

# Bericht Auswertung der Zufriedenheit von Klient:innen und Angehörigen mit den Leistungen im Tageszentrum für Neurorehabilitation rehapunkt 2022

(Austritts-Zeitraum 01.01.2022 – 31.12.2022)

## Ziel und Zweck

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

## Vorgehen

Die Befragung der Zufriedenheit erfolgt zweigeteilt durch jeweils einen Fragebogen für die Klient:innen und einen Fragebogen für die Angehörigen. Sie erfolgt zum Zeitpunkt kurz vor Austritt der Klient:in aus dem Tageszentrum.

Während dem Zeitraum der Befragung sind 20 Klient:innen aus dem Tageszentrum ausgetreten, wobei 16 in die Befragung einbezogen wurden. Die Anzahl der Klient:innen ist geringer als im Vorjahr, da über das ganze Jahr wöchentlich nur 2 Tage rehapunkt angeboten wurden (bis Juni 2021 waren es 3 Tage).

Die Befragung der Klient:innen 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 Klient:innen 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

Von den insgesamt 20 ausgetretenen Klient:innen wurden 4 aufgrund der speziellen Austrittssituation nicht in die Befragung einbezogen. Von den restlichen 16 Personen war keine Person aus gesundheitlichen Gründen nicht in der Lage, den Fragebogen auszufüllen. Einzelne Klient:innen und Angehörige haben in der Bewertung jeweils Fragen zur Beantwortung ausgelassen. Die nicht beantworteten Fragen wurden in der Wertung jeweils als nicht relevant ausgeschlossen.

### Rücklauf Klient:innen generell

Anzahl verteilte Fragebogen	Anzahl ausgefüllte Fragebogen	Rücklauf in %	Vorjahreswert
16	14	87,5%	56,5%

### Rücklauf Angehörige generell

Anzahl verteilte Fragebogen	Anzahl ausgefüllte Fragebogen	Rücklauf in %	Vorjahreswert
15	10	66,6%	47%

**Interpretation:** Den Klient:innen wird seit diesem Jahr am Schluss des Aufenthalts Zeit im rehapunkt für das Ausfüllen des Fragebogens zur Verfügung gestellt. Dies führte zu einem höheren Rücklauf. Die nach der letztjährigen Auswertung definierte Massnahme hat somit voll gegriffen.

Ebenfalls die Anzahl der Angehörigen die auf den Fragebogen geantwortet haben, konnte gesteigert werden.

**Empfehlung:** Weiter so.

## Massnahmen aus der letztjährigen Befragung

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 (Klient:innenbefragung): 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 Klient:innen 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 (Klient:innenbefragung): 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.

## 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 Klient:innen

### 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	1		3.77	3.92
1.2 Ich bin vor dem Eintritt in den rehapunkt gut informiert worden.	12	2			3.86	3.64

**Interpretation:** Bei den allermeisten Klient:innen war dies offensichtlich sehr gut oder zumindest gut. Das Absinken des Werts bei der Frage 1.1 beruht auf einer einzigen Person. Die Information vor Eintritt konnte demgegenüber stark gesteigert werden. Auch hier griff die definierte Massnahme nach der letzten Befragung.

**Empfehlungen:** Keine

### 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.	13	1			3.93	4.0
2.2 Der Eintritt im rehapunkt ist problemlos verlaufen.	12	2			3.86	4.0
2.3 Ich bin über den Tagesablauf und das Therapieangebot vom Personal vollständig informiert worden.	14	0			4.0	3.83

Frage	Trifft sehr zu 4	Trifft eher zu 3	Trifft weniger zu 2	Trifft nicht zu 1	Wertung im Durchschnitt	Vorjahreswert
2.4 Ich wurde darüber informiert, dass mein Hausarzt bei medizinisch-rehabilitativen Fragen einbezogen werden kann.	9	3	1		3.62	3.92

**Interpretation:** Wie bereits in früheren Umfragen beobachtet, ist die Wahrnehmung über die Einbindung des Hausarztes nicht bei allen Klient:innen genügend erkennbar. Ist es nur die Wahrnehmung oder ist der Einbezug tatsächlich zurück gegangen? Gemäss der Leitung reha punkt ist es schwierig zu sagen, woran der schlechtere Wert liegt. In den Aufnahmegesprächen wird informiert, dass der Hausarzt die Ansprechperson für medizinische Fragen ist und bei allen STAO wurde besprochen, dass die Berichte und das Protokoll an den Hausarzt gehen. Der Kontakt zu den Hausärzten ist in der Regel sehr eng.

