Service und Gastfreundschaft

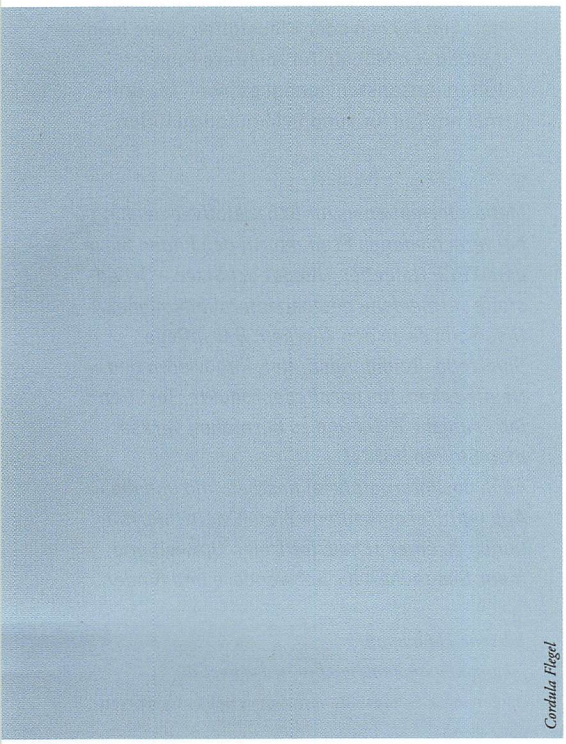
Cordula Flegel Das Hebammenzentrum München bietet einen umfassenden Service für Schwangere und Familien mit Säuglingen und Kleinkindern. Hier werden neunzehn verschiedene Sprachen gesprochen, jede Hebamme ist mindestens zweisprachig, fünfundsechzig Prozent der Klientinnen stammen aus dem Ausland. Ob Ultraschall, Aromatherapie, Akupunktur, Hightech oder Homöopathie – das Angebot richtet sich nach den Wünschen der Frauen.

Plazenta, Mutterpass, Depression, Akupunktur. Maryam Reinsch spricht persisch mit einer Klientin aus Afghanistan, doch manche Begriffe fallen ihr in ihrer Muttersprache nicht schnell genug ein, und sie benutzt die deutschen. Aus einem handgestrickten Gebärmutterbeutel zieht Maryam eine Stoffpuppe, mit dem Laserpointer zeigt sie auf ein Anatomiebild an der Wand des Eckzimmers. Die mit einem Tuch verschleierte Frau, die ihr gegenüber auf dem Boden sitzt, kam vor drei Jahren nach Deutschland, hat fast kein deutsch gelernt und psychische Probleme wegen einer angespannten familiären Situation. Seit vier Wochen kommt die schwangere Frau fast täglich in das Hebammenzentrum, weil sie hier jemanden zum Reden findet. Manchmal sei sie einfach nur erschöpft, und schläft eine Weile in einem der Behandlungszimmer. In ihrer Heimat, übersetzt Maryam, leitete diese Frau zwei Schulen.

Kulturtransfer

Maryam Reinsch ist Gründerin des Hebammenzentrums München. Nach ihrer Hebammenprüfung hat sie sich zur Familienhebamme ausbilden lassen. Vor etwas mehr als zehn Jahren kam sie selbst aus dem Nahen Osten nach Deutschland. »In meiner Heimat« erzählt die Vierunddreißigjährige, »absolvieren alle Hebammen ein vierjähriges Studium. Um die Ausbildung abzuschließen, müssen sie mindestens einhundertfünfzig Geburten begleitet haben, bei mir waren es sogar über fünfhundert.« Als Hebamme hatte sie viele Befugnisse, führte beispielsweise selbst Dammschnitte durch, stellte Rezepte aus oder überwies direkt an einen Facharzt. Hebammengeführte Geburtshäuser mit eigenen Fahrern, Rettungswagen und Blaulicht sind für Maryam selbstverständlich.

