LIGA









DER SPITZENVERBÄNDE DER FREIEN WOHLFAHRTSPFLEGE IM LANDE RHEINLAND-PFALZ

Dritte Befragung von Eltern und Sorgeberechtigten durch die Zentren für Sozialpädiatrie & Frühförderung in Rheinland-Pfalz

Die Zentren für Sozialpädiatrie & Frühförderung (SPZ) in Rheinland-Pfalz bieten ein umfassendes Angebot an Diagnostik und Therapie für behinderte, von Behinderung bedrohte und entwicklungsbeeinträchtigte Kinder und Jugendliche im Alter von 0 - 18 Jahren einschließlich Beratung der Bezugspersonen.

Seit 11 Jahren befinden sich die rheinland-pfälzischen SPZ in einem systematischen Qualitätsentwicklungsprozess. Seit Beginn dieses Prozesses wurden zahlreiche Verbesserungen bei den internen Abläufen, der Kundenzufriedenheit, der Transparenz der Dienstleistungen und der Dokumentation der Leistungen erzielt.

Nach 2005 und 2008 ist Ende 2011 die 3. Befragung der Eltern und Sorgeberechtigten durchgeführt worden. An der Befragung haben sich sechs SPZ in Rheinland-Pfalz beteiligt:

- Sozialpädiatrisches Zentrum mit Frühförderung des Rehabilitationszentrums Bethesda kreuznacher diakonie, Bad Kreuznach
- Sozialpädiatrisches Zentrum & Frühförderstelle im Caritas-Förderzentrum St. Laurentius und Paulus, Landau
- Sozialpädiatrisches Zentrum mit Frühförderung der Reha-Westpfalz im Gemeinschaftswerk für Menschen mit Behinderungen GmbH, Landstuhl
- Sozialpädiatrisches Zentrum mit Frühförderung am Kinderzentrum, Ludwigshafen am Rhein
- Sozialpädiatrisches Zentrum mit Frühförderung des Heilpädagogisch-Therapeutischen Zentrums GmbH, Neuwied
- Sozialpädiatrisches Zentrum der Gemeinnützigen Kinderfrühförderungs- und Elternberatungsgesellschaft mbH, Trier.

Es gingen 1623 Fragebögen in die Auswertung ein. Die Rücklaufquote lag bei 68,7 % und hat sich im Vergleich zu den beiden ersten Befragungen erhöht. Aufgrund der Größe der Stichprobe sind die Ergebnisse als repräsentativ zu bewerten.

Mit der Auswertung der Fragebögen der 3. Befragung wurde die PQ GmbH – Paritätische Gesellschaft für Qualität und Management (PQ) beauftragt.

Hintergrund und Ziele der Befragungen bei den SPZ

Ziele der Befragung waren die Ermittlung von Daten zu:

- Kundenzufriedenheit in Bezug auf verschiedene Qualitätskriterien der Dienstleistungen von SPZ
- Kundenwünschen, Verbesserungspotentialen und Anregungen für die zukünftige Arbeit von SPZ
- Vergleich der SPZ untereinander im Sinne von Benchmarking.

Erhebungsinstrumentarium

Auf Grund der guten Erfahrungen der 2. Befragung wurde der von den Qualitätsmanagementbeauftragten der rheinland-pfälzischen SPZ auf die zentralen Aspekte der Kundenzufriedenheit und Kundenwünsche hin optimierte Fragebogen bei der 3. Befragung in unveränderter Form eingesetzt. Dadurch ist die Möglichkeit zum Vergleich der Ergebnisse mit der 2. Elternbefragung geschaffen worden.

Der Fragebogen beinhaltet neben einem Deckblatt insgesamt 39 geschlossene, eine offene Frage sowie zwei Kombi-Fragen (s. Fragebogen im Anhang). Eine Frage bezieht sich auf demografische Angaben (Alter des Kindes). Weitere demografische Angaben werden nicht erhoben.

