

Bericht Patientenzufriedenheit 2020

Tageszentrum für Neurorehabilitation rehapunkt

Die Patientenzufriedenheits-Umfrage wurde bereits im dritten Zyklus vom Oktober 2019 – Dezember 2020 durchgeführt. Künftig erfolgt die Auswertung über ein ganzes Kalenderjahr was erklärt, warum diesmal eine etwas längere Auswertungsperiode vorliegt.

Nebst den einzelnen Werten sind Aussagen zu folgenden Fragestellungen wichtig und relevant:

1. Wie entwickelt sich der rehapunkt in der Wahrnehmung unserer Patienten und deren Angehörigen?
2. Sind die jeweils getroffenen Massnahmen erfolgreich umgesetzt worden und auch erkennbar in den Umfragewerten?

Der nachfolgende Bericht soll Antworten zu diesen Fragen geben.

Entwicklung des rehapunkt aus Sicht PatientInnen und Angehörige

Die nachfolgenden Tabellen zeigen Durchschnittswerte je Fragenkategorie der Patientenumfrage und der Umfrage bei den Angehörigen. Der Bewertung erfolgt auf einer Skala von 1-4 (4 = beste Bewertung).

Patienten

Fragenkategorie	Ergebnisse 2017/2018	Ergebnisse 2018/2019	Ergebnisse 2019/2020	Trend
Anmeldung im rehapunkt	3.75	3.85	3.73	
Bei Eintritt	3.67	3.75	3.76	
Aufenthalt	3.61	3.65	3.70	
Atmosphäre und Infrastruktur	3.83	3.75	3.83	
Austritt	3.65	3.75	3.6	
Gesamteindruck	3.53	3.57	3.62	

Die Umfragewerte bei den Patienten bewegen sich insgesamt auf einem hohen Niveau und der Entwicklungstrend ist bei fast allen Fragenkategorien in Richtung noch besserer Werte. Allerdings hat dies auch den Effekt, dass der Erhalt eines solchen Trends nicht einfach damit zu erreichen ist, dass man es gleich macht wie bisher. Stetige Entwicklung des Angebots an die Bedürfnisse, an neuste Techniken und Technologien, an die Organisation und an den positiven Umgang mit unseren Patienten ist notwendig.

Der noch im roten Bereich stehende Trend bei der Fragenkategorie «Austritt» hat einerseits mit den Zukunftsängsten der Patienten zu tun, aber auch damit, dass viele den Aufenthalt als zu kurz beurteilen und sich zur Erreichung ihrer persönlichen Ziele eine Fortsetzung wünschten.

Angehörige

Fragenkategorie	Ergebnisse 2017/2018	Ergebnisse 2018/2019	Ergebnisse 2019/2020	Trend
Anmeldung im rehakupunkt	3.0	3.6	3.75	
Aufenthalt	3.76	3.73	3.8	
Austritt	3.42	3.45	3.6	
Gesamteindruck	3.64	3.7	3.87	

Bei den Angehörigen geht der Trend in allen Fragenkategorien nach oben und ist bereits auf sehr hohen Werten. In Zukunft wird es darum gehen, dass diese hohen Werte erhalten werden können. Der tiefste Werte mit trotzdem positivem Trend ist wie bei den Patienten. Auch die Angehörigen fragen sich: was kommt danach? Wie geht es weiter nach dem rehakupunkt?

Gesamtbeurteilung

Der rehakupunkt geniesst aus der Kundensicht einen hohen Stellenwert. Die Leute fühlen sich gut aufgehoben, kommen gerne in das Tageszentrum, geniessen die Gemeinsamkeiten in den Gruppen und profitieren vom vielfältigen Angebot. Dieses Angebot zu erhalten, das hohe Qualitätsniveau immer von neuem zu erreichen ist eine grosse Aufgabe. Gerade auch organisatorische Änderungen sind Chancen und Risiken. Die kontinuierliche Umfrage bei den Patienten und Angehörigen kann helfen, zu erkennen, zu steuern und zu sich weiterzuentwickeln.

