässigte (World Health Organization, 2013). Die Betreuung im Wochenbett durch qualifiziertes Gesundheitspersonal vermindert das Risiko von postpartalen Depressionen, unterstützt die Elternwerdung, den Stillerfolg, die Gesundheit von Mutter und Kind und reduziert die Notwendigkeit, dass Eltern mit ihren Neugeborenen auf einer Notfallstation vorstellig werden. Zusätzliche Bedeutung findet die Betreuung im Wochenbett auch für die Möglichkeit der chancengerechten Entwicklung der betreuten Kinder im Sinne einer lückenlosen Unterstützung nach Spitaliaustritt bei Überführung in die Angebote der frühen Förderung.

## 1.1 Die ambulante Wochenbettbetreuung

In der Schweiz wird die Betreuung durch Hebammen für Frauen und Neugeborene zu Hause im Wochenbett bis zum 56. Tag nach der Geburt durch die obligatorische Krankenversicherung vergütet (BAG, 2020). Abgerechnet werden können, je nach mütterlicher Anamnese, 10 bis 16 Hausbesuche. Ergänzend werden ohne ärztliche Verordnung drei Stillberatungen durch die obligatorische Krankenversicherung übernommen. Die Betreuung übernehmen freipraktizierende Hebammen und mit ärztlicher Verordnung auch freipraktizierende Pflegefachfrauen. Im Jahr 2020 waren in der Schweiz 1'775 Hebammen freipraktizierend tätig, welche gemeinsam 83'715 Wöchnerinnen in durchschnittlich 7.9 Hausbesuchen betreuten (Grylka-Bäschlin & Borner, 2021). Die Dauer der Spitaliaufenthalte für Geburt und Wochenbett haben in den letzten Jahren kontinuierlich abgenommen. Im Kanton Zürich lag die durchschnittliche Aufenthaltsdauer 2001 bei 5.91 Tagen, 2019 noch bei 4.24 Tagen (Bundesamt für Statistik, 2020). Obwohl eine steigende Anzahl an freipraktizierenden Hebammen Familien im Wochenbett begleiten, gibt es immer wieder Zeiten, insbesondere während Feiertagen und Schulferien, zu welchen in vielen Schweizer Kantonen ein Hebammenmangel zu beobachten ist. Daraus folgen für Spitalpersonal und Familien auf der Suche nach einer nachbetreuenden Hebamme grosse zeitliche Aufwände, welche nicht immer zu einem Erfolg führen (Grylka et al., 2018). Zudem ist nicht allen schwangeren Frauen bekannt, dass die obligatorische Krankenversicherung die Betreuung durch eine freipraktizierende Hebamme im Wochenbett zu Hause vergütet oder sie sind nicht in der Lage, sich um die Organisation derselbigen zu kümmern (Mattern et al., 2017). In einigen Schweizer Regionen haben sich Hebammen zu Netzwerken und Vereinen zusammengeschlossen, um die Vermittlung von Hebammen an Wöchnerinnen zu vereinfachen bzw. sicherzustellen: so z.B. Familystart beider Basel, Arcades sages-femmes in Genf, die Vermittlungshotline Thurgau wie auch der Verein Familystart Zürich, der Gegenstand der vorliegenden Evaluation ist (Grylka et al., 2018, 2021; Zemp et al., 2017, [www.familystart.ch](http://www.familystart.ch), [www.arcadesage-femmes.ch](http://www.arcadesage-femmes.ch)).

## 1.2 Familystart Zürich

Familystart Zürich ist ein gemeinnütziger Verein, der sich für die Sicherstellung der postpartalen Versorgung von Familien mit Neugeborenen durch Hebammen oder Pflegefachfrauen im Kanton Zürich einsetzt. Das 2015 gegründete Angebot wurde jüngst aus der Pilotphase in den regulären Betrieb überführt. Der stetig wachsende Verein zählte 2020 167 Aktivmitglieder und war so optimal aufgestellt, um die Versorgung der bei Familystart Zürich angemeldeten Familien zu garantieren (Familystart Zürich, 2020).

Der Vereinszweck wird wie folgt beschrieben (Familystart Zürich, 2019b)

- Der Verein vermittelt Familien mit Neugeborenen im Kanton Zürich eine sichere, bedürfnisgerechte und koordinierte Betreuung während Schwangerschaft, Geburt, Wochenbett und Stillzeit.
- Der Verein fördert den gesunden Lebensstart von Neugeborenen und deren Familien.
- Der Verein bezweckt eine effiziente Auslastung der vorhandenen Ressourcen aller Mitglieder im Kanton Zürich.
- Der Verein unterstützt die Nachwuchsförderung der Hebammen.

Familystart Zürich arbeitete 2020 mit fünf Partnerspitälern zusammen: dem Spital Bülach, Kantonsspital Winterthur, Stadtspital Triemli, Spital Zollikerberg und Universitätsspital Zürich. Der Verein garantiert die Vermittlung einer Hebamme oder Pflegefachfrau für alle Familien, welche ihre Kinder in einem dieser Spitäler bekommen, immer mit der Voraussetzung, dass die Familien dies wünschen. Für Familien, welche in einem Partnerspital gebären, sowie für Familien mit Wohnsitz in der Stadt Zürich werden die Vermittlungskosten übernommen. Auch für Familien, deren Kinder nicht in einem der Partnerspitälern geboren wurden, ist eine Vermittlung via Familystart Zürich möglich. Die Familien tragen die Vermittlungskosten aber selbst. Finanziert wird der Verein aus den Mitgliederbeiträgen – zu diesen zählen seit der Überführung in den regulären Betrieb auch die Beiträge der Partnerspitäler, sowie Beiträge aus den Städten Zürich, Winterthur und Bülach, Vermittlungsabgaben sowie Sponsoring (Familystart Zürich, 2020). Die Städte Zürich, Winterthur und Bülach verfolgen jeweilige Strategien zur frühen Förderung, die Kindern eine chancengerechte Entwicklung ermöglichen soll (Stadt Bülach, o.D.; Stadt Winterthur, o.D.; Stadt Zürich, o.D.). Familystart Zürich wird dabei jeweils als frühestes Angebot nach der Familienwerdung aufgelistet (Stadt Winterthur, o.D.; Stadt Zürich, o.D.). Die Betreuung im Wochenbett soll sicherstellen, dass die Familien ihre Bedürfnisse nach psychosozialer Unterstützung, Informationen und der Verarbeitung des Geburtserlebnisses decken kann. Sie soll jedoch auch ermöglichen, psychosoziale Belastungssituationen zu erkennen und die Familien mit Unterstützungsangeboten in Kontakt zu bringen (Familystart Zürich, 2019a).

Die Anmeldung zur Vermittlung erfolgt über ein Onlineformular auf der Webseite von Familystart Zürich. Die Familien bzw. die Spitäler, mit Einverständnis der Familien, füllen dieses aus und erhalten per E-Mail die Mitteilung, welche Hebamme bzw. Pflegefachfrau die Betreuung übernehmen wird. Das Universitätsspital Zürich verfügt über eine Sonderlösung. Über das eigene Patientensystem können sie via Knopfdruck die Frauen bei Familystart Zürich anmelden. Die Hebammen und Pflegefachfrauen verfügen seit 2017 über eine von Familystart Zürich zur Verfügung gestellte webbasierte Applikation (folgend: App). Auf ihren Mobiltelefonen werden die zu vermittelnden Familien angezeigt und können dort zur Betreuung übernommen werden. Wählt eine Hebamme bzw. Pflegefachfrau eine Familie per App zur Betreuung, erhält die Frau/Familie eine E-Mailbestätigung und wird folgend von der Hebamme kontaktiert.

Die externe Evaluation von Familystart Zürich (Grylka et al., 2018) ergab, dass die Vermittlungszeiten im untersuchten Jahr 2016 signifikant länger waren als 2015. Zum besagten Zeitpunkt war die Entwicklung der App im Gange. In der Evaluation wurde die Empfehlung formuliert, die Vermittlungszeiten nach Implementation der App im Auge zu behalten und zu einem späteren Zeitpunkt erneut zu evaluieren.

### 1.3 Ziele der Evaluation

Ziele dieser Studie waren zum einen die Evaluation der Anmelde- und Vermittlungsprozesse von Familystart Zürich und zum anderen die Entwicklung der Vermittlungszeiten seit der letzten externen Evaluation durch die ZHAW (Daten 2016). Weiter sollten auch Weiterentwicklungsmöglichkeiten der Angebote und Dienstleistungen von Familystart Zürich eruiert werden.

Um diese Ziele zu erreichen, wurde das Projekt in zwei Module unterteilt.

- **Modul 1:** Ziel dieses Moduls war das Eruiere des Benutzererlebnisses der Webapplikation sowie die Beurteilung des Anmelde- und Vermittlungsprozesses durch die Stakeholder. Weiter sollten die Visionen der Stakeholder für Weiterentwicklungsmöglichkeiten der Dienstleistungen von Familystart Zürich ermittelt werden.
- **Modul 2:** In diesem Modul wurden die Vermittlungszeiten aus den Anmelde-daten von 2020 erhoben und mit den Daten der letzten Evaluation verglichen.

## 2 Methode

### 2.1 Evaluation Anmelde- und Vermittlungsprozess und Eruiierung von Weiterentwicklungsmöglichkeiten

Ein qualitatives Studiendesign mit teilstrukturierten Einzel- und Fokusgruppeninterviews von Stakeholdern wurde gewählt, um die Ziele von Modul 1 zu verfolgen. Insgesamt wurden 16 Interviews geführt. Mit je fünf Hebammen, Vertreterinnen der Spitalpartner und Familien wurden Einzelinterviews geführt. Die Mitarbeiterinnen der Geschäftsstelle von Familystart Zürich wurden anhand eines Fokusgruppeninterviews befragt. Die Rekrutierung erfolgte gezielt anhand vordefinierter Merkmale über die Geschäftsstelle von Familystart Zürich. Die Interviewpartnerinnen und -partner wurden per E-Mail oder telefonisch kontaktiert und falls sie mit einer Teilnahme einverstanden waren, wurden ihnen per E-Mail oder per Post die Studieninformationen und Einwilligungserklärung zugeschickt.

Der Interviewleitfaden behandelte zwei Hauptthemenfelder, die sich aus den Teilzielen des Moduls ableiten: dem Erleben des Anmelde- und Vermittlungsprozesses und der Eruiierung von Weiterentwicklungsmöglichkeiten (siehe Anhang 5.1). Zusätzlich wurde die Entwicklung des Leitfadens auf die erste Evaluation gestützt (Grylka et al., 2018). Zwei Mitglieder aus dem Vorstand von Familystart Zürich bekamen die Möglichkeit, den Interviewleitfaden zu begutachten und zu ergänzen. Aufgrund der Covid-19-Pandemie wurde entschieden, die Interviews online mittels Zoom oder MS-Teams Software durchzuführen. Da bei einigen Interviewteilnehmerinnen die technischen Möglichkeiten nicht vorhanden waren, bzw. sich zum Zeitpunkt der Interviews technische Probleme ergaben, wurden einzelne Interviews als Telefoninterviews geführt.

#### 2.1.1 Datenaufbereitung und Datenanalyse

Insgesamt wurden 16 Interviews geführt, welche 25 bis 55 Minuten dauerten. Diese wurden Audioaufgezeichnet und anschliessend transkribiert. Schweizerdeutsche Interviews wurden dabei ins Schriftdeutsche übersetzt, wobei typische schweizerdeutsche Begriffe beibehalten wurden. Zwei Interviews wurden auf Englisch geführt und transkribiert. Die transkribierten Interviews wurden mittels der Software Atlas.ti Version 8 (ATLAS.ti, o.D.) codiert und angelehnt an die Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2016) in einem ersten Durchgang mit a priori definierten Codes und in einem zweiten ergänzend mit induktiv generierten Codes analysiert. Um die Verständlichkeit und Lesbarkeit zu erhöhen, wurde die Sprache der im Bericht gewählten Zitate geglättet. Bei Verwendung von Zitaten aus den englischen Interviews wurden diese von den Autorinnen übersetzt sowie gemeinsam diskutiert.

## 2.2 Vermittlungszeiten

Für die Ermittlung der Vermittlungszeiten wurde eine quantitative Analyse der von Familystart Zürich routinemässig erhobenen Anmelde Daten von 2020 (aus dem Onlineformular stammend, siehe Kapitel 1.2) durchgeführt. Folgende Daten standen für die Analyse zur Verfügung:

- Geburtsdatum der Mutter, Sprache, Postleitzahl des Wohnortes der Mutter, Parität, errechneter Geburtstermin, Geburtsdatum des Kindes, Geburtsmodus, Geburtsort, Datum des Austritts aus dem Spital, Datum und Zeit der Anmeldung, Datum und Zeit der Vermittlung, betreuende Hebamme

#### 2.2.1 Datenaufbereitung und Datenanalyse

Eingeschlossen wurden alle Fälle, in welchen die Anmeldung zwischen dem 01.01.2020 und 31.12.2020 erfolgte. Nach Prüfung auf Duplikate wurden drei Datensätze nicht in die weiteren Berechnungen miteinbezogen, da Postleitzahl, Geburtsdatum der Mutter, Nationalität, errechneter Geburtstermin (ET), Parität und die vermittelte Hebamme identisch waren. Die Variable *Geburtsdatum der Mutter* wurde insoweit bereinigt, als Daten, welche grösser waren als 01.01.2006, als nicht plausibel eingestuft und als *missing data* umkodiert wurden. In der Datenaufbereitung wurde die Zeitspanne zwischen der Anmeldung via Onlineformular und



der erfassten Vermittlung berechnet. Die Variable *Alter der Nutzerinnen* wurde erstellt, indem das Geburtsdatum der Mutter vom Datum der Anmeldung abgezogen wurde.

In die Auswertung miteingeschlossen wurden letztlich 3'311 Datensätze. Die Auswertung erfolgte deskriptiv und je nach Typ und Verteilung der Variablen wurden die absoluten und relative Häufigkeiten, das arithmetische Mittel, der Median und die Spannweite berechnet. Die Ergebnisse wurden mit den Ergebnissen der letzten Evaluation, den Daten aus 2016, verglichen. Die Analysen wurden mit dem Statistikprogramm R Version 4.0.3 (R Core Team, 2021) durchgeführt.

## 2.3 Ethische Aspekte

Eine Zuständigkeitsabklärung bei der Ethikkommission des Kantons Zürich ergab, dass die Evaluation II von Familystart Zürich nicht in den Geltungsbereich des Humanforschungsgesetzes fiel und deshalb in der geplanten Form durchgeführt werden konnte (BASEC-Nr. Req-2021-00050).

# 3 Ergebnisse

## 3.1 Anmelde- und Vermittlungsprozess und Weiterentwicklungsmöglichkeiten

Vier freipraktizierende Hebammen und eine Pflegefachfrau wurden im Rahmen der Interviews befragt. Die zwischen 34- und 71-jährigen Frauen verfügten über acht bis 45 Jahre Berufserfahrung und arbeiteten seit zwei bis 18 Jahren in der Freiberuflichkeit. Alle befragten Vereinsmitglieder boten zusätzliche Dienstleistungen wie Akupunktur, Schlafberatung oder Geburtsvorbereitungskurse an. Zur Anzahl der betreuten Frauen im Jahr 2020 konnte nur eine Person detailliert Auskunft geben. Geschätzt lagen die Zahlen zwischen einer und 15 Familien pro Monat.

Die befragten Vertreterinnen der Partnerspitäler waren Abteilungsleiterinnen oder Abteilungskordinatorinnen in den jeweiligen Partnerspitälern und hatten diese Funktionen seit wenigen Wochen bis sechs Jahren inne. Die Pflegefachfrauen und Fachfrauen Gesundheit waren zwischen 22 und 60 Jahre alt und arbeiteten in ihren Berufen seit vier bis 38 Jahren.

Die Nutzerinnen und Nutzer von Familystart Zürich, welche für ein Interview gewonnen werden konnten, waren vier junge Mütter aus den Ländern Eritrea, Italien und der Schweiz. Eines der Interviews wurde mit einem Vater tschechischer Herkunft geführt. Die Kinder waren zum Zeitpunkt der Interviews zwischen wenigen Wochen und mehreren Monaten alt.

