

# JAHRESBERICHT 2016

FAMILY  
START  
ZÜRICH



4	Editorial
8	Über uns
11	Organe und Strukturen
14	Fünf Fragen zu Familystart Zürich
18	Rückblick 2016
23	Zahlen und Fakten
30	Finanzen
38	Partnerorganisationen und Netzwerk

Editorial Präsidentin

Koordiniert, vernetzt, qualitativ  
hochstehend und top-modern –  
Familystart Zürich 2016

Jede Geburt ist eindrücklich. Das Neugeborene, die Mutter, der Vater, die Geschwister – für alle startet mit der Geburt ein neues Leben, ein neuer Lebensabschnitt. Auch nach hunderten erlebten Geburten bin ich als Hebamme jedes Mal wieder tief beeindruckt – und werde mir, je länger je mehr bewusst, wie weit dieser äusserst intime, private Moment eine enorme gesellschaftliche Bedeutung hat.

### Begleitung der Familien – die idealtypische Kombination aus Versorgung und Prävention

Familystart Zürich durfte im Jahr 2016 über 3000 Familien in diesen Start in den neuen Lebensabschnitt begleiten. Wir haben damit sichergestellt, dass die Familien einen sanften Übergang aus dem Spital in das Leben zu Hause erleben können. Wir kontrollieren die medizinische Entwicklung von Mutter und Kind, wir unterstützen das Stillen gerade in den Tagen, in denen es oft nicht mehr so einfach geht und wir sind auch da, wenn das Kind einfach nicht mehr aufhört zu schreien. Die Arbeit der Hebammen und Pflegefachfrauen bei Familystart Zürich ist Versorgung und Prävention in idealer Kombination. In diesen ersten Tagen werden Weichen gestellt, die noch lange das Leben der Familie prägen. Als Fachfrauen und als Case Managerinnen mit Kontakten zu vielen anderen Fachpersonen und Fachstellen leisten wir deshalb eine ganz individuelle Versorgung mit breiter gesellschaftlicher Wirkung.

### Hinter den Kulissen – Vernetzung der Akteure steigert die Qualität

Obwohl wir 15% Familien mehr zu betreuen hatten als im vergangenen Jahr, war die Betreuungsgarantie für die Frauen, die in einem Vertragsspital geboren haben, gewährleistet. Dazu haben wir auf der strategischen Ebene Schwerpunkte festgelegt und diese in einer engen Zusammenarbeit mit den Vertragsspitalern, der Koordinationsstelle Frühe Förderung der Stadt Zürich sowie der Mütter- und Väterberaterinnen bearbeitet. Diese weitere Vernetzung der Akteure hinter den Kulissen hat sich sehr bewährt – für uns als Fachfrauen im Einsatz, aber auch für die Familien.

## Jede für sich, alle gemeinsam – ein Paradigmenwechsel für die Versorgungsgarantie

Die Sommerferienzeit ist immer eine besondere Herausforderung: Die Geburtenzahlen im Juli und August sind traditionell hoch, während dem viele freischaffende Hebammen zu dieser Zeit in den Ferien weilen. Deshalb wurden diese Wochen zu Beginn des Jahres koordiniert und organisiert. Dank der Springer- und Notfalleinsätze durch Hebammen aus allen Regionen des Kantons Zürich konnten sämtliche Familien während der Ferienzeit zu Hause betreut werden. Das Ambulatorium, das wir letztes Jahr während der Sommerferien in Betrieb nehmen mussten, war 2016 nicht nötig. Es war für uns ein wichtiger Meilenstein, dass die Familien mit diesen kleinen Kindern zu Hause betreut werden konnten. Es hat sich gelohnt, mit viel Überzeugungsarbeit eine Koordination zu realisieren und damit einen Paradigmenwechsel in der freischaffenden Hebammenarbeit zu realisieren.

## Alte Profession – topmodern unterwegs:

### Unsere eigene App

Ein Schwerpunkt war die Weiterentwicklung unserer mobilen Applikation für eine vereinfachte Vermittlung. Seit diesem Jahr können Hebammen und Pflegefachfrauen direkt über diese App prüfen, an welchem Ort sowie ab wann eine Frau zu betreuen ist und anschliessend die Vermittlung selbst abwickeln. Bis zum Zeitpunkt sind die Fälle anonymisiert, um die Anforderungen des Datenschutzes zu gewährleisten. Dank dieser App möchten wir die Vermittlungszeit verkürzen und den Vermittlungsweg entsprechend vereinfachen.

## Und weiter geht's:

### Neue Arbeitsmodelle und offenes Netzwerk

Wir haben mit Familystart Zürich bereits diverse Innovationen realisiert. Der Erfolg spornt uns an, auch weiterhin mit Engagement und hoher Qualität Neues umzusetzen. Dabei blicken wir sowohl gegen innen auf die eigene Organisation, als auch gegen aussen für eine Erweiterung des Netzwerks.

Intern möchte Familystart Zürich attraktive Arbeitsbedingungen für Hebammen und Pflegefachfrauen noch stärker fördern, um möglichst alle vorhandenen

Ressourcen zu nützen. Mit neuen Arbeitsmodellen werden wir so attraktive, flexible und familienfreundliche Teilzeitstellen ins Leben rufen. Starten möchten wir mit diesem Projekt in der Region Stadt Zürich Nord, da es sich dort immer wieder speziell herausfordernd war, die benötigte Versorgung zu gewährleisten.

Extern bleiben wir eine Zusammenarbeit mit weiteren Spitälern offen und hoffen, dass bald auch Familien, die in andere Zürcher Spitälern gebären, von einer gesicherten Nachbetreuung profitieren können.

### All das klappt – wegen Euch!

An dieser Stelle möchte ich mich bei allen Mitarbeitenden des Sekretariats bedanken. Mit grossem Engagement haben sie sich um die Geschäftsstelle gekümmert und hatten stets ein offenes Ohr für alle Wöchnerinnen, Familien und Hebammen. Weiter bedanke ich mich bei der Arbeitsgruppe sowie dem Vorstand. Sie haben im vergangenen Jahr vollen Einsatz gezeigt und hervorragende Arbeit geleistet.

Ich möchte mich ebenso bei den Vertragsspitälern sowie bei der Stadt Zürich für die gute Zusammenarbeit bedanken.

Allen Familien, die sich an Familystart Zürich gewendet haben, danke ich für das entgegengebrachte Vertrauen.

