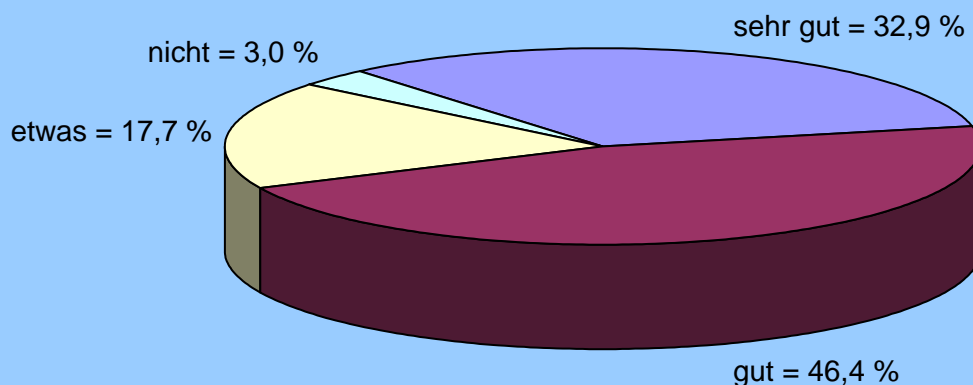


Fragebogenprojekt zur Ermittlung der Nachhaltigkeit der Rehabilitation

Auswertung von 621 zurückgesandten Fragebögen von Patienten, die in den Jahren 2005 und 2006 eine Rehabilitation in der Klinik Seehospiz auf Norderney durchgeführt haben.

Zusammenfassung der Ergebnisse

Verbesserung der Gesundheit durch die Rehabilitation



Methodik

Im März und April 2009 wurden die Eltern von 2000 unselektierten Patienten der Jahrgänge 2005 und 2006 gebeten, einen Fragebogen auszufüllen und bis zum 30.4.2009 zurückzusenden. Die Beantwortung war entweder online über das Internet oder auf dem Postweg möglich.

Zielsetzung

Mit der Auswertung der Fragebögen sollten mehrere Ziele erreicht werden.

1. Es sollte die **Dauer des Rehabilitationserfolges** überprüft werden, nachdem Katamnesen nach einem Jahr bereits gute Ergebnisse gezeigt hatten.
2. Es sollte das **Ausmaß des Rehabilitationserfolges** in der zeitlichen Distanz von den Eltern eingeschätzt werden.
3. Es sollte untersucht werden, ob die Vermutung der Eltern, ihr Kind würde durch den Aufenthalt **schulische Defizite** in Kauf nehmen müssen, zutreffend ist.
4. Wir wollten überprüfen, wie in größerer zeitlicher Distanz zur Rehabilitation unter ICF – Aspekten die **Teilhabe** der Kinder und Jugendlichen am „normalen Leben“ möglich ist.
5. Wir baten um eine Einschätzung, welche **Faktoren** bei der Genesung der Kinder besonders hilfreich waren.
6. Wir wollten in Erfahrung bringen, womit die Eltern während der Rehabilitation **zufrieden** waren und womit nicht, um zu überprüfen, was an unserer Kundenorientierung noch verbessert werden kann.
7. Wir baten um Anregungen, welche **Informationen** Eltern vor der Anreise bekommen möchten, da wir unser Informationsmaterial stetig überarbeiten.

