

Bericht Patientenzufriedenheit 2021

(Austritts-Zeitraum 01.01.2021 – 31.12.2021)

Ziel und Zweck

Ziel der Befragung ist die laufende Verbesserung der Leistungsqualität im Tageszentrum für Neurorehabilitation in Bern.

Vorgehen

Die Befragung der Patientenzufriedenheit erfolgte zweigeteilt durch jeweils einen Fragebogen für die Patienten und einen Fragebogen für die Angehörigen. Sie erfolgte zum Zeitpunkt des Austritts des Patienten aus dem Tageszentrum.

Während dem Zeitraum der Befragung sind 24 Patienten beim rehapunkt ausgetreten, welche in die Befragung einbezogen wurden. Die Anzahl der Patienten ist etwas geringer als im Vorjahr. Dies ist insbesondere auf den Umstand zurückzuführen, dass ab Juni 2021 der Montag aus dem rehapunkt-Programm gestrichen wurde und die Periode der letzten Erhebung auch länger dauerte.

Die Befragung der Patienten erfolgte nach folgenden Hauptthemen, innerhalb welchen 2 bis 8 einzelne Fragen gestellt wurden:

- Anmeldung rehapunkt
- Bei Eintritt
- Aufenthalt
- Atmosphäre und Infrastruktur
- Austritt
- Gesamteindruck

Insgesamt waren 30 Fragen zur Beantwortung vorgesehen.

Die Befragung der Angehörigen erfolgte nach folgenden Hauptthemen, innerhalb welchen 3 bis 5 einzelne Fragen gestellt wurden:

- Anmeldung im rehapunkt
- Aufenthalt
- Austritt
- Gesamteindruck

Insgesamt waren 15 Fragen zur Beantwortung vorgesehen.

Die Antwortskala war bei allen Fragen sowohl bei den Patienten wie bei den Angehörigen immer gleich und wie folgt:

- Trifft sehr zu = 4 höchste Bewertung
- Trifft eher zu = 3
- Trifft weniger = 2
- Trifft nicht zu = 1 tiefste Bewertung

Bei beiden Fragebogen konnte am Schluss eine zusätzliche verbale Beurteilung hinzugefügt werden:

- Was ist mir besonders positiv aufgefallen?
- Was halte ich für verbesserungswürdig?

Rücklauf

Es war nicht für alle Patienten in gleichem Mass möglich, an der Befragung teilzunehmen. Von den 23 Patienten waren 3 aus gesundheitlichen Gründen nicht in der Lage, den Fragebogen selbständig auszufüllen, was auf den Rücklauf einen direkten Einfluss hatte. Einzelne Patienten und Angehörige haben in der Bewertung jeweils auch Fragen zur Beantwortung ausgelassen. Die nicht beantworteten Fragen wurden in der Wertung jeweils als nicht relevant ausgeschlossen.

Rücklauf Patienten generell

Anzahl verteilte Fragebogen	Anzahl ausgefüllte Fragebogen	Rücklauf in %	Vorjahreswert
24	13	54.2%	62.5

Rücklauf Patienten welche überhaupt in der Lage waren, den Fragebogen auszufüllen:

Anzahl verteilte Fragebogen	Anzahl ausgefüllte Fragebogen	Rücklauf in %	Vorjahreswert
21	13	61%	69%

Der Rücklauf ist gegenüber dem Vorjahr gesunken. Wenn man die Rückläufe der früheren Jahre mit betrachtet, ist der aktuelle Rücklauf der geringste seit Beginn der Erhebung.

Rücklauf Angehörige

Anzahl verteilte Fragebogen	Anzahl ausgefüllte Fragebogen	Rücklauf in %	Vorjahreswert
17	8	47%	55.6%

Nicht alle Patienten hatten auch Angehörige, sodass die Anzahl der verteilten Fragebogen tiefer ist als bei den Patienten. Der Rücklauf von 47% ist wesentlich tiefer als im Vorjahr.

Empfehlung: Vermehrte Einflussnahme und Animation der Klienten zum Ausfüllen der Fragebogen. Einplanen von Zeit zum Ausfüllen des Fragebogens nach der zweitletzten Ergotherapie Sitzung, sodass auch eine kurze Einführung gegeben werden kann. Zudem könnte bei den Angehörigen 1-2 Wochen nach dem Austritt telefonisch nachgefragt werden, wie der Alltag zu Hause angelaufen ist und ob der Fragebogen ausgefüllt werden konnte. Zudem soll das Team rehapunkt in einem Mail auf die Wichtigkeit und den Nutzen des Patientenbefragung aufmerksam gemacht werden, um die Motivation zur Abgabe der Fragebogen zu erhöhen.