Mein besonderer Dank gilt allen Hebammen und Pflegefachfrauen, die die Betreuungsgarantie ermöglichen haben. Dank ihrem unermüdlichen Einsatz wurde keine Familie ohne Betreuung alleine gelassen.

### Unser Einsatz gilt den Familien!

All diese Menschen leisten jeden Tag viel – und damit einen unendlich wertvollen Beitrag zur Gesundheitsversorgung und Prävention im Kanton Zürich. Dass diese Arbeit anerkannt wird, in guten Arbeitsbedingungen realisiert werden kann und eine hohe Qualität für das Wohl der Familien selbstverständlich ist – dafür braucht es aber nicht nur jede Einzelne, es braucht auch die Politik. Und die Gesellschaft. Weil jede Geburt, jedes Kind, jede Familie für uns alle einen ganz hohen Stellenwert haben sollte, auch dafür setzen wir uns bei Familystart Zürich mit Überzeugung ein.

Carolina Iglesias, *Präsidentin*

# Über uns



Familystart Zürich ist als nicht gewinnorientierter Verein organisiert. Seine Mittel werden für folgende öffentliche und gemeinnützige Zwecke eingesetzt:

- Förderung des gesunden Lebensstarts von Neugeborenen und deren Familien
- Effiziente Auslastung der vorhandenen Ressourcen aller Mitglieder im Kanton Zürich
- Unterstützung der Nachwuchsförderung der Hebammen und neuer Arbeitsmodelle für Hebammen
- Vermittlung einer sicheren, bedürfnisgerechten und koordinierten Betreuung an Familien mit Neugeborenen im Kanton Zürich während Schwangerschaft, Geburt, Wochenbett und Stillzeit.

Die Leistungen von Familystart Zürich kommen dabei den Familien mit Neugeborenen, den Partnerspitälern, den Städten und Gemeinden und den Hebammen zugute.

Zur Erfüllung des Vereinszwecks wurde eine schlanke Geschäftsstelle eingerichtet, welche die nachfolgenden Leistungen von Familystart Zürich koordiniert:

---

1 **Garantierte Vermittlung von Hebammen / Pflegefachfrauen für Wöchnerinnen und Neugeborene nach Austritt aus den Partnerspitälern im Kanton Zürich**

---

2 **24-Stunden Beratungstelefon für Familien**  
Das Beratungstelefon steht Familien nach der Geburt zur Verfügung und bietet:

- Triage des nachgeburtlichen Betreuungsbedarfes und Information über passende Versorgungsangebote (gynäkologische und pädiatrische Dienste, Mütter- und Väterberatung, Schreisprechstunde, Stillberatung)
  - Beratung zu Fragen der Gesundheit und Pflege von Mutter und Neugeborenem
  - Information über Entlastungsdienste für Familien (Spitex, SRK-Familienentlastung, Mütterhilfe)
  - Informationen zu Kursen (Rückbildung- oder Babymassage)
- 

3 **Schnittstellenmanagement zu weiteren Leistungserbringer im ausserklinischen Bereich**

Familystart Zürich initiiert und fördert den Kontakt sowie Austausch zu Organisationen und Leistungserbringern, welche sich ebenfalls um junge Familien kümmern (z.B. Mütter- und Väterberatungsstellen, Sozialdienste, Fachstellen für Frühförderung).

# Organe und Strukturen

## Vorstand Verein Familystart Zürich

---



**Carolina Iglesias,**  
*Präsidentin*



**Mia Meyer,**  
*Vizepräsidentin,  
PR und Marketing,  
Elternvertretung*



**Michael Früh,**  
*Finanzvorstand*



**Claudia König,**  
*Qualitätsmanage-  
ment und Weiter-  
bildung*



**Carmela Mean,**  
*Qualitätsmanage-  
ment und Weiter-  
bildung*



**Brigitte Mercado,**  
*PR und Marketing,  
Spitalvertretung*

## Neue Bewerbungen für den Vorstand

---



**Regula Scherrer**



**Clara Bucher**

Der Vorstand kümmert sich um die strategische Ausrichtung des Vereins und dessen Zielsetzung. Er stellt die kontinuierliche Weiterentwicklung von Familystart Zürich sicher und pflegt einen direkten Austausch mit allen Interessens- und Anspruchsgruppen. Zudem ist der Vorstand für die Beziehungspflege mit den bestehenden Partnerspitälern sowie der Akquise neuer Kliniken verantwortlich.

## Geschäftsstelle

---



Marion Läubli,  
*Geschäftsführung,*  
*ab 01.02.2017*



Karin Durscher,  
*Sekretariat,*  
*bis 31.1.2017*



Barbara Demuth,  
*Sekretariat,*

Tanja Müller,  
*Sekretariat,*  
*10% ab 01.02.2017*

Die Geschäftsstelle ist für die administrativen und operativen Bereiche zuständig, koordiniert die Einsatzpläne des Beratungstelefon und gewährleistet die tägliche Vermittlung von Hebammen / Pflegefachfrauen an die Familien.

## Begleitende Arbeitsgruppe

---

Ursula Portmann  
Franziska Summermatter  
Marion Läubli  
Corinne Graf  
Elena Reusser  
Anna Lutz  
Claudia Weber  
Rebekka Grüter  
Carmen Dünki  
Yvonne Haldemann

Die Arbeitsgruppe unterstützt den Vorstand bei seinem Wirken, arbeitet zu dem praxisorientierte Lösungsansätze aus und kümmert sich aktiv um die Nachwuchsförderung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten.

## Revisionsstelle

---

Nancy Bellwald  
Holger Auerbach

# Fünf Fragen zu Familystart Zürich

---

**Interview mit Christa Sigrist,  
Abteilungsleiterin Wochenbett  
Universitätsspital Zürich (USZ)**



**Wie gestaltet sich die Zusammen-  
arbeit mit Familystart Zürich (FsZ)?**

Die Zusammenarbeit gestaltet sich sehr angenehm. Ich schätze es sehr, dass wir vom USZ, mit wenig Aufwand, ein solides ambulantes Netz aufbauen können. Die Telefonate zwischen FsZ und USZ Wochenbett halten sich in Grenzen, sind aber jederzeit konstruktiv und freundlich. Auch bei unseren teilweise sehr spontanen Austritten kann innert kürzester Zeit eine Hebamme organisiert werden. Ich schätze das direkte konstruktive Feedback beidseits sehr.