Ein Jahr lang arbeitete Maryam als Hebamme, bevor sie nach Deutschland kam. Hier lernte sie zunächst die Sprache, und fand, als ihr Hebammenstudium nicht anerkannt wurde, in der Frauenklinik Maistraße eine Stelle als Putzfrau. Sie absolvierte die Hebammenfachprüfung und lernte ihren späteren Ehemann Ricardo Reinsch kennen, der als Betriebswirt für Landratsämter im klinischen Krisenmangement arbeitete. Im Frühjahr 2010 eröffnete Maryam das Hebammenzentrum im Hauberrisser Haus.


Cordula Flegel

Eine Mischung aus Europa und Asien

Gemeinsam mit inzwischen sieben weiteren festangestellten Hebammen organisiert Maryam die Schwangerenvorsorge und eine umfassende Begleitung von Familien mit Säuglingen und Kleinkindern. Unterstützt werden die Hebammen von einem Team aus PTAs, Sekretärinnen, Masseurinnen, Ernährungsberaterinnen, einer Fachärztin, den Fahrern und von Maryams Ehemann Ricardo. Der kümmert sich als Betriebswirt und Mädchen-für-Alles um die Organisation, das Qualitätsmanagement und die Finanzen des Hebammenzentrums, und hilft dabei, die Arbeitsabläufe zu strukturieren.

Von der Stadt München hat Maryam Reinsch zwei Etagen im Hauberrisser Haus angemietet, einer stattlichen alten Villa in Laufnähe zum Münchner Hauptbahnhof. Von hier aus lässt sich der gesamte Innenstadtbereich ambulant betreuen, jeweils zwei Hebammen besuchen Familien im nördlichen Teil, zwei im südlichen. Für die ambulante Versorgung stehen drei Einsatzfahrzeuge mit Fahrern bereit, dadurch ersparen sich die Hebammen die langwierige Parkplatzsuche in der Innenstadt und können die Fahrzeiten für ihre Dokumentation und die Arbeitsplanung nutzen.

Die Behandlungszimmer im Hauberrisser Haus sind thematisch eingerichtet: Planetarium, Kristall, Gold, Aquarium, Orient, Paradies, Pop Art. Die Einrichtung des Hebammenzentrums wirkt wie eine Mischung aus Salon und Dorfschule, Klinik und Wohnung, Europa und Asien. Überall stehen technische Geräte und Lernhilfsmittel, das Gesamtprogramm der Aromatherapie, Fachliteratur, der Massagesessel steht neben dem Ultraschallgerät, es gibt Flipcharts, riesige Seidenblumengestecke, Fototapeten. Der russische Samowar wurde neben dem Wehenschreiber platziert, ein Display mit GU Ratgebern für Schwangerschaft und Babys bei der Behandlungsliege, gegenüber funkelt das Regal mit den Kristallen. In jedem Zimmer stehen Apple-Computer mit großen Bildschirmen, alle Mitarbeiterinnen tragen rote Hemden und rote Hosen mit reflektierenden Streifen und ein Funkgerät am Hosenbund.

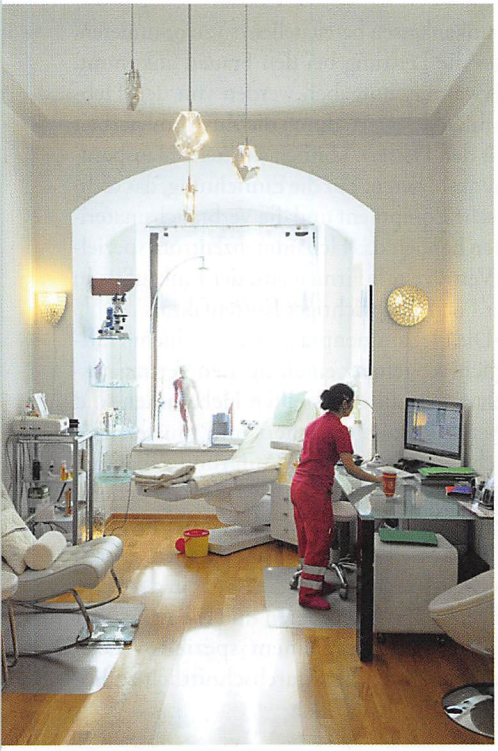
Die Angestellten im Zentrum sprechen zusammengenommen neunzehn verschiedene Sprachen, dazu kommen zwei Gebärdensprachenübersetzerinnen. Jede Hebamme ist mit IPad und IPhone ausgestattet.

