

Bericht Auswertung der Zufriedenheit von Klient:innen und Angehörigen mit den Leistungen im Tageszentrum für Neurorehabilitation rehapunkt 2024

(Austritts-Zeitraum 01.01.2024 – 31.12.2024)

Ziel und Zweck

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

Vorgehen

Die Befragung der Klient:innenzufriedenheit 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:innen aus dem Tageszentrum.

Während dem Zeitraum der Befragung sind 17 Klient:innen beim rehapunkt ausgetreten, wobei 16 in die Befragung einbezogen wurden. Der nicht einbezogen Klient war kognitiv/sprachlich nicht in der Lage, den Fragebogen auszufüllen. Bei 1 von den 17 befragten Klient:innen wurden keine Fragebogen an die Angehörigen abgegeben.

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 17 ausgetretenen haben 13 Klient:innen und 11 Angehörige an der Umfrage teilgenommen. 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	13	81.25%	81.8%

Rücklauf Angehörige

Anzahl verteilte Fragebogen	Anzahl ausgefüllte Fragebogen	Rücklauf in %	Vorjahreswert
16	11	68.75%	88.9%

Interpretation: Bei den Klient:innen ist der Rücklauf mit 81.25% sehr erfreulich und beinahe gleich hoch wie im Vorjahr. Bei den Angehörigen ist der Rücklauf prozentual wesentlich tiefer. Je tiefer die Anzahl im Rücklauf, je höher ist der Einfluss einzelner Antworten auf die Ergebnisse.

Empfehlung: 2025 konsequent dranbleiben und beim letzten Standortgespräch die Angehörigen persönlich ansprechen und motivieren, an der Umfrage teilzunehmen.

Massnahmen aus der letztjährigen Befragung

Schwerpunkt 1 2024: Eintrittsphase (Klienten)

Bei Neueintritten informiert die Leitung vom Tageszentrum das Team frühzeitig vor Eintritt, wer die zuständige Bezugsperson ist.

Am Eintrittstag intensiviert die Bezugsperson und die Gruppenleiterin der Morgengruppe bewusst die Informationsvermittlung.

Die Bezugsperson nimmt rasch nach Eintritt Kontakt zum Hausarzt auf und kommuniziert dies der Klient:in.

Die Bezugsperson überprüft laufend, ob die Informationen verstanden werden.

Im ersten Quartal 2024 führt die Leiterin reha**punkt** eine Umfrage durch. Sie erfragt bei den Klient:innen, die aktuell im Tageszentrum sind, was sie in Bezug auf die Kommunikation/Information in den Phasen «vor Eintritt» und «am Eintrittstag» unterstützt hat, respektive was sie gebraucht/gewünscht hätten. Aus diesem Feedback soll ein teaminternes Learning generiert und allenfalls die Prozesse angepasst werden.

Schwerpunkt 2 2024: Ziele (Klienten)

Die im Rahmen der letztjährigen Auswertung definierte Massnahme «Diskrepanzen zwischen den Leitzielen der Klient:innen und den therapeutischen Zielen laufend thematisieren und klären» verfolgen wir konsequent weiter.

Dazu führen wir im Januar 2024 ergänzend bei allen Klient:innen zwei Instrumente neu ein: GAS (Goal Attainment Scaling) und COPM (Canadian Occupational Performance Measure). Diese Assessments unterstützen den Prozess, die subjektiven Bedürfnisse und Ziele der Klient:innen zu erfassen, mit den Zielen des Therapieteams abzugleichen und abschliessend zu evaluieren.

Schwerpunkt 3 2024: Vorbereitung auf Austritt (Angehörige)

Zur Vorbereitung auf Austritte, sollen im Team mögliche Verlängerungen frühzeitig thematisiert und bereits am 2. Standortgespräch gemeinsam mit den Angehörigen besprochen werden. Es soll an diesem Gespräch informiert und geklärt werden, ob eine Verlängerung indiziert ist oder nicht. Bei Indikation einer Verlängerung soll das Kostengesuch durch die Bezugsperson rechtzeitig eingereicht werden, ergänzt mit den Fachberichten mit klaren Zielen jeder Disziplin.