Massnahmen aus der letztjährigen Befragung

Es wurden für die aktuelle Befragungsperiode keine neuen Massnahmen beschlossen, bzw. die Massnahmen aus den früheren Jahren wurden entsprechend weitergeführt: Diese waren die folgenden:

3.4. (Patientenbefragung): Einbezug medizinisches Netzwerk: Wir erwähnen in jedem rehapunkt Standortgespräch mit wem wir vom externen medizinischen Netzwerk in Kontakt (Hausarzt Facharzt usw.) stehen, welche Informationen wir eingeholt, respektive weitergeleitet haben. Bei Abschluss des Standortgespräches fassen wir nochmals zusammen welche Informationen an wen weitergeleitet werden und wer für den Informationsfluss die Verantwortung übernimmt.

6.2. (Patientenbefragung): Sensibilisierung Berufliche Integration: Wir entscheiden, dass bei allen Klienten das Thema Arbeit im rehapunkt Standortgespräch angesprochen und im Protokoll festgehalten werden soll, wie die aktuelle Situation eingeschätzt wird. Wie bisher werden wir, sofern

von den Ressourcen der Klienten realistisch, parallel zum rehapunkt den Prozess Berufliche Integration aufgleisen.

1.2/1.3 (Angehörigenbefragung): Information der Angehörigen vor Eintritt: Die Checkliste Patientenaufnahme (Leiterin rehapunkt) wurde ergänzt: Standardmässige Information der Angehörigen in Bezug auf ihre Ansprechperson bis zum Eintritt rehapunkt, umfassende Erstinformation mündlich und schriftlich.

3.2/3.4 (Angehörigenbefragung): Vorbereitung auf den Austritt und die Zeit nach dem rehapunkt. Wir entscheiden, dass standardmässig im 2. und 3. Standortgespräch die Erwartungen, Hoffnungen und Ängste der Angehörigen für die Zeit nach dem rehapunkt abgeholt werden. Bei Bedarf geben wir den Angehörigen Informationen zu Angeboten ab, die sie und ihre Familie bei der Bewältigung der Situation unterstützen können.

Farbcode

Die nachfolgenden Ergebnisse werden im Verhältnis zum Vorjahreswert mit einem Farbcode versehen:

Der Wert konnte gesteigert werden oder ist auf sehr hohem Niveau.	Der Wert konnte wenig gesteigert werden. Trend in die richtige Richtung.	Der Wert ist auf gleichem oder ähnlichem Niveau wie im Vorjahr.	Der Wert hat sich leicht verschlechtert. Der Negativ-Trend muss beobachtet werden.	Der Wert hat sich stark verschlechtert. Massnahmen sind dringend notwendig.
---	--	---	--	---

Ergebnisse Patienten

Anmeldung im rehapunkt

Frage	Trifft sehr zu 4	Trifft eher zu 3	Trifft weniger zu 2	Trifft nicht zu 1	Wertung im Durchschnitt	Vorjahreswert
1.1 Während der Anmeldephase hatte ich eine zuständige Ansprechperson.	11	1			3.92	3.7
1.2 Ich bin vor dem Eintritt in den rehapunkt gut informiert worden.	7	4			3.64	3.75

Empfehlungen: Es sollte geprüft werden, ob Flyer bei den zuweisenden Stellen hinterlegt werden können. Zudem wurde mit der Erneuerung der Webseite im Herbst 2021 bereits übersichtliches Infomaterial bereitgestellt. Im Jahr 2022 soll zudem ein Kurzfilm über das Tageszentrum rehapunkt gedreht werden, welcher Informationen aus dem rehapunkt Alltag vermittelt und auf der Webseite verfügbar aufgeschaltet werden soll. Die Eintrittsunterlagen sollen zudem auf ihre Aktualität hin überprüft werden.