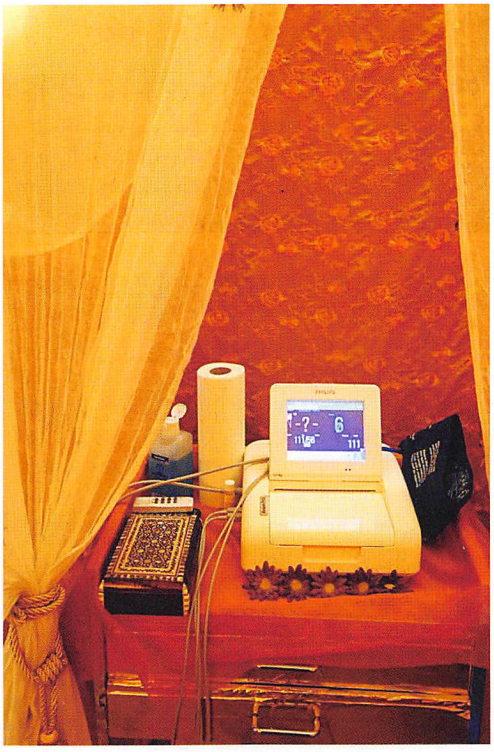
Technisch und organisatorisch optimiert

Ein Informatiker sorgt für Updates und die Synchronisation von Zeiterfassung und Buchhaltung sowie für den Datenaustausch mit Kinderärzten und Kliniken, die mit dem Hebammenzentrum zusammenarbeiten. Am Handgelenk tragen Maryam und Ricardo Reinsch so genannte Up-Armbänder, Bewegungsdaten kontrollierende Geräte, die ausrechnen, wann man wie tief schläft und ob man sich ausreichend bewegt. Die Frage, ob Ricardo Reinsch ein Technikfreak sei, drängt sich geradezu auf. »Nö«, erwidert der gebürtige Berliner augenzwinkernd. Technik müsse immer sinnvoll sein, etwa um mehr Zeit für die eigentliche Arbeit zu haben. Entscheidend seien für ihn gut funktionierende Arbeitsabläufe, und dass die Hebammen ihre Energie für die Arbeit mit den Frauen einsetzen.

Als Betriebswirt sieht Ricardo Reinsch seine Aufgabe darin, die finanziellen Mittel, die die Krankenkassen bereitstellen, so zu optimieren, dass die Leistung bei den Frauen ankommt. Verwaltungsaufgaben werden von den Hebammen delegiert, durch die Zusammenarbeit mit den Fahrern können sie mehr Hausbesuche absolvieren. Für die Einrichtung, das technische Equipment und die Verbrauchsmaterialien handelt das Hebammenzentrum spezielle Verträge mit Firmen aus, der Einkauf ist in der Praxis ein wichtiger Kostenfaktor.

Die Hebammenpraxis hat mit einem Haftpflichtversicherer einen eigenen Vertrag ausgehandelt, die angestellten Hebammen sind über das Haus versichert und müssen sich nicht selbst versichern. Aufgrund genau definierter Praxisstandards ist der Versicherer bereit, die Kosten für die gemeinsame Haftpflichtversicherung niedrig zu halten. Durch solche Maßnahmen ist die Praxis in der Lage, in Technik zu investieren und die Arbeit der Hebammen nach einem speziellen Leistungsverfahren überdurchschnittlich zu ho-





norieren. Fortbildungen und die Zuverlässigkeit innerhalb des Teams werden am Ende des Jahres nach einem Punktesystem bewertet und automatisch honoriert.