Mit der Geschäftsstelle von Familystart Zürich wurde ein Fokusgruppeninterview geführt, an welchem alle Mitarbeiterinnen der Geschäftsstelle teilnahmen.

Die Ergebnisse aus den insgesamt 16 Stakeholderinterviews wurden in vier Hauptkategorien eingeordnet: Gründe für die Mitgliedschaft bei Familystart Zürich, Erleben des Anmelde- und Vermittlungsprozesses, Optimierungsmöglichkeiten des Anmelde- und Vermittlungsprozesses und Weiterentwicklung. Folgend werden die Hauptkategorien sowie die zugehörigen Unterkategorien vorgestellt und mit Zitaten aus den Interviews illustriert.

### 3.1.1 Gründe für die Mitgliedschaft bei Familystart Zürich

Die Vereinsmitglieder von Familystart Zürich, und dazu zählen neu auch die Partnerspitäler, schätzen die Vorteile, welche sie mit der Mitgliedschaft bei Familystart Zürich haben. So äusserten sich die Hebammen sehr zufrieden mit den Weiterbildungen, der guten Unterstützung während der Covid-19-Pandemie, der

Unterstützung auf dem Weg in die Freiberuflichkeit, dem Netzwerkcharakter des Vereins oder damit, dass Familystart Zürich auch einmal eine Übergabe an andere Hebammen organisiere, sollte dies nötig werden.

*«Die Hemmschwelle um freiberuflich zu werden ist für mich mit Familystart Zürich viel kleiner geworden. Und einfach nicht ganz allein dastehen und ein Netzwerk rundum haben, bei welchem man bei Bedarf Unterstützung holen kann.»* Vereinsmitglied

Die Mitgliedschaft im Verein sei auch eine Form von Arbeitssicherheit, sollten plötzlich weniger persönliche Anfragen für die Wochenbettbetreuung erfolgen.

Seit der Zusammenarbeit mit dem Verein ist den Vertreterinnen der Partnerspitäler aufgefallen, dass deutlich mehr Frauen mit einer gesicherten ambulanten Wochenbettbetreuung zur Geburt ins Spital kämen.

*«Wir merken grundsätzlich, seit wir mit Familystart zusammenarbeiten, dass wir auch viel mehr Frauen haben, die durch Familystart schon eine Hebamme haben, wenn sie eintreten. Ja, das ist also wirklich sehr optimal.»* Spitalvertreterin

Die Suche nach einer Hebamme für die noch unvermittelten Frauen habe sich für die Partnerspitäler mit der Mitgliedschaft deutlich vereinfacht. Die Zeitersparnis sei immens und bedeute eine Erleichterung im Arbeitsalltag. Einer der Hauptgründe für eine postpartale Anmeldung sei ein bei Spitalaustritt ausstehender Guthrie-Test. Dieser ist Teil des Neugeborenen Screenings, dient der Früherkennung von Stoffwechsel- und Hormonerkrankungen und muss im Alter zwischen 72 und 96 Stunden durchgeführt werden.

*« [...] mit den sechzig Stunden Aufenthalt [Anm. Maximale Aufenthaltsdauer im Spital bei physiologischem Verlauf] ist der Guthrie wirklich ein Riesenthema, gerade bei Frauen, die sagen, dass sie eigentlich keine Hebamme brauchen. Und dann merken sie, dass der Guthrie ja noch gemacht werden sollte. Wir bieten ihnen dann an, ambulant zu kommen, aber das wollen sie dann häufig auch nicht.»* Spitalvertreterin

### 3.1.2 Erleben des Anmelde- und Vermittlungsprozess

Die Anmeldung einer Frau zur postpartalen Betreuung erfolgt bei Familystart Zürich via Onlineformular, welches Teil einer Webapplikation ist und die Daten an Familystart Zürich übermittelt. Für die Frauen selbst und die Spitäler sind zwei unterschiedliche Formulare verfügbar. Nach dem Absenden des Formulars wird die Anmeldung bestätigt und der Vermittlungsprozess beginnt.

#### Anmeldeprozess

Die befragten Eltern äusserten sich weitgehend positiv zum Anmeldeprozess. Zu ihrer Motivation für die Anmeldung bei Familystart Zürich befragt, nannten die Nutzerinnen und der Nutzer teilweise sehr unterschiedliche Gründe: Aufgrund eines Umzugs mit noch unbekanntem Zielort während der Schwangerschaft war es für eine Frau am einfachsten, sich unmittelbar nach dem Umzug bei Familystart Zürich anzumelden. Anderen Familien war aufgrund der Unerfahrenheit im Schweizer Gesundheitssystem keine andere Möglichkeit bekannt, um die ambulante Wochenbettbetreuung zu organisieren. Wieder andere hatten einige Hebammen angefragt und als diese keine Kapazität meldeten, hätten sie diese Aufgabe delegiert, um Ressourcen für andere Dinge freihalten zu können. Letztlich war auch besagter Guthrie-Test ein Anmeldegrund bei Familystart Zürich.

*« [...] irgendwie hatte ich den Eindruck, ich müsse jetzt ein wenig pressieren. [...] ich habe noch ein paar Hebammen direkt angefragt und die sagten dann alle, sie seien schon ausgebucht. [...] Dies war eigentlich der Grund, weil ich das Gefühl hatte, ich hätte nicht mehr viel Zeit und weil ich noch sehr viel gearbeitet habe, habe ich mir einfach den Stress nicht machen wollen.»* Nutzer/in

Weiter wurde der Anmeldeprozess als sehr kurz erlebt. Die Eltern hatten sich entweder selbst über das Onlineformular registriert oder wurden durch das Spital angemeldet. Das Formular sei verständlich und auch mit weniger guten Deutschkenntnissen auszufüllen. Bemängelt wurde die Eingabe des Geburtsdatums der Mutter, welches insbesondere an Mobilgeräten zu umständlich sei. Im Anschluss bekamen die Familien ein Bestätigungsmail und mit diesem sahen sie den Prozess als beendet an. Ähnlich erleben dies die Spitalvertreterinnen. Nach der getätigten Anmeldung erhalten diese aber, insbesondere wenn die Anmeldung postpartal erfolgte, oftmals noch einen Anruf der Geschäftsstelle von Familystart Zürich, welche die Anmeldung bestätigt und die Vermittlungsbemühungen zusichert.

*«Wir bekommen auch schnell den Anruf, dass sie [Anm. die Geschäftsstelle] es bekommen haben. Und dass sie am Suchen sind. Meistens würde ich sagen. Vor allem, wenn sie nicht gerade jemanden haben, rufen sie an.»* Spitalvertreterin

Allen Vertragsspitälern war gleich, dass sie beim Eintrittsgespräch der Frauen auf der Wochenbettstation eruieren, ob eine ambulante Wochenbettbetreuung bereits organisiert ist. Im weiteren Prozess unterschieden sich die verschiedenen Partnerspitäler. Ein Partnerspital kann aus seinem Patienteninformationssystem direkt eine Anmeldung tätigen und erledigt dies für die Familien. Andere Spitäler füllen die Formulare für die Frauen aus und wieder andere fordern die Frauen dazu auf, sich selbst anzumelden und stehen bei Fragen zur Verfügung. In diesen Spitälern erfolgt die Anmeldung nur in wenigen Fällen durch das Spitalpersonal. Das Formular sei schnell ausgefüllt, die Pflegenden verwenden hier, wenn vorhanden, die E-Mailadressen der Frauen. In diesen Fällen sei für sie der Prozess abgeschlossen, ausser dass sie noch durch die Frauen informiert werden, ob die Vermittlung geklappt habe und wer die ambulante Wochenbettbetreuung übernehmen würde. Wiederholt wurde auch hier erwähnt, dass das Ausfüllen des Formulars auf Mobilgeräten Schwierigkeiten bereiten kann.

*«Und dann hatte ich einige Schwierigkeiten mit dem Ausfüllen, denn per Handy ging dies nicht. Und ich hatte keinen Laptop. Und habe ich mich bei der Hebamme gemeldet und wir haben das dann zusammen gemacht.»* Nutzer/in

Insbesondere bei Fremdsprachigkeit oder wenn eine eigene E-Mailadresse fehlte, tätigten die Spitäler die Anmeldungen selbst und stellten auch die Kommunikation zwischen Familystart Zürich und der Frau bis zur Vermittlung der Hebamme sicher. Auch unterstützten die Spitäler die Familien, wenn sie das Formular selbst ausfüllen und irgendwelche Besonderheiten, wie eine erhöhte Gewichtsabnahme oder Stillschwierigkeiten, erwähnt werden sollten.

*«Ich habe auch schon Frauen auf der Station gesagt „Wenn sie etwas nicht wissen, dann rufen sie mich und ich schreibe es ihnen schnell hin.“ Aber ich bin froh, dass sie es über ihre Handys machen und nicht über unsere Abteilung.»* Spitalvertreterin

Die freiberuflichen Hebammen und Pflegefachfrauen sahen sich in den Anmeldeprozess nicht involviert und äusserten sich dazu nur marginal.

Die Geschäftsstelle von Familystart Zürich äusserte sich zu den unterschiedlichen Anmeldeszenarien. So können die Familien sich selbst über das Onlineformular in der Schwangerschaft oder nach der Geburt anmelden, oder die Spitäler übernehmen es in ihren Namen. Die Daten würden dann soweit möglich auf der Geschäftsstelle geprüft und die Fälle folgend zur Vermittlung freigegeben. Bei Anmeldungen nach der Geburt wird mit der aktiven Vermittlung begonnen.

*«Dann kommt die Anmeldung bei uns rein. Wir überprüfen, ob die Daten im Formular vollständig sind, so gut wir dies beurteilen können. Wenn eine Telefonnummer nicht stimmt, dann können wir das nicht erkennen. Wenn wir das Gefühl haben die Daten seien vollständig und die Bemerkungen klar, dann wird diese Frau in der App publiziert. So dass die Hebammen sie sehen können, wenn sie in die App gehen und ihre Postleitzahlen ausgewählt haben.»* Geschäftsstelle

## Vermittlungsprozess

Auch der Vermittlungsprozess wurde von den Nutzerinnen und dem Nutzer von Familystart Zürich als kurze Zeitspanne erlebt. Das Vertrauen war vorhanden, dass mit der bestätigten Anmeldung eine zeitgerechte Vermittlung erfolgen würde.

*«Ich war zuversichtlich, [...] Ich hätte schon zwei Monate oder eineinhalb sicher gewartet, bevor ich mich wieder gemeldet hätte. Ich war sehr relaxed. Und ich wollte mir diese Aufgabe auch mit gutem Gewissen vom Hals schaffen.» Nutzer/in*

Nach erfolgter Vermittlung spürten die Familien eine Erleichterung, dass die Organisation der Hebamme erfolgreich war und somit ein weiterer Schritt zur Vorbereitung auf das Kind erledigt war.

*«Es ging auch recht schnell, glaube ich. Sie (Anm. Familystart Zürich/die Geschäftsstelle) haben keine Zeit verschwendet. Und das tat gut zu wissen, okay, das Baby ist noch nicht da und jetzt bist du vorbereitet. Genau. Aber es ging schon recht schnell.» Nutzer/in*

Die Hebammen und Pflegefachfrauen bekommen auf der App die zu vermittelnden Frauen ihrer Region angezeigt. Dabei werden die erfassten Grunddaten, unter anderem der errechnete Geburtstermin, angezeigt. In der Folge kann die Frau zur Betreuung ausgewählt werden und wird so im System als «vermittelt» erfasst und per E-Mail über die Vermittlung informiert. Seitens Hebammen wurde geäussert, dass die Vermittlungen früh in der Schwangerschaft die Arbeitsplanung erleichtern würden. Jedoch kämen immer noch die Spontanfragen dazu, was die langfristige Planung auch wieder etwas relativiere. Grundsätzlich, so eine weitere Hebamme, habe ein Wandel stattgefunden, weg von den Spontanmeldungen hin zum längerfristigen Planen. Für untenstehendes Vereinsmitglied bedeutete dies, weniger spontan arbeiten zu können.

*«Aber ICH habe einen Wandel gemacht von den postpartalen Spontanübernahmen zu: jetzt wird geplant. Was mir eigentlich eine Unfreiheit gibt.» Vereinsmitglied*

Nur sensible oder besondere Fälle würden telefonisch vermittelt, da sie beispielsweise schützenswerte Daten enthielten. Die Geschäftsstelle sah es als besonders aufwändig, mögliche zusätzliche Wünsche, welche bei der Anmeldung ergänzt wurden, zu erfüllen. Sie setzten sich hier keinen Druck auf und würden die Wünsche, wenn immer möglich erfüllen. Dies sei jedoch nicht ihr Kerngeschäft und nicht immer möglich.

*«Grundsätzlich haben wir den Auftrag, jeder Familie eine Hebamme zu vermitteln. Die Wünsche sind zusätzlich. Man versucht sie irgendwo zu berücksichtigen, aber es ist NICHT unser Auftrag. Und da bin ich der Meinung, wenn es etwas Spezielles ist, dürfen sie selber schauen, ob sie die passende Hebamme für sich finden können. Dass man die Verantwortung zurückgibt und sagen kann, wir behalten Sie gerne «on hold». Schauen Sie doch, ob Sie das möglich machen können. Und sonst sind wir gerne für Sie da, auch kurzfristig, um ihnen dann eine Hebamme zu vermitteln, die das Fachwissen hat.» Geschäftsstelle Familystart Zürich*

Insbesondere bei Fremdsprachigkeit der angemeldeten Frau waren es die Sprachwünsche, welche den befragten Stakeholdern sehr wichtig waren. Eine Spitalvertreterin berichtete gar, dass das Spitalpersonal die vermittelten Vereinsmitglieder jeweils im Internet suchen würden, um zu sehen, ob die Sprachwünsche erfüllt werden konnten.

*«Viele Pflegende gehen diese Hebamme quasi googeln. Um zu schauen, welche Fremdsprachen sie auf der Homepage anbieten. Die meisten haben dies auf der eigenen Homepage vermerkt. Und so sehen wir es dann oder sie [Anm. die Hebammen] rufen eben an. Es ist für uns halt noch gäbig, wenn man ihnen sagen kann, ja, es kommt wirklich jemand nach Hause, mit der sie nachher auch sprechen können.» Spitalvertreterin*

Die Spitalvertreterinnen nannten auf die Frage zum Erleben des Vermittlungsprozess auch die persönlichen Kontakte mit der Geschäftsstelle von Familystart Zürich. Diese meldet sich z.B. dann, wenn eine Hebamme zwar vermittelt werden kann, die betreffende Familie jedoch nicht am Tag nach dem Spitalaustritt besuchen kann. In solchen Fällen ist seitens der Spitäler viel Verständnis vorhanden. Wenn kein dringlicher Grund für einen frühen Besuch besteht, sind die Spitäler primär froh, dass die Familie vermittelt werden konnte.

*«Manchmal hat Familystart auch Mühe, gerade jemanden zu finden. Es gab es auch schon, dass man dann angerufen wurde und gesagt wurde: ja aber die Hebamme kann nicht morgen kommen, sondern erst übermorgen um acht. Dann haben wir auch schon nachgeschaut wegen dem Guthrie und gesagt, das liegt noch vollkommen drin, mein Gott. Nicht alle Hebammen stehen am anderen Tag auf der Matte. Das muss ich jetzt einfach ehrlich sagen. Man muss schon sehr flexibel sein, um das immer bieten zu können.»* Spitalvertreterin

Manchmal sind Vermittlungen nicht erfolgreich, wenn die Familien ganz plötzlich nach Hause wollten, bis anhin keine ambulante Wochenbettbetreuung gewünscht hätten und sich dann kurz vor Austritt noch ument-scheiden würden.