In den Gesprächen mit den Angehörigen soll durch die Bezugsperson spätestens am 2. Standortgespräch die «Zeit danach» angesprochen werden, damit sie vorbereitet sind und allenfalls auch selbst aktiv werden können bezüglich der längerfristigen Betreuung. Ebenso soll gegenüber Angehörigen die Möglichkeit psychologischer Unterstützung angesprochen und allenfalls empfohlen werden.

Zusammenfassende Auswertung der Schwerpunkte 1/2/3 2024:

Sämtliche Massnahmen der 3 Schwerpunkte wurden bei allen Klient:innen im 2024 konsequent umgesetzt. Das Feedback der Klient:innen (Schwerpunkt 1) floss direkt in unseren internen Prozess ein. Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass sich der Erfolg der Massnahmenswerpunkte 1 und 2 unmittelbar in einer Verbesserung der Umfragewerte niederschlägt. Die Wirkung des Massnahmenswerpunktes 3 ist weniger evident. An diesem Punkt werden wir im 2025 weiterarbeiten.

Allgemeine Interpretation zu den gerechneten Werten

Ein einzelner problematischer Fall während dem Jahr 2024 hat zum Abbruch im reha punkt geführt. Entsprechend hat dies die Ergebnisse der gesamten Umfrage beeinflusst. Sehr positiv haben alle Massnahmenswerpunkte 1 und 2, welche anlässlich der Auswertung vom 2023 definiert wurden, bei den Klienten gewirkt. Sie führten bei den zutreffenden Fragen zu einer Steigerung der Zufriedenheit. Der Massnahmenswerpunkt 3 bei den Angehörigen konnte leider seine Wirkung nicht entfalten. Dies ist zu interpretieren und die Massnahmen allenfalls anzupassen.

Farbcode

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

Der Wert konnte stark gesteigert werden und ist auf 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.
Verbesserung um 0.3 Punkte oder mehr	Verbesserung um 0.1 Punkte oder mehr	Veränderung weniger als 0.1 Punkte	Verschlechterung um 0.1 Punkte oder mehr	Verschlechterung um 0.3 Punkte oder mehr

Ergebnisse Klient:innen

Anmeldung im reha punkt

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.	10	3			3.77	3.56
1.2 Ich bin vor dem Eintritt in den reha punkt gut informiert worden.	9	4			3.69	3.56

Interpretation: Die Massnahmen aus dem Schwerpunkt 1 haben wohl auch diese beiden Fragen positiv beeinflusst.

Empfehlungen: Keine spezifisch neuen Massnahmen erforderlich.

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.	11	1	1		3.77	3.78
2.2 Der Eintritt im reha punkt ist problemlos verlaufen.	11	2			3.85	3.89
2.3 Ich bin über den Tagesablauf und das Therapieangebot vom Personal vollständig informiert worden.	8	5			3.62	3.56
2.4 Ich wurde darüber informiert, dass mein Hausarzt bei medizinisch-rehabilitativen Fragen einbezogen werden kann.	10	3			3.77	3.38

Interpretation: Die mit dem Schwerpunkt 1 umgesetzten Massnahmen scheinen gut gegriffen zu haben. Der Wert in der Frage 2.4 konnte dadurch markant gesteigert werden.

Empfehlungen: Konsequentes Weiterführen der Massnahmen in den Folgejahren.

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.	9	4			3.69	3.56
3.2 Die Tagesstruktur im reha punkt mit Gruppentherapien, Einzeltherapien und Pausen war aus meiner Sicht genau richtig.	7	3	2	1	3.23	3.67
3.3 Ich habe mich vom Team reha punkt gut begleitet gefühlt.	11	1	1		3.77	3.89
3.4 Die interdisziplinäre Zusammenarbeit mit meinem Hausarzt/Facharzt/Spitex hat meinen Bedürfnissen entsprochen.	8	4			3.67	3.89
3.5 Während dem Aufenthalt hatte ich für alle meine Anliegen eine zuständige Ansprechperson.	9	4			3.69	3.67
3.6 Alle meine Anliegen wurden ernst genommen.	11	2			3.85	3.89
3.7 Alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen vom reha punkt sind über meine Behandlung und Betreuung gut informiert gewesen.	8	5			3.62	3.78
3.8 Über den Stand der Kostengutsprache wurde ich zufriedenstellend informiert.	10	3			3.77	3.89