Willkommenskultur

»Wir wollen, dass die Frauen, die zu uns kommen, jede Unterstützung erhalten, die sie benötigen. Unabhängig von ihrer Kultur und Sprache und davon, ob sie privat oder gesetzlich versichert sind. Wer bei uns reinkommt«, erklärt Ricardo Reinsch begeistert, »dem wird nicht einfach etwas zu trinken angeboten. Wir sagen nicht, möchtest du etwas trinken, sondern wir sagen: *Was* möchtest du trinken – Wasser, Saft, Tee, Kaffee? Erst, wenn man in einem Haus etwas getrunken hat, fühlt man sich doch wirklich willkommen.«

Service und Gastfreundschaft ist das Konzept des Hebammenzentrums. Und das verlangt auch den Frauen, die hierher kommen, etwas ab. Maryam Reinsch steht bereits um acht Uhr morgens mit einer neuen Besucherin im Erkerzimmer und informiert mittels Beamerprojektion eine Stunde lang präzise wie in einem Workshop über das Leistungsspektrum der Praxis. Hausbesuche, Infoabend, ambulante Betreuung von gelbsüchtigen Babys, Taping, Beikosteinführung, Akupunktur, Homöopathie, Ultraschall. Maryam führt detailliert alle Kostenfaktoren für Extraleistungen auf, die nicht von der Krankenkasse übernommen werden. Stolz ist sie auf die geringen Zuzahlungen für die praxiseigenen Massagen.

Ziel dieser genauen Informationsstunde ist es, eine Klientin nach einer Bedenkzeit auf eine größtmögliche Verbindlichkeit bei der Zusammenarbeit einzustellen, die das Zentrum braucht, um kalkulieren zu können, und die auch vertraglich festgehalten wird. Die zukünftige Klientin wird genau aufgeklärt, wie die Praxis arbeitet, in welchen Schichten und Rufbereitschaften die Hebammen arbeiten, worauf sie sich verlassen kann, und auch was sie nicht erwarten kann: beispielsweise die Eins-zu-eins-Betreuung durch eine feste Hebamme.

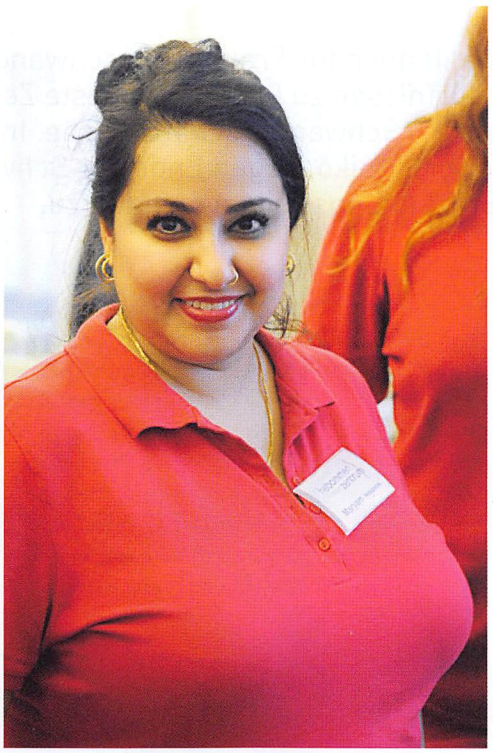
Die Schwangere, die gerade mit Maryam gesprochen hat, benötigt keine Bedenkzeit für die Vertragsunterzeichnung. Sie möchte eher wissen, ob sie ihren Mann auch zu den Behandlungsterminen mitbringen darf. »Den darfst du nicht nur mitbringen,« sagt Maryam, »wir freuen uns, wenn du ihn immer mitbringst.«

Von Aromatherapie bis Ultraschall

»Akupunktur hat mich am Anfang gar nicht interessiert,« erklärt Maryam später, »doch mittlerweile setze ich sie überall ein, bei Rückenschmerzen, dicken Beinen, Ischias, Nikotinentzug, Schwangerschaftsübelkeit. Fast jede Patientin wünscht sich Akupunkturbehandlungen. Auch die Aromatherapie und die Massagen sind aus unserer Arbeit nicht wegzudenken.« Naturheilverfahren und chinesische Medizin kenne sie erst, seit sie in Deutschland arbeitet. Verstehen kann Maryam Reinsch, die selbst noch keine Kinder hat, auch das Bedürfnis schwangerer Frauen nach technischen Kontrollmöglichkeiten. Der Kauf eines Ultraschallgerätes stand deshalb bei der Praxisgründung ganz oben auf der Anschaffungsliste.