Bei Eintritt

Frage	Trifft sehr zu 4	Trifft eher zu 3	Trifft weniger zu 2	Trifft nicht zu 1	Wertung im Durchschnitt	Vorjahreswert
2.1 Ich bin freundlich empfangen worden.	12				4.0	3.95
2.2 Der Eintritt im rehapunkt ist problemlos verlaufen.	12				4.0	3.85
2.3 Ich bin über den Tagesablauf und das Therapieangebot vom Personal vollständig informiert worden.	10	2			3.83	3.7
2.4 Ich wurde darüber informiert, dass mein Hausarzt bei medizinisch-rehabilitativen Fragen einbezogen werden kann.	11	1			3.92	3.55

Empfehlungen: Keine

Aufenthalt

Frage	Trifft sehr zu 4	Trifft eher zu 3	Trifft weniger zu 2	Trifft nicht zu 1	Wertung im Durchschnitt	Vorjahreswert
3.1 Die Ziele des Aufenthaltes wurden mit mir erarbeitet und besprochen.	10	1	1		3.75	3.8
3.2 Die Tagesstruktur im rehapunkt mit Gruppentherapien, Einzeltherapien und Pausen war aus meiner Sicht genau richtig.	8	3	1		3.67	3.65
3.3 Ich habe mich vom Team rehapunkt gut begleitet gefühlt.	11	1			3.92	3.9
3.4 Die interdisziplinäre Zusammenarbeit mit meinem Hausarzt/Facharzt/Spitex hat meinen Bedürfnissen entsprochen.	7	4			3.64	3.4

Frage	Trifft sehr zu 4	Trifft eher zu 3	Trifft weniger zu 2	Trifft nicht zu 1	Wertung im Durchschnitt	Vorjahreswert
3.5 Während dem Aufenthalt hatte ich für alle meine Anliegen eine zuständige Ansprechperson.	10	2			3.83	3.8
3.6 Alle meine Anliegen wurden ernst genommen.	12				4.0	3.85
3.7 Alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen vom rehapunkt sind über meine Behandlung und Betreuung gut informiert gewesen.	10	2			3.83	3.6
3.8 Über den Stand der Kostengutsprache wurde ich zufriedenstellend informiert.	10	1			3.91	3.65

Empfehlungen: Keine

Atmosphäre und Infrastruktur

Frage	Trifft sehr zu 4	Trifft eher zu 3	Trifft weniger zu 2	Trifft nicht zu 1	Wertung im Durchschnitt	Vorjahreswert
4.1 Wenn ich an das gesamte Personal denke, bin ich von allen immer freundlich behandelt worden.	12				4.0	3.95
4.2 Dem rehapunkt Team ist es gelungen eine angenehme Atmosphäre in der Gruppe zu schaffen.	11	1			3.92	4.0
4.3 Die Pünktlichkeit des Behandlungsteams hat meinen Vorstellungen entsprochen.	11		1		3.83	3.7
4.4 Die Einrichtung im Tageszentrum ist wohnlich.	9	2	1		3.67	3.8
4.5 Das gemeinsame Essen am grossen Tisch hat mir gefallen.	9	1			3.9	3.7

Frage	Trifft sehr zu 4	Trifft eher zu 3	Trifft weniger zu 2	Trifft nicht zu 1	Wertung im Durchschnitt	Vorjahreswert
4.6 Die Räumlichkeiten (beispielsweise Bad, Toilette,...) waren stets sauber.	9	2	1		3.67	3.85

Empfehlungen: Die Sauberkeit und Wohnlichkeit haben gegenüber den früheren Werten Punkte verloren. Entsprechend bietet sich an, diesen zwei Themen künftig höhere Beachtung zu schenken, z.B. in Form von Rückmeldungen an die Reinigungsfirma, verbessern der Ordnung, usw.

Austritt

Frage	Trifft sehr zu 4	Trifft eher zu 3	Trifft weniger zu 2	Trifft nicht zu 1	Wertung im Durchschnitt	Vorjahreswert
5.1 Die Dauer des Aufenthaltes:						
5.1a) war gerade richtig					6	12
5.1b) zu kurz					4	7
5.1c) zu lang					0	0
5.2 Das Behandlungsteam hat mich gut auf die Zeit nach dem Aufenthalt vorbereitet.	8	4			3.67	3.45
5.3 Der Zeitpunkt des geplanten Austritts wurde frühzeitig mit mir besprochen.	10	2			3.83	3.7
5.4 Anschlusslösungen (Therapien, soziale Wochenstruktur, anderes) wurden rechtzeitig geklärt und aufgeleitet.	8	3	1		3.58	3.65

Empfehlungen: Die teilweise zu kurz empfundene Dauer des Aufenthalts im reha punkt hat möglicherweise einen Zusammenhang mit dem immer noch tiefen Wert der Anschlusslösungen. Das Thema Abschluss des Tageszentrum reha punkt und Anschlusslösungen sollen bei jedem Standortgespräch aufgenommen werden. Zudem soll eine Excel-Liste mit Anschlusslösungen und Adressen erstellt werden, aus welcher passende Ideen für die Klienten herausgefiltert werden können.