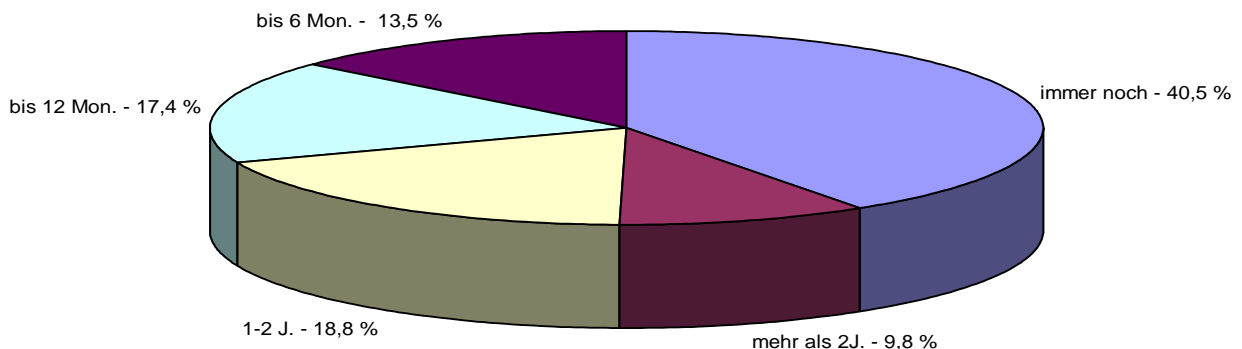
Auswertung

621 Fragebögen wurden uns zugesandt. Das entspricht mit 31,1% einer sehr guten Rücklaufquote. 9 Fragebögen gingen nicht in die Auswertung ein, da die Aufenthalte der Patienten aus unterschiedlichen Gründen kürzer als 2 Wochen dauerten. Die übrigen 612 Fragebögen wurden per Access erfasst und in Excel ausgewertet. Da die wissenschaftliche Aussagekraft einer solchen Untersuchung zwangsläufig beschränkt ist, haben wir auf statistische Auswertungen bewusst verzichtet und uns auf die Deskription der Ergebnisse beschränkt.

Ergebnisse

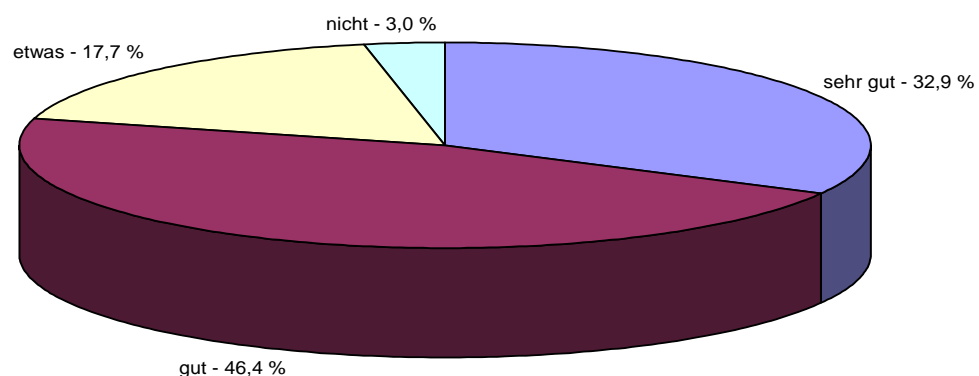
1. Dauer des Rehabilitationserfolges – Rehabilitation wirkt nachhaltig

Bei 40,5 Prozent der Rehabilitanden hielt der positive Effekt der Rehabilitation heute, nach 2,4 – 4,3 Jahren (im Durchschnitt 3,3 Jahre) immer noch an. In insgesamt 50,3% der Fälle war die Rehabilitation länger als 2 Jahre wirksam, in 69% länger als ein Jahr. In 13,5% wurde eine Wirkdauer von unter 6 Monaten angegeben. In einigen Fällen betraf das Patienten, die nach einem Sommeraufenthalt auf Norderney im kommenden Winter nochmals mehr Beschwerden als im Sommer hatten. Einzelne Eltern berichteten, dass es Ihren Kindern ab dem folgenden Jahr wesentlich besser ging. Bei 17,4 % wurde eine Wirkdauer von 6 – 12 Monaten angegeben. In wie weit das durch das vorzeitige Beenden einer von uns eingeleiteten Dauertherapie oder Schwierigkeiten in der Umsetzung erforderlicher Maßnahmen wie Hausstaubmilbensanierung, Abschaffen von Haustieren, Hyposensibilisierungsbehandlung oder Konsequenz in der allergenkarenen Ernährung bedingt ist, lässt sich aus dieser Untersuchung nicht beantworten.