Interpretation: In Bezug auf die Frage 3.1 wurden für das Jahr 2024 mit dem Schwerpunkt 2 spezifische Massnahmen definiert, welche sich positiv auf diesen Wert auswirkte. Bei allen anderen Fragen stagnieren die Werte oder sind schlechter geworden. Dabei ist zu beachten, dass in der Vergangenheit immer sehr hohe Werte erreicht wurden und auch jetzt ist der Durchschnittswert bei fast allen Punkten noch immer gut.

Empfehlungen: Zur Frage 3.2 «Tagesstruktur» sollte eine vertiefte Analyse stattfinden, warum dieser tiefe Wert entstanden ist und ob sich dazu Massnahmen ableiten lassen. Siehe Schwerpunkt 1 2025.

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.	11	2			3.85	3.67
4.2 Dem reha punkt Team ist es gelungen eine angenehme Atmosphäre in der Gruppe zu schaffen.	11	2			3.85	3.67
4.3 Die Pünktlichkeit des Behandlungsteams hat meinen Vorstellungen entsprochen.	8	5			3.62	3.89
4.4 Die Einrichtung im Tageszentrum ist wohnlich.	10	3			3.77	3.89
4.5 Das gemeinsame Essen am grossen Tisch hat mir gefallen.	13				4.00	3.67
4.6 Die Räumlichkeiten (beispielsweise Bad, Toilette,...) waren stets sauber.	9	4			3.69	4.0

Interpretation: Dieser Fragenkomplex zeigt ein differenziertes Bild. Einige Punkte konnten gegenüber dem Vorjahr verbessert werden, andere haben sich jedoch verschlechtert. Grundsätzlich ist das Niveau der Werte sehr hoch. Ein spezielles Feedback-Highlight 2024 ist der Wert auf die Frage 4.5. Das gemeinsame Zmittag am langen Tisch wird von allen Klient:innen ausnahmsweise sehr geschätzt. Etwas schmerzlich ist der Rückgang bei Punkt 4.6, weil im vergangenen Jahr einiges aufgewendet wurde, um die Räume weiter aufzuwerten (Wände streichen, Bilder, Licht). Andererseits sind wir uns auch bewusst, dass ein Wert von 4.0 kaum zu wiederholen ist.

Empfehlungen: Wir wollen am Punkt 4.6 auch im 2025 mit Elan dranbleiben. Wie bisher werden wir die Räume vor Beginn des reha punkt, wie laufend während dem Tag, auf die Sauberkeit prüfen und allenfalls punktuell verbessern. Wir bleiben wach in Bezug auf die Zusammenarbeit mit der Reinigungsfirma und intervenieren rasch, wenn deren Qualität nachlassen würde. Siehe Schwerpunkt 3 2025

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					12	6
5.1b) zu kurz					0	3
5.1c) zu lang					1	0
5.2 Das Behandlungsteam hat mich gut auf die Zeit nach dem Aufenthalt vorbereitet.	8	3	1		3.58	3.78
5.3 Der Zeitpunkt des geplanten Austritts wurde frühzeitig mit mir besprochen.	10	3			3.77	3.78
5.4 Anschlusslösungen (Therapien, soziale Wochenstruktur, anderes) wurden rechtzeitig geklärt und aufgeleitet.	9	4			3.69	3.78

Interpretation: Die Aufenthaltsdauer im reha punkt war für beinahe alle Klienten optimal. Wie schon bei früheren Befragungen ist erkennbar, dass der Austritt für die Klienten nicht einfach ist, weil damit eine intensive Zeit der Betreuung und Therapie zu Ende geht.

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	1			3.92	3.78
6.2a Ich konnte im reha punkt an meinen persönlichen Zielen arbeiten.	12	1			3.92	3.78
6.2b Ich konnte meine persönlichen Ziele erreichen.	10	3			3.77	3.78
6.2c Ich bin bei Austritt vom reha punkt zufrieden mit der Erreichung dieser Ziele.	7	5	1		3.46	3.56

Frage	Trifft sehr zu 4	