

Eltern-Zufriedenheitsbefragung 2018

Das Team der Stiftung Kindertraum freut sich über ausgezeichnete Bewertungen! SEHR GUT als Durchschnittsnote für die Wunscherfüllung und den organisatorischen Ablauf! Durch den erfüllten Herzenswunsch wurde bei 90% der Kinder die Lebensqualität verbessert.

Befragt wurden Eltern von Kindern, denen die Stiftung Kindertraum in den Jahren 2014, 2015 und 2016 einen Herzenswunsch erfüllt hat (Gruppenwünsche wurden nicht berücksichtigt).

44 % Prozent aller angeschriebenen Familien retournierten den Fragebogen, somit konnten 159 anonyme Fragebögen ausgewertet werden.

Stimmen von Eltern

Hier ein paar Beispiele für die schriftlichen Rückmeldungen der Eltern:

Perfekter Ablauf mit Herz.

Das Team ist wertschätzend und zuverlässig.

Nach fast schon Jahrzehnte langem Bürokratiehürdenlauf haben das gezeigte Interesse und Zuvorkommen meiner Tochter und mir sehr gut getan.

Der nette Kontakt hat unsere Bedenken genommen.

Unkompliziert, keine Bürokratie, schnelle Abwicklung.

Kein Zeitdruck am Telefon.

Homepage+++!

Wir bedanken uns bei allen Eltern, die unseren Fragebogen ausgefüllt und retourniert haben!

Durchführung der Befragung im Detail

Die Eltern-Befragung erfolgte per Post, insgesamt wurden 363 Briefe versandt. Die Auswahl erfolgte systematisch: Es wurden Eltern jener Kinder angeschrieben, die im Zeitraum von 1.1.2014 bis 31.12.2016 einen Wunsch erfüllt bekommen hatten.

Der Brief wurde jeweils an jenen Elternteil adressiert, über den die Wunscherfüllung abgewickelt worden war. In einem kurzen Begleitschreiben wurden das Wunschkind und die Hilfestellung der Stiftung in Erinnerung gerufen. Die Bitte um Beantwortung des Fragebogens erfolgte gemeinsam mit dem Hinweis auf die Bedeutung dieser Rückmeldung für die Gestaltung der weiteren Arbeit der Stiftung Kindertraum. Auf die Anonymität der Befragung wurde ebenso hingewiesen. Neben dem eigentlichen Fragebogen wurde auch ein freigemachtes Rücksendekувert versandt.

Im anonymen Fragebogen wurden das Geschlecht und das Alter des Kindes erfragt. Des Weiteren wurde um eine Einordnung des Wunsches in eine der folgenden Kategorien gebeten:

- ★ Tier/tiergestützte Förderung (Pferd, Hund, Bauernhof) bzw. Assistenzhund oder Maßnahmen mit Tieren
- ★ Therapie
- ★ Sport/Freizeitaktivität (z.B. diverse Fahrräder und – anhängen, Therme, Projektwoche)
- ★ Therapiegerät/Hilfsmittel(z.B. Bewegungstrainer, Rehabuggy, Therapiematerialien)
- ★ Gerät (z.B. Computer, Fotoapparat, Tablet)
- ★ Urlaub, Reise
- ★ Treffen/Erlebnis (z.B. Fantreffen, Blick hinter die Kulissen, Konzertbesuch)
- ★ Spiele/Sonstiges (z.B. Spielkonsole, Kinderzimmer, Musikinstrument, Spielsachen)
- ★ weiß nicht

Die Zufriedenheit mit der Wunscherfüllung sowie dem organisatorischen Ablauf wurde einzeln erfragt und war mittels Schulnotensystem zu bewerten. Des Weiteren war von Interesse, inwiefern sich die Lebensqualität seit der Wunscherfüllung verbessert hat. Dafür standen 5 Antworten zur Auswahl:

- ★ langfristig verbessert
- ★ kurzfristig verbessert (bis 1 Monat nach Wunscherfüllung)
- ★ ist gleichgeblieben
- ★ kurzfristig verschlechtert
- ★ langfristig verschlechtert

Zum Schluss gab es Raum für Lob, Kritik und Anregungen.