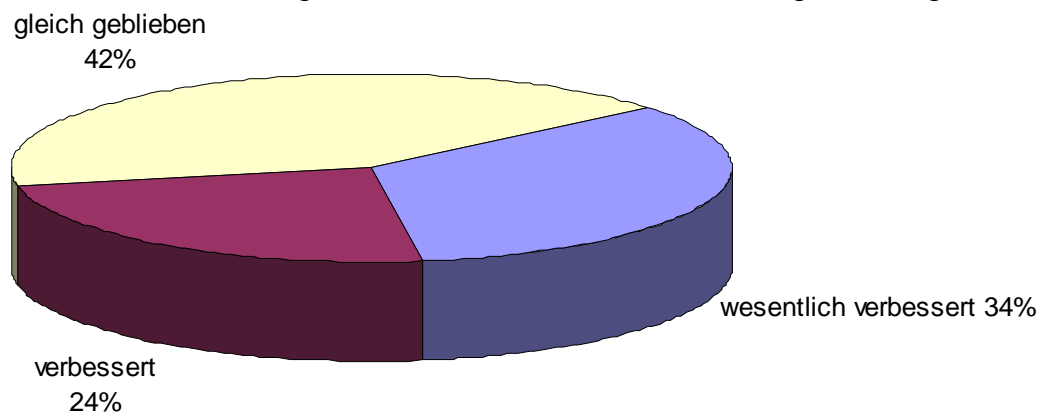
2. Ausmaß des Rehabilitationserfolges – Rehabilitation wirkt gut

Bei 79,3 % der Patienten wurde das Ergebnis mit sehr gut bis gut angegeben. Lediglich 3% der Patienten profitierten aus Sicht der Eltern gar nicht von der Rehabilitation. Subgruppenanalysen ergaben, dass dies überwiegend bei Kindern unter 2 Jahren und Kindern von 2 – 4 Jahren der Fall war. Die besten Effekte ergaben sich in der Gruppe der 4 – 6 Jährigen und bei Kindern, die älter als 8 Jahre waren. Bei der Betrachtung der Frage, welche Jahreszeit besonders günstig ist, war feststellbar, dass im Sommer die Effekte „sehr gut“ und „gut“ geringer ausgeprägt waren als in den übrigen Jahreszeiten, allerdings auch die Angabe „nicht geholfen“.



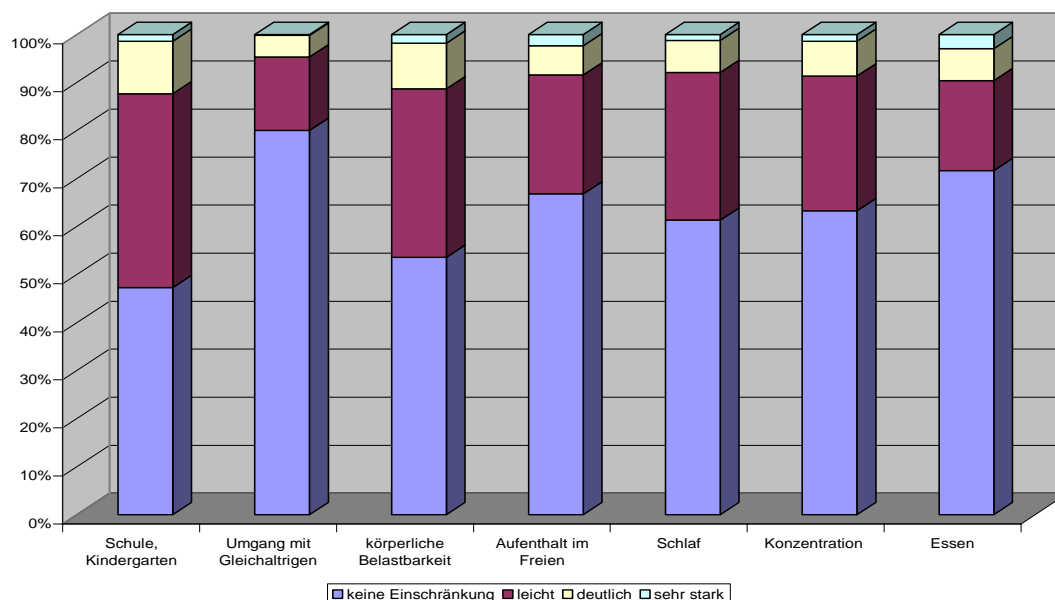
3. Führt die Rehabilitation zu schulischen Defiziten? – Nein!