Erfolg durch Massnahmen

Folgende Massnahmen wurden im April 2020 definiert, um die Werte in einzelnen Fragen zu verbessern.

Massnahme: Häufigere und intensivere Kommunikation über den Einbezug des medizinischen Netzwerks gegenüber unseren Patienten:

Relevante Umfragewerte:

Frage(n)	Ergebnisse 2017/2018	Ergebnisse 2018/2019	Ergebnisse 2019/2020	Trend
Ich wurde darüber informiert, dass mein Hausarzt bei medizinisch-rehabilitativen Fragen einbezogen werden kann.	3.4	3.5	3.55	
Die interdisziplinäre Zusammenarbeit mit meinem Hausarzt/Facharzt/Spitex hat meinen Bedürfnissen entsprochen.	3.3	3.4	3.4	

Erfolgsbeurteilung: Die Massnahme greift noch nicht in gewünschtem Mass. Die Anstrengungen sind weiterzuführen und eventuell zu intensivieren.

Massnahme: Sensibilisierung und Einbezug des Themas «Arbeit» in die Standortgespräche. Frühzeitiges aufgleisen der beruflichen Integration.

Relevante Umfragewerte:

Frage(n)	Ergebnisse 2017/2018	Ergebnisse 2018/2019	Ergebnisse 2019/2020	Trend
Der Aufenthalt im rehapunkt hat mir geholfen, meine Selbstständigkeit zu verbessern in Bezug auf meine berufliche Zukunft	2.7	3.5		
Ich konnte meine persönlichen Ziele erreichen.			3.1	

Erfolgsbeurteilung: Die Umfragewerte 2020 sind mit den Werten aus früheren Jahren nicht ganz vergleichbar, weil die Fragestellung angepasst wurde. Die Corona-Situation im 2020 hat vermutlich dazu geführt, dass sich die Patienten in Bezug auf die mögliche berufliche Zukunft zusätzlich verunsichert fühlen.

Massnahme: Umfassende Erstinformation der Angehörigen in schriftlicher und mündlicher Form intensivieren.

Relevante Umfragewerte:

Frage(n)	Ergebnisse 2017/2018	Ergebnisse 2018/2019	Ergebnisse 2019/2020	Trend
Ich bin vor dem Eintritt im rehapunkt gut informiert worden.	2.9	3.5	3.65	
Mir wurde der Stand der Kostengutsprache rechtzeitig mitgeteilt.	3.0	3.5	3.75	

Erfolgsbeurteilung: Die Umfragewerte sind in hohem Mass gestiegen, sodass mit der Massnahme eine sehr gute Wirkung erzielt werden konnte.

Massnahme: Kommunikation und Information der Angehörigen zum Austritt des Patienten über Angebote zur Bewältigung der Situation.

Relevante Umfragewerte:

Frage(n)	Ergebnisse 2017/2018	Ergebnisse 2018/2019	Ergebnisse 2019/2020	Trend
Das Behandlungsteam hat mich auch auf die Zeit nach dem Aufenthalt vorbereitet.	3.3	3.3	3.5	

Anschlusslösungen für meinen Angehörigen (Therapien, soziale Wochenstruktur, anderes) wurden rechtzeitig geklärt und aufgegleist.	3.8	3.3	3.65	
---	-----	-----	------	--

Erfolgsbeurteilung: Die Massnahme greift teilweise, muss jedoch mit gleicher Intensität weitergeführt werden.

Wie weiter?

Die Patientenumfrage wird auch im 2021 in gleicher Form weitergeführt. Kontinuität in der Messung solcher Zufriedenheitswerte sind wichtig um längerfristige Trends aber auch kurzfristig Schwachpunkte zu erkennen und anzugehen.

In diesem Sinne bitten wir alle Mitarbeitenden des rehakupunkt die Patienten zu animieren, dass sie sich an der Umfrage beteiligen.

Januar 2021, Jacqueline Bürki, Muriel Rossier Pfister, Bernhard Baumann