

Rebekka Erdin, Clara Bucher, Carolina Iglesias
Verabschiedet vom Vorstand am 21. März 2019

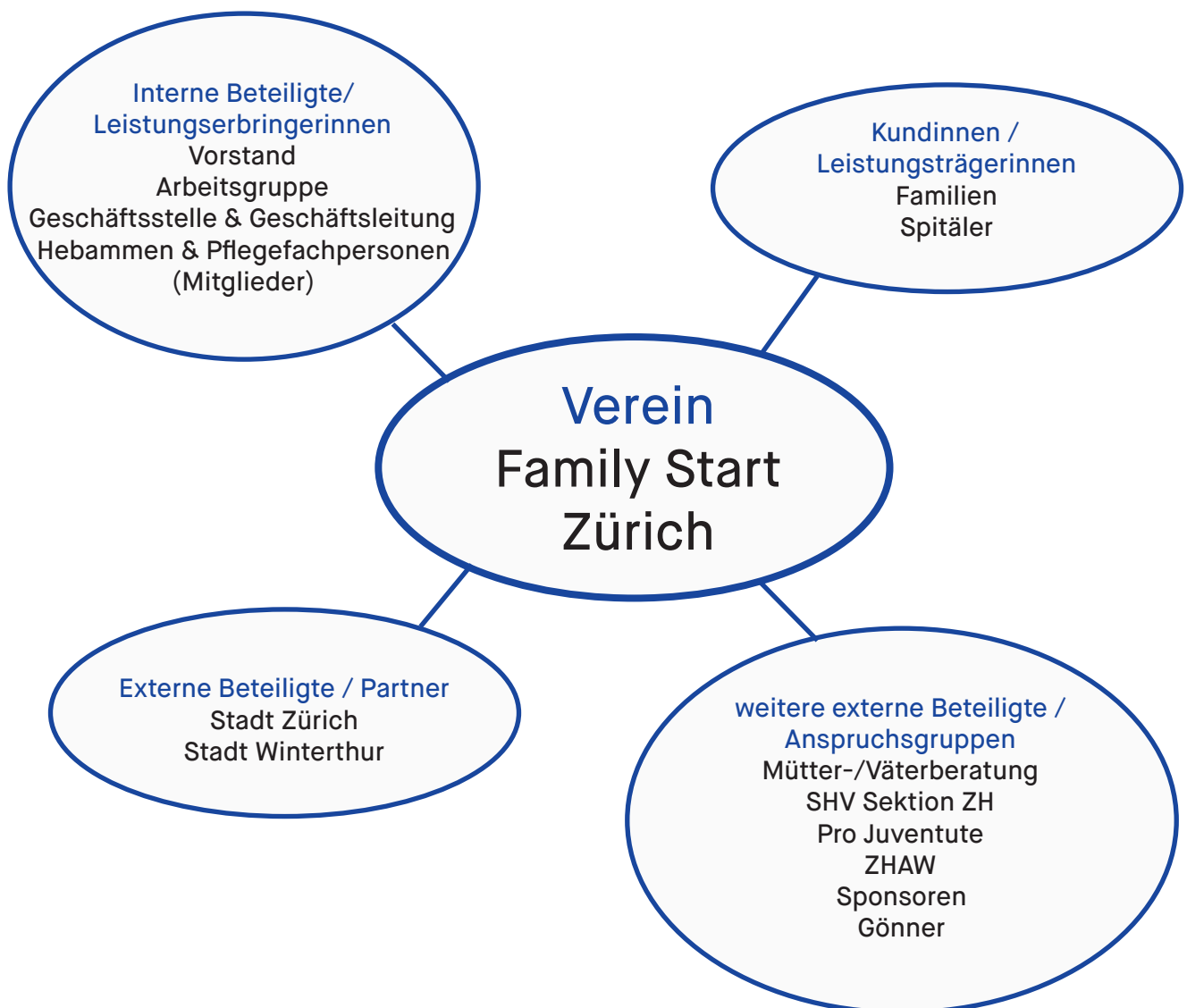
Qualitätskonzept Familystart Zürich

Familystart Zürich ist ein Verein, der Hebammen und Pflegefachpersonen an Familien mit einem Neugeborenen im Grossraum Zürich vermittelt für die Betreuung zu Hause im ambulanten Wochenbett. Familystart Zürich wurde 2015 gegründet und arbeitet nicht-gewinnorientiert. Werdende Eltern können sich einerseits direkt über die Website des Vereins anmelden für die Vermittlung, andererseits können auch Spitäler mit Geburtsabteilungen die Vermittlung vor oder nach der Geburt veranlassen. Hebammen und Pflegefachpersonen, welche in der ambulanten Wochenbettbetreuung tätig sind, können dem Verein als Aktivmitglieder beitreten. Dadurch erhalten sie Zugang zu einer durch den Verein entwickelten App, über welche die Vermittlungen abgewickelt werden. So können sie ihre Arbeitsressourcen effizient einteilen, indem sie bei freien Kapazitäten die Betreuung von Familien direkt via App übernehmen. Dadurch ermöglicht Familystart Zürich, dass auch bei knapper Versorgungslage möglichst viele und vor allem auch vulnerable Familien eine Betreuung im Wochenbett in Anspruch nehmen können.

Im Folgenden wird zunächst die Struktur des Vereins Familystart Zürich beschrieben und danach vorgestellt, welche Massnahmen Familystart Zürich in den verschiedenen Bereichen ergreift, um die Qualität zu überprüfen, zu sichern und weiter zu verbessern.

Familystart Zürich, Anspruchsgruppen und Beteiligte

Abbildung 1: Verein Familystart Zürich, Anspruchsgruppen und Beteiligte