Die Eltern der Schulkinder gaben in keinem Fall eine Verschlechterung der schulischen Leistungen ihrer Kinder im Jahr nach der Rehabilitation an. Jeweils zu etwa einem Drittel wurde eine wesentliche Verbesserung oder Verbesserung angegeben, bei 42% der Kinder blieb die schulische Leistung unverändert. 71% dieser Schulkinder befanden sich außerhalb der Schulferien in unserer Klinik, versäumten also den heimischen Unterricht und erhielten bei uns Stützunterricht. **Fehlzeiten in der Schule und im Kindergarten** konnten im Jahr nach der Rehabilitation wesentlich verringert werden. So gaben 39% der Eltern wesentlich weniger Fehlzeiten an, 49% deutlich weniger Fehlzeiten, in 10% der Fälle veränderte sich die Zahl der Fehlzeiten nicht, lediglich in 2% fehlten die Kinder nach der Rehabilitation mehr. Die wenigen Schüler, die mehr fehlten, hatten sich allerdings zu 78% in den Leistungen in der Schule verbessert, obwohl sie mehr fehlten. Die durchschnittliche Anzahl der Fehltagen in den letzten 12 Monaten betrug 13,3 Tage.



4. Wie stark sind die Kinder / Jugendlichen heute eingeschränkt? - Leicht

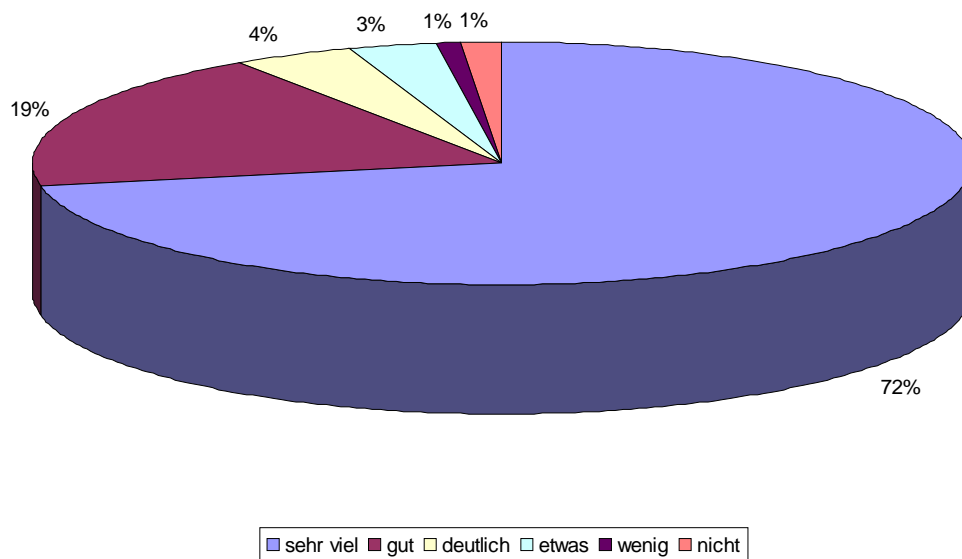
37,8 % der ehemaligen Patienten sind heute in allen abgefragten Kategorien zu einer völlig uneingeschränkten Teilhabe in der Lage, viele müssen derzeit mit leichten Einschränkungen in unterschiedlichen Bereichen leben. Die größten krankheitsbedingten Beeinträchtigungen fanden sich im Bereich Besuch von Schule / Kindergarten und körperliche Leistungsfähigkeit. Die Eltern gaben Beeinträchtigungen in wenigstens einem der Bereiche an durchschnittlich 22,1 Tagen an. Wie dies im Vergleich zu aktuellen Rehabilitanden zu werten ist, ist derzeit Gegenstand einer anderen Untersuchung. Das Ausmaß der Beeinträchtigung beeinflusste auch die Sicht der Eltern in der Frage, ob eine erneute Rehabilitation erforderlich ist. Diese Notwendigkeit wurde von 276 Eltern angegeben (45,1%).