1

Der eigentliche Fragebogen ist in folgende Blöcke thematisch unterteilt:

- Allgemeines (2)
- Behandlungsräume im SPZ (2)
- Anmeldung(3)
- Ärztliche Leistungen im SPZ (8)
- Untersuchungen im SPZ (3)
- Psychologische Leistungen im SPZ (6)
- Therapie, Förderung und Beratung im SPZ (11)
- Gesamteindruck (7)

Die Angaben in Klammern nennen die Anzahl der Fragen im jeweiligen Block.

Allgemeines

In diesem Fragenblock wird u. a. der Zuweisungskontext erfragt. 56 % der Befragten geben an, durch den Haus- oder Kinderarzt auf das SPZ aufmerksam gemacht worden zu sein. 24 % der Befragten erhalten Hinweise auf das SPZ durch die Kindertagesstätten, 5 % durch die Schule, 15 % durch eine private Empfehlung. Im Vergleich zur letzten Befragung hat sich die Vermittlungspraxis nicht verändert.

Räumlichkeiten

Mehr als 82 % der Befragten geben an, sich in den Räumlichkeiten der SPZ wohlzufühlen. Die Orientierung und Übersichtlichkeit im SPZ wird ebenfalls von der Mehrzahl der Befragten positiv bewertet. Etwa jeder sechste Besucher (17 %) äußert Unzufriedenheit mit den Räumlichkeiten sowie der Orientierung und Übersichtlichkeit.

Anmeldung

Die Freundlichkeit der Mitarbeiter/-innen in der Anmeldung und die Vertraulichkeit in der Anmeldung werden von über 90 % der Befragten weiterhin als sehr gut oder gut beurteilt. Da der Bereich der Anmeldung mit dem ersten Kundenkontakt einen zentralen Stellenwert besitzt, werden trotz hoher Zufriedenheit der Eltern die Abläufe bei der Aufnahme des Kindes weiterhin im Fokus des Qualitätsmanagements bleiben.

Ärzte im SPZ

Über 92 % der Eltern beurteilen die Freundlichkeit der Ärzte/-innen sowie die Zeit, die sich diese für ihre Anliegen genommen haben, als sehr positiv. Die Angaben der Eltern hinsichtlich der Informiertheit der Ärzte/-innen über den aktuellen Entwicklungsstand des Kindes und der verständlichen Beantwortung der elterlichen Fragen sind überwiegend positiv und liegen auf einem vergleichbaren Niveau wie bei den letzten Befragungen. Auch das Vertrauen in die Ärzte/-innen wird positiv bewertet; fast 90 % der Befragten benennen ein gutes bis sehr gutes Vertrauensverhältnis. Hinsichtlich der Besprechung der langfristig zu erwarteten Entwicklungen zeigt sich eine leichte Verbesserung im Vergleich zur Befragung 2008, aber jede fünfte der befragten Personen (20,2 %) wünscht sich eine noch bessere Aufklärung über die Entwicklungsaussichten ihres Kindes.

Untersuchungen im SPZ

Die Notwendigkeit von Untersuchungen wird der großen Mehrheit (93,2 %) der Eltern verständlich und ausreichend erklärt und die Untersuchungsergebnisse werden zur Zufriedenheit der Eltern (fast 90 % werten diese Frage mit gut oder sehr gut) besprochen.

Die Psychologen im SPZ

Die Arbeit der Psychologen/-innen wird über alle Fragen hinweg positiv bewertet. Die verständliche Besprechung der Untersuchungs- und Testergebnisse und die Antworten der Psychologen/-innen werden von mehr als 90 % der Eltern als gut oder sehr gut eingestuft. Die befragten Eltern bezeichnen ihr Vertrauen in die Psychologen/-innen als sehr hoch. Damit kann die Zufriedenheit der Eltern mit der psychologischen Arbeit in den Zentren im Vergleich zu den ersten beiden Befragungen nochmals gesteigert werden.