*«Schwieriger wird es eigentlich bei den Frauen, die plötzlich heim wollen und dann trotzdem eine Hebamme brauchen. Weil noch Klammern entfernt werden müssen, ein Guthrie gemacht werden muss. Es gibt Phasen, gerade während den Ferienzeiten und Feiertage, wenn es schwierig ist, noch eine Hebamme zu finden. Und dort haben wir jeweils Schwierigkeiten, dass sie dann wirklich jemanden haben, und wir dann halt ausweichen müssen. Sie gehen dann z.B. in die Poliklinik. Aber das liegt nicht an Familystart, das ist jeweils einfach, weil es so kurzfristig kommt. Oder dann gibt es Frauen, die bis am Austrittstag sagen, sie wollen keine Hebamme und nachher plötzlich merken, dass sie trotzdem eine möchten.»* Spitalvertreterin

Weiter wurde berichtet, dass in Fällen, in welchen eine Familie ohne vermittelte Hebamme aus dem Spital austreten muss, ein Notfallszenario ausgearbeitet werde, um z.B. einen ausstehenden Guthrie-Test zu planen. Sollte keine Hebamme gefunden werden, was gemäss der Befragung der Spitalvertreterinnen sehr selten sei, würde die Familie ambulant im Spital nochmal vorstellig werden.

*«Es kam auch schon vor, dass wir gesagt haben: «Falls niemand kommt, dann kommen Sie ausnahmsweise nochmals zurück aufs Wochenbett und dann machen wir es bei uns im Stillambulatorium». Es ist mit etwas Aufwand verbunden, aber es sind wirklich wenige [Anm. Fälle]. Familystart ist dann dermassen auf Hochtouren am Suchen, dass in der Regel jemand gefunden wird. Ich habe das Gefühl, es hat immer jemanden.»* Spitalvertreterin

Auf der Geschäftsstelle von Familystart Zürich sei diese Problematik der spontan früher austretenden Wöchnerinnen durch die Pandemiesituation verstärkt spürbar geworden.

Je nach Anmeldezeitpunkt verlaufen die Vermittlungen auf der Geschäftsstelle von Familystart Zürich unterschiedlich. Die Voranmeldungen würden geprüft und folgend in die App eingestellt, wo sie anschliessend von einem Vereinsmitglied zur Betreuung übernommen werden können. Die postpartalen Anmeldungen seien dringlicher und arbeitsintensiver. Sie würden per SMS oder telefonisch vermittelt. Als besonders schwierig bezeichnet wurden die Fälle, in welchen die Spitäler die Frauen nach 11 Uhr und bereits nach Spitalaustritt anmelden würden. Die Mitarbeiterinnen der Geschäftsstelle bearbeiten diese Vermittlungen oftmals auch ausserhalb ihrer Arbeitszeiten.

*«Geburten publizieren wir [Anm. in der App] auch in der Zeit, in der wir nicht arbeiten, einfach weil wir sagen, sonst bleibt das unbearbeitet liegen. Wir sind ja manchmal auch dazu verleitet, dann doch die eine oder andere Hebamme schnell per SMS anzufragen. Wir machen es, weil wir sonst irgendwie auch nicht ruhig sein können.»* Geschäftsstelle Familystart Zürich

Ein wiederholt auftretendes Phänomen seien die Frauen, welche nach der Anmeldung bei Familystart Zürich selbst weitersuchen und sich nach der Vermittlung schliesslich für eine andere Wochenbettbetreuung entscheiden.

*«[...] Jauch wenn sich Wöchnerinnen anmelden und gleichzeitig Hebammen suchen. Wenn wir sie dann vermittelt haben, kommt ein Mail, dass sie in der Zwischenzeit selbst jemanden gefunden hätten. Das gibt es nicht selten. Da hat man ja auch wieder wie doppelt zu tun mit der Vermittlung, die faktisch stattgefunden hat. Für uns. Meistens ist es die Hebamme, die anruft und sagt, ich habe mich bei der Frau gemeldet, die hat schon jemanden.»* Geschäftsstelle Familystart Zürich

Eine weitere Herausforderung stellten Mehrfachvermittlungen dar, sollte die Frau aus verschiedenen Gründen mit dem vermittelten Vereinsmitglied nicht zufrieden sein. Genannte Gründe waren fehlende Sympathien oder der Wunsch nach einer Hebamme, falls eine Pflegefachfrau vermittelt worden war.

### Erleben und Umgang mit der App

Die befragten Hebammen und die interviewte Pflegefachfrau erachten die App als einfach zu bedienen und sehr hilfreich. Zwar bestanden zu Beginn Bedenken, weil ein zusätzlicher Kommunikationskanal eröffnet wurde. Die Nutzungshäufigkeit sei jedoch dem Vereinsmitglied überlassen, da nicht dauernd Nachrichten erscheinen würden. Die Befragten schätzen auch, dass die zu vermittelnden Frauen laufend in die App gestellt würden und nicht zu einer bestimmten Tageszeit. Dies trage dazu bei, die Chancengleichheit unter den Vereinsmitgliedern zu wahren, da strukturierte Tagesabläufe eher eine Seltenheit darstellten. Es könne jedoch ein Nachteil sein, dass rund um die Uhr Frauen zur Vermittlung im Mobiltelefon angezeigt werden können. Es sei daher lohnend, auch ausserhalb der Bürozeiten die Vermittlungsliste zu prüfen, um keine geeigneten Frauen zu verpassen.

*«Und das ist auch der Nachteil daran, dass man es zu jeder Tages- und Nachtzeit machen kann. Es ist sehr handylastig. Man kann es zu jeder Zeit machen. Die Frauen werden auch am Abend noch aufgeschaltet, also es lohnt sich wirklich am Abend, nach den Bürozeiten, noch reinzuschauen.»* Vereinsmitglied

Täglich genutzt wird die App jedoch nicht von allen Vereinsmitgliedern.

*«Wenn ich einen stressigen Tag habe, kann es sein, dass ich gar nie reinschaue.»* Vereinsmitglied

Ein weiterer Vorteil der App sei auch, dass gelegentlich bewusst Fälle gewählt werden könnten, welche vom Alltagsgeschäft der einzelnen Vereinsmitglieder abweichen.

*«Ich lebe von Mund-zu-Mund-Propaganda. Aber wenn du immer nur die Freundin von der Freundin annimmst, dann hast du nie mehr jemanden aus einem anderen sozialen Umfeld.»* Vereinsmitglied

Die Geschäftsstelle von Familystart Zürich hat am meisten Berührungspunkte mit der App. Der gesamte Anmelde- und Vermittlungsprozess sowie die im Hintergrund vorhandenen Informationen laufen über die App oder sind darin abrufbar. Für die Geschäftsstelle ist die App somit Dreh- und Angelpunkt und die Mitarbeiterinnen äusserten sich wiederholt kritisch sowohl über Grundfunktionen als auch über weitergehende Anwendungen.

#### 3.1.3 Optimierungsmöglichkeiten des Anmelde- und Vermittlungsprozesses

Eine Nutzerin äusserte den Wunsch, dass sie im Bestätigungsmail der Anmeldung bei Familystart Zürich eine Zusammenfassung ihrer Daten sehen könnte. Auch wurde erwähnt, dass ein kurzer Überblick über den Prozess von Anmeldung bis Vermittlung helfen würde, den Zeithorizont einzuordnen.

« [...] dass irgendwo noch ein wenig genauer beschrieben ist, wie der Prozess abläuft und wie lange man im Durchschnitt wartet.» Nutzer/in

Bei Bedarf geben die Spitäler den Familien von Familystart Zürich einen Flyer ab, in welchem steht, wie sie sich anmelden können. Jedoch finde sich auf diesem Flyer die Telefonnummer der Geschäftsstelle. Da Familystart Zürich keine telefonischen Anmeldungen wünsche, sähen sie es nicht gerne, wenn Frauen zur Anmeldung anrufen würden. Dass die Telefonnummer auf dem Flyer steht, wurde durch eine Spitalvertreterin beanstandet.

Ein Vereinsmitglied berichtete, dass es die Informationsmails mit den Kontaktdaten der Frau manchmal doppelt erhalte. Dies wurde als Problem im Informatikbereich angesehen.

Die Spitalpartner wünschen sich, die Kontaktdaten der Hebammen zur Verfügung zu haben. Da die Anmeldungen durch die Spitalpartner oftmals bei fremdsprachlichen Frauen erfolgen, entsteht häufig auch der Erstkontakt zur Hebamme über das Pflegepersonal im Spital.

### Informationsaustausch

Der Anmelde- und Vermittlungsprozess basiert auf dem Austausch von Informationen über die angemeldete Familie. Die Interviewteilnehmenden empfanden überwiegend, dass die vorhandenen Informationen korrekt und ausreichend waren. Immer wieder geschehe es aber, dass die Informationen nicht das ganze Bild zeigten und Missverständnisse entstehen könnten.

«Ich habe schon ein paar Situationen erlebt, die ich nicht so toll fand. Wenn zum Beispiel „Drittpara“ steht und ich rufe diese Frau an und erfahre, dass sie das erste Kind hat und vorher zwei Totgeburten hatte. Und das sind Dinge, die schwierig sind. Das sollte man eigentlich wissen. Aber man kann es vielleicht nicht direkt ins App schreiben.» Vereinsmitglied

Auch werden im Alltagsstress Informationen überlesen, so z.B. Hinweise zu Zwillingen oder Verlustfällen.

«In solchen Fällen sind wir darauf angewiesen, dass die Hebammen auch das Kleingedruckte lesen.» Geschäftsstelle Familystart Zürich

Fehlen tatsächlich Informationen, so wird die Suche danach sowohl von Hebammen- und Pflegefachfrauen- seite als auch von Seite der Geschäftsstelle als sehr ressourcenaufwendig empfunden. Insbesondere kompliziert seien falsche Adressen. Beispielsweise wenn das Spital eine Familie mit einer alten Adresse anmeldet, werde eine ambulante Wochenbettbetreuung in dieser Region gesucht. Erfährt die vermittelte Hebamme oder Pflegefachfrau dann, dass die Familie zwischenzeitlich umgezogen ist, muss unter Umständen eine neue Vermittlung erfolgen.

«Aber es gibt dann natürlich die Fälle, für die wir leider die alte Adresse übermittelt kriegen. Oder die Familie ist in der Zwischenzeit umgezogen und wir haben aber die neue Adresse nicht. Das heisst, wir suchen am falschen Standort. Die Familie hat vielleicht im Spital die neue Adresse gar nicht angegeben. Und da sind wir natürlich schon auf die richtigen Informationen angewiesen.» Geschäftsstelle Familystart Zürich

Auch eine falsche Kombination aus Postleitzahl und Ortschaft ist möglich, was auf der Geschäftsstelle oftmals nicht kontrolliert werden könne. Auch dies führe zu Vermittlungen in der falschen Region und benötige meist eine Neuvermittlung.

« [...] dass die falsche Adresse drin war. Und dann nimmst du jemanden, der bei dir in der Nähe ist, dabei wohnt sie dann am Schluss in Y. Dort gehe ich nicht hin. Und dann ist es einfach mühsam.» Vereinsmitglied

Der Umfang an Informationen über die Familien und die Tatsache, dass diese in eine App gestellt werden, erfordern von Familystart Zürich eine Datenkontrolle, um sicherzustellen, dass keine sensiblen oder schützenswerten Daten publiziert würden. Dies sei arbeitsintensiv und lasse nicht zu, dass die Anmeldungen automatisiert zur Vermittlung publiziert werden könnten. Teilweise seien die Fälle so speziell, dass keine Publikation in der App möglich sei und die Familie direkt durch die Geschäftsstelle vermittelt werde.

Interessant war die Aussage eines befragten Vereinsmitglieds, dass die Reduktion der zur Verfügung gestellten Daten schätzte, da es eine wertefreie Übernahme der Betreuung gewährleiste.

*«Manchmal hat es mehr Informationen drin. Und dann glaube ich ist die Chancengleichheit für die Frauen nicht gewährleistet. Und je weniger Informationen, desto wertfreier kann man sie annehmen.»*  
Vereinsmitglied

Im Gegensatz zum Vereinsmitglied, welches sich einen möglichst reduzierten Informationsumfang wünscht, wären andere Vereinsmitglieder dankbar, wenn sie ergänzende Informationen zur angemeldeten Frau bekämen. Insbesondere bei postpartalen Anmeldungen und ausstehendem Guthrie-Test wäre beispielsweise die Geburtszeit wichtig, um die Einsätze planen zu können. Dies könne in arbeitsintensiven Zeiten beim Entscheid helfen, ob eine Familie zur Betreuung übernommen werden könne und Nachfragen sowohl im Spital als auch bei Familystart Zürich ersparen.

*«Eben, ja. Ich habe es jetzt nicht so tragisch gefunden [Anm. das Unwissen bzgl. Guthrie-Test], aber es sind immer wieder Telefonate und Zeit, die du brauchst, das ist schon so. Für beide Seiten.»*  
Vereinsmitglied

Von verschiedenen Seiten war es ein Anliegen, dass die Sprachkenntnisse bei der Anmeldung besser definiert werden sollten. So wünschten sich die nachbetreuenden Hebammen, besser informiert zu sein, wie das jeweilige Sprachniveau eingeschätzt wurde. Die Spitalpartner wünschten sich, sie könnten bei der Vermittlungsbestätigung sehen, ob der Sprachwunsch erfüllt werden konnte.

*«Wir geben es [Anm. die Sprache] jeweils als Wunsch ein. Wenn die Vermittlungsbestätigung zurückkommt sehen wir nicht, ob die Hebamme, die jetzt zuständig ist, auch wirklich diese Sprache spricht.»*  
Spitalvertreterin

Der Austausch von Informationen zwischen den Spitälern und den nachbetreuenden Hebammen und Pflegefachfrauen zeigt sich teilweise als herausfordernd. Die Vertreterin eines Spitalpartners wünscht sich daher, dass den Hebammen, ähnlich den Spitexorganisationen, eine Software zur Verfügung stünde, mit der sie die Übergabeberichte orts- und zeitunabhängig ergänzen könnten. Dies soll helfen, die relevanten Informationen für die nachbetreuende Hebamme oder Pflegefachfrau auch nach Austritt der Wöchnerin möglichst vollständig zur Verfügung stellen zu können. Gemäss Erfahrung mit den Spitexorganisationen werde erwartet, dass die telefonischen Rückfragen so reduziert werden könnten.

*«Wenn wir zum Beispiel Frauen bei der Spitex anmelden, kann man alle Angaben im System eingeben und die Spitex kann darauf zugreifen. Man kann auch Änderungen eingeben. Es wäre vielleicht irgendwann einmal etwas, dass man auch einen Hebammenbericht auf ein Tool raupladen könnte. Es kommt ab und zu vor, dass die Hebammen anrufen und sagen, die Frau findet den Hebammenbericht nicht mehr. Oder sie hat keinen mitbekommen, oder was auch immer. Und weil wird den Bericht dann den Frauen nachschicken müssen, dauert es natürlich jeweils zwei, drei Tage und wenn Wochenende ist, geht es noch länger.»* Spitalvertreterin

Eine grosse Belastungssituation sieht ein Vereinsmitglied wiederholt in Bezug zur Information rund um das Pikettgeld. Hebammen bieten für die ambulante Wochenbettpflege, teils über Wochen, einen Bereitschaftsdienst. Dieser wird von den Krankenkassen nicht vergütet und nicht alle Gemeinden im Kanton Zürich übernehmen diese Kosten. In diesen Fällen wird das Pikettgeld in der Regel der Familie in Rechnung gestellt.



Für das betreuende Vereinsmitglied kann es zu anspruchsvollen Situationen kommen, wenn die Familien nicht über die Pikettentschädigung informiert worden sind und die Hebamme dies in der Folge einfordern möchte.

*«Das Pikettgeld, das wissen die Frauen nie. Auch wenn es überall steht.»* Vereinsmitglied

### **Transparenz erhöhen**

Eine Nutzerin empfand es als Herausforderung, die Suche nach einer Hebamme aus der Hand zu geben. Sie hätte so keine Möglichkeiten mehr gehabt, sich vorgängig über die Erfahrungen und Qualitäten der Hebamme ein Bild zu machen. Sehr gerne hätte sie Testimonials über die Erfahrung mit Familystart Zürich auf der Homepage gelesen, zumal sie von verschiedenen Quellen auf die Wichtigkeit hingewiesen worden sei, dass sie sich mit der nachbetreuenden Hebamme «wohl» fühle.

Einer Spitalvertreterin ist aufgefallen, dass private Spitexanbieter Hebammen angestellt hätten, die fachlich nicht dem Schweizer Standard entsprächen. Sie merkten dies insbesondere durch die Rückmeldung von Frauen während ambulanten Stillberatungen. Das Spitalpersonal äusserte deshalb den Wunsch, dass die potenziellen Vereinsmitglieder vorgängig eine Form von Qualitätskontrolle durchlaufen müssen.