5. Welche Faktoren waren besonders hilfreich? Die klimatische Lage

Bei der Frage, welche Faktoren aus Sicht der Eltern wie stark am Rehabilitationserfolg beteiligt waren, zeigt sich, dass der erheblich positive Effekt durch das Nordseereizklima von 95% der Eltern deutlich wahrgenommen wird, das hiermit am hilfreichsten eingeschätzt wird. Auch die Einflüsse durch die Schulungen, die medizinische Betreuung, Diagnostik, freundliche Atmosphäre und Anwendungen wurden als sehr positiv bewertet (letzter Platz: „Diagnostik“ mit 20% sehr viel, gut in 42%, 15% deutlich, 14% etwas, 6% wenig, 3% nicht).

Lage der Klinik / Reizklima: Beitrag zum Rehaergebnis



6. Zufriedenheit / Unzufriedenheit

In 68,3% der Fragebögen wurden auf die Frage nach unserer Stärken und die Frage, was den Eltern / Patienten besonders gut gefallen hat, spontan (Freitext, kein Auswahlfeld) inhaltlich mindestens eine der folgenden Antworten gegeben:

Lage/Klima, Klimatherapie, Freundlichkeit, hohe medizinische Kompetenz, sehr gute Schulung.

Die Unterkunft (positiv 12,3%, negativ 16,7%) und das Essen (positiv 9,8%, negativ 6,5%) wurden etwa gleich häufig kritisiert wie gelobt.

Viele Eltern haben den Fragebogen genutzt, um sich nochmals herzlich zu bedanken, häufig wurden Mitarbeiter genannt, die begrüßt werden sollten. Oft schrieben die Eltern, dass ihr Kind immer noch gerne an Norderney zurück denke und sich noch an sehr viele Details erinnere. Einige Eltern machen seit der Rehabilitation regelmäßig auf Norderney oder an der Nordsee Urlaub, weil sie die Erfahrung gemacht haben, dass es hier nicht nur schön ist, sondern auch dabei hilft, dass es ihren Kindern gut geht.

Sehr erfreulich war, dass wir in vielen Details kritisiert wurden, die wir bereits geändert haben:

- Beim Essen wurden häufiger die Eintönigkeit und „zu wenig Obst“ angemerkt. Die Zahl der unterschiedlichen Hauptspeisen und der Alternativspeisen wurde in den letzten 2 Jahren wesentlich erhöht, die Obstauswahl und das abendliche Salatbuffet verbessert. Dadurch haben wir in unserer routinemäßigen Zufriedenheitsabfrage die Noten für die Speisenbewertung wesentlich verbessern können.
- Dass die Eltern mittags zuerst ihre Kinder beim Essen unterstützt haben und dann anschließend in Ruhe essen konnten, während die Kinder von Pädagoginnen betreut wurden, wurde ebenfalls häufiger moniert. Wir hatten diese Regelung auf Wunsch der Eltern eingeführt, damit diese wenigstens eine Mahlzeit täglich in Ruhe einnehmen konnten. Als dies in 2008 häufiger zu Unzufriedenheit als zu Zufriedenheit führte, haben wir das Verfahren sofort geändert. Seitdem nehmen die Eltern und Kinder mit großer Zufriedenheit alle Mahlzeiten gemeinsam ein.
- Ebenfalls häufiger bemängelt wurde die Kinderbetreuung. Durch das vorhandene Personal und Kinderbetreuung in mehreren Häusern limitiert, konnten wir in der Vergangenheit eine Betreuung der Kinder und Begleitkinder nur dann zuverlässig anbieten, wenn dies therapiebedingt erforderlich war. Darüber hinaus gehende Betreuungszeiten waren den Begleiteltern nicht genug. Insbesondere für Familien mit mehreren Kindern war der Aufenthalt dann oft sehr anstrengend, wenn eines der Kinder krank war. Mit Eröffnung unserer zentralen Kinderbetreuung „Schatzinsel“ haben wir die Betreuungszeiten durch Optimierung der Gruppenzusammensetzung ebenso wie das pädagogische Angebot wesentlich erweitern können.
- Der letzte Kritikpunkt, der häufiger genannt wurde, war der Therapieplan. Durch Einführung einer zentralen, EDV – gesteuerten Terminplanung im April 2008 haben wir eine wesentliche Verbesserung der Terminabfolge und eine bessere Flexibilität bei Wünschen von Patienten / Eltern erreichen können.