**Wurden Ihre Erwartungen an FsZ erfüllt?** Meine Erwartungen wurden mehrheitlich erfüllt. In den (Sommer) Ferienzeiten war es teilweise schwierig, aber die Bereitschaft zur Verbesserung war jederzeit spürbar. Teilweise habe ich die Rückmeldung erhalten, dass Hebammen nur an Frauen aus dem Kanton Zürich vermittelt werden, was jedoch nicht dem Vertrag entspricht.

**Was ist am Prozess oder Zusammen-  
arbeit verbesserungswürdig?** Die Ferienzeit ist wahrscheinlich weiterhin ein Thema. Ein Ambolatorium in den Ferienzeiten würde ich nicht begrüssen, da dies für die Frauen mit

einem Aufwand verbunden ist, welcher in den ersten Tagen nach der Geburt nicht zwingend unterstützend sein wird.

**Betrachten Sie das Angebot für die Frauen ausreichend oder gibt es Verbesserungspunkte im Leistungsspektrum?** Ich betrachte das Angebot als sehr gut. Ich höre allerdings keine Rückmeldungen von Frauen nach ihrem Austritt.

**Würden Sie FsZ weiter empfehlen?** Selbstverständlich! Ich möchte nicht mehr zurück zur Hebammenzentrale, da die dort entstandenen Kosten für die Familien teilweise ein Grund darstellte, dass sie keine ambulante Hebamme wünschten.

---

**Interview mit Monika Pante  
Schweizer, seit 40 Jahren freiprakti-  
zierende Hebamme im Kanton Zürich**



**Wie gestaltet sich die Zusammen-  
arbeit mit Familystart Zürich (FsZ)?** Die Zusammenarbeit mit FsZ gestaltet sich seit Anwendung der neuen Applikation (App) viel besser. Anfangs wurde ich per SMS für die Betreuung einer Frau angefragt. Wenn ich 15 min später zurückgerufen habe, war die Frau schon vermittelt. Das hat genervt und war etwas frustrierend. Mit der neuen App kann ich nun selber wählen, ob ich die Betreuung annehme oder

nicht und es klappt dann sofort. Ich verliere keine Zeit mehr mit telefonieren und habe sofort die Bestätigung per Email, dass ich die Frau übernehmen kann. Eine super Sache! Ich schaue jeden Morgen in diese App. Ich plane heute viel besser, nehme weniger Voranmeldungen und kann dann bei geringer Arbeit von Tag zu Tag, kurzfristig Betreuungen annehmen. So vermeide ich überlastete Tage. Früher gab es Spitzenzeiten, wo ich mal sogar eine Frau weiter vermitteln musste.

*Wurden Deine Erwartungen an FsZ erfüllt?* Meine Erwartungen an Familystart Zürich sind mehr als erfüllt. Bravo!

*Was ist am Prozess oder Zusammenarbeit verbesserungswürdig?* Die App kann sicher weiterentwickelt werden, z.B. mit genaueren Angaben zur Familie. Auch können weitere Arbeitsprozesse zwischen Spital – Familie – FsZ und Hebamme verbessert werden. Aber es sind wirklich nur Kleinigkeiten, was die Nachbesserung betrifft, die mir als Nutzerin auffallen.

*Betrachtest Du das Angebot für die Frauen ausreichend oder gibt es Verbesserungspunkte im Leistungsspektrum?* Ich würde das Angebot für die Frauen erweitern. Spezielle Angebote wie zum Beispiel Geburtsvorbereitung, Rückbildungskurse oder Traumaverarbeitung sollten einfacher zu finden sein.

*Würdest Du FsZ weiter empfehlen?* Ich machte heute bereits Werbung mit Erfolg und werde es weiter tun.

---

Interview mit Lara Rosenblatt, Mutter mit Jungen (8 Monate) und Kinderärztin

*Wie und wann haben Sie von FsZ gehört?* Ich hatte bereits nach der Geburt meiner ersten Tochter versucht (erst nach der Geburt) eine Hebamme zu «finden», jedoch ohne Erfolg. Bei der darauffolgenden Schwangerschaft dachte ich mir, ich bin das Stückchen organisierter und hatte bereits im Vorfeld versucht mit einer Hebamme Kontakt aufzunehmen. Obwohl ich selbst Kinderärztin bin, kommen sehr viele Fragen erst auf, wenn man dann zu Hause mit dem Kind ist und ich glaube, dass da die Unterstützung durch eine Hebamme besonders wichtig und hilfreich ist. Leider hatte ich auch bei dieser Schwangerschaft kein Glück bei der Hebammensuche. Nach der dritten Absage (eine Hebamme war bis Oktober ausgebucht, mein Termin war im Juli, eine andere in den Ferien und eine weitere konnte ich nicht erreichen) hatte ich frustriert aufgegeben. Im Spital, nach der Geburt unseres Sohnes, wollte ich bereits am dritten Tag nach der Geburt austreten, da sich unsere ältere Tochter (21 Monate alt) sich mit meiner Abwesenheit sehr schwer tat. Ich wusste allerdings, dass ich eine Hebamme bräuchte, um den Guthrie Test (Stoffwechselkrankheiten) durchzuführen. Im Spital hörte ich dann von Familystart Zürich und konnte so umgehend eine Hebamme finden.



*Wie ist es zum Kontakt gekommen?*  
Der Kontakt kam durch die betreuenden Hebammen im Stadtspital Triemli, nach der Geburt meines Sohnes, zustande. Kurz vor Austritt kontaktierte mich dann bereits Frau Iglesias und wir vereinbarten einen Termin für den Folgetag.

*Was hat Ihnen der Kontakt gebracht?*  
Durch den Kontakt hatte ich Unterstützung in der doch auch sehr schwierigen Anfangszeit zu Hause. Auch wenn es das zweite Kind war, und auch wenn ich selber Kinderärztin bin, so gibt es doch viele Fragen und Situationen, wo die Hilfe und Betreuung durch eine Hebamme extrem hilfreich ist. Ich hatte zum Beispiel grosse Schwierigkeiten mit dem Stillen. Und ich glaube ohne die konsequente Betreuung hätte ich wahrscheinlich recht früh abgestillt, was sehr schade für unseren Sohn, aber auch für mich gewesen wäre. Ich glaube auch, dass die Hebammen, was die Sorge und Pflege für das Kind am Anfang zu Hause betrifft, sehr wichtig sind und Eltern den Anfang deutlich erleichtern können.