Geöffnet ist das Zentrum täglich von acht Uhr in der Früh bis um acht Uhr abends, nur sonntags gibt es eine Minimalbesetzung. Darüberhinaus hat das Hebammenzentrum einen Hebammen-Notdienst eingeführt – eine kostenfreie Rufnummer, die rund um die Uhr besetzt ist.

Fünfundsechzig Prozent der Frauen kommen aus dem Ausland, alle Angestellten im Hebammenzentrum sind mindestens zweisprachig. Das Behandlungsangebot kombi-



niert Naturheilverfahren und schulmedizinische Verfahren und richtet sich nach den Wünschen der Klientinnen. Sicherheit, Erreichbarkeit und gute Kommunikation möchten die Frauen, die in das Hebammenzentrum kommen. Deshalb arbeiten die Hebammen in einem Zweischichtensystem.

Verena Spence ist siebenunddreißig Jahre alt und, genau wie Maryam, als Familienhebamme ausgebildet. Als Alleinerziehende schätzt sie die geregelten Arbeitszeiten, und dass sie ihre Arbeit nicht mehr »mit nach Hause nehmen muss«.

Um die Frauen, die wechselweise von ihnen betreut werden, nicht zu verwirren, müssen sich die Hebammen im Team immer wieder auf bestimmte Standards einigen. Die werden gemeinsam festgelegt. Mittwochs nachmittags gibt es ein Meeting, indem jede Hebamme im Team einbringen kann, was sie selbst in der Arbeit wichtig findet. Maryam erzählt, dass sie darüber nachdenken, wie man bei der Aromatherapie die Suche nach dem passenden Duft vereinfachen kann. Ihre Ideen und Erfahrungen – wenn sie dann soweit sind, umgesetzt zu werden – ist sie gern bereit, mit anderen Hebammen zu teilen.

Gerade bemüht sich das Hebammenzentrum um die Genehmigung bei der Stadt, die Einsatzfahrzeuge mit Blaulicht auszustatten, und um eine Zertifizierung beim TÜV-Süd Deutschland nach der neuen DIN für medizinische Einrichtungen.

Was ihr Ziel ist? In München in einigen Jahren eine eigene Geburtsklinik zu eröffnen, können sich Maryam und Ricardo Reinsch gut vorstellen.

Cordula Flegel, *Fotografin, Texterin.*
Kontakt: www.cordulaflegel.de

Flegel C: Service und Gastfreundschaft. Hebammenforum 2014; 15: 34-37

THERALINE®

Testergebnis sehr gut im ÖKOTEST-Magazin
Original Theraline Stillkissen mit Mikroperlenfüllung (Ausgabe 9/2003) & Theraline Komfort Stillkissen (Ausgabe 5/2011)
Schadstofffreiheit seit 1993

KLIMANEUTRALES PRODUKT
Für unsere Kunden
CO2-Emissionen durch Herstellung & Vertrieb sind komplett ausgeglichen

www.theraline.de

Theraline eK
Industriepark Nord 56 D-53567 Buchholz Ww.
Tel. 02683 / 96960 Mail: info@theraline.de

Original Theraline Stillkissen
Besonders hochwertig, sandfeine Mikroperlen, extraweiche Feinköper- und Jerseybezüge
ab 6 Stück 29,40 €/Stk.
Musterpreis* 25,00 €/Stk.

Das Theraline Babykopfkissen
Hilft, die natürliche Kopfform des Babys zu erhalten!
9,90 €/Stk.

Mamma Pads
Die fast unsichtbare Silikonstilleinlage
Waschbar
Wiederverwendbar
Ohne BH schlafen!
10,90 €/Stk.

Der Plüschmond
Fühlen Sie den Unterschied!
Frotteeplüsch & Stretch gefüllt mit feinen Perlen für perfekte Entspannung
10,70 €/Stk.

Alle Preise zzgl. MwSt. und 9,90 € Versandkosten, frei Haus ab 200,- € netto. Nur für Hebammen. * einmalig je Hebamme Druckfehler vorbehalten.