Der Verein konstituiert sich aus Hebammen und Pflegefachpersonen. Sie sind Aktiv- oder Passivmitglieder mit Wahl- und Stimmrecht an der Mitgliederversammlung, dem höchsten Organ des Vereins. Des weiteren besteht der Verein aus einem Vorstand mit Präsidentin, der Geschäftsstelle mit einer Geschäftsleiterin und Mitarbeiterinnen sowie einer vom Vorstand mandatierten

Arbeitsgruppe. Die strategische Führung liegt beim Vorstand, die operative Führung bei der Geschäftsleitung. Die Arbeitsgruppe unterstützt den Vorstand bei Bedarf in der Ausarbeitung von praxisorientierten Projekten. Kundinnen von Familystart sind sowohl die zu vermittelnden Frauen und deren Familien als auch die Spitäler, die mit Familystart Zürich einen Vertrag abgeschlossen haben. Diese Spitäler erhalten von Familystart Zürich eine Vermittlungsgarantie für alle Frauen, die bei ihnen geboren haben und eine ambulante Nachsorge nach der Spitalentlassung möchten. Externe Beteiligte sind die Stadt Zürich, die Stadt Winterthur und zukünftig vielleicht noch weitere Gemeinden. Für die Gemeinden leistet Familystart Zürich einen wesentlichen Beitrag in der lückenlosen Versorgung aller Familien im Frühbereich, um allen Kindern einen gesunden Lebensstart zu ermöglichen und den Anschluss an Angebote der frühen Förderung zu gewährleisten. Des Weiteren wird der Verein von Gönnern und Sponsoren ideell und finanziell unterstützt und steht im Austausch mit anderen lokalen Organisationen und Berufen, welche ähnliche Ziele verfolgen, wie z.B. die Sektion Zürich und Umgebung des Schweizerischen Hebammenverbandes (SHV), die Berufsgruppe der Mütter- und Väterberaterinnen oder Pro Juventute.

Qualitätsmanagement

Familystart Zürich ist bestrebt, die Qualität seiner Abläufe und Dienstleistungen zu überprüfen und stetig zu verbessern. Dafür werden die im Folgenden aufgelisteten Grundsätze und Massnahmen angewendet und die genannten Ziele verfolgt.