*«Wenn Frauen ins Stillambulatorium kommen, merken wir bei einem kleinen Teil auf die Nachfrage, ob sie keine Hebamme zu Hause gehabt habe plötzlich, dass da zwar jemand da war, aber das Know-How nicht vorhanden war, um adäquat zu betreuen.»* Spitalvertreterin

### **Potenzial der App ausschöpfen**

Einige Vereinsmitglieder waren froh, dass die App nur dann Interaktionen fordert, wenn sie aktiv genutzt wird. Ein anderes Vereinsmitglied jedoch äusserte den Wunsch, dass man bei Bedarf eine Pushnachricht bekommen könnte, wenn eine Familie mit bestimmten Merkmalen in der App aufgeschaltet wird.

*«Aber, wenn jetzt zum Beispiel Frauen drin sind, z.B. in fünf Kilometer Umkreis meines Wohnorts. Dass ein spezieller Ton käme. Bekommen natürlich dann alle die da wohnen, ist klar. Der Schnellere ist der Geschwindere.»* Vereinsmitglied

Die Geschäftsstelle von Familystart Zürich sieht das Potenzial der App als bei weitem nicht ausgeschöpft und äusserte zahlreiche Wünsche zur Verbesserung. So entsprächen die Möglichkeiten der Auswertung von erhobenen Daten nicht mehr den aktuellen Bedürfnissen und Grundfunktionen zur Erfüllung der Aufgaben der Geschäftsstelle seien nicht vorhanden.

*«Diese Idee [Anm. zur App] ist mehr oder weniger am Stammtisch entstanden. Und das hat sich weiterentwickelt und bei uns werden auch die Bedürfnisse und die Erwartungen immer höher. Am Anfang hat es genügt und unterdessen genügt es nicht mehr.»* Geschäftsstelle Familystart Zürich

Beispielsweise wünscht sich die Geschäftsstelle, SMS aus der App heraus an Vereinsmitglieder, für Direktanfragen von Vermittlungen, versenden zu können

*«Die Entwicklung in den letzten paaren Jahren, ist weiter gegangen. Und wir sind nicht weitergegangen. (...) Ich meine, auch das mit den SMS aus einer App rausschicken können [Anm. für Vermittlungsanfragen an Vereinsmitglieder]. Heutzutage verschickt jeder Coiffeur den Termin per SMS. Muss doch möglich sein.»* Geschäftsstelle Familystart Zürich

Auch einfache Anpassungen der App, beispielsweise die Ergänzung des Anmeldeformulars mit anderen Sprachen, ist durch die Geschäftsstelle nicht möglich. Problematisch zeigt sich die App auch bezüglich Datenextraktion für das Qualitätsmanagement. So sind viele der gewünschten Daten aus der App nicht extrahierbar und lassen nur eine händisch geführte Statistikführung zu. Möchten komplexere Fragestellungen

beantwortet werden, muss hierfür der IT-Partner beauftragt werden, was lange Wartezeiten und hohe Kosten mit sich bringt. So ist es aktuell nicht möglich, die Anzahl aufgelöster Vermittlungen anzuzeigen von Familien, welche aus verschiedenen Gründen eine erneute Vermittlung wünschen oder selbst eine ambulante Wochenbettbetreuung organisiert hatten. Ebenso sind die Anzahl an Zweit- und Drittvermittlungen nicht abrufbar. Als weiteres Beispiel wurde genannt, dass aus der App nicht extrahiert werden könne, welcher Anteil der Vereinsmitglieder Hebammen, Pflegefachfrauen oder Spitexorganisationen seien. Diese Daten seien notwendig für den Geschäftsbericht oder um sich gegenüber Geldgebern rechtfertigen zu können.

*«Aber, das nützt mir nichts, wenn ich das da [Anm. in der App] sehe, aber nicht als Datensatz rausziehen kann.»* Geschäftsstelle Familystart Zürich

*«Diese Zahlen sind äusserst spannend. Eigentlich etwa das Wichtigste zum Rechtfertigen, was wir tagtäglich machen. Aber sie sind nicht sauber geführt, nicht sauber ziehbar.»* Geschäftsstelle Familystart Zürich

Auch können die Profile der Vereinsmitglieder nur ungenügend erfasst werden. Zusatzangebote und Sprachen seien zwar in Kommentarfunktionen erfassbar, jedoch war die Suche nach spezifischen Merkmalen lange nicht möglich und in manchen Fällen noch immer nicht filterbar.

### 3.1.4 Weiterentwicklung

#### Netzwerke weiter ausbauen

Verschiedene Stakeholder wünschen sich einen weiteren Ausbau des bereits bestehenden Netzwerkcharakters von Familystart Zürich. So sei die Bildung von Expertinnen-Netzwerken ein nächster Schritt, um die Mitglieder und weitere Stakeholder noch besser miteinander in Verbindung zu bringen, damit die gemeinsame Aufgabe der Begleitung und Betreuung von jungen Familien bestmöglich erfüllt werden kann. Von Expertinnen-Netzwerken erhoffen sie sich beispielsweise Erfahrungsaustausch bei seltenen oder ungewöhnlichen Fällen, mit anderen Hebammen und Pflegefachfrauen, um die Betreuung nach besten Evidenzen und Erfahrungen sicherstellen zu können.

*«Also manchmal rennst du von Pontius zu Pilatus, um irgendetwas herauszufinden [...] Das sind Fälle, in welchen man an seine Grenzen kommt und sich fragt: Wen soll ich jetzt noch fragen, wer könnte mir jetzt da helfen?»* Vereinsmitglied

Die Geschäftsstelle ging noch einen Schritt weiter und wünschte sich ihre App als eine Art «Facebook» nutzbar machen zu können. Dabei soll neben dem einfacheren Austausch unter den Vereinsmitgliedern möglich werden, ein Benutzerprofil zu erstellen, in welchem die wichtigsten Daten zum Vereinsmitglied und seinen Dienstleistungen erfasst würden, so z.B. die Sprachen, zusätzliche Angebote wie Schwangerschaftsbetreuung, Schlafberatung, Trageberatung, Trauerbegleitung und Ähnliches. Dies soll der Geschäftsstelle bei der Vermittlung eine einfachere Suche gestatten, um zusätzlich genannte Wünsche zu erfüllen. Jedoch sollen die Benutzerprofile auch für die anderen Vereinsmitglieder sichtbar sein können.

Eine andere Form von Netzwerkbildung, die als Idee geäussert wurde, war das Zusammenbringen von Nutzerinnen und Nutzern von Familystart Zürich. Junge Familien seien sehr einsam, oftmals weit weg von den eigenen Familien und mit ihren neuen Aufgaben von alten Freunden isoliert.

*«Ich muss sagen, ich finde niemanden so einsam im Wochenbett, wie unsere Schweizer Frauen. [...] Oder, was ich manchmal sage: «Ihr habt zwei Arme zum Herumtragen. Aber ihr beide seid unsicher. Hättet ihr jetzt noch eine alte Tante und eine Grossmutter und eine kleine Schwester, dann hättet ihr sechs Arme [...]». Ich würde es schöner finden, wenn die Familien im Quartier mehr Verwurzelung hätten. Der Largo [Anm. Remo Largo] hat jeweils gesagt, es braucht ein Dorf, um ein Kind aufzuziehen. Das ist jetzt ein Wunschgedanke, das haben wir nicht mehr. Aber einfach ein wenig verteilen, ein wenig raus, jemand anderes kann das Kind auch tragen.»* Vereinsmitglied

Familystart Zürich könne unterstützen, dass sich Familien innerhalb der verschiedenen Regionen vernetzen würden. Beispielsweise wäre dies virtuell in WhatsApp-Gruppen oder physisch in organisierten Quartier- oder Dorftreffen möglich, zu welchen sich auch ein Vereinsmitglied dazugesellen könnte, um die Treffen zu moderieren und Fachwissen beizusteuern.

*«Dass es dann so verschiedene Themen gibt. Ich sage jetzt alle zwei Wochen oder jeden Monat. Dort kann man dann sagen: «Ja genau das Schlafen. Ja genau das Stillen. Ja genau, windelfrei werden». Oder, was denn diese Themen sind, in denen man sich mit Müttern austauschen kann. Aber es gäbe auch immer noch eine Fachperson, die das in eine Form bringt, in welcher jede ihre Sorgen zwar mitteilen kann, aber dann auch gerade Unterstützung bekommt.»* Geschäftsstelle Familystart Zürich

## **Neue Arbeitsfelder**

### Vermittlung von Hebammen zur Schwangerschaftsbetreuung

Interessant fanden die befragten Stakeholder auch die Ausweitung der Vermittlungsmöglichkeiten anderer Angebote. So haben einige Befragte geäußert, dass Familystart Zürich nicht nur die Wochenbettbetreuung, sondern auch die Schwangerschaftsbetreuung durch Hebammen vermitteln sollte.

Wiederholt wurden in den Interviews von verschiedenen Stakeholdern die Idee geäußert, dass die Schwangerenvorsorge durch Hebammen gefördert werden sollte. Ergänzend äusserten Spitalvertreterinnen den Wunsch, dass auch Risikoschwangere, welche hospitalisiert waren, durch Hebammen im häuslichen Umfeld weiterbetreut würden. Dies könne eine frühzeitige Entlassung aus dem Spital ermöglichen oder in manchen Fällen sogar eine Hospitalisierung verhindern, insbesondere dann, wenn lediglich eine tägliche Kardiotokografie (Herztonwehenschreibung) verordnet sei. Der Ärzteschaft sei oftmals nicht bekannt, dass dieses Betreuungsspektrum in den Kompetenzen der Hebammen liege. Es gäbe zwar in einigen Regionen Hebammenpraxen, welche die häusliche Betreuung von Risikoschwangeren anböten, aufgrund der häufigen Wechsel im Ärzteteam werde diese jedoch nur sehr selten in Anspruch genommen. Es bestünde ein besonders grosses Sicherheitsbedürfnis in Bezug auf die Überwachung von Risikoschwangeren. In Regionen ohne garantierte Hebammenversorgung im häuslichen Umfeld sei die Wahl daher zwischen drohender Übertherapie im Spital und nur intermittierender, ambulanter Kontrollen.

*«Jetzt ist es so: Entweder lassen sie [Anm. die Ärzteschaft] die Frau nachhause und dann haben sie keine Kontrolle. Oder sie behalten sie da, im Wissen, man kontrolliert sie.»* Spitalvertreterin

### Vermittlung weiterer Berufsgruppen

Weitere Ideen betrafen Vermittlungen von Angeboten anderer Berufsgruppen, bei denen sich ähnlich wie bei der ambulanten Wochenbettbetreuung die Suche nach freier Kapazität schwierig gestaltet. So wurden z.B. Kinderärzte, kurzzeitige Kinderbetreuung, Krippenplätze oder, als besonders wichtigen Punkt, psychologische Betreuung im Falle von sich abzeichnenden Wochenbettdepressionen genannt. Hier verbringen die betreuenden Hebammen und Pflegefachfrauen oftmals viel Zeit, um die Wöchnerinnen zu unterstützen, eine weiterführende Betreuung zu finden.

*«Also gerade im Bereich der postpartalen Depression ist die Suche jedes Mal schwierig. Und die Frauen mögen dann manchmal fast nicht anrufen, dann muss man das fast übernehmen für sie. Du weisst selbst, diese Fachpersonen sind ständig ausgebucht.»* Vereinsmitglied

Ebenfalls interessant war die Idee, sogenannte Night Nannys vermitteln zu können. Night Nannys bieten eine nächtliche Betreuung der Kinder bei Anwesenheit der Eltern. Es besteht die Annahme, dass einige erholsame Nächte den Eltern ermöglichen ihre Batterien aufzuladen, um dem Alltag und seinen Herausforderungen wieder mit mehr Energie begegnen zu können.

*«Das täte den Eltern so gut. Einmal eine Nacht schlafen. Es geht ja nicht nur um das Schlafen, es geht ja mal ein wenig «Seniority» im Haushalt zu haben. Auch einmal abgeben zu können, dass jemand schaut. Das würde ich wunderbar finden.»* Vereinsmitglied

#### Vermittlungsangebot auf weitere Kantone ausbauen

Insbesondere Vereinsmitglieder, die an den Kantonsgrenzen arbeiten, äusserten den Wunsch, dass Familystart Zürich ihr Angebot auf weitere Kantone ausweiten würde, da die Probleme mit der Vermittlung von ambulanten Wochenbettbetreuung weit über die Kantonsgrenzen hinaus sichtbar seien und Handlungsbedarf bestehe.

#### Bedürfnis der Familien nach Informationen

Wiederholt wurde in den Interviews das Bedürfnis nach Information geäussert. Über die Vorgänge im frühen Wochenbett sei bei den jungen Familien oftmals wenig Wissen vorhanden. So würden die Informationen in den Geburtsvorbereitungskursen nur selektiv, in Bezug auf die Geburt, aufgenommen und die Zeit danach vorerst ausgeblendet. Könnte dieses Wissen nachhaltiger vermittelt werden, so könnten die Prozesse im Wochenbett entspannter angenommen werden.

*«Dass es einfach normal ist, dass die Kinder abnehmen. Dass es Zeit braucht, bis die Milch kommt und dass es normal ist, dass die Kinder weinen und dass man die Kinder ein wenig rumtragen muss. Dieses Wissen fehlt den Frauen, wirklich.»* Vereinsmitglied

Die Möglichkeit der ambulanten Wochenbettversorgung war einigen der Befragten vor dem Kontakt mit dem Spital, in welchem sie geboren hatten, nicht bekannt. Sehr gerne hätten sie frühzeitig Informationen zu diesem und anderen Angeboten bekommen. Erwartet hätten sie diese von ihren behandelnden Gesundheitsfachpersonen, welche in den meisten Fällen ärztlicher Art sind. Diesbezüglich wurde Enttäuschung geäussert, dass diese Personen nicht umfassender informiert hätten. Beispielsweise stand auch das Wort eines Coaches im Raum. Dass die Schwangerschaft ein Projekt sei, für das die Schwangere gerne eine informierte Begleitperson hätte, welche sie durch diesen Prozess begleite.

*«Sie [die Frauenärztin] hat sich mehr so gesehen als zusätzliche Stelle, die sich darum kümmert, dass unsere Gesundheit verläuft. Aber sie hat sich nicht irgendwie in dieser Rolle gesehen, die mehr erklären müsste. Und das hat mir gefehlt. Weil sie die erste Person ist, auf die man zugeht.»* Nutzer/in

Die Navigation im Schweizer Gesundheitswesen war grundsätzlich eine der Problematiken, die sich in den Interviews herauskristallisiert haben. Obwohl teilweise seit längerer Zeit in der Schweiz wohnhaft oder gar gebürtige Schweizerinnen, waren die Betreuungsangebote und -Möglichkeiten rund um Schwangerschaft, Geburt und Wochenbett den befragten Familien nicht oder nur unzureichend bekannt.

*«Es wäre hilfreich gewesen, jemand hätte mir mehr Wissen vermittelt.»* Nutzer/in

#### **Befürchtungen der Weiterentwicklung**

Die Interviewteilnehmenden äusserten jedoch auch Befürchtungen in Bezug auf die Weiterentwicklung des Angebots und die Ausweitung in neue Arbeitsfelder. So bestanden die Befürchtungen, dass die eigene Kreativität innerhalb der Hebammenarbeit eingeschränkt würde, komplizierte technische Abläufe entstehen könnten, vermittelte Informationen nicht der eigenen Philosophie entsprächen oder der Verein über seine Kernkompetenz, dem Vermitteln von ambulanter Wochenbettbetreuung, hinausgehe und so Konflikte mit anderen Stakeholdern aus diesem Bereich entstehen könnten.