**Empfehlungen:** Dieses Thema in der Retraite aufnehmen und Brainstormen was wir machen können und auf das Team zur Zusammenarbeit mit dem HA erneut sensibilisieren.

## 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	4			3.71	3.75
3.2 Die Tagesstruktur im reha punkt mit Gruppentherapien, Einzeltherapien und Pausen war aus meiner Sicht genau richtig.	10	3	1		3.64	3.67
3.3 Ich habe mich vom Team reha punkt gut begleitet gefühlt.	13				4.0	3.92
3.4 Die interdisziplinäre Zusammenarbeit mit meinem Hausarzt/Facharzt/Spitex hat meinen Bedürfnissen entsprochen.	9	3			3.75	3.64
3.5 Während dem Aufenthalt hatte ich für alle meine Anliegen eine zuständige Ansprechperson.	12	2			3.86	3.83
3.6 Alle meine Anliegen wurden ernst genommen.	13	1			3.93	4.0

Frage	Trifft sehr zu 4	Trifft eher zu 3	Trifft weniger zu 2	Trifft nicht zu 1	Wertung im Durchschnitt	Vorjahreswert
3.7 Alle Mitarbeiter:innen vom rehapunkt sind über meine Behandlung und Betreuung gut informiert gewesen.	11	2			3.85	3.83
3.8 Über den Stand der Kostengutsprache wurde ich zufriedenstellend informiert.	11	2			3.85	3.91

**Interpretation:** Die Werte sind auf hohem Niveau stabil.

**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	1			3.92	4.0
4.2 Dem rehapunkt Team ist es gelungen eine angenehme Atmosphäre in der Gruppe zu schaffen.	10	2			3.83	3.92
4.3 Die Pünktlichkeit des Behandlungsteams hat meinen Vorstellungen entsprochen.	11	2			3.85	3.83
4.4 Die Einrichtung im Tageszentrum ist wohnlich.	11	2			3.85	3.67
4.5 Das gemeinsame Essen am grossen Tisch hat mir gefallen.	10	1	1		3.75	3.9
4.6 Die Räumlichkeiten (beispielsweise Bad, Toilette,...) waren stets sauber.	12	1			3.92	3.67

**Interpretation:** Die sanfte Renovierung, die Bilder und das stete Aufräumen haben eine Verbesserung der Wahrnehmung bei den relevanten Fragen 4.4 und 4.6 geführt. In Bezug auf die Frage 4.5 ist zu bemerken, dass nur etwa 5 Monate von 12 am grossen Tisch gegessen wurde.

Vereinzelte Verunsicherungen wegen Covid-Erkrankungen während dieser Zeit könnten der Grund sein für den Rückgang dieses Wertes.

**Empfehlungen:** Keine.

## 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					9	6
5.1b) zu kurz					1	4
5.1c) zu lang					1	0
5.2 Das Behandlungsteam hat mich gut auf die Zeit nach dem Aufenthalt vorbereitet.	8	4			3.67	3.67
5.3 Der Zeitpunkt des geplanten Austritts wurde frühzeitig mit mir besprochen.	11				4.0	3.83
5.4 Anschlusslösungen (Therapien, soziale Wochenstruktur, anderes) wurden rechtzeitig geklärt und aufgegleist.	11	2			3.85	3.58

**Interpretation:** Die Werte konnten gegenüber dem Vorjahr fast durchwegs gesteigert werden.

**Empfehlungen:** Keine.

## 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 reha punkt zufrieden.	12	2			3.86	3.92
6.2a Ich konnte im reha punkt an meinen persönlichen Zielen arbeiten.	13		1		3.86	3.67
6.2b Ich konnte meine persönlichen Ziele erreichen.	13	1			3.93	3.18