*Was ist am Vermittlungsprozess oder an der Betreuung verbesserungswürdig?* Ich wusste im Vorfeld leider nichts von Familystart Zürich. Ich wäre sicher ruhiger gewesen, wenn ich schon vor der Geburt den Kontakt hätte knüpfen können.

*Würden Sie FsZ weiter empfehlen?*  
Ja. Ich finde es extrem wichtig, in der Anfangszeit daheim eine Hebamme zu haben. Ich habe bei zwei Schwangerschaften erlebt wie schwierig es sein kann, eine

Hebamme zur Betreuung nach der Geburt zu finden. Die meisten Fragen kommen erst auf, wenn man daheim ist und es sind oft Fragen, für welche die Hebamme die richtige Ansprechperson ist und den Eltern dadurch ein Besuch beim Arzt (welche eine Ansteckungsgefahr mit sich bringt) erspart bleiben kann.

# Rückblick 2016

Im folgendem Kapitel gibt der Vorstand, die Arbeitsgruppe und die Geschäftsstelle Einblick in die verschiedenen Themen an denen gearbeitet wurde. Kennzahlen und Finanzen werden in separaten Kapiteln Dienstleistung - Finanzen beschrieben.

#### Bericht Ressort PR

*Mia Meyer, Brigitte Mercado*

Im Februar erschien ein Newsletter zum Thema Zukunftswerkstatt, so dass auch die Mitglieder, die nicht an der Zukunftswerkstatt teilnehmen konnten über die vielen konstruktiven Ideen informiert waren. Im Juni starteten wir eine Sommeraktion: 50% Nachlass auf den Mitgliederbeitrag bei Vermittlung von Neumitgliedern, und Erlass der Vermittlungsgebühren für übernommene Frauen während der Sommerferien. Im November berichteten wir über die gut gemeisterten Engpässe in Sommer- und Herbstferien und konnten uns über die hohe Zahl von 4300 vermittelten Frauen freuen. Im Juli lancierten wir eine Pressemitteilung. Die Präsidentin und ein Vorstandsmitglied wurden für den Artikel im Landboten interviewt, der auch online zu lesen war (am 4. August 2016).

#### Bericht Ressort Qualitätsmanagement und Weiterbildung

*Carmela Méan, Claudia König*

Wir sind ins 2016 mit der Fortbildung «Zukunftswerkstatt» gestartet, an der zahlreiche unserer Mitglieder,

die Geschäftsstelle, der Vorstand sowie Vertreterinnen der Partnerspitäler und der Stadt Zürich teilgenommen haben. In kleinen Gruppen konnten die Mitglieder ihre Erfahrungen, Anregungen, Wünsche und Sorgen in Bezug auf Familystart Zürich und ihre Arbeit äussern.

Das «ad Hoc Fazit» am Ende der Veranstaltung der Moderatorin Miriam Wetter fasst unter anderem zusammen, dass sich ein Konsens der Hebammen zur weiteren Vernetzung und ein WIR-Gefühl eingestellt hat.

Ende November haben wir uns für eine Strategiesitzung zusammengesetzt und mithilfe einer SWOT-Analyse die Schwerpunktthemen Zusammenarbeit mit Partnerspitälern weiterführen, neue Spitäler akquirieren, alternative Finanzierungsmodelle aufbauen und evaluieren, Applikation für die Vermittlung weiterentwickeln, bestehendes Netzwerk pflegen und ausbauen, Evaluation durch ZHAW definiert, die uns ermöglichen weiterhin fokussiert an der Qualität und den Zielen von Familystart Zürich zu arbeiten.

Im vergangenen Jahr haben eine Reihe von Besprechungen mit der Forschungsgruppe am Institut für Hebammen der ZHAW, der Stadt Zürich und Partnerspitälern stattgefunden. Gemeinsam wurde in einem längeren Prozess erarbeitet, wie der Erfolg und Mehrwehrt von Familystart Zürich für Frauen, Hebammen und die Spitäler definiert und gemessen werden kann. Dabei hat sich unter anderem herausgestellt, dass für die Spitäler die ökonomische Sicht auf Familystart

Zürich zentral ist, während für die Stadt die Frage, ob Familystart Zürich alle vulnerablen Familien erreicht, im Fokus steht.

Um den verschiedenen Erwartungen gerecht zu werden, kann für die Evaluation die Statistik des Schweizerischen Hebammenverbands verwendet werden. Vielen Dank an dieser Stelle an alle, die dazu beigetragen haben und noch beitragen werden! Weiter wird das Winterthurer Institut für Gesundheitsökonomie (WIG) die wirtschaftlichen Aspekte untersuchen. Um das Ganze abzurunden, werden auch Fokusgruppeninterviews mit Nutzerinnen stattfinden. Auf diese Weise ist ein ganzheitliches Evaluationskonzept entstanden und wir freuen uns auf die Resultate Ende 2017!

Das Forschungsprojekt der ZHAW: «Netzwerkarbeit der frei praktizierenden Hebammen in der Schweiz: Zugang der Familien mit Neugeborenen zu weiteren Angeboten der frühen Förderung», das von Familystart Zürich finanziell unterstützt wird, ist erfolgreich gestartet und nach dem ersten Zwischenbericht gut auf Kurs. Die qualitativen Interviews konnten Ende 2016 abgeschlossen werden. Im 2017 folgt nun die Online-Befragung der frei praktizierenden Hebammen. Wir danken auch hier schon allen Hebammen, die sich bei der Realisierung dieser für uns alle wichtigen Studie beteiligt haben und noch beteiligen werden!

Beide Vorhaben werden mit den dafür gesprochenen Geldern des Lotteriefonds finanziert.

## Bericht aus der Arbeitsgruppe *Elena Reusser*

Mit dem Betriebsstart von Familystart Zürich hat sich ein Grossteil der Projektgruppe zur Arbeitsgruppe umformiert. Die Erfahrung und Ressourcen aus der Projektarbeit können somit zur Entlastung und Unterstützung des Vorstands und der Geschäftsstelle genutzt werden. Erfreulicherweise hat sich die Arbeitsgruppe inzwischen sogar vergrössert und tatkräftige Unterstützung von weiteren Hebammenkolleginnen bekommen.

Um die Ziele von Familystart Zürich umsetzen zu können, wurden verschiedene Arbeitsfelder und deren Ziele definiert.