*«Aber wir müssen immer wieder sehr aufpassen, dass wir dem Berufsverband und gewissen Leuten nicht auf die Füsse stehen. Sie fühlen sich von uns manchmal recht bedrängt. Das ist eine Gratwanderung und da muss man vorsichtig sein.»* Geschäftsstelle Familystart Zürich

## 3.2 Vermittlungszeiten 2020

### 3.2.1 Merkmale Nutzerinnen Familystart Zürich in 2020

Ausgewertet werden konnten Daten von 3'311 Frauen, welche über Familystart Zürich angemeldet wurden. Das durchschnittliche Alter der Nutzerinnen von Familystart Zürich lag 2020 bei 32.5 Jahren ( $n = 3'204$ ). Die jüngste Nutzerin war 16.0, die älteste 56.5 Jahre alt. Diese Zahlen sind mit Vorsicht zu geniessen, da die Eingabe des Geburtsdatums der Frauen im Onlinetool von Familystart Zürich mit Schwierigkeiten verbunden ist (siehe Kapitel 3.1.2). Dies ist auch der Grund, weshalb einige nicht plausible Daten bereinigt werden mussten, was zu fehlenden Werten führte.

Bei über der Hälfte der Frauen war zum Zeitpunkt der Anmeldung die Angabe «noch nicht» beim Geburtsmodus erfasst ( $n=1'728$ ). *Abbildung 1* zeigt die Verteilung des Geburtsmodus der Nutzerinnen in 2020. Auch diese Daten sind mit Vorsicht zu geniessen, da der Geburtsmodus auch bei einer Anmeldung in der Schwangerschaft erfasst werden konnte. Beispielsweise konnte eine geplante Spontangeburt angewählt werden, das Kind kam dann aber per Vakuumb Geburt zur Welt. Es konnte bei der Anmeldung also ein anderer Geburtsmodus erfasst werden, als jener, welcher später tatsächlich erfolgt ist.

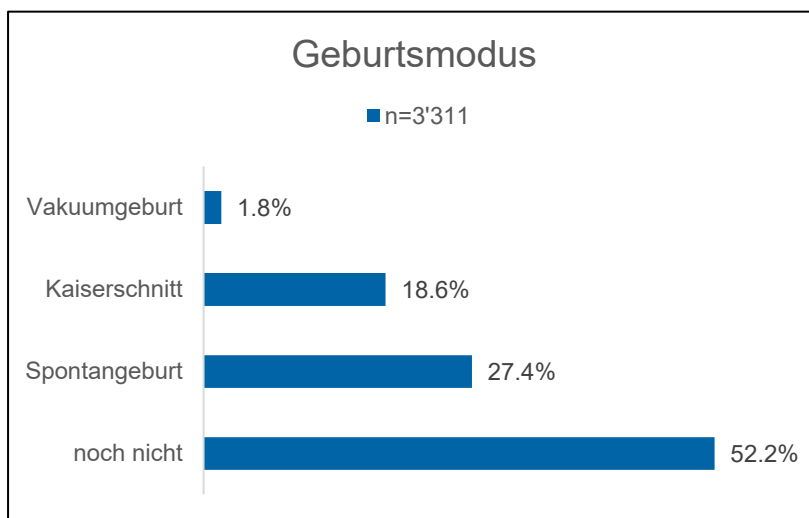


Abbildung 1 Verteilung der Geburtsmodi der Nutzerinnen 2020

In 2020 waren 41.3% ( $n=1'367$ ) der angemeldeten Frauen schweizerischer und 58.7% ( $n=1'944$ ) ausländischer Nationalität. Nutzerinnen aus 120 verschiedenen Nationen nutzten das Angebot von Familystart Zürich. Die häufigsten vertretenen Nationalitäten sind in der folgenden *Abbildung 2* ersichtlich.

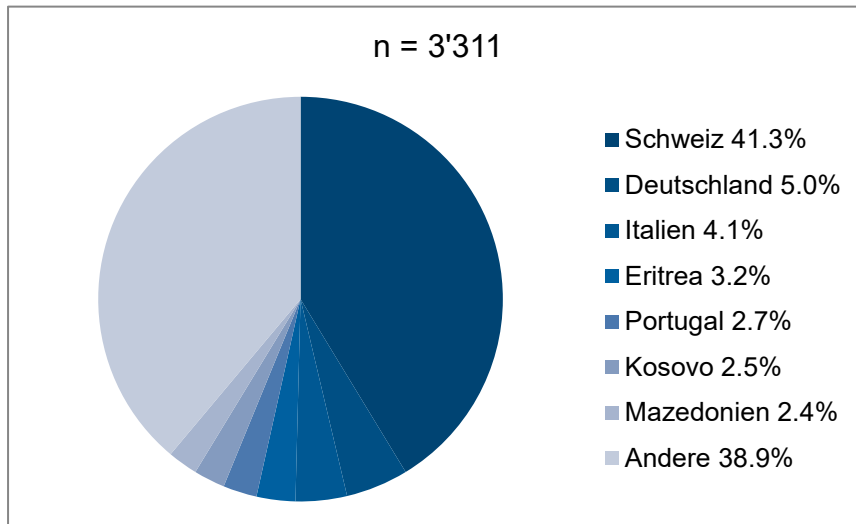


Abbildung 2 Die häufigsten Nationalitäten der Nutzerinnen in 2020

Im Vergleich zu 2016 zeigte sich eine Zunahme der Frauen mit Schweizer Nationalität (n=1'367, 41.3% versus n=1'118, 36.0%). Deutschland war wie auch schon 2016 die nach der Schweiz am häufigsten vertretene Nation, wenn auch 2020 mit kleinerem Anteil (n=167, 5.0% versus n=203, 7.4%). Auf Deutschland folgte in 2020 Italien (n=136, 4.1%), Eritrea (n=105, 3.2%), Portugal (n=89, 2.7%), Kosovo (n=83, 2.5%) und Mazedonien (n=79, 2.4%).

In 2016 waren rund zwei Drittel der bei Familystart Zürich angemeldeten Nutzerinnen Erstgebärende (66.1%). Dieser Anteil ist in 2020 leicht zurückgegangen (56.7%), während der Anteil an Mehrgebärenden in allen übrigen Kategorien zugenommen hat (Abbildung 3).

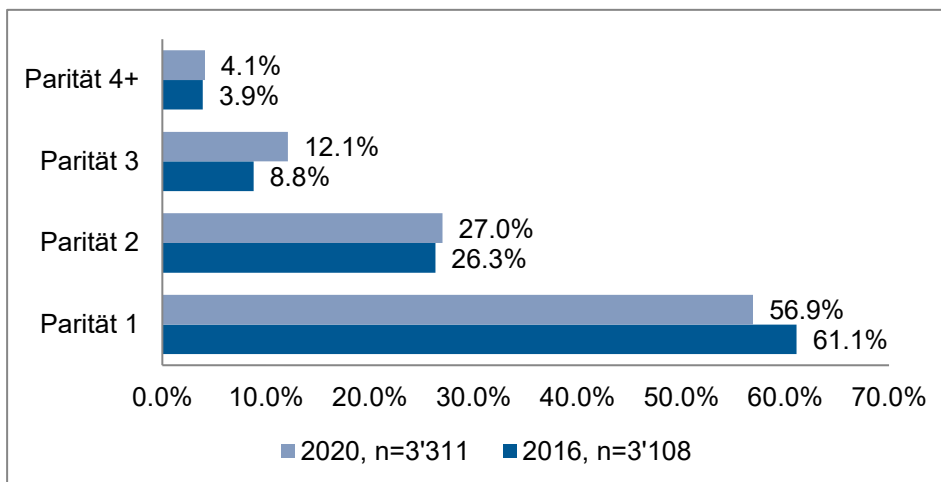


Abbildung 3 Parität der Nutzerinnen in 2016 und 2020

### 3.2.2 Anmeldungen und Anmeldezeitpunkte

Im Jahr 2020 erfolgten Anmeldungen von 3'311 Familien bei Familystart Zürich. Dies sind rund 200 mehr als im Vergleichsjahr 2016 (n= 3'108). Durchschnittlich erfolgten täglich 9.1 Anmeldungen. Die absoluten Häufigkeiten der Anmeldungen pro Monat sind in *Abbildung 4* ersichtlich. Mit drei Ausnahmen lagen die monatlichen Anmeldezahlen 2020 über jenen des Vergleichsjahrs 2016. Interessant ist insbesondere der Rückgang der Anmeldungen in den Ferienmonaten Juli und August.

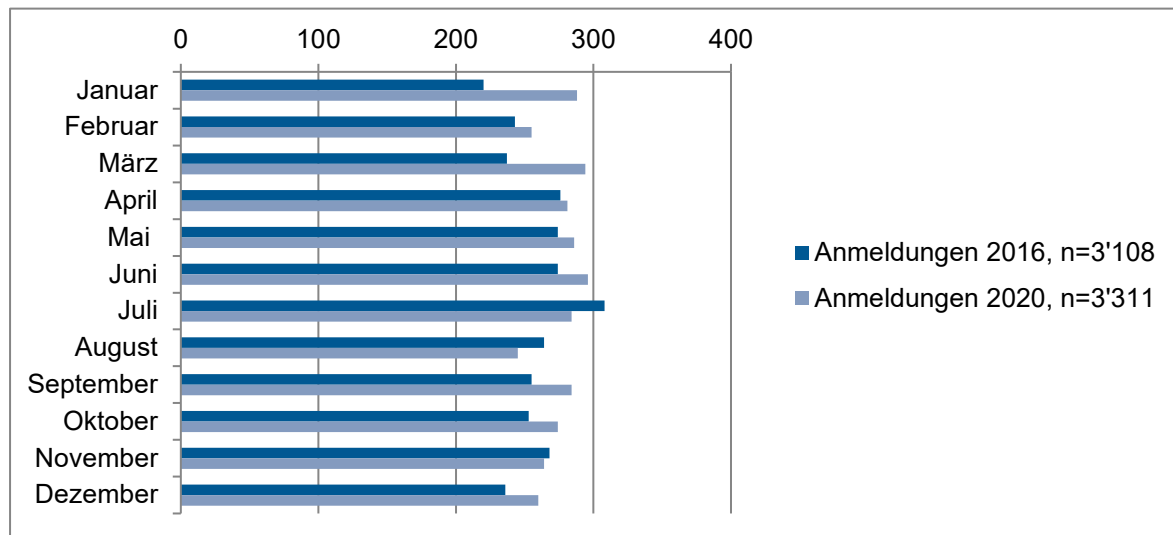


Abbildung 4 Anmeldungen pro Monat in 2016 und 2020

Gleich wie in der letzten Evaluation zeigt sich, dass die meisten Anmeldungen bei Familystart Zürich zwischen 08:00 und 16:00 Uhr eingegangen sind (2016: 73.4% und 2020: 68.6%). Die Zahlen zu diesen Zeiten zeigen 2020 einen leichten Rückgang, jedoch findet sich eine deutliche Zunahme der Anmeldungen in der Zeit von 04:00 bis 07:59 Uhr. Innerhalb dieses Zeitintervalls lagen die meisten Anmeldungen zwischen 07:00 und 08:00 Uhr (n=97). Die Zahlen zeigen, dass die Möglichkeit der Anmeldung via Onlineformular zu allen Tages- und Nachtzeiten genutzt wurde.

Tageszeit	2016, n=3'108	2020, n=3'314
<b>08:00 bis 11:59 Uhr</b>	1'402 (45.1%)	1'386 (41.9%)
<b>12:00 bis 15:59 Uhr</b>	878 (28.3%)	884 (26.7%)
<b>16:00 bis 19:59 Uhr</b>	450 (14.5%)	558 (16.9%)
<b>20:00 bis 23:59 Uhr</b>	297 (9.6%)	322 (9.7%)
<b>00:00 bis 3:59 Uhr</b>	63 (2.0%)	32 (1.0%)
<b>04:00 bis 7:59 Uhr</b>	18 (0.6%)	129 (3.9%)

Tabelle 1 Verteilung der Anmeldungen nach Tageszeit

Ein prozentualer Anteil von 66.9% der Nutzerinnen in 2020 (n=2'215) hatte sich oder wurde in der Schwangerschaft angemeldet (Abbildung 5). Dies ist eine Weiterführung des Trends, welcher bereits in der letzten Evaluation sichtbar war: die Zahl der Anmeldungen nach der Geburt nahm ab, die Anmeldungen noch während der Schwangerschaft nahmen zu. Im Vergleich zu 2016 zeigt sich fast eine Umkehr der Häufigkeiten zwischen Anmeldung in der Schwangerschaft vs. Anmeldung nach der Geburt.

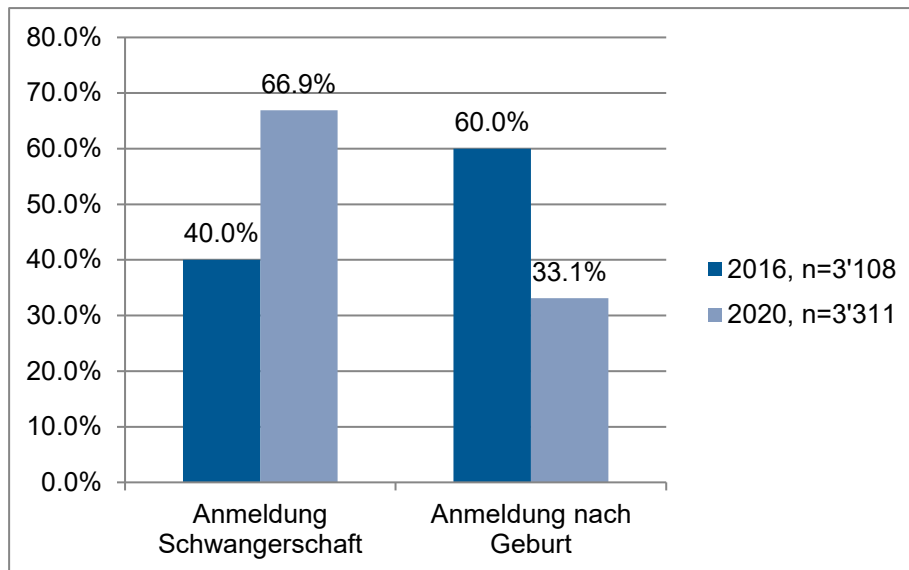


Abbildung 5 Anmeldungen in der Schwangerschaft und nach der Geburt in 2016 und 2020

Insgesamt erfolgten im Jahr 2020 1'096 der Anmeldungen nach der Geburt. Davon können fast die Hälfte (n=522) als besonders dringliche Vermittlungen eingestuft werden. In diesen Fällen erfolgte die Anmeldung bei Familystart Zürich zwischen einem Tag vor Austritt aus dem Spital und erst nach Austritt. Die folgende Abbildung 6 zeigt die Verteilung der als dringlich zur Vermittlung eingestuft Fälle.

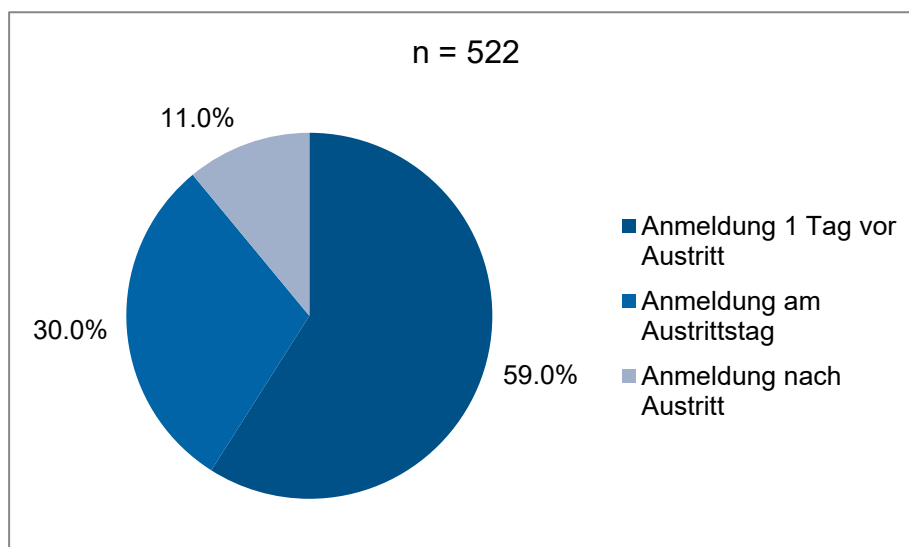


Abbildung 6 Dringlich zu vermittelnde Fälle in 2020

### 3.2.3 Vermittlungszeit

Die Vermittlungszeiten konnten von 3'087 Frauen berechnet werden. Von den 3'311 in 2020 angemeldeten Frauen waren 224 ohne Vermittlungsdatum in den Daten erfasst und wurden aus den Berechnungen der Vermittlungszeiten ausgeschlossen. In 41 dieser Fälle lagen die errechneten Geburtstermine in 2021 und waren möglicherweise zum Zeitpunkt des Datendownloads noch nicht vermittelt. Es gibt jedoch auch Frauen, welche parallel zur Anmeldung bei Familystart Zürich selbst eine Hebamme suchen und somit im Verlauf keine Vermittlung mehr benötigen. Auch diese werden ohne Vermittlungsdaten in den Daten angezeigt. Gemäss der Aussage der Geschäftsstelle Familystart Zürich musste 2020 keine angemeldete Nutzerin, welche ihr Kind in einem Partnerspital geboren hatte oder in der Stadt Zürich wohnhaft war, unbetreut ihr



ambulantes Wochenbett verbringen. Hat Familystart Zürich keine dem Verein angehörige Hebamme zur Vermittlung gefunden, sei bei Nicht-Vereinsmitgliedern angefragt und eine Vermittlung erreicht worden.