Gesamteindruck

Frage	Trifft sehr zu 4	Trifft eher zu 3	Trifft weniger zu 2	Trifft nicht zu 1	Wertung im Durchschnitt	Vorjahreswert
6.1 Ich bin insgesamt mit der Betreuung im rehapunkt zufrieden.	11	1			3.92	3.95
6.2a Ich konnte im rehapunkt an meinen persönlichen Zielen arbeiten.	8	4			3.67	3.6
6.2b Ich konnte meine persönlichen Ziele erreichen.	8	2	2	1	3.18	3.1
6.3 Der Aufenthalt im rehapunkt hat mir geholfen, mich in meiner neuen/aktuellen Lebenssituation besser zurecht zu finden.	9	3			3.75	3.6
6.4 Jederzeit würde ich wieder in den rehapunkt kommen.	11	1			3.92	3.85

Empfehlungen: Der tiefe Wert bei der Zielerreichung (Frage 6.2) konnte gegenüber dem Vorjahr nicht wesentlich verbessert werden. Empfehlungen siehe Kapitel Schlussfolgerungen und Empfehlungen.

Freitextantworten: Was ist mir besonders positiv aufgefallen

- Es war für mich zu kurz, ich hätte gerne noch viel länger bleiben wollen. Alles war gut. Ich war sehr zufrieden und auch das Personal waren alle TipTop.
- Es war wichtig für mich, dass mit mir eine gute Anschlusslösung gesucht wurde und ich nächste Woche im Gleis 2 starten kann.
- Sehr qualifiziertes und freundliches reha-Team
- Die verschiedenen Aktivitäten (Kochen.....) waren zum Teil fördernd
- Wir hatten einen guten Kontakt unter einander. Man hat immer wieder dazu gelernt.
- Freundlichkeit, Austausch mit Gleichgesinnten

Freitextantworten: Was halte ich für verbesserungswürdig

- Moto-Med im Programm obligatorisch aufnehmen.
- Haltet diese Therapie-Form aufrecht!

Ergebnisse Angehörige

Anmeldung im rehapunkt

Frage	Trifft sehr zu 4	Trifft eher zu 3	Trifft weniger zu 2	Trifft nicht zu 1	Wertung im Durchschnitt	Vorjahreswert
1.1 Während der Anmeldephase hatte ich eine zuständige Ansprechperson im rehapunkt.	6	2			3.75	3.85
1.2 Ich bin vor dem Eintritt im rehapunkt gut informiert worden.	6	2			3.75	3.65
1.3 Mir wurde der Stand der Kostengutsprache rechtzeitig mitgeteilt.	6	2			3.75	3.75

Empfehlungen: Es sind keine Massnahmen notwendig.

Aufenthalt

Frage	Trifft sehr zu 4	Trifft eher zu 3	Trifft weniger zu 2	Trifft nicht zu 1	Wertung im Durchschnitt	Vorjahreswert
2.1 Während des Aufenthalts meines Angehörigen hatte ich durchgehend eine Ansprechperson.	7	1			3.88	3.8
2.2 Ich habe mich vom Team rehapunkt gut begleitet gefühlt.	7	1			3.88	3.8
2.3 Alle meine Anliegen wurden ernst genommen.	6	1		1	3.5	3.8

Empfehlungen: Der tiefere Wert bei Frage 2.3 ist auf eine einzelne schlechte Beurteilung zurückzuführen. Ohne diesen Wert wäre die Beurteilung sehr gut. Eine Verbesserungsmöglichkeit erkennen wir noch darin, dass sich die Bezugsperson sich jeweils kurz nach Eintritt auch bei den Angehörigen als Ansprechperson für Anliegen vorstellen könnte.