Therapie, Förderung und Beratung im SPZ

Weit über 90 % der befragten Eltern schätzen die Freundlichkeit der Therapeuten/-innen und Pädagogen/-innen, haben Vertrauen in sie, fühlen sich gut und verständlich informiert und haben den Eindruck, dass die Therapeuten/-innen sehr gut über den aktuellen Stand ihres Kindes Bescheid wissen. Auch die Erwartungen der Eltern in der Vermittlung von Anregungen für den Alltag und in der Beachtung ihrer Erfahrungen und Vorschläge werden im Vergleich zu den vorhergehenden Befragungen besser erfüllt. Insgesamt werden die Freundlichkeit der Therapeuten/-innen (98,8 %), das elterliche Vertrauen in die Therapeuten/-innen (96,3 %) und ihre Informiertheit über den aktuellen Stand des Kindes (96,3 %) sehr gut bewertet. Diese Themenbereiche gehören wie 2008 zu den am besten bewerteten Fragen.

Gesamteindruck

92,7 % der Eltern beurteilen die Therapie, Förderung und Beratung im SPZ als gut oder sehr gut. Jeder sechste der Befragten wünscht sich mehr Rücksichtnahme auf die persönliche Lebenssituation mit allen Belastungen und jeder siebte mehr Mitsprachemöglichkeiten bei der Behandlungsplanung. Insgesamt würden die meisten Eltern (93,8 %) das SPZ bei Bedarf ihren Freunden oder Familie weiterempfehlen.

Konsequenzen der SPZ aus der Befragung

Die Gesamtbeurteilung der Eltern fällt für alle beteiligten Zentren gut bis sehr gut aus. In einigen Bereichen kann die Kundenzufriedenheit gesteigert werden.

Eine differenzierte Analyse der individuellen Ergebnisse ermöglicht eine Festlegung von Handlungsfeldern und Verbesserungsschritten in den Bereichen, in denen nicht der bestmögliche Wert erzielt wird.

Als Zielbereiche können benannt werden: die Orientierung und Übersichtlichkeit in den Zentren, die Abläufe in der Anmeldung, die Informationsweitergabe an die Eltern über den Alltagsbezug der diagnostischen Ergebnisse und die langfristig zu erwartende Entwicklung des Kindes, die Mitsprache bei der Therapieplanung und die Rücksichtnahme auf die Lebenssituation der Familie.

Die beteiligten SPZ werden im Sinne von Benchmarking (Lernen von den Besten) die Ergebnisse vergleichen und gemeinsame Verbesserungsprojekte festlegen.

Fazit

Durch den wie in 2008 eingesetzten Fragebogen sind in der aktuellen Befragung in effektiver Form mehrere Aspekte von Kundenzufriedenheit erfasst worden. Eine differenzierte Analyse der Ergebnisse ermöglicht die Identifikation von Problembereichen und eine Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen.

Die Mehrzahl der SPZ hat in der Gesamtbewertung besser abgeschnitten als in der letzten Befragung und die einzelnen Zentren haben sich im Durchschnittswert angenähert. Die Elternzufriedenheit ist auf hohem Niveau bestätigt worden oder konnte sogar in einigen Bereichen gesteigert werden.

Die Entscheidung der rheinland-pfälzischen Zentren für Sozialpädiatrie und Frühförderung zur Weiterführung des gemeinsamen SPZ-QM-Modells der Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung wird durch die Befragungsergebnisse bestätigt.

Eine erneute Befragung der Eltern und Sorgeberechtigten zur Überprüfung der Erfolge der Verbesserungsmaßnahmen ist für 2014 vorgesehen.