Führung und Strategie

Führung

Grundsätze und Massnahmen

- Vorstand und Geschäftsleitung treffen sich mindestens dreimal jährlich um die Einhaltung der Ziele zu überprüfen und Massnahmen zur laufenden Verbesserung der Dienstleistungen des Vereins zu treffen
- Vorstand und Geschäftsleitung stehen in regelmässigem Austausch mit den verschiedenen internen und externen Beteiligten um Bedürfnisse und Zufriedenheit zu erfragen
- Reklamationen und Verbesserungsvorschläge werden gesammelt und einbezogen

Ziele

- Familystart ist für werdende Eltern, die Städte Zürich und Winterthur sowie für die Spitäler ein verlässlicher Partner mit einem bedarfsgerechten Angebot
- Die Anzahl an negativen Rückmeldungen durch Familien und Spitäler kann weiterhin geringgehalten werden

Evaluation

Grundsätze und Massnahmen

- Die Leistungen des Vereins Familystart werden in regelmässigen Abständen von externer Stelle evaluiert
- Aus den Ergebnissen werden Massnahmen zur Verbesserung und Weiterentwicklung abgeleitet
- Erstmalige Evaluation 2017, durchgeführt durch die Forschungsstelle Hebammenwissenschaften der Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften ZHAW, zur Beurteilung der Leistungen und Ergebnisse in der Pilotphase
- Periodische Überprüfung der Leistungen und Ergebnisse in weiteren Evaluationen, ein nächstes Mal circa fünf Jahre nach Vereinsgründung

Ziele

- Aus den Evaluationen werden Massnahmen zur Weiterentwicklung des Angebots von Familystart Zürich abgeleitet und umgesetzt
- Die Vermittlungsgarantie gegenüber den Vertragsspitalern kann eingehalten werden, die Zufriedenheit aller Beteiligter (Familien, Aktivmitglieder, Spitäler) wird laufend verbessert bzw. das hohe Niveau gesichert (zeigt sich in den Evaluationen)

Strategie

Grundsätze und Massnahmen

- 2018 wurde eine Strategie für den Verein erarbeitet mit dem Ziel einer nachhaltigen Finanzierung des Angebots unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der Kundinnen, Vereinsmitglieder und Partner
- Umsetzung der Strategie durch konkrete Pläne und Zielsetzungen

Ziele

- Die Strategie wird durch die Führungsarbeit umgesetzt, in regelmässigen Abständen überprüft und den neuen Gegebenheiten angepasst

Interne Beteiligte

Geschäftsstelle

Grundsätze und Massnahmen

- Stellenbeschriebe für Geschäftsführerin und Mitarbeiterinnen sind aktuell
- Jährliche Mitarbeitergespräche finden statt
- Feedback der Mitarbeiterinnen zu Führung und Tätigkeitsbereich wird aktiv eingeholt, Massnahmen zur Verbesserung der Zusammenarbeit, der Abläufe und des Tätigkeitsfeldes werden daraus abgeleitet und umgesetzt
- Leistungskatalog und Ressourcenbedarf der Geschäftsstelle werden laufend evaluiert und bei Bedarf angepasst (Beispiel: Beratungstelefon wurde aufgrund mangelnder Nachfrage im Sommer 2018 eingestellt)

Ziele

- Die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiterinnen ist hoch, die Fluktuation auf der Geschäftsstelle ist gering
- Das Feedback der Vereinsmitglieder zur Arbeit der Geschäftsstelle ist positiv

Aktivmitglieder

Grundsätze und Massnahmen

- Nur Mitglieder des SHV (Schweizerischer Hebammenverband) bzw. SBK (Schweizerischer Berufsverband der Pflegefachfrauen und Pflegefachmänner) sind als Aktivmitglieder zugelassen
- Mit allen Aktivmitgliedern wird eine Dienstleistungsvereinbarung zur Regelung der Rechte und Pflichten abgeschlossen
- Weiterbildungen für Aktivmitglieder werden regelmässig angeboten
- Die Erarbeitung und Einführung neuer Arbeitsinstrumente wie z.B. eines Assessment-Tools zur Erfassung der Vulnerabilität der Familien oder einer Listen von Anlaufstellen wird geprüft und, falls zweckmässig, sinnvoll und machbar, umgesetzt
- Weitere Angebote für Vereinsmitglieder wie Qualitätszirkel, Hospitationen, Fallbesprechungen werden geprüft und gegebenenfalls aufgebaut
- Befragungen der Mitglieder zur Zufriedenheit mit bisherigen Prozessen und Angeboten und zur Erfassung des Bedarfs an Neu- und Weiterentwicklungen werden regelmässig durchgeführt