Die mediane Vermittlungszeit dauerte in 2020 0.17 Tage (4h 5min) (Spannweite: 0.00 bis 150.90 Tage). In 2016 lag die mediane Vermittlungszeit noch bei 1.11 Tagen (26h 38min). Eine deutliche Veränderung wird sichtbar, wenn die Vermittlungszeiten kategorisiert betrachtet werden. In 2020 wurden über 90% der Fälle (n=2'860) innerhalb der ersten drei Tage nach der Anmeldung vermittelt. Dies im Vergleich zu 63.0% in 2016 (n=1'959). Entsprechend sind in den Folgekategorien die Zahlen aus 2020 deutlich tiefer. So lag der Anteil Vermittlungen zwischen dem 4. und 7. Tag nach Anmeldung 2016 bei 9.1% (n=284) versus 2.1% (n=65) in 2020, dem 8. und 30. Tag 2016 bei 14.4% (n=448) versus 3.2% (n=106) in 2020 und nach dem 30. Tag 2016 bei 13.5% (n=419) versus 2.1% (n=70) in 2020.

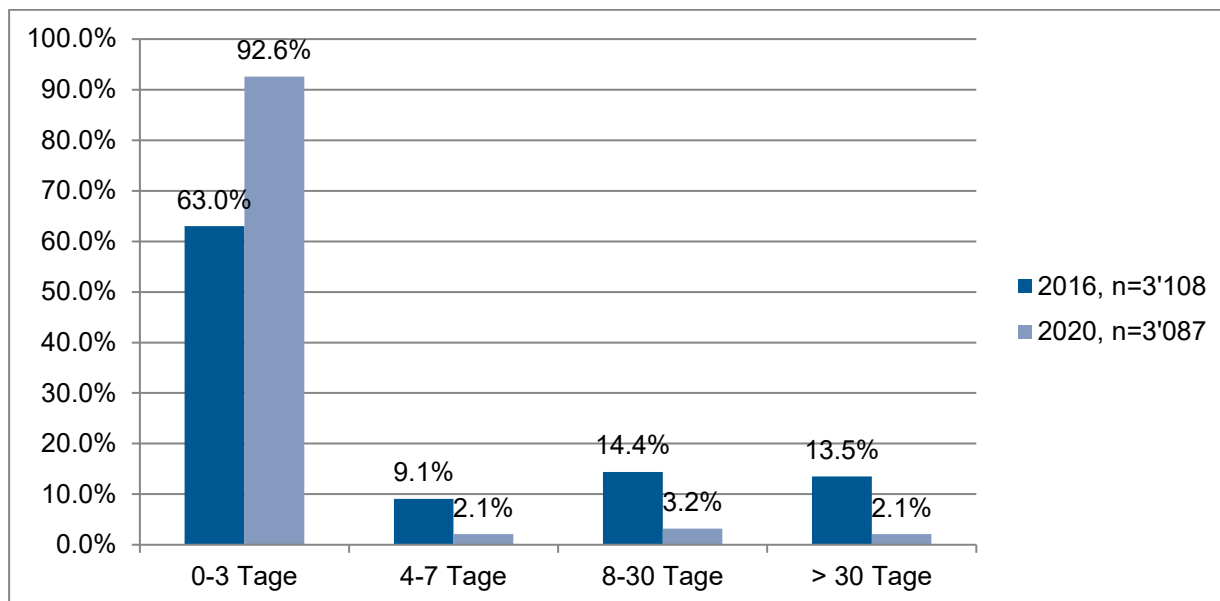


Abbildung 7 Prozentualer Anteil der Frauen pro Kategorie der Vermittlungsdauer

Die medianen Vermittlungszeiten der Nutzerinnen, von welchen die Anmeldung in der Schwangerschaft erfolgte, lag 2016 bei 4.75 Tagen und 2020 noch bei 0.22 Tagen (5h 17min). Die minimale Vermittlungsdauer lag dabei bei 0.00 und die maximale bei 150.99 Tagen. Lange Vermittlungszeiten entstanden bei Anmeldungen früh in der Schwangerschaft. In 35 Fällen (1.1%) erfolgte die Anmeldung in der Schwangerschaft, die Vermittlung jedoch erst nach dem Spitalaustritt. Die mediane Vermittlungszeit lag in diesen Fällen bei 40.90 Tagen (Spannweite: 0.04 bis 150.99). Auch die mediane Vermittlungszeit der Anmeldungen nach der Geburt hatte sich von 0.72 Tagen (17h 17min) in 2016 zu 0.13 Tagen (3h 7min) (Spannweite: 0.00 bis 12.96 Tage) in 2020 verkürzt.

### 3.2.4 Geburtsklinik der Nutzerinnen

Über 90% der Nutzerinnen haben in einem der fünf Partnerspitälern ihr Kind geboren. Tabelle 2 zeigt die Verteilung der Nutzerinnen von Familystart Zürich auf die Spitäler. Noch immer hat das Universitätsspital Zürich den grössten Anteil der Nutzerinnen, obwohl im Vergleich mit 2016 fast 10 Prozentpunkte weniger Nutzerinnen hier geboren haben. In 2020 neu aufgeführt werden die Partnerspitäler Kantonsspital Winterthur und Spital Bülach. Die relativ niedrige Anzahl der Nutzerinnen im Spital Bülach kann durch den Umstand erklärt werden, dass das Spital erst im Herbst 2020 dem Verein Familystart Zürich beigetreten ist. Der Anteil von Frauen, welche nicht in einem Partnerspital geboren haben, hat im Vergleich zu 2016 deutlich abgenommen.

Spital	2016 (n=3'108)	2020 (n=3'311)
<b>Universitätsspital Zürich</b>	1'522 (49.0%)	1'314 (39.7%)
<b>Stadtspital Triemli</b>	771 (24.8%)	756 (22.8%)
<b>Spital Zollikerberg</b>	509 (16.4%)	613 (18.5%)
<b>Kantonsspital Winterthur</b>		380 (11.5%)
<b>Spital Bülach</b>		51 (1.5%)
<b>Andere Spitäler</b>	306 (9.9%)	197 (6.0%)

Tabelle 2 Verteilung der Nutzerinnen auf die Spitäler 2016 und 2020

### 3.3 Synthese der Ergebnisse

Der Anmelde- und Vermittlungsprozess von Familystart Zürich wird von den befragten Familien als kurz erlebt und das Vertrauen war gross, dass in nützlicher Frist ein Vereinsmitglied von Familystart Zürich vermittelt werden würde. Mit über 90% vermittelten Fällen in den ersten drei Tagen und einer medianen Vermittlungszeit von 3h 7min bei nachgeburtlichen Vermittlungen wird dies durch die Analyse der Vermittlungszeiten bestätigt.

Die Vermittlungsdaten aus 2020 zeigten eine fortgesetzte Trendwende von den Anmeldungen nach der Geburt hin zu den Anmeldungen, welche noch während der Schwangerschaft stattfanden. Dies ist für den Vermittlungsprozess insofern günstig, als die postpartalen Vermittlungen für die Geschäftsstelle deutlich aufwendiger sind. Der tägliche Arbeitsanfall war somit gesunken. Der Druck auf Familystart Zürich steigt insbesondere dann, wenn eine Vermittlung sehr kurzfristig stattfinden muss. Die Ergebnisse der beiden Module zeigen, dass die Vermittlungsgarantie, soweit beurteilbar, gewährleistet ist und keine der Frauen, welche in einem Partnerspital von Familystart Zürich geboren hat, ihr Wochenbett ohne ambulante Betreuung durch eine Hebamme oder Pflegefachfrau verbringen muss.

Die Fremdsprachlichkeit ist eine Herausforderung, die von vielen Seiten genannt wurde. Mit fast 60% Anteil von Familien mit ausländischer Nationalität aus mehr als 120 Nationen zeigen sich die Familien, welche Familystart Zürich nutzen, als sehr heterogen. Das Anmeldeformular steht aktuell nur in deutscher Sprache zur Verfügung und fordert oft die Unterstützung der Spitalmitarbeiterinnen und -mitarbeiter beim Ausfüllen, bzw. erfolgt die Anmeldung direkt über den Spitalpartner. Angaben zu den Sprachen sind im Anmeldeformular unzureichend möglich und auch die Geschäftsstelle zeigt sich unzufrieden mit den Möglichkeiten nach der Suche von Vereinsmitgliedern mit geeigneten Sprachkenntnissen.

Ausbaufähig zeigt sich die App auch in weiteren Belangen. Obwohl von Seiten der Familien und Vereinsmitgliedern nur geringfügige Beanstandungen gemacht wurden, ist die Geschäftsstelle von Familystart Zürich unzufrieden mit der mangelnden Weiterentwicklung der letzten Jahre. Sie wünscht sich vermehrt Möglichkeiten, selbst Änderungen an der App vorzunehmen sowie eine nutzerbestimmte Datenextraktion der für sie notwendigen Statistiken ihrer Tätigkeiten.

Bei der Suche nach Weiterentwicklungsmöglichkeiten wurde der Ausbau der Netzwerkarbeit sowohl innerhalb des Vereins wie auch zwischen den vermittelten Familien als Bedürfnis geäussert. Weiter wurde die Ausweitung in neue Arbeitsfelder wie die Vermittlung weiterer Berufsgruppen genannt, wie auch die Informationsvermittlung an Schwangere und Wöchnerinnen. Jedoch wurde von Seite der Geschäftsstelle Bedenken geäussert, dass nicht in Aufgabengebiete anderer Stakeholder eingegriffen werden sollte.

## 4 Diskussion

Familystart Zürich vermittelt mit Hilfe einer Webapplikation Hebammen und Pflegefachfrauen für die ambulante Wochenbettbetreuung an Familien im Kanton Zürich. Über alle befragten Stakeholder hinweg war die

Akzeptanz und Bedeutsamkeit des Vereins nachdrücklich spürbar und insbesondere die Spitalpartner empfinden, dass seit Gründung des Vereins deutlich mehr Frauen bereits mit gesicherter Wochenbettbetreuung durch Hebammen oder Pflegefachfrau zur Geburt ins Spital eintreten.

## 4.1 Anmelde- und Vermittlungsprozess

Das Vertrauen der befragten Nutzerinnen und Nutzer in den Anmelde- und Vermittlungsprozess von Familystart Zürich kann als sehr gross eingestuft werden. Sie waren sich während dieses Prozesses jederzeit sicher, dass sie betreut in das Wochenbett zu Hause würden starten können und haben sich somit gänzlich auf den Verein verlassen. Dass zusammen mit der Anmeldungsbestätigung weitere Informationen abgegeben werden bezüglich dem zu erwartenden Prozessverlauf, wie Vermittlungsdauer, wäre eine Möglichkeit, mehr Transparenz zu schaffen und das Sicherheitsempfinden der Nutzerinnen und Nutzer noch weiter zu erhöhen. Dies kann das positive Erleben im Wochenbett noch unterstützen (Werner-Bierwisch et al., 2018; World Health Organization, 2016). Auch wenn die Betreuung von Schwangerschaft, Geburt und Wochenbett fragmentiert erfolgt, wird sie meist als einheitlichen Prozess wahrgenommen. Wird ein Teilbereich positiv beeinflusst, kann dies folglich günstigen Einfluss auf das Gesamterleben haben.

Mehrheitlich waren die befragten Stakeholder zufrieden mit den Informationen zu den Familien, welche über die App erfasst und zur Verfügung gestellt werden können. Festgestellt wurde, dass die Sicherstellung des Informationsaustauschs allen Beteiligten ein grosses Anliegen ist. Sie hilft mit, die Betreuungsqualität sicherzustellen, bindet im Arbeitsalltag aber auch schnell viele Ressourcen, sollten unzureichende oder nicht korrekte Informationen zur Verfügung stehen. Einige Stolpersteine wurden von den Befragten genannt und einzelne Aspekte sollen folgend genauer beleuchtet werden. So wurde die Eingabe des mütterlichen Geburtsdatums im Onlineformular von Familystart Zürich mittels Mobilgeräten als wenig benutzerfreundlich empfunden und es besteht die Annahme, dass hier zahlreiche fehlerhafte Daten erfasst worden sind. Weiter zeigte sich, dass der ausstehende Guthrie-Test entscheidend sein kann, ob die Übernahme einer Familie zur Betreuung dringlicher Natur ist, oder mit dem ersten Besuch noch ein Tag zugewartet werden kann. Die Erfassung der Geburtszeit bei postpartalen Anmeldungen könnte hier Abhilfe leisten, damit weniger Rückfragen zwischen Vereinsmitglied, Spital und Familystart Zürich nötig werden. Ein weiterer Punkt waren die sensiblen Fälle, in welchen Informationen im Alltagsstress schnell überlesen werden können. So beispielsweise eine Verlustsituation, die, da keine standardisierten Abläufe vorhanden sind, schnell als normale Geburt aufgefasst werden könne. Bemerkt die Geschäftsstelle solche Fälle, stellt sie die entsprechenden Informationen nicht in die App, sondern vermittelt sie via Telefon oder SMS. Eine weitere Möglichkeit wird darin gesehen, diese Fälle in der App besonders zu kennzeichnen, was ggf. bereits während der Anmeldung erfolgen könnte. Im Gegensatz dazu wurde ein interessanter Aspekt durch ein befragtes Vereinsmitglied geäußert. Dieses war der Meinung, dass je weniger Informationen zu einzelnen Familien vorhanden seien, desto wertfreier sei eine Betreuungsübernahme möglich und die Chancengleichheit sei somit gewährleistet. Familystart Zürich vermittelt zu einem grossen Anteil vulnerable Familien (Grylka et al., 2018), welche von einer chancengleiche Vermittlung profitieren.

Die für die Geschäftsstelle von Familystart Zürich zeitaufwendigsten Vermittlungen sind jene von Wöchnerinnen, welche kurz vor dem Spitalaustritt angemeldet werden. Die Daten zeigen, dass dies in fast der Hälfte der nach der Geburt angemeldeten Familien der Fall ist. Oftmals generieren diese Vermittlungen längere Arbeitszeiten für die Geschäftsstelle als vorgesehen, da ein baldiger Erstbesuch der ambulanten Hebamme oder Pflegefachfrau im Heim der Familie ein grosses Anliegen ist. Ein zeitnahe Erstbesuch zu Hause nach Austritt aus dem Spital bzw. dem Geburtshaus wird auch von der WHO (2013) empfohlen, um das physische und emotionale Wohlbefinden von Frau und Familie zu erfassen.

## 4.2 Vermittlungszeiten und -Zeitpunkt

Der Zeitpunkt der Anmeldung hat sich seit dem Jahr 2016 mit mehrheitlich nachgeburtlichen Anmeldungen hin zu zwei Dritteln Anmeldungen während der Schwangerschaft verschoben. Dies hilft sowohl der Geschäftsstelle als auch den Vereinsmitgliedern, eine längerfristige Planung vornehmen zu können. Dies wurde

von den befragten Vereinsmitgliedern mehrheitlich positiv gewertet. Im Gegensatz dazu zeigte die letzte Evaluation, dass ein grösserer Anteil postpartaler Anmeldungen von den Vereinsmitgliedern noch präferiert wurde, da er den Hebammen ermöglichte, Lücken mit wenigen Voranmeldungen zu füllen (Grylka et al., 2018).