Trier, 11.05.2012

Georg Bickelmann

Sprecher der Qualitätsmanagementbeauftragten der Zentren für

Sozialpädiatrie & Frühförderung

in Rheinland-Pfalz

Hans Tilly

Raus Fills

Sprecher der LIGA-Arbeitsgemeinschaft der Zentren für Sozialpädiatrie &

Frühförderung in Rheinland-Pfalz

1

Eltern-Fragebogen

zur Qualität der ambulanten Dienste des Sozialpädiatrischen Zentrums Trier (SPZ)

Sehr geehrte Eltern/Pflegeeltern,

Sie waren in letzter Zeit mit Ihrem Kind im Sozialpädiatrischen Zentrum Trier oder in einer unserer Außenstellen. Sie haben unsere Einrichtung, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und unsere Leistungen kennen gelernt und sich sicherlich eine Meinung gebildet. Wir sind bemüht, Ihr Kind bestmöglich zu behandeln und seine Familie zu unterstützen. Wir sind nun sehr daran interessiert, wie gut uns das gelungen ist. Nur Sie können das letztendlich beurteilen.

Wir wollen Sie nun zu den Erfahrungen in unserem Haus befragen. Sie erhalten einen Fragebogen, der von den rheinland-pfälzischen Zentren für Sozialpädiatrie und Frühförderung entwickelt wurde. Die Zentren in Rheinland-Pfalz werden in Ihrem Haus im gleichen Zeitraum eine Befragung durchführen. Dies ermöglicht einen Vergleich und die Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen, die für eine Qualitätssicherung notwendig sind. Die Befragung wird vom Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Familie und Frauen finanziell unterstützt.

Wir bitten Sie, sich die Zeit zum Ausfüllen des Fragebogens zu nehmen.

Das Ausfüllen ist ganz einfach! Bitte beachten Sie Folgendes:

- Lesen Sie jede Frage bitte zuerst durch
- Kreuzen Sie dasjenige Smiley an, das Ihre Erfahrungen und Eindrücke am besten beschreibt.

Wenn Sie z.B. bei der Frage 3 meinen, sich in den Räumlichkeiten des SPZ "mittelmäßig" wohl zu fühlen, würden Sie das mittlere Smiley ankreuzen.

3. Wie wohl fühlen Sie sich in den Räumlichkeiten des SPZ?

sehr gut 🕲 😊 😊 😊 sehr schlecht

Ihre Antworten bleiben anonym, da auf diesem Fragebogen keinen personenbezogenen Angaben vorgesehen sind.

Wenn Sie mit dem Ausfüllen fertig sind ...

- den ausgefüllten Fragebogen in den beiliegenden Rückumschlag legen
- Umschlag verschließen
- in die bereitstehende Box einwerfen <u>oder</u> unfrankiert und ohne Absender in die Post geben Porto zahlt Empfänger!

Haben Sie noch Fragen?

Sprechen Sie unsere Mitarbeiter an oder rufen Sie uns an unter: 06551//9607-26

Allgemeines

1. Wodurch sind Sie auf unser SPZ aufmerksam gemacht worden (Mehrfachnennungen möglich)?								
\mathbf{O}	durch die Haus- oder Kinderärztin							
\mathbf{O}	durch eine andere (Fach-)Ärztin							
\mathbf{O}	durch ein Krankenhaus, bei dem das	Kind vor	her in I	Behand	lung war			
\mathbf{O}	durch den Kindergarten							
O	durch die Schule							
Q	durch eine private Empfehlung							
O O	durch Therapeutinnen außerhalb des	SPZ						
O	durch jemand anderes							
O	durch Flyer			•				
0	durch Internetauftritt/ SPZ-Homepage)						
O	Sonstige, und zwar							
2. Wie alt ist Ih		,						
Die Benandlung	gsräume im SPZ	1	6					
Wie wohl füh des SPZ?	llen Sie sich in den Räumlichkeiten	sehr gut	(3)	<u>@</u>	sehr schlecht			
	en Sie die Orientierung und keit im SPZ?	sehr gut	& &		esehr schlecht			
Anmeldung								
	en Sie die Freundlichkeit der nen in der Anmeldung?	sehr gut	(9) (2)	⊕ ⊜	sehr schlecht			
6. Wie beurteile	n Sie den Ablauf in der Anmeldung?	sehr gut	(3)		Sehr schlecht			
7. Wie beurteile Anmeldung?	en Sie die Vertraulichkeit in der	sehr gut	(9) (2)	(2)	sehr schlecht			