Ziele

- Die Anzahl der Aktivmitglieder bleibt langfristig stabil oder steigt leicht an
- Die Beteiligung an den Weiterbildungen bleibt hoch
- Gemeinsam erarbeitete Tools werden genutzt
- Familien in vulnerablen Situationen werden von den Aktivmitgliedern erkannt und deren Begleitung zu Anschluss-Angeboten wie Mütter-/Väterberatung etc. aktiv unterstützt

Externe Beteiligte

Gemeinden

Grundsätze und Massnahmen

- Aufbau von nachhaltigen Partnerschaften mit der Stadt Zürich, der Stadt Winterthur und gegebenenfalls weiteren Gemeinden im Wirkungsgebiet des Vereins

Ziele

- Anzahl der beteiligten Gemeinden wird gehalten oder sogar noch ausgebaut
- Familystart Zürich wird von den Gemeinden als verlässlicher Partner erlebt, der ein für die Gemeinden wertvolles Angebot qualitativ realisiert

Spitäler

Grundsätze und Massnahmen

- Weiterführen der Partnerschaften mit Vertragsspitälern
- Allfällige zukünftige Erweiterung des Netzes an beteiligten Geburtsspitälern
- Die Schnittstelle zwischen Spitälern und ambulanter Wochenbettbetreuung ist so gestaltet, dass ein effizienter Übergang und eine optimale Betreuung der Familie möglich sind

Ziele

- Anzahl der beteiligten Spitäler wird gehalten oder sogar noch ausgebaut
- Die Schnittstelle zwischen Spitälern und ambulanter Wochenbettbetreuung wird laufend überprüft, wo nötig werden Massnahmen zur Verbesserung der Prozesse getroffen

Weitere externe Beteiligte

Grundsätze und Massnahmen

- Austausch suchen und fördern mit Gruppierungen mit ähnlicher Zielsetzung wie Familystart Zürich: Sektion Zürich und Umgebung des Schweizerischen Hebammenverbandes (SHV), Pro Juventute, Mütter- und Väterberaterinnen, Kinderärztinnen und -ärzte, Entlastungsdienste für Familien oder Angebote im Bereich der frühen Förderung

Ziele

- Familystart Zürich ist bei einzelnen Akteuren im Frühbereich bekannt und steht für die Vernetzung zur Verfügung
- Regelmässiger Austausch mit den Mütter- und Väterberaterinnen, der Sektion Zürich des SHV und mit Pro Juventute findet statt

Prozesse und Dienstleistungen

Vermittlungen

Grundsätze und Massnahmen

- Zentrale Dienstleistung des Vereins: Vermittlung von Hebammen und Pflegefachpersonen an Familien für die ambulante Nachsorge im Wochenbett
- Entwicklung einer App und einer Website für eine effiziente, zeitgemässe und ressourcenschonende Bearbeitung der Vermittlungen, auch bei grosser Anzahl Anfragen
- Website und App werden laufend überprüft, weiterentwickelt und verbessert

Ziele

- Versorgungsgarantie gegenüber den Spitälern wird eingehalten
- Vermittlungszahlen werden weiterhin hoch gehalten oder sind sogar noch zunehmend
- Vermittlungszeiten werden kurz gehalten, bei dringenden nachgeburtlichen Anfragen unter 24 Stunden
- Die Vermittlung ist für alle Familien, die selbst niemanden finden oder die Suche nicht selbst in Angriff nehmen, leicht zugänglich und erschwinglich
- Das Angebot von Familystart Zürich ist bei den werdenden Eltern und den Geburtsspitalern bekannt und wird rege genutzt

Kundinnen-Feedback

Grundsätze und Massnahmen

- Jederzeit verfügbares Feedbackformular auf der Website
- Ausführliche aktive Befragung von Kundinnen (Familien und Spitäler) im Rahmen der periodischen Evaluation
- Zusätzlich und sporadisch kurze Online-Zufriedenheitsumfrage unter Kundinnen
- Eingegangene Kundinnen-Feedbacks werden auf Anzahl und Inhalt überprüft, Massnahmen zur Qualitätserhaltung und -verbesserung daraus abgeleitet, umgesetzt und evaluiert

Ziele

- Kundinnen-Feedback wird systematisch erfasst und ausgewertet (Anzahl, Themen etc.), daraus abgeleitete Massnahmen werden dokumentiert und evaluiert