Austritt

Frage	Trifft sehr zu 4	Trifft eher zu 3	Trifft weniger zu 2	Trifft nicht zu 1	Wertung im Durchschnitt	Vorjahreswert
3.1 Die Dauer des Aufenthaltes war:						
3.1a) war gerade richtig					3	7
3.1b) war zu kurz					4	6
3.1c) war zu lang					0	1
3.2 Das Behandlungsteam hat mich auch auf die Zeit nach dem Aufenthalt vorbereitet.	5	3			3.63	3.5
3.3 Der Zeitpunkt des Austrittes wurde mir frühzeitig mitgeteilt.	7	1			3.88	3.65
3.4 Anschlusslösungen für meinen Angehörigen (Therapien, soziale Wochenstruktur, anderes) wurden rechtzeitig geklärt und aufgeleitet.	6	1	1		3.63	3.65

Empfehlungen: Der Austritt aus dem Tageszentrum reha punkt soll an allen Standortgesprächen thematisiert werden, sodass sich auch die Angehörigen auf den Austritt vorbereiten können und dass gemeinsam nach Anschlusslösungen gesucht werden kann.

Gesamteindruck

Frage	Trifft sehr zu 4	Trifft eher zu 3	Trifft weniger zu 2	Trifft nicht zu 1	Wertung im Durchschnitt	Vorjahreswert
4.1 Ich bin insgesamt mit der Betreuung im reha punkt zufrieden.	7	1			3.88	3.95
4.2 Wenn ich an das gesamte Personal denke: Ich bin von allen immer freundlich behandelt worden.	8				4.0	3.9
4.3 Der Aufenthalt meines Angehörigen im reha punkt hat mir geholfen, mit unserer	6	1	1		3.63	3.55

neuen Lebenssituation besser zurecht zu kommen.						
4.4 Jederzeit würde ich den rehapunkt weiterempfehlen.	8				4.0	3.95
4.5 Mein Angehöriger hat sich im rehapunkt wohl gefühlt.	7	2			3.88	4.0

Empfehlungen: Aufgrund der sehr hohen Werte sind keine weiteren Massnahmen zu treffen.

Freitextantworten: Was ist mir besonders positiv aufgefallen

- Freundlich und kompetent
- Ich als Angehörige wurde einbezogen und angehört und ernst genommen. Regelmässige Gespräche. Überzeugendes Konzept welches auch umgesetzt wird! Ihr macht dies super! Danke für alles.
- sehr freundliches, sympathisches Personal, Gute Tagesstruktur. Sehr gute Organisation / Vorbereitung für den Austritt bezw. Für die Zeit "danach".

Freitextantworten: Was halte ich für verbesserungswürdig

- Mir fällt nichts ein..... Schade, dass wir dieses Angebot nicht schon früher kannten.

Schlussfolgerungen und Zusammenfassung der Empfehlungen

Von den insgesamt 443 erhaltenen Einzelbewertungen fallen

- 363 bzw. 81.9% (Vorjahr 76.5%) auf «Trifft voll zu»
- 68 bzw. 15.3% (Vorjahr 20.4%) auf «Trifft eher zu»
- 10 bzw. 2.3% (Vorjahr 3.1%) auf «Trifft weniger zu»
- 2 bzw. 0.5% (Vorjahr 0.0%) auf «Trifft nicht zu»

Allgemein

Das Qualitätsniveau des rehapunkt ist auch in diesem Auswertungsjahr sehr hoch bewertet und konnte gegenüber dem Vorjahr nochmals gesteigert werden. Sowohl Patient:innen wie auch Angehörige signalisieren mit den Bewertungen eine hohe Zufriedenheit mit der Betreuung durch das Team von rehapunkt. Die hohe Bewertung ist auch ein Hinweis darauf, nicht nachzulassen um auch für die Zukunft dieses Niveau halten zu können.

Rücklauf

Der Rücklauf der Fragebogen erreichte 2021 den Tiefststand seit Beginn der Datenerhebung 2017. 2022 soll der Rücklauf wiederum gesteigert werden, um ein breiter abgestütztes und damit verbunden aussagekräftigeres Feedback zu erhalten.

Anmeldung / vor dem Eintritt

Die Kontaktaufnahme zu neuen Patienten und ihren Angehörigen kann allenfalls noch intensiviert werden. Zusätzlich könnte die Information vor Eintritt noch verbessert werden.

Wohnlichkeit / Sauberkeit

Die zwei Punkte Wohnlichkeit und Sauberkeit wurden in diesem Jahr tiefer als in den Vorjahren bewertet. Entsprechende Massnahmen sollen 2022 umgesetzt werden.