Die Ergebnisse im Detail:

Insgesamt langten 159 ausgefüllte Fragebögen ein, das entspricht 44 %. Die Wunscherfüllung wurde durchschnittlich mit der Note 1,04 bewertet (146 Sehr Gut, 6 Gut, 7 k.A.), der organisatorische Ablauf mit 1,09 (147 Sehr Gut, 10 Gut, 2 k.A.). Die Lebensqualität hat sich bei 85% der Wunschkinder langfristig verbessert. Bei weiteren 5% konnte eine kurzfristige Verbesserung der Lebensqualität erreicht werden.

Das durchschnittliche Alter der Kinder, deren Eltern an der Befragung teilnahmen, lag bei 9 Jahren. 57% davon waren männlich, 43% weiblich. Die meisten Wünsche wurde der Kategorie Maßnahmen mit Tier zugeordnet (36), gefolgt von Therapie (30), Urlaub und Reise (27), Sport- und Freizeitaktivität (26), Therapiegeräte/Hilfsmittel (12), Spiele und Sonstiges (8), Geräte (7), Assistenzhund (3) und schlussendlich Treffen (2). Einige Fragebögen enthielten keine Angaben zur Kategorie bzw. Mehrfachnennungen.

Besonders gelobt wurden die MitarbeiterInnen der Stiftung Kindertraum für ihre klare, kompetente, freundliche, empathische und verständnisvolle Kommunikation (32% aller Nennungen). Die befragten Eltern gaben häufig an, das „Persönliche“ und die einfühlsame Art an den Gesprächen mit den MitarbeiterInnen zu schätzen. Die kompetente, unbürokratische Abwicklung wurde bei 27% aller Nennungen hervorgehoben. 23% aller Nennungen bezogen sich auf die sehr gute Zusammenarbeit mit der Stiftung Kindertraum. Diese wurde als „super“, „toll“, „Weltklasse“ gelobt. Ein weiterer, sehr oft genannter Pluspunkt war die Schnelligkeit, mit der die Stiftung Kindertraum auf einen Wunschantrag reagiert und in Folge auch an der Wunscherfüllung arbeitet (17% aller Nennungen).

Nur vereinzelt gab es Eintragungen in der Rubrik „Womit waren Sie weniger zufrieden?“. So gab es drei Einwendungen bezüglich der Veröffentlichung von Fotos, drei Mal wurde mehr Unterstützung bei der Durchführung/Planung gewünscht. Die Kriterien zur Wunscherfüllung wurden ebenfalls drei Mal kritisiert. Eine einzige negative Anmerkung kam zur Dauer der Bearbeitung, eine Familie war mit der Therapeutin (tiergestützte Therapie) nicht zufrieden.

Die Bitte um Anregungen, Ideen, Vorschläge ergab zwei Mal die Anregung zur Aufhebung der Altersgrenze, ein Mal um Mithilfe bei der Planung/Vermittlung. 14 Antworten bezogen sich auf die Ermöglichung eines weiteren Herzenswunsches.

Mit überwiegender Mehrheit erhielt Stiftung Kindertraum für ihren Einsatz ein Herzliches Dankeschön (63 Nennungen). Daneben gab es noch häufig die Aufforderung, wie bisher weiter zu arbeiten (17 Nennungen):

„Weiter so! Machen Sie viele Kinder (Eltern) glücklich“

„Ich hoffe, dass noch viele Kinderwünsche für besondere Kinder erfüllt werden“

„Ich hoffe Stiftung Kindertraum bleibt noch lange bestehen und erfüllt noch viele Wünsche“

„Vielen herzlichen Dank, Danke, dass es Kindertraum gibt!“

Wir bedanken uns herzlich bei Frau Mag. Ulrike Goll für die Durchführung und Auswertung der Elternbefragung.

Rückfragen zur Eltern-Zufriedenheitsbefragung:

Stiftung Kindertraum

Birgit Kanka

Mariahilfer Straße 105/2/11

1060 Wien

01/585 45 16, birgit.kanka@kindertraum.at