Grosse Priorität hatte dabei das Erstellen einer sinnvollen Ferienplanung für die Engpasszeiten im Sommer und an den Festtagen.

Viele Familystart Zürich Mitglieder zeigten sich bereit, sich in die daraus resultierende Springer-Einsatzliste einzutragen. Trotzdem liess sich die Liste je nach Region nur schwer füllen. So war die Geschäftsstelle im Sommer 2016 auf einige wenige, sehr arbeitswillige Hebammen angewiesen, welche im Akutfall die Lücken spontan gefüllt haben. Wir möchten uns herzlich für den Einsatz dieser Hebammen bedanken. Dank Ihnen konnte die Betreuungsgarantie über den Sommer 2016 aufrecht erhalten werden. Dieses Modell war jedoch mit einem sehr grossen Arbeitsaufwand für die Geschäftsstelle und die Arbeitsgruppe verbunden, so dass wir die Idee der Springerliste wieder fallen liessen.

Inzwischen planen wir die Organisation der Engpässe im 2017. Aufgrund der Erfahrungen vom 2016 haben wir uns verschiedene alternative Modelle überlegt und intensiv diskutiert.

In Zusammenarbeit mit der Hebammenpraxis Zürich ist aktuell eine Stelle für die Region Zürich Nord in Planung. Diese wird von mehreren Hebammen besetzt und Engpässe werden zukünftig primär von dieser Stelle übernommen. Es wird also im Team gearbeitet und die Tage fix untereinander aufgeteilt. Diese Arbeitsform soll ermöglichen, dass sowohl Neueinsteigerinnen weiterhin teilzeit im Spital arbeiten können, als auch Familienfrauen dank regelmässigen Arbeitstagen die Kinderbetreuung einfacher organisieren können. Ein entsprechendes Inserat wird in der hebamme.ch publiziert.

In diesem Rahmen können wir auch etwas zur Nachwuchsförderung beitragen. Es scheint uns zentral, dass junge, motivierte Hebammen mit ins Boot geholt werden. Verschiedene Ideen zur Nachwuchsförderung werden uns auch im 2017 weiter beschäftigen.

Die erste Weiterbildung von Familystart Zürich wird voraussichtlich am 26.09.2017 stattfinden. Thema wird sein:

Familien- und Hebammen gesundheit bewahren – ein systemischer Blick auf das Wochenbett und ein Blick auf die Work-Life-Balance der Hebamme. Weitere Infos werden folgen.

Bald schon geht es für Familystart Zürich nach Pristina. Auf einer Studienreise möchten wir die Arbeit unserer Kolleginnen im Kosovo kennen lernen und Kontakt zu einem Land knüpfen, aus welchem wir viele Frauen und Familien begleiten. Wir sind sehr gespannt und freuen uns davon zu berichten.

Bericht aus der Geschäftsstelle  
*Karin Durscher, Barbara Demuth, Tanja Müller*

Wir dürfen wiederum auf ein sehr erfolgreiches Vermittlungsjahr mit über 3061 vermittelten Frauen zurückblicken. Wir konnten Familystart Zürich noch besser etablieren und den Bekanntheitsgrad steigern. Unsere Arbeit wird von Seiten der Wöchnerinnen, Vertragsspitäler sowie auch den Hebammen sehr geschätzt, was uns die zahlreichen positiven Feedbacks bestätigen. Unser Service ist mittlerweile nicht mehr wegzudenken. Darauf sind wir stolz.

Der Sommer stellte uns auch in diesem Jahr vor einer grossen Herausforderung, die wir als Team gut gemeistert haben. Dank den Springereinsätzen lastete auf der Geschäftsstelle weniger Druck.

Eines unserer Anliegen ist es stets, auch den administrativen Bereich von Familystart Zürich effizient zu gestalten und dabei vor allem zukunftsorientierte Lösungen zu finden. So haben wir eine entsprechende Applikation entwickeln lassen, mit deren Hilfe die Daten der Familien über das Kontaktformular

auf unserer Webseite direkt in das Vermittlungs-Tool übertragen werden. Seit diesem Jahr haben alle Hebammen und Pflegefachfrauen von Familystart Zürich direkten Zugang zu dieser App. Sie können sich so eigenständig einloggen und sich Frauen, die noch keine Hebamme haben, direkt selbst zuweisen. Sichtbar ist dabei Wohnort der Familie und Geburtsdatum des Kindes. Alle weiteren Details und Angaben werden erst nach erfolgter Vermittlung übertragen, um die Anforderungen des Datenschutzes einzuhalten.

Die App ist entsprechend Windows- und MAC-tauglich, und zudem «responsive» aufgebaut, so dass sie auch mobil, sprich via Iphone oder Android, bedient werden kann. Hier war es uns wichtig, die Arbeitsbedingungen der Hebammen und Pflegefachfrauen einfließen zu lassen und zu berücksichtigen, dass sie tagsüber meist viel unterwegs sind und sich somit selten an einem PC aufhalten.

Der bisherige Erfolg zeigt, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Dank dieser App haben wir die Vermittlungszeit bereits um ein wesentliches verkürzen und den Vermittlungsweg entsprechend vereinfachen können.

Selbstverständlich werden wir die App auch in Zukunft weiterentwickeln und verbessern, damit sie nicht nur den administrativen Aufwand zusätzlich minimiert, sondern auch für unsere Hebammen und Pflegefachfrauen eine Arbeits erleichterung ist.

# Zahlen und Fakten

## Vermittlungen

2016 wurden insgesamt 3060 Familien vermittelt.  
Für alle angefragten Betreuungen konnte eine  
Hebamme / Pflegefachfrau vermittelt werden.

Die zunehmende Zahl an Vermittlungen zeigt den  
Bedarf unserer Dienstleistung. Darüber hinaus  
verdeutlicht die Analyse der Zahlen, dass:

- im Vergleich zu 2015 15% mehr Hebammen /  
Pflegefachfrauen an Familien vermittelt wurden
- 90% der Vermittlungen für unsere Partnerkliniken  
erfolgten
- 16 weitere Kliniken unser Angebot in Anspruch  
genommen haben
- $\frac{2}{3}$  der Frauen in der Stadt Zürich wohnen
- 35% der vermittelten Frauen Schweizerinnen  
sind, 65% ausländischer Herkunft



2016

In welchen Spitälern haben die Frauen geboren?