Austritt / Zielerreichung

An vielen sehr hohen Werten in der gesamten Befragung kann erkannt werden, dass die Patienten und die Angehörigen den rehapunkt sehr schätzen und dass ein hoher Nutzen erzielt werden kann. Entsprechend schwierig kann sich dadurch ein Austritt gestalten, weil die Patienten einen Wohlfühl-Ort verlieren und sich neu orientieren müssen. Einige fühlen sich ev. noch nicht bereit, in eine höhere Selbständigkeit zu wechseln. Entsprechend ist laufend während dem ganzen Aufenthalt die Thematik des späteren Austritts präsent zu halten.

Die teilweise zu kurz empfundene Dauer des Aufenthalts im rehapunkt hat möglicherweise einen Zusammenhang mit dem immer noch tiefen Wert der Anschlusslösungen. Das Thema Abschluss des Tageszentrum rehapunkt und Anschlusslösungen sollen bei jedem Standortgespräch aufgenommen werden. Zudem soll eine Excel-Liste mit Anschlusslösungen und Adressen erstellt werden, aus welcher passende Ideen für die Klienten herausgefiltert werden können.

Die Fragen 6.2 a/b wurden von den Klienten eher tief bewertet. Dies hängt sicher auch stark damit zusammen, dass die Klienten sich an die neue Lebenssituation anpassen und sich damit arrangieren müssen. Oft beziehen sich die Ziele der Klienten bei Eintritt darauf wieder wie vor dem Ereignis leben zu können, was leider meist nicht realistisch ist. Die Fragen 6.2 a/b sollen deshalb spezifischer formuliert werden.

Massnahmen aus dem Vorjahr

Die Massnahmen aus den beiden letzten Jahren haben sich bewährt und sind deshalb in unseren laufenden Prozessen und Checklisten implementiert worden.

Beschluss

Optimierung Fragenkatalog 2022:

Patientenbefragung

6.2a: Ich konnte gemeinsam mit den Therapeutinnen für mich bedeutungsvolle und für meine Situation realistische Ziele formulieren.

6.2b: Ich konnte während meinem Aufenthalt im rehapunkt an diesen Zielen arbeiten.

6.2c: Ich bin bei Austritt vom rehapunkt zufrieden mit der Erreichung dieser Ziele.

Unmittelbare Umsetzungen im rehapunkt:

Optimierung vom Rücklauf: Die Leiterin rehapunkt plant neu für alle Klient:innen am zweitletzten Tag vor Austritt ein Zeitfenster ein zum Ausfüllen vom Fragebogen. Dieser wird von der zuständigen Ergotherapeutin abgegeben. Allfällige Fragen können gemeinsam geklärt werden. Die Angehörigen erhalten den Fragebogen weiterhin jeweils am letzten Standortgespräch durch die Bezugsperson. Ergänzend wird neu eine Checkliste eingeführt (Datum Abgabe Fragebogen Klient:in / Angehörige) und am Rapport wird die Bezugsperson vor dem Abschluss-Standortgespräch nochmals darauf aufmerksam gemacht, dass sie den Fragebogen abgibt.

1.2 (Patientenbefragung): Gute Information vor dem Eintritt: Die Leiterin rehapunkt überprüft die Unterlagen, welche im Aufnahmegespräch abgegeben werden, auf ihre Aktualität hin und aktualisiert diese bei Bedarf. Wir lassen aktuelle Flyer vom Tageszentrum rehapunkt den uns zuweisenden Rehakliniken zukommen, damit sie diese den interessierten Klienten abgeben können. 2022 planen wir einen Film zum Tageszentrum rehapunkt. Dieser soll interessierten Klient:innen und Angehörigen einen Einblick in die Rehabilitation im rehapunkt vermitteln. Der Film soll bis Ende 2022 auf unserer Webseite aufgeschaltet werden.

4.4/4.6 (Patientenbefragung): Wohnlichkeit und Sauberkeit unserer Räumlichkeiten: Wir analysieren im Januar 2022 unsere Räumlichkeiten um die notwendigen Optimierungsmassnahmen zu definieren. Unter anderem stehen folgende Massnahmen zur Evaluation: Laufende Rückmeldung an die Reinigungsfirma. Vermehrtes Aufräumen durch das Personal rehapunkt und rehaclub. Entfernen von unnötigen Möbeln, Geräten und Material (Entsorgen oder besser platzieren). Neustreichen der Wände. Auswechseln der Vorhänge.

Bern, den 27.01.2022

Bernhard Baumann
Assistenz Geschäftsleitung

Jacqueline Bürki
Geschäftsleitung

Anja Aeschbacher
Leitung rehapunkt