Frage	Trifft sehr zu 4	Trifft eher zu 3	Trifft weniger zu 2	Trifft nicht zu 1	Wertung im Durchschnitt	Vorjahreswert
6.2c Ich bin bei Austritt vom rehapunkt zufrieden mit der Erreichung dieser Ziele.	8	4		1	3.46	k.A. (neue Frage)
6.3 Der Aufenthalt im rehapunkt hat mir geholfen, mich in meiner neuen/aktuellen Lebenssituation besser zurecht zu finden.	9	4		1	3.5	3.75
6.4 Jederzeit würde ich wieder in den rehapunkt kommen.	10	2	2		3.57	3.92

**Interpretation** Obwohl die persönliche Zielerreichung gut bewertet wurde, sind nicht alle Klient:innen mit dem erzielten Ergebnis im rehapunkt voll und ganz zufrieden. Sind allenfalls die Erwartungen zu hoch? Vielleicht wird im neuen Protokoll, wo wir das Leitziel der Klient:innen erfassen, auch vermehrt die Diskrepanz zwischen dem Wunsch nach einem Leben wie früher und den Therapiezielen sichtbar.

**Empfehlungen:** Klären der Erwartungen bei Eintritt in den rehapunkt. Wir müssen den Umgang mit dem Leitziel überdenken und vermehrt kommunizieren, dass die Entwicklung nach Ende des rehapunkt noch nicht abgeschlossen ist.

### Freitextantworten: Was ist mir besonders positiv aufgefallen

- Tagesstruktur, Atmosphäre, gemeinsame Tätigkeiten. Zusammensein mit anderen Betroffenen. Auch im Team wurde versucht auf alle Bedürfnisse einzugehen.
- Der Umgang mit Klientinnen und Therapeutinnen in der Gruppe, sehr schön und angenehm
- Freundlichkeit, Einfühlungsvermögen, fachliche Kompetenz
- Persönliche Bezugsperson, Mitpatienten
- Physio hat mir besonders gut gefallen. Frau Reinhardt war immer gut vorbereitet für die Körperhaltung, Bravo! Das Velofahren war super.
- Wurde angemeldet vom Vater, bin sehr zufrieden mit dem Aufenthalt.
- Freundlichkeit des Lehrpersonals. Sauberkeit und Organisation des rehapunkt.
- Der rehapunkt ist sehr empfehlenswert, das Beste was mir passieren konnte. Meine Bewertung ist sehr sehr gut und perfekt.

### Freitextantworten: Was halte ich für verbesserungswürdig

- vermehrtes Eingehen auf die Individualität des einzelnen Patienten. Sicher nicht leicht und problemlos.
- Nicht einfach sagen, eine gesunde Person wäre viel schneller/besser -> verletzend
- Mittagspausen könnten oder sollten kürzer sein.
- Brauchte nach den rehapunkttagen jeweils einen Ruhetag. Eher etwas zu strenge Tage. Auch Kopfschmerzen haben zugenommen.

## 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.	8	2			3.80	3.75
1.2 Ich bin vor dem Eintritt im rehapunkt gut informiert worden.	9	1			3.90	3.75
1.3 Mir wurde der Stand der Kostengutsprache rechtzeitig mitgeteilt.	8	2			3.80	3.75

**Interpretation:** Alles im grünen Bereich.

**Empfehlungen:** Keine

### 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.	8	1	1		3.70	3.88
2.2 Ich habe mich vom Team rehapunkt gut begleitet gefühlt.	9		1		3.80	3.88
2.3 Alle meine Anliegen wurden ernst genommen.	9	1			3.90	3.50

**Interpretation:** Der Rückgang einzelner Werte basiert auf einer einzigen Rückmeldung.

**Empfehlungen:** Team vermehrt sensibilisieren sich rasch als Bezugsperson vorzustellen und Bezugspersonen vor dem Eintritt definieren.