Spital	Anzahl
USZ	1501
Triemli	768
Zollikerberg	498
Limmattalspital	55
Bethanien	44
Klinik Hirslanden	42
Spital Uster	30
Klinik im Park	24
Andere	98

Gesamt Spitäler	Total Vermittlungen
19	3060

2015

Gesamt Spitäler	Total Vermittlungen
14	1746

Aus welchem Land kommen die Frauen, die unsere Leistungen in Anspruch nehmen?

Herkunftsland Frauen	Vermittlungen in %
Schweiz	36
Deutschland	7
Serbien	3
Portugal	3
Italien	3
Albanien	3
Eritrea	3
Mazedonien	2
Türkei	2
Frankreich	2
Spanien	2
Indien	1
Andere	33

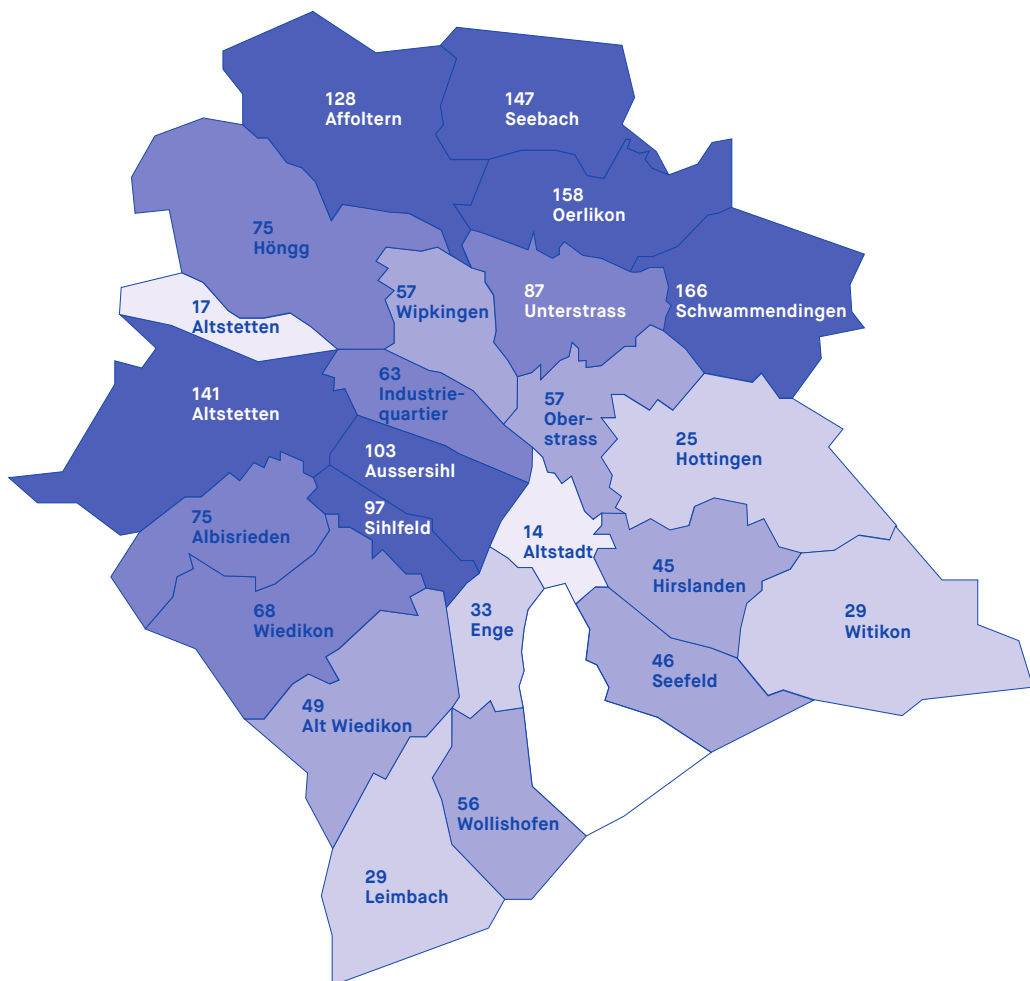
Die Analyse der Daten zeigt eine grosse Bandbreite an Herkunftsländern. Es wird zudem ersichtlich, dass wir täglich mit einer weitreichenden Palette an Sprachen, Kulturen und Religionen konfrontiert sind.

## Wo wohnen die Frauen, welche wir vermitteln?

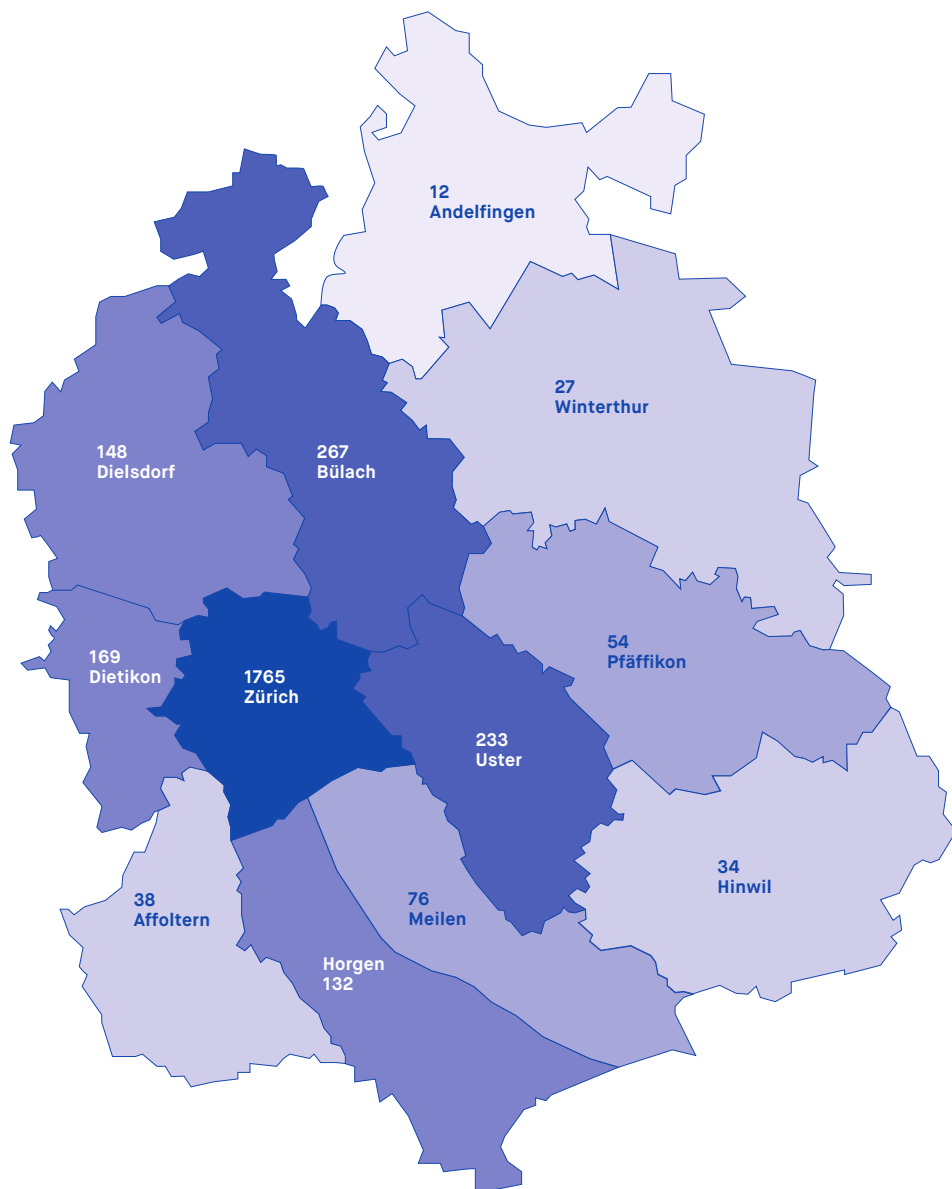
Region	Anzahl	%
Stadt Zürich	1765	57
Kanton Zürich	1190	40
Ausserkantonale	105	3
<b>Total Vermittelungen</b>	<b>3060</b>	<b>100</b>