Dadurch, dass wir regelmäßig im Dialog mit den Patienten sind, Qualitätssicherung mit Zufriedenheitsfragebögen und einem Beschwerdemanagement betreiben, ein Elternforum als Gesprächsrunde eingeführt haben, vor allem aber dadurch, dass wir stets ein offenes Ohr für Kritik haben, konnten wir die meisten Umstände, die Patienten störten, bereits ändern.

Mehrfach kritisiert wurde die Zimmergröße, mehrfach gewünscht wurden ein Fernseher in jedem Zimmer und ein Animationsprogramm, besonders am Wochenende.

4 Eltern haben sich die Mühe gemacht, dem Fragebogen einen mehrseitigen Bericht über ihren Aufenthalt beizulegen, in dem sie detailliert und teilweise kritisch auf den Rehabilitationsverlauf, die Infrastruktur der Klinik und über den weiteren Verlauf zu Hause eingingen. 2 Berichten wurden vorher/nachher – Fotos der inzwischen erscheinungsfreien Neurodermitiskinder beigelegt. Es wurden auch auf anderen Fragebögen noch Hinweise auf weitere Verbesserungsmöglichkeiten gegeben, die in den nächsten Monaten intensiv erörtert werden.

7. Informationen vor der Anreise

Fast alle Eltern waren mit unseren Vorabinformationen sehr zufrieden oder gaben wichtige Punkte an, die bereits in unseren Unterlagen enthalten sind. Einige Details, die wir noch nicht ausreichend berücksichtigt haben, wurden vereinzelt genannt und werden in die Neuauflage unseres Informationsmaterials einfließen.

Fazit

Die Rehabilitation im Seehospiz wirkt sehr gut und nachhaltig. Anschließend werden Schüler bessere Schüler, Fehlzeiten in Schule und Kindergarten werden wesentlich vermindert. Die ehemaligen Patienten sind heute nur gering und an wenigen Tagen jährlich in ihrer Teilhabe eingeschränkt. Aus Sicht der Eltern waren das hilfreichste Moment bei der Genesung ihrer Kinder das Nordseereizklima und unser Umgang mit der Klimatherapie, aber auch das gesamte medizinische und menschliche Angebot wurde als sehr wertvoll erachtet. Die Patienten und deren Eltern waren sehr dankbar und haben uns bestärkt, so weiter zu machen. Viele Schwächen wurden von den Eltern in der Vergangenheit gesehen und von uns wahrgenommen. So haben wir durch Anregungen unserer aufmerksamen Patientenelementer unsere Qualität bereits erheblich steigern können. Mehrere kleinere Optimierungsmöglichkeiten wurden uns genannt. Diese werden zu weiteren Verbesserungen unseres Angebotes führen.

Verantwortlich für die Datenauswertung, Analyse und diesen Bericht:
Dr. med. Stefan Berghem
Chefarzt Seehospiz Norderney GmbH
3. Mai 2009

© Keine Weitergabe, Kopie oder Veröffentlichung ohne Genehmigung!