Die Ärztinnen im SPZ

8. Wie beurteil	len Sie die Freundlichkeit der Ärztinnen?	sehr gut	(3)	<u>©</u>	<u>:</u>		(3)	sehr schlecht
9. Wie gut war Ihrem Kind i	r die Ärztin über den aktuellen Stand bei informiert?	sehr gui	(3)	<u> </u>				sehr schlecht
	len Sie die Zeit, die sich die Ärztin für Ihre enommen hat?	sehr gut	(<u>(i)</u>	<u>•</u>	(<u>:</u>)	(3)	sehr schlecht
经营业的企业工程的企业工程的企业工程的企业工程的企业工程	Ilziehbar und verständlich waren die Ier Ärztin auf Ihre Fragen?	sehr gut	(3)	:				sehr, schlecht
	Diagnose für Ihr Kind auf einfühlsame Art mit Ihnen besprochen?	sehr gut	ٺ	(<u>•</u>	(3)	(3)	sehr schlecht
	gfristig zu erwartenden Entwicklungen ind mit Ihnen besprochen worden?	sehr gut	③	<u> </u>		(C)	(3)	sehr schlecht
auf Ihre pers	sönliche Situation Rücksicht genommen I von Untersuchungen und Therapien,	sehr gut	((<u> </u>	(<u>()</u>	③ ,	sehr schlecht
15. Wie ist Ihr V	ertrauen in die Arztin?	sehr gut	(3)	(i)	:	(3)		sehr schlecht
Untersuchunge	en im SPZ	1						
16. Hatte Ihr Kin	nd im SPZ noch weitere Untersuchungen?							
1 C	Nein, keine anderen Untersuchungen (bitte	e weite	er b	ei F	rag	e 25	5)	
O -	Technische Untersuchungen (z.B. Blutabna	ahme	/ La	borl	test	s, El	EG,	, Hörtest)
\sim	Untersuchung durch eine Psychologin		*					
	Untersuchung durch eine Ergotherapeutin, oder (Heil-)Pädagogin	Logo	päd	in, l	Phy	sioth	nera	apeutin
	Sonstige, und zwar							
			-					
							经制度	
	endigkeit dieser Untersuchungen und ausreichend mit Ihnen besprochen	sehr gut	(3) (:	• (:) (eehr schlecht
	ersuchungsergebnisse verständlich und smit Ihnen besprochen worden?	sehr gut	((E)	<u></u> (3	3) ,	sehr schlecht
	The state of the s							