## 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					8	3
3.1b) war zu kurz					1	4
3.1c) war zu lang					0	0
3.2 Das Behandlungsteam hat mich auch auf die Zeit nach dem Aufenthalt vorbereitet.	8		1		3.78	3.63
3.3 Der Zeitpunkt des Austrittes wurde mir frühzeitig mitgeteilt.	8		1		3.78	3.88
3.4 Anschlusslösungen für meinen Angehörigen (Therapien, soziale Wochenstruktur, anderes) wurden rechtzeitig geklärt und aufgeleitet.	9		1		3.80	3.63

**Interpretation:** Fast alle Werte konnten gegenüber dem Vorjahr gesteigert werden.

**Empfehlungen:** Keine

## 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.	9		1		3.80	3.88
4.2 Wenn ich an das gesamte Personal denke: Ich bin von allen immer freundlich behandelt worden.	8	1			3.89	4.00
4.3 Der Aufenthalt meines Angehörigen im reha punkt hat mir geholfen, mit unserer neuen Lebenssituation besser zurecht zu kommen.	6	3	1		3.50	3.63

4.4 Jederzeit würde ich den rehapunkt weiterempfehlen.	9	1			3.90	4.00
4.5 Mein Angehöriger hat sich im rehapunkt wohl gefühlt.	8	1	1		3.70	3.88

**Interpretation:** Ebenfalls in dieser Fragengruppe ist der Rückgang auf eine einzige Rückmeldung zurückzuführen.

**Empfehlungen:** Keine

### Freitextantworten: Was ist mir besonders positiv aufgefallen

- Ausgezeichnete Kommunikation, sorgsame Betreuung meines Angehörigen.
- Mein Angehöriger ist in seinem Selbstvertrauen positiv gestärkt worden. Jeder Patient wird als wertvoll erachtet und der rehapunkt legt Wert auf seine persönliche Meinung. Schön wie jeder Patient individuell, nach seinen Bedürfnissen betreut wird.
- Das Engagement der Mitarbeiterinnen ist mir besonders positiv aufgefallen. Ich bin sehr dankbar für Ihre Unterstützung.
- Eine sehr gute Anschlusslösung nach Aufenthalt Riggisberg. Beim Punkt 4.2 nicht ausgefüllt, da ich nicht das gesamte Personal kennengelernt habe.
- Die versch. Mitarbeiter sind sehr engagiert. Die Angehörigen werden sehr gut mit einbezogen, auch bei schwierigen Situationen. Herzlichen Dank.
- Die kompetente und familiäre Führung. Alles so weitermachen.
- Mein Vater wurde herzlich empfangen und konnte gute Beziehungen mit Therapeutinnen aufbauen.
- Alle sehr freundlich und hilfsbereit. Das Team ist flexibel und geht auf die Wünsche der Familie ein. "Weiter so".
- Am Anfang wurde uns gesagt, es wäre wie eine "WG"! Und das war es auch, sehr familiär

### Freitextantworten: Was halte ich für verbesserungswürdig

- Es ist sicher schwierig, individuellen Wünschen nachzukommen - trotzdem müsste das meiner Meinung nach berücksichtigt werden - nicht jede Person kann sich in einer (sehr vielschichtigen) Gruppe zu seinem Wohlbefinden einordnen. Die stets vorhandenen Angstzustände meines Vaters jeweils abends / nachts vor einem Rehatag waren auch für mich nicht leicht hinzunehmen - dies war sehr belastend. Grundsätzlich aber rehapunkt gut.
- Anschlusslösungen sind leider ein rares Gut. Wäre super gewesen, noch 1x pro Woche in der Langzeitgruppe weitermachen zu können.
- Wir hätten uns konkretere Ziele und Fortschritte im Behandlungsverlauf gewünscht (Assessements, Stand bei einer Hirnleistungstraining, etc).
- Klare Kommunikation bezüglich dem Prozedere nach Austritt (frühzeitig)
- Unterstützung bezüglich der Möglichkeiten für den Transport ->finanzieller Aspekt.
- Berufliche Wiedereingliederung: Mein Vater hat einen sehr speziellen/spezifischen Beruf. Er wurde zu wenig in die konkreten Schritte zur Eingliederung einbezogen. Beim Austrittsgespräch wurden durch die zuständige Ergotherapeutin Massnahmen vorgeschlagen, die zuvor nicht mit ihm abgesprochen wurden.
- Schwierig zu sagen denn in der Zeit die mein Partner in der Reha war, ist mir nichts aufgefallen. Merci für alles.