Obwohl wir 2016 mehr Familien zu betreuen hatten, als im vergangenen Jahr (1746), war die Betreuungsgarantie für die Frauen, die in einem Vertragsspital von Familystart Zürich geboren hatten, zu jedem Zeitpunkt gewährleistet.

## Verteilung Stadt Zürich



## Verteilung Kanton Zürich



## Telefonische Beratungen 2016

An 365 Tagen wurde an 24 Stunden das Beratungstelefon täglich von einer Hebamme betreut. Es wurden dabei 114 telefonische Beratungen durchgeführt. Hierfür waren die Beraterinnen 27 Stunden lang beschäftigt. Seit Juni 2016 wird zudem erfasst, zu welcher Tageszeit der Anruf eingeht:

---

### Zu welcher Tageszeit gehen die meisten Anrufe ein?

---

<b>Tageszeit</b>	<b>Anzahl Anrufe</b>
08.00 – 17.00	73
17.00 – 22.00	31
22.00 – 08.00	10
<b>Total Anrufe</b>	<b>114</b>

---

### Um was für Themen ging es in den Beratungen?

---

<b>Thema</b>	<b>Anzahl Beratungen</b>
Kind	23
Stillen	19
Finden einer Hebamme	23
Schwangerschaft	16
Wochenbett	3
Administrative Fragen ausserhalb der Bürozeit	29
Beschwerde über Hebamme	1
<b>Total Beratungen</b>	<b>114</b>

Durch Sorgen und Ängste sind junge Familien oft mit Situationen konfrontiert, in denen sie sich überfordert fühlen. Genau dort setzt Familystart Zürich an und bietet ein breites Spektrum an Unterstützung. Dabei ist diese am Beratungstelefon absolut vertraulich und kostenlos.

# Finanzen

Familystart Zürich erzielte im Jahr 2016 einen Umsatz von CHF 174 156.40 und hatte Ausgaben von CHF 176 098.64. Daraus ergibt sich ein Verlust von CHF 1942.24. Der budgetierte Umsatz wurde um ca. CHF 30 000 unterschritten, was hauptsächlich mit den noch andauernden Gesprächen mit neuen Partner-Spitälern zusammenhängt. Aufgrund des tieferen Umsatzes wurde auch auf der Kostenseite gespart. Die Löhne für den Telefondienst, Investitionen und weitere Ausgaben wurden entsprechend reduziert.

Dank des Beitrags des Lotteriefonds des Kantons Zürich konnte Familystart Zürich dennoch wichtige Investitionen, wie z.B. in die Vermittlungs-App, tätigen. Ausserdem konnte die wissenschaftliche Evaluation der Leistungen per Ende 2016 geplant und per Anfang 2017 gestartet werden.

Wir freuen uns die sehr gute und offene Zusammenarbeit mit unseren Partnern und Mitgliedern in den kommenden Jahren fortzusetzen.

## Schlussbilanz per 31.12.2016

---

### Aktiven (CHF)

Umlaufvermögen	
Flüssige Mittel	177 404.50
Debitoren	66 897.00
Übriges Umlaufvermögen	6 400.00

---

<b>Total Umlaufvermögen</b>	<b>250 701.50</b>
Davon zweckgebunden an Lotteriefonds	222 690.60

---

### Anlagevermögen

Sachanlagen	2 565.65
<b>Total Anlagevermögen</b>	<b>2 565.65</b>

---

<b>Total Aktiven</b>	<b>253 267.15</b>
----------------------	-------------------

---

### Passiven (CHF)

Fremdkapital kurzfristig	
Transitorische Passiven	19 933.00

Eigenkapital	
Kapitalkonto	12 585.79
Lotteriefonds	222 690.60

---

<b>Total Passiven</b>	<b>255 209.39</b>
-----------------------	-------------------

---

Betriebsergebnis per 31.12.2016	-1 942.24
---------------------------------	-----------