Die Vermittlungszeiten haben sich für das ausgewertete Jahr 2020 im Vergleich zu den Ergebnissen der letzten Evaluation deutlich verbessert. Eindrücklich sind zum Beispiel die Vermittlungen innerhalb der ersten drei Tage nach Anmeldung, welche um fast 30 Prozentpunkte gestiegen sind. Es ist anzunehmen, dass dies zum einen mit der Einführung der App in Zusammenhang steht, zum anderen aber auch mit den gewonnenen Erfahrungen der letzten Jahre. Auch wurden im Jahr 2017 auf die Initiative von Familystart Zürich Hebammenteams geschaffen, welche gemeinsam in einer Form von Jobsharing verschiedene Regionen abdecken. Es darf angenommen werden, dass auch dieses innovative Modell der ambulanten Wochenbettversorgung mitverantwortlich ist für die Reduktion des Hebammenmangels und für die Gewährleistung der Versorgung. Insbesondere in Anbetracht der Verschiebung zu den vorgeburtlichen Anmeldungen kann diese Zunahme an schnellen Vermittlungen sehr positiv gewertet werden. Lange Vermittlungszeiten wurden beobachtet, wenn die Anmeldung bei Familystart Zürich früh in der Schwangerschaft erfolgt war. Ein besonderes Augenmerk sollte auf die 35 (1.1%) Fälle gelegt werden, in welchen die Anmeldung noch in der Schwangerschaft erfolgte, die Vermittlung aber erst nach der Geburt und gar nach dem Spitalaustritt stattfand. Einige Fälle können damit erklärt werden, dass die Frauen bei Spitaleintritt zur Geburt angemeldet wurden, jedoch liegt die mediane Vermittlungszeit bei über 40 Tagen, was dafürspricht, dass dem Grossteil dieser Fälle lange Vermittlungszeiten zugrunde liegen. Es wird empfohlen, dass Familystart Zürich prüft, wie diese Fälle in ihrer App angezeigt werden und ggf. ein Warnsystem installiert bei Anmeldungen in der Schwangerschaft, sobald die 37. Schwangerschaftswoche überschritten wird.

### **4.3 Verbesserungs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten**

Wie bereits in der letzten Evaluation erwähnt (Grylka et al., 2018), kann der Verein Familystart Zürich keine Verantwortung für die Qualität der Leistungen seiner Vereinsmitglieder übernehmen. Es scheint jedoch, als sei die Aufnahme von privaten Spitexorganisationen mit Personal, welches nicht auf Schweizer Niveau ausgebildet wurde, ein Thema bei den Spitalpartnern und bedarf von Seite des Vereins einer Prüfung. Das Vertrauen in die Expertise der Gesundheitsfachpersonen ist essenziell auch für die Personen, welche die Betreuung ihrer Patientinnen oder Klientinnen weitergeben. Dies zeigt sich auch in einem weiteren Aspekt, der Betreuungsübergabe von Spitalpersonal an die Hebamme oder Pflegefachfrau. Dass ein geäussertes Sprachwunsch bei der Anmeldung durch Googeln der Hebamme teilweise verifiziert wird, zeugte vom grossen Interesse, die Wöchnerin und ihre Familie im weiteren Verlauf in fähigen Händen zu wissen. Diesen Bedürfnissen des Spitalpersonals sollte Beachtung geschenkt werden. Beispielsweise durch das Versenden eines Nutzerprofils des Vereinsmitglieds wie in Kapitel 4.2.1 vorgeschlagen, welches dem Spitalpersonal Rückmeldung geben könnte, ob entsprechende Wünsche erfüllt werden konnten.

#### **4.3.1 Netzwerkarbeit**

Die Arbeit in mono- und insbesondere auch in interprofessionellen Netzwerken kann für Familien einen deutlichen Mehrwert der Betreuung bedeuten (Krahl et al., 2018). Familystart Zürich wird von den befragten Hebammen, Pflegefachfrauen und Spitalpartnern als bestehendes Netzwerk wahrgenommen. Es wurden jedoch Wünsche geäussert, die Netzwerkarbeit noch weiter auszubauen. Dieser Wunsch kam in etwas anderer Form auch von der Geschäftsstelle von Familystart Zürich, welche ihre App als eine Art Facebook nutzbar machen möchte. Zum einen sollen die Vereinsmitglieder Benutzerprofile erstellen mit ihren Zusatzangeboten, Sprachfähigkeiten und ggf. auch mit einem Foto. Weitergedacht, könnte damit ein informelles Experten-Netzwerk entstehen, welches eine Plattform bieten kann für Fallbesprechungen, aber auch Weiterbildungsangebote und Ähnliches unter den Mitgliedern sichtbar machen könnte. Die zusätzliche Stärkung des interprofessionellen Netzwerks von Familystart Zürich kann ihre Vereinsmitglieder unterstützen in der oft fordernden Arbeit, vulnerable Familien zu betreuen.

Familystart Zürich ist auch dabei, sich mit weiteren Akteuren der frühen Förderung zu vernetzen und gemeinsame Standards zu definieren, welche Familien in die Kategorie der frühen Förderung fallen. Hebammen können in solchen Netzwerken wichtige Rollen einnehmen, da sie mit ihren niederschweligen Zugangsmöglichkeiten in die Familien wegweisende Schnittstellenarbeit leisten können (Hafen, 2013). Dies hat auch die Evaluation der Vermittlungshotline Thurgau gezeigt, welche die Rolle der Hebammen innerhalb des Netzwerks «Guter Start ins Kinderleben» des Kantons beleuchtet (Grylka et al., 2021). Solche Bemühungen sind sehr zu begrüßen und bedeuten für die betreuten Familien einen deutlichen Mehrwert.

Ein weiterer Aspekt der Netzwerkarbeit findet sich auf Ebene der Familien. Junge Familien, insbesondere die Mütter, empfinden zum Ende der Schwangerschaft und während der frühen Elternschaft oft Einsamkeit (Kent-Marvick et al., 2020). Diese Thematik ist zurzeit noch wenig untersucht, es scheint aber, als hätte die Covid-19-Pandemie dieses Phänomen noch verstärkt. Einige internationale Projekte zum Thema sind in Bearbeitung. Die Ergebnisse der Interviews zeigen auf, dass ein Bedarf besteht, junge Familien mit Hilfe von Familystart Zürich innerhalb ihrer Quartiere oder Dörfer zu vernetzen. Es könnten Strukturen geschaffen werden, welche ohne grosse Bemühungen seitens der Familien greifen und so mutmasslich die Einsamkeit lindern und ggf. auch in Bezug auf beginnende Wochenbettdepressionen präventiv wirken könnten.

### 4.3.2 Dem Bedürfnis nach Informationen gerecht werden

Schwangere Frauen und junge Familien werden mit vielen Informationen konfrontiert und scheinen doch nicht immer jene zu finden, welche für sie die richtigen sind (Aston et al., 2018). Insbesondere scheinen dies die befragten Familien retrospektiv so zu empfinden. So hätten sich die befragten Nutzerinnen und Nutzer mehr Informationen gewünscht über Betreuungsmöglichkeiten und weiterführenden Angeboten während Schwangerschaft, Geburt und Wochenbett. Die Nennung eines Projekt-Coaches durch eine Nutzerin von Familystart Zürich ist sinnbildlich für das Bedürfnis, durch die Schwangerschaft begleitet zu werden durch eine «wissende» Person, welche die Fülle an Informationen filtern und ggf. relativieren kann. Die Hebamme bietet sich hier mit ihrer Fachkompetenz und Wissen zum Schweizer Gesundheitswesen an. Die Forderung der befragten Hebammen, dass auch Schwangerschaftsbetreuung durch die Hebammen von Familystart Zürich vermittelt werden sollte, könnte dieses Bedürfnis nach Informationen erfüllen. Bemühungen, mehr Frauen für die Schwangerenvorsorge durch Hebammen zu gewinnen, bestehen schon länger, die Anzahl durch Hebammen betreuter Schwangerschaften nimmt jedoch nur langsam zu (Grylka & Borner, 2020). Auch in diesem Fall könnte die Weiterentwicklung der App von Familystart Zürich Raum bieten. Meldet sich eine Frau noch in der Schwangerschaft an, könnte die App anhand des errechneten Termins die Schwangerschaftswoche berechnen und der Frau zusammen mit der Anmeldebestätigung den Vorschlag machen, dass auch ein Teil der Schwangerenvorsorge bei der Hebamme erfolgen könnte, und eine entsprechende Vermittlung anbieten. Dies wäre auch im Sinne des Postulats zur Stärkung der hebammengeleiteten Geburtshilfe als Betreuungsmodell für Schwangerenvorsorge, Geburt und Nachsorge (Gesundheitsdirektion Kanton Zürich, 2017). Ebenfalls in diesem Sinne wird die Vermittlung von Hebammen für die häusliche, ambulante Betreuung von Risikoschwangeren gesehen. Eine Hospitalisation während der Schwangerschaft führt zu höheren Prävalenzen von depressiven Symptomen und Ängsten (Palma et al., 2021). Insbesondere in Fällen, in welchen nur ein kleiner Pflegeaufwand nötig ist, können sich die Frauen unwohl fühlen, ein Spitalbett zu besetzen (Barlow et al., 2008). Der betreuenden Ärzteschaft fehlen oftmals die Informationen, dass Hebammen die Kompetenzen besitzen, in interprofessioneller Zusammenarbeit auch Risikoschwangere zu betreuen (Art. 5e, GesBKV). Sowohl ökonomische wie auch psychosoziale Gründe sprechen für die Betreuung von Risikoschwangeren im häuslichen Umfeld, so die Frauen dies wünschen und die Betreuung gewährleistet werden kann. Die Vermittlung solcher Betreuungen wird als logische Weiterentwicklung des bestehenden Angebots von Familystart Zürich gesehen. Es bedingt eine gute Kommunikation mit den Partnerspitälern und Ausarbeitung von Richtlinien durch die Hebammenpraxen, welche diese Betreuung anbieten möchten.

Familien, welchen eine Hebamme oder Pflegefachfrau über Familystart Zürich vermittelt wird, treten erst nach erfolgter Vermittlung in Kontakt mit dieser. Und dies oftmals ohne persönlichen Kontakt, sondern per Telefon oder E-Mail. Bereits in der letzten Evaluation von 2018 war der Wunsch nach frühem persönlichen Kontakt mit der nachbetreuenden Hebamme oder Pflegefachfrau für die Nutzerinnen ein Thema (Grylka et

al., 2018). Diese Thematik wurde in den aktuellen Ergebnissen erneut wiedergefunden und zeigt die Wichtigkeit des Anliegens. Gemäss Wunsch der Geschäftsstelle von Familystart Zürich, ihre App als Facebook nutzbar zu machen, könnten die erstellten Hebammenprofile auch den vermittelten Familien im Bestätigungsmail mitverschickt werden. Ein Foto und wenige Eckdaten zur Person lassen einen ersten Eindruck einer Person zu. Durch das fassbar Machen der Hebamme oder Pflegefachfrau wiederum kann das Bedürfnis nach Sicherheit und Vertrautheit erhöht werden und so die Frauen im positiven Erleben bestärken (Borrelli et al., 2016; Werner-Bierwisch et al., 2018).

#### 4.4 Stärken und Limitationen der Evaluation

Eine Stärke der vorliegenden Evaluation war, dass die Untersuchung zur Erfahrung des Anmelde- und Vermittlungsprozesses sowie der Weiterentwicklungsmöglichkeiten anhand Interviews der beteiligten Stakeholder erfolgte. Dies ermöglichte die Sicht aus verschiedenen Blickwinkeln und generierte breit abgestützte Ergebnisse, welche für die Empfehlungen an Familystart Zürich verwendet werden konnten. Als Limitation gesehen werden kann die Tatsache, dass nicht alle Stakeholder des Vereins befragt wurden. So wurden in dieser Evaluation keine Vertreterinnen und Vertreter der Städte Bülach, Winterthur und Zürich, wie auch keine Gynäkologinnen und Gynäkologen oder andere Vertreter weiterführender Angebote befragt. Diese sind zwar keine direkten Stakeholder des Anmelde- und Vermittlungsprozesses, stellen für Familystart Zürich jedoch wichtige Partner dar.

Eine mögliche Limitation der Evaluation war die während den Erhebungen vorherrschende Pandemiesituation. Einige Ergebnisse können aufgrund dieser ausserordentlichen Lage verstärkt wahrgenommen worden sein. So kam es mutmasslicher Weise häufiger vor, dass Frauen das Spital vorzeitig verlassen wollten und damit auf eine kurzfristige Vermittlung angewiesen waren. Ebenfalls zu erwähnen ist, dass aufgrund der eingeschränkten Reisemöglichkeiten mutmasslich weniger Hebammen in den Ferien weilten und so Versorgungsengpässe weniger ausgeprägt waren als in anderen Jahren. Weiter ist die Einsamkeit der jungen Mütter zwar ein bekanntes Phänomen (Kent-Marvick et al., 2020), es ist jedoch anzunehmen, dass das Ausmass während Zeiten von Aufrufen zu sozialer Distanz und der Einstufung von Schwangeren als Risikogruppe noch erhöht war. Das Bedürfnis der Frauen nach zusätzlichen Vernetzungsangeboten könnte somit noch verstärkt worden sein.

#### 4.5 Empfehlungen

##### 1) Bestehendes Angebot aufrecht halten

Das Angebot von Familystart Zürich hat sich seit seiner Einführung bestens etabliert und verhilft jährlich einer grossen Anzahl Familien zu einer gesicherten Betreuung im Wochenbett. Mit der Überführung in den regulären Betrieb wurde 2020 ein wichtiger Meilenstein erreicht. Der Nutzen des Vereins zeigt sich sowohl in Zahlen als auch in der Anerkennung des Nutzens durch die Stakeholder. Die Aufrechthaltung des Angebots wird daher unbedingt empfohlen.

##### 2) Die anonyme Hebamme sichtbar machen

Eine Problematik der fast automatisierten Vermittlung von Hebammen und Pflegefachfrauen für die Wochenbettbetreuung ist, dass das vermittelte Vereinsmitglied bis zum ersten Besuch bei der Wöchnerin weitgehend unbekannt bleibt. Es wird Familystart Zürich empfohlen, weitere Bemühungen zu unternehmen, dieser Tatsache Abhilfe zu schaffen. Familystart Zürich könnte beispielsweise einhergehend mit technischen Weiterentwicklungen (siehe Empfehlung 4) zusammen mit der Vermittlungsbestätigung der Familie einen Steckbrief der Hebamme, beispielsweise entsprechend dem Nutzerprofil der Vereinsapp, verschicken.

##### 3) Netzwerkarbeit weiter ausbauen

Die wertvolle Netzwerkarbeit von Familystart Zürich wird von allen befragten Stakeholdern sehr geschätzt. Das Potenzial dieser Arbeit wurde vom Verein bereits selbst erkannt und Ressourcen werden aufgewendet, dieses weiter auszubauen. Diese Bemühungen werden als sehr wichtig

eingeschätzt und es wird empfohlen, diese Wirkungsfähigkeit neben dem Ausbau des Vereinsnetzwerks auch auf kleinerem Raum nutzbar zu machen und die Familien zu unterstützen, sich innerhalb ihrer Quartiere und Dörfer untereinander besser zu vernetzen.