## Schlussfolgerungen und Zusammenfassung der Empfehlungen

Von den insgesamt 521 erhaltenen Einzelbewertungen fallen

- 437 bzw. 83,9% (Vorjahr 81,9%) auf «Trifft voll zu»
- 67 bzw. 12,9% (Vorjahr 15,3%) auf «Trifft eher zu»
- 15 bzw. 2,9% (Vorjahr 2,3%) auf «Trifft weniger zu»
- 2 bzw. 0,3% (Vorjahr 0,5%) auf «Trifft nicht zu»

### Allgemein

Aufgrund der wohl speziellen Situation eines Klienten ist **eine** Bewertung durch Angehörige sehr tief ausgefallen und hat damit die Durchschnittswerte beeinflusst. Trotzdem konnte das Qualitätsniveau vom Tageszentrum rehapunkt auch in diesem Auswertungsjahr hochgehalten und bei einzelnen Werten gegenüber dem Vorjahr sogar nochmals gesteigert werden. Sowohl Klient:innen wie auch Angehörige signalisieren mit ihren 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.

### Aufenthaltsdauer im Tageszentrum rehapunkt

Die Beurteilung der Aufenthaltsdauer im rehapunkt wird von den allermeisten Klient:innen und auch von den Angehörigen als «gerade richtig» empfunden. Dies war im letzten Umfragejahr noch wesentlich anders. Dieser Wert zeigt uns, dass die allermeisten Klient:innen im rehapunkt das erreichen, was mit intensiven Therapien möglich ist. Es zeigt auch, dass die Zeit nach dem Austritt gut vorbereitet und das Bewusstsein der Klient:innen und der Angehörigen darauf geschärft wird.

### Einbezug Hausarzt

Dieser Wert war bereits bei früheren Befragungen tief, konnte vorübergehend gesteigert werden und ist jetzt wieder gesunken. Ist dies die Wahrnehmung der Klient:innen, weil sie / er dies nicht merkt? Oder wurden die Hausärzte tatsächlich weniger einbezogen? Eine vertiefte Klärung empfiehlt sich aus dem Umfragewert.

Input Leiterin rehapunkt: Team erneut sensibilisieren sich in den ersten zwei Wochen beim Hausarzt zu melden und sich vorzustellen und dies den Klient:innen auch zu kommunizieren.

### Wohnlichkeit / Sauberkeit

Die Steigerung der Werte freut uns und ist verdienter Dank für die Renovation der Räume, das stete Aufräumen durch das Team sowie die neuen Bilder von Frau Gugger, welche die Räume schmücken.

### Erwartungen an den rehapunkt

Obwohl die einzelnen Werte zur Zielerreichung von den Klient:innen als gut bis sehr gut bewertet werden, gibt es bei Austritt relativ tiefe Werte in Bezug auf die allgemeine Zielerreichung und dem Zurechtfinden nach dem Austritt. Sind vielleicht die Erwartungen beim Eintritt etwas zu hoch? Eine vertiefte Erwartungskklärung bei Eintritt könnte helfen, einer späteren Enttäuschung vorzubeugen.

Input Leiterin rehapunkt: Umgang mit der Diskrepanz zwischen dem Leitziel der Klient:innen und den Therapiezielen überdenken und vermehrt mit den Klient:innen thematisieren z.B. im Nachgang an das Standortgespräch den Klienten direkt darauf ansprechen und Massnahmen definieren.

Bern, den 31.03.2023

Bernhard Baumann  
Assistenz GL

Anja Portmann  
Leiterin Tageszentrum rehapunkt

Jacqueline Bürki  
Inhaberin und GL rehapunkt