<b>Total</b>	<b>253 267.15</b>
--------------	-------------------

---



<b>Erfolgsrechnung</b>	<b>2016</b>	<b>Budget 2016</b>
<b>Betriebsertrag (CHF)</b>		
Ertrag Mitgliederbeiträge und Vermittlungsabgaben	33 635.00	37 250.00
Ertrag Gönnerbeiträge	800.00	2 200.00
Ertrag Vermittlungsgebühren Frauen	9 850.00	7 500.00
Ertrag Spitäler	55 000.00	84 187.00
Ertrag Öffentliche Hand	47 700.00	47 700.00
Ertrag Hebammenzentrale	26 945.00	20 000.00
Ertrag Sponsoring	226.40	7 000.00
<b>Total Betriebsertrag</b>	<b>174 156.40</b>	<b>205 837.00</b>
<b>Personalaufwand (CHF)</b>		
Löhne Telefondienst	38 600.00	50 540.00
Löhne Geschäftsstelle	67 679.15	70 200.00
Entschädigung Vorstand	3 468.00	4 800.00
Entschädigung Co-Präsidium	4 000.00	4 000.00
Entschädigung Arbeitsgruppen	3 980.00	4 000.00
AHV/IV/EO	7 212.25	6 000.00
Pensionskasse	6 612.60	6 074.00
Weiterbildung	-	4 000.00
Spesen	2 752.10	2 000.00
<b>Total Personalaufwand</b>	<b>134 304.10</b>	<b>151 614.00</b>
<b>Sonstiger Betriebsaufwand (CHF)</b>		
<b>Verwaltungsaufwand</b>		
Büromaterial, Portospesen	1 125.90	1 000.00
Telefon	6 428.25	4 000.00
Qualitätssicherung	5 869.80	7 000.00
Buchhaltung, Beratung, Revision	800.00	2 500.00
Sonstiger Verwaltungsaufwand	2 966.00	2 000.00
<b>Werbeaufwand</b>		
Marketing / Inserate	6 691.25	6 000.00
Unterhalt App Family Start Zürich	17 830.80	26 000.00
<b>Finanzerfolg (betrieblich)</b>		
Bankspesen, Zinsen	82.54	100.00
<b>Total Sonstiger Betriebsaufwand</b>	<b>41 794.54</b>	<b>48 600.00</b>
<b>Total Aufwand</b>	<b>176 098.64</b>	<b>200 214.00</b>
<b>Betriebsergebnis per 31.12.2016</b>	<b>-1 942.24</b>	<b>5 623.00</b>

# Partnerorganisationen und Netzwerk

Familystart Zürich setzt sich für einen guten Start der jungen Familien nach der Geburt im Kanton Zürich ein. Damit der Start zu Hause gelingt, braucht es ein Zusammenspiel verschiedener Akteure. Die Familien profitieren davon, dass Familystart Zürich auf stabile und starke Allianzen vertrauen darf.

## Kliniken

Mit den drei Partnerspitälern, Stadtspital Triemli, Universitätsspital Zürich (USZ) und das Spital Zollikerberg, pflegte Familystart Zürich einen engen Austausch. Der Vermittlungsprozess wurde kontinuierlich verbessert. In regelmässigen Sitzungen wurde die Zusammenarbeit und Betreuungsgänge wie die Sommerferien besprochen. Für weitere Kliniken hat Familystart Zürich die Vermittlung übernommen. Mit diesen Kliniken besteht aktuell noch kein Zusammenarbeitsvertrag. Ziel des Vereins ist es, mit möglichst vielen Kliniken des Kantons Zürich zusammen zu arbeiten. So werden Frauen und Familien im ganzen Kanton auf einfache Weise von der Organisation der Nachbetreuung profitieren können.

## Stadt Zürich, Gesundheits- und Umweltdepartement (GUD)

Die Stadt Zürich setzt sich für eine gute Gesundheitsversorgung der Familien ein. Um allen Familien einen gesunden Start ins Leben zu ermöglichen, setzt sie auf Familystart Zürich. Regelmässige Sitzun-

gen garantierten den Informationsfluss. Stadträtin Claudia Nielsen schrieb in einem Newsletter im Dezember 2016 zu Familystart Zürich:

«[...]Eine gute Gesundheitsversorgung ist vor, während und nach der Geburt besonders wichtig. Wollen wir doch gerade am Anfang Kindern und Eltern eine optimale Betreuung und Versorgung ermöglichen. Eine gesunde Schwangerschaft und ein gelungener Lebensstart sind das erste Glied der Frühen Förderung. Hebammen nehmen hier eine wichtige Aufgabe wahr. Sie betreuen und beraten Familien von Anfang an. Deshalb setzt sich die Stadt auch für das Projekt Familystart Zürich ein. Ein Verein, der Familien, Spitäler und Hebammen zusammenbringt. Die Frühe Förderung trägt dazu bei, die Chancengleichheit zu verbessern. Dies ist vor allem für Kinder und Familien aus benachteiligten Verhältnissen wichtig.[...]»

## Pro Juventute

Die Zusammenarbeit mit Pro Juventute hat sich bewährt. Die Geschäftsstelle des Vereins ist am Sitz von Pro Juventute in Zürich Oerlikon. Im Gegenzug übernimmt der Verein Familystart Zürich alle Beratungsgespräche und Mailanfragen, welche bei der Elternberatung eingehen und sich mit Themen der Schwangerschaft, Geburt, Wochenbett und Stillzeit befassen.

## Mütter-Väterberatungen, Fachstellen für frühe Förderung

Eine gute Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen den zuständigen Fachpersonen ist eine Voraussetzung, um den Familien eine sichere und kompetente Betreuung anzubieten. In regelmässigen Sitzungen trafen sich Vertreterinnen von Familystart Zürich, dem Schweizerischen Hebammenverband Sektion Zürich und Umgebung, der Mütter- und Väterberatung von Stadt und Kanton Zürich sowie dreier Geburtskliniken (Universitätsspital, Spital Triemli, Spital Zollikerberg). Dort wurde ein Leitfaden zur Zusammenarbeit entwickelt. Seit Juli wird der Leitfaden erprobt. Er beschreibt die Aufgabenfelder der Hebammen und MVB, hält Grundsätze der Zusammenarbeit fest wie auch die Erreichbarkeit der MVB von Stadt und Kanton.

## Institut für Hebammen der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW

Das Institut hat die Projektphase von Familystart Zürich stark unterstützt. Bereits während dieser Phase planten wir eine Evaluation der ersten zwei Jahre von Familystart Zürich. Diese wird nun umfassend durchgeführt. Sie werden diesbezüglich die Leistungen des Vereins, die Versorgungsgarantie für die Familien, die Zufriedenheit, der potentielle ökonomische Gewinn für die Spitäler, die Betreuungsaspekte, insbesondere von vulnerablen Familien sowie die Zufriedenheit der Hebammen evaluieren.



Wenn die Welt  
kopfsteht

Roy, 2015









Ausrühen





Geplegt und umsorgt











Aus dem Häuschen