Die Psychologinnen im SPZ

19. Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit der Psychologinnen?	sehr gu	_t 🕲	(<u>•</u>	(:)	(3)	sehr schlecht		
20. Wie gut war die Psychologin über den aktuellen Stand bei Ihrem Kind informiert?	sehr gu	, (3)	\odot	<u></u>	<u></u>	(<u>i</u>)	sehr schlecht		
21. Wie beurteilen Sie die Zeit, die sich die Psychologin für Ihre Anliegen genommen hat?	sehr gu	, (<u>()</u>	<u>©</u>	<u>•</u>	(3)	(3)	sehr schlecht		
22. Wie nachvollziehbar und verständlich waren die Antworten der Psychologin auf Ihre Fragen?	sehr gu	(©	•	•	3	sehr schlecht		
23. Sind die Ergebnisse der psychologischen Tests/Untersuchung(en) mit Ihnen so besprochen worden, dass Sie es gut verstehen konnten?	sehr gu	, (3)	(3)	<u> </u>		(3)	sehr schlecht		
24. Wie ist Ihr Vertrauen in die Psychologin?	sehr gui	(4)	<u></u>				Se <i>hr</i> schlecht		
Die Therapie, Förderung und Beratung im SPZ									
25. Bekommt Ihr Kind derzeit im SPZ eine Therapie (z.B. Heilpädagogik, Logopädie, Musik-, Psychotherapie)?	_	hera	apie	, Ph	ysic	othe	rapie,		
O Nein (bitte weiter bei Frage 36) O Ja	ť								
26. Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit der Therapeutinnen?	sehr gut	(3)	٠	٩			sehr schlecht		
27. Wie gut wissen die Therapeutinnen über den aktuellen Stand bei Ihrem Kind Bescheid (z.B. bisherige Behandlung, Probleme, Fortschritte)?	sehr gut	(3)	<u></u>	<u> </u>	(i)		sehr schlecht		
28. Sind Zweck und Inhalt der Therapie mit Ihnen so besprochen worden, dass Sie es gut verstehen konnten?	sehr gut	3	:	•	<u>:</u>		sehr schlecht		
29. Wie nachvollziehbar und verständlich waren die Antworten der Therapeutin auf Ihre Fragen?				\bigcirc			- Incomplete		
	sehr gut	(9)		(<u>)</u>		Ö)	sehr schlecht		
30. Wie ist Ihr Vertrauen in die Therapeutin?	sehr gut					\odot	sehr schlecht		

32.	Wird Ihren Erfahrungen und Vorschlägen bei der Behandlung im SPZ genügend Beachtung geschenkt?	sehr gut	(3)		•		(3)	sein schlecht
33.	Wie werden die therapeutischen Fortschritte Ihres Kindes mit Ihnen besprochen?	sehr gut	☺	<u>©</u>	<u>•</u>	(3)	(3)	sehr schlecht
34.	Wie gut tauschen sich Ihrer Einschätzung nach die Mitarbeiterinnen aus?	sehr gut	(3)	③	<u></u>	\odot	3	sehr schlecht
35.	Wie gut arbeiten die Mitarbeiterinnen in dieselbe Richtung?	sehr gut	(3)	<u>©</u>	<u>•</u>	:	(3)	sehr schlecht
Ges	samteindruck							
36.	Wie hilfreich sind Schlussfolgerungen aus Untersuchungen oder Tests für Ihren Umgang mit dem Kind?	sehr gut	(3)	<u></u>	٠	<u>:</u>	(3)	sehr schlecht
37.	Wie wird der weitere Verlauf oder gegebenenfalls das Ende einer Therapie oder Behandlung gemeinsam mit Ihnen geplant?	sehr gut	3	:	•	:	3	sehr schlecht
	Wie wird Ihre Lebenssituation mit allen Belastungen (z. B. Berufstätigkeit, weitere zu versorgende Kinder, Wohnsituation, finanzielle Situation) im SPZ beachtet?	sehr gut	(3)	©	<u></u>	:	8	sehr schlecht
39.	Insgesamt betrachtet, wie beurteilen Sie die Therapie, Förderung und Beratung im SPZ?	sehr güt		<u>(i)</u>	•			sehr schlecht
	Wie gut hilft die Therapie, Förderung und Beratung im SPZ Ihrem Kind, im Alltag zurecht zu kommen (z.B. im Kindergarten, in der Schule, im Kontakt mit anderen Kindern)?	sehr gut	(©	:		③	sehr schlecht
	Würden Sie das SPZ bei Bedarf Ihrer Familie oder Fre auf jeden Fall 🧐 🙂 😐 😄 auf gar keinen Fall	eundei	n we	eitei	em	pfel	ilen	?
42. -	Haben Sie weitere Anregungen oder Verbesserungsv	orschla	äge	?				
-					-			
-								