#### **4) Weiterentwicklung der App**

Die Geschäftsstelle von Familystart Zürich hat deutlich geäußert, dass die aktuellen IT-Strukturen nicht mehr den Anforderungen des Vereins standhalten können. Die 2017 eingeführte App konnte viel dazu beitragen, den Anmelde- und Vermittlungsprozess zu vereinfachen und zu verbessern. Es hat sich jedoch gezeigt, dass weiterreichende Funktionen notwendig sind, um als Verein eigenständig das Qualitätsmanagement durchführen zu können. Weiterentwicklungsmöglichkeiten sind jedoch eng an die Strukturen gebunden und zum jetzigen Zeitpunkt lassen diese nur wenig Spielraum zu. Empfohlen wird die Überarbeitung zu einem Content Management System, welches ermöglicht, dass die Geschäftsstelle weiterreichende Berechtigungen erhält, um die Nutzeroberfläche zu verändern und den Inhalt selbstständig bearbeiten zu können. Es wird jedoch erwartet, dass tiefgreifendere Funktionserweiterungen notwendig werden, um gewünschte Anwendungen durchführen zu können

## **4.6 Schlussfolgerungen**

Die zweite externe Evaluation von Familystart Zürich zeigt das grosse Vertrauen der befragten Stakeholder in den Verein und sein Angebot. Der Anmelde- und Vermittlungsprozess wird als kurz erlebt. Dies zeigen auch die Vermittlungszeiten von 2020 mit einer durchschnittlichen Vermittlungsdauer von 0.17 Tagen (4h 5min). Der Wunsch bestand jedoch, dass der Ablauf den Familien etwas genauer erklärt werden könnte und die Vereinsmitglieder bereits vor der Vermittlung nahbarer gemacht werden könnten. Es hat sich gezeigt, wie wichtig der Informationsaustausch zwischen den Familien, den Spitalpartnern, der Geschäftsstelle und den Vereinsmitgliedern ist und welche Ressourcen besondere Fälle erfordern. Ein Anliegen aller Stakeholder war der weitere Ausbau der Netzwerkarbeit von Familystart Zürich. Sowohl die Familien als auch die Vereinsmitglieder können von interprofessionellen und gefestigten Netzwerkstrukturen profitieren. Die Unterstützung zur Bildung von Kleinstnetzwerken auf Quartier- und Gemeindeebene liesse zu, dass die wertvolle Arbeit von Familystart Zürich auch über das Frühwochenbett hinaus nachhaltig wirken könnte. Die Weiterentwicklungen seit der Gründung des Vereins 2015 bringen die bestehende IT-Strukturen an ihre Grenzen. Familystart Zürich wird empfohlen, dem weiteren Ausbau ihrer Vereinsapp besondere Aufmerksamkeit zukommen zu lassen. Es wird erwartet, dass hierdurch weitreichende Verbesserungen und Weiterentwicklungen des Angebots ermöglicht werden, z.B. durch die Entwicklung von Profilen der Vereinsmitglieder, die das Bedürfnis nach Information und erhöhter Sichtbarkeit erfüllen könnten.

## Literaturverzeichnis

- Aston, M., Price, S., Monaghan, J., Sim, M., Hunter, A., & Little, V. (2018). Navigating and negotiating information and support: Experiences of first-time mothers. *Journal of Clinical Nursing*, 27(3–4), 640–649. <https://doi.org/10.1111/jocn.13970>
- ATLAS.ti. (o. D.). *ATLAS.ti: The Qualitative Data Analysis & Research Software*. ATLAS.ti. Abgerufen 1. September 2021, von <https://atlasti.com/de/>
- BAG, B. für G. (2020). *Krankenversicherung: Leistungen bei Mutterschaft*. <https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/versicherungen/krankenversicherung/krankenversicherung-leistungen-tarife/Leistungen-bei-Mutterschaft.html>
- Barlow, J. H., Hainsworth, J., & Thornton, S. (2008). Women's experiences of hospitalisation with hypertension during pregnancy: Feeling a fraud. *Journal of Reproductive and Infant Psychology*, 26(3), 157–167. <https://doi.org/10.1080/02646830701691384>
- Borrelli, S. E., Spiby, H., & Walsh, D. (2016). The kaleidoscopic midwife: A conceptual metaphor illustrating first-time mothers' perspectives of a good midwife during childbirth. A grounded theory study. *Midwifery*, 39, 103–111. <https://doi.org/10.1016/j.midw.2016.05.008>
- Familystart Zürich. (2019a). *Jahresbericht 2018*. Familystart Zürich.
- Familystart Zürich. (2019b). *Statuten Verein Familystart Zürich*. [https://familystart-zh.cdn.prismic.io/familystart-zh/e6b3f05a-6d2c-4391-88cf-4a5c49e172b0\\_Statuten-Familystart-Zuerich-Nov\\_2019.pdf](https://familystart-zh.cdn.prismic.io/familystart-zh/e6b3f05a-6d2c-4391-88cf-4a5c49e172b0_Statuten-Familystart-Zuerich-Nov_2019.pdf)
- Familystart Zürich. (2020). *Jahresbericht 2019*. Familystart Zürich. [https://familystart-zh.cdn.prismic.io/familystart-zh/0c0f1286-283c-482c-95c8-fd4bf8b4cd15\\_200602-Jahresbericht19\\_Versand.pdf](https://familystart-zh.cdn.prismic.io/familystart-zh/0c0f1286-283c-482c-95c8-fd4bf8b4cd15_200602-Jahresbericht19_Versand.pdf)
- Gesundheitsdirektion Kanton Zürich. (2017). *Beschluss des Kantonsrates zum Postulat KR-Nr. 91/2015 betreffend Stärkung der hebammengeleiteten Geburtshilfe im Kanton Zürich* (Postulat Regierungsratsbeschluss Nr. 1245/2017). [file:///C:/Users/zsin/Downloads/5424\\_Postulat\\_91\\_2015\\_St%C3%A4rkung\\_hebammengeleitete\\_Geburtshilfe.pdf](file:///C:/Users/zsin/Downloads/5424_Postulat_91_2015_St%C3%A4rkung_hebammengeleitete_Geburtshilfe.pdf)
- Grylka, S., & Borner, B. (2020). *Ausführlicher Statistikbericht der frei praktizierenden Hebammen der Schweiz: Bericht zur Erhebung 2019*. <https://doi.org/10.21256/zhaw-20535>
- Grylka, S., Hollenstein, E., Angerer, A., Erdin Springer, R., & Pehlke-Milde, J. (2018). *Evaluation Familystart Zürich: Abschlussbericht*. <https://doi.org/10.21256/zhaw-3650>
- Grylka, S., Joliat, A., & Zsindely, P. (2021). *Evaluation der Vermittlungshotline der Thurgauer Hebammen: Abschlussbericht*. <https://doi.org/10.21256/zhaw-21561>
- Grylka-Bäschlin, S., & Borner, B. (2021). *Ausführlicher Statistikbericht der frei praktizierenden Hebammen der Schweiz—Bericht zur Erhebung 2020*. <https://www.hebamme.ch/wp-content/uploads/2021/09/Ausfuehrlicher-Statistikbericht-SHV-2020.pdf>
- Hafen, M. (2013). Interdisziplinarität in der Frühen Förderung. Notwendigkeit, Herausforderung und Chance. *Frühförderung interdisziplinär*, 2, 97–106. <https://doi.org/10.2378/fi2013.art06d>
- Kent-Marvick, J., Simonsen, S., Pentecost, R., & McFarland, M. M. (2020). Loneliness in pregnant and postpartum people and parents of children aged 5 years or younger: A scoping review protocol. *Systematic Reviews*, 9(1), 213. <https://doi.org/10.1186/s13643-020-01469-5>



- Krahl, A., Radu, I., Erdin, R., Grylka-Bäschlin, S., & Pehlke-Milde, J. (2018). *Netzwerkarbeit der freipraktizierenden Hebammen in der Schweiz: Zugang der Familien mit Neugeborenen zu weiteren Angeboten der Frühen Förderung*. <https://doi.org/10.21256/zhaw-4239>
- Mattern, E., Lohmann, S., & Ayerle, G. M. (2017). Experiences and wishes of women regarding systemic aspects of midwifery care in Germany: A qualitative study with focus groups. *BMC Pregnancy and Childbirth*, *17*(1), 389. <https://doi.org/10.1186/s12884-017-1552-9>
- Palma, E., Armijo, I., Cifuentes, J., Ambiado, S., Rochet, P., Díaz, B., Gutierrez, J., & Mena, C. (2021). Hospitalisation in high-risk pregnancy patients: Is prenatal attachment affected? *Journal of Reproductive and Infant Psychology*, *39*(1), 30–42. <https://doi.org/10.1080/02646838.2020.1740661>
- R Core Team. (2021). *R: The R Project for Statistical Computing*. Abgerufen 1. September 2021, von <https://www.r-project.org/>
- Stadt Bülach. (o. D.). *Strategie «Frühe Förderung»*. Frühe Förderung.
- Stadt Winterthur. (o. D.). *Fachstelle Frühförderung Winterthur*. Frühe Förderung Winterthur. Abgerufen 1. September 2021, von <https://fruehefoerderung-winterthur.ch/>
- Stadt Zürich. (o. D.). *Frühe Förderung—Stadt Zürich*. Frühe Förderung. Abgerufen 1. September 2021, von [https://www.stadt-zuerich.ch/ssd/de/index/volksschule/fruehe\\_foerderung.html](https://www.stadt-zuerich.ch/ssd/de/index/volksschule/fruehe_foerderung.html)
- Werner-Bierwisch, T., Pinkert, C., Niessen, K., Metzinger, S., & Hellmers, C. (2018). Mothers' and fathers' sense of security in the context of pregnancy, childbirth and the postnatal period: An integrative literature review. *BMC Pregnancy and Childbirth*, *18*(1), 473. <https://doi.org/10.1186/s12884-018-2096-3>
- World Health Organization. (2013). *WHO recommendations on postnatal care of the mother and newborn*. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK190086/>
- World Health Organization. (2016). *WHO recommendations on antenatal care for a positive pregnancy experience*. <https://www.who.int/publications-detail-redirect/9789241549912>
- Zemp, E., Signorell, A., Kurth, E., & Reich, O. (2017). Does Coordinated Postpartum Care Influence Costs? *International Journal of Integrated Care*, *17*(1), 7. <https://doi.org/10.5334/ijic.2487>

## 5 Anhang: Interviewleitfaden

### Interviewleitfaden **Frauen/Familien**, **Hebammen**, **Spitalpartner** Evaluation II Familystart Zürich

#### Gesprächsbeginn

- Vorstellen
- Evaluation kurz erklären
- Ziele der Befragung
- Auf die Verwendung des Tonbands und die Anonymität hinweisen
- Persönliche Daten ausfüllen
- Offene Fragen klären

Hauptfrage	Nachfragen
Gerne würde ich damit beginnen, dass Sie mir beschreiben, wo/wie ihre Kontaktpunkte zu Familystart Zürich sind?	- Was sind für Sie die Vorteile, bei Familystart zu sein?
Wer hat Sie bei Familystart angemeldet?	- Welche Gründe gab es, dass Sie sich nicht selbst angemeldet haben? - Wann haben Sie die Anmeldung getätigt?
Wieso haben Sie die Dienstleistungen von Familystart Zürich in Anspruch genommen?	- Haben Sie auch noch selbst nach einer Hebamme gesucht?
Ich bitte Sie darum zu beschreiben, wie Sie den Anmelde- und Vermittlungsprozess bei Familystart Zürich erlebt haben.	- Wie sind Sie zur Webseite navigiert? - Wie haben Sie sich auf der Webseite zurechtgefunden? - Sind die Formulierungen auf der Webseite für Sie eindeutig? - Wie gefällt Ihnen die Webseite optisch? ○ Hat Sie etwas gestört? ○ Hat Ihnen etwas gefehlt?
Wie haben Sie den Ablauf nach dem Ausfüllen des Formulars empfunden?	- Wie die Wartezeit? - Wie empfanden Sie die Kontaktaufnahme mit der Hebamme? - Hatten Sie zu jeder Zeit Zugang zu den für Sie wichtigen Informationen?
Hätten Sie gerne Einfluss auf die Hebammenauswahl gehabt?	- Weshalb?
Ich bitte Sie darum zu beschreiben, wie sie den Anmelde- und Vermittlungsprozess bei Familystart Zürich erleben.	- Gibt es auch direkte Anfragen von FSZ? - In welchen Situationen müssen Sie Frauen ablehnen? ○ Wie geht es Ihnen dabei? - Wie gefällt Ihnen die Webseite optisch? ○ Stört Sie etwas? ○ Fehlt Ihnen etwas?

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Haben Sie zu jeder Zeit Zugang zu den für Sie wichtigen Informationen?</li> </ul>
Was hat sich seit der Einführung der App mit der Möglichkeit, Frauen aktiv auszuwählen für Sie geändert?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inwiefern hilft die App:             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Lücken mit wenig Arbeit zu füllen?</li> <li>o Wege zu sparen?</li> <li>o Eine gerechte Verteilung der Frauen zu erreichen?</li> </ul> </li> </ul>
Ich bitte Sie darum zu beschreiben, wie Sie den Anmelde- und Vermittlungsprozess bei Familystart Zürich erleben	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wie finden Sie sich auf der Webseite zurecht?</li> <li>- Wie zeitaufwändig ist der Anmeldeprozess aus Ihrer Sicht?</li> <li>- Funktioniert die Anmeldung jeweils zuverlässig?</li> <li>- Haben Sie zu jeder Zeit Zugang zu den für Sie wichtigen Informationen?</li> <li>- Wie gefällt Ihnen die Webseite optisch?             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Hat Sie etwas gestört?</li> <li>o Hat Ihnen etwas gefehlt?</li> </ul> </li> </ul>
Zu welchen Zeitpunkten melden Sie die Frauen (Klientinnen) bei Familystart an?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Postpartal: nach Eintrittsgespräch?</li> <li>- Gibt es Anmeldungen via GebS? Wird dies ans WoBe delegiert?</li> <li>- Gibt es Anmeldungen, welche stationär noch in der Schwangerschaft stattfinden (Pränat z.B.)?</li> </ul>
Wie könnte der Anmelde- und Vermittlungsprozess aus Ihrer Sicht noch optimiert werden?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Weshalb ist dies für Sie verbesserungswürdig?</li> </ul>
Gibt es ein Angebot/eine Dienstleistung, welche/s Sie auf der Webseite gerne gefunden hätten?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Welche?</li> </ul>
Wenn Sie sich an ihre Schwangerschaft zurückerinnern: Was hätte Ihnen geholfen, diese besser oder noch besser zu erleben?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In welchen Bereichen hätten Sie noch weitere Unterstützung gebraucht?</li> <li>- Gab es ein Angebot, welches Sie genutzt haben, dass sie als besonders wertvoll erachten?</li> </ul>
Wenn Sie die Zeit seit der Geburt bis jetzt nochmal Revue passieren lassen: Gibt es etwas, dass Ihnen zusätzlich Unterstützung gegeben hätte?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In welchen Bereichen hätten Sie noch weitere Unterstützung gebraucht?</li> <li>- Gab es ein Angebot, welches Sie genutzt haben, dass sie als besonders wertvoll erachten?</li> </ul>
Wenn Sie an Frauen in der Schwangerschaft denken, was glauben Sie, welche ergänzenden Angebote oder Dienstleistungen wären zur Unterstützung wertvoll?	
Und wenn Sie jetzt an Frauen im Wochenbett denken, was glauben Sie, welche ergänzenden Angebote oder Dienstleistungen wären da hilfreich?	
Welche zusätzlichen Angebote bieten Sie in Ergänzung zur Wochenbettbetreuung?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Finden Sie, mehr Frauen sollten von diesem Angebot profitieren können?</li> <li>- Wie könnte eine verbreitete Nutzung ihres Angebots mit Hilfe von Familystart aussehen?</li> </ul>

Wenn Sie an die Frauen, welche sie in der Schwangerschaft an Familystart vermitteln, denken: Welche weiteren Angebote oder Dienstleistungen würden Sie gerne auch noch vermitteln können?	
Und wenn Sie jetzt an die Wöchnerinnen vor Austritt aus dem Spital denken: Welche Angebote oder Dienstleistungen wären Sie froh, Sie könnten Sie noch direkt im Spital vermitteln?	
Haben Sie abschliessend zum Stichwort «App der Zukunft» eine Idee: Wie und wohin sollte sich die App/Website Ihrer Meinung nach entwickeln? Und ich bitte Sie auch hier, überlegen Sie nicht was machbar ist oder nicht, sondern visualisieren Sie Ihren Idealzustand.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Was sollte sie können?</li><li>- Wie sollte sie sein?</li></ul>

Zürcher Hochschule  
für Angewandte Wissenschaften

## **Gesundheit**

Büro  
Katharina-Sulzer-Platz 9  
Postfach  
CH-8401 Winterthur

E-Mail [info.gesundheit@zhaw.ch](mailto:info.gesundheit@zhaw.ch)  
Web [www.zhaw.ch/gesundheit](http://www.zhaw.ch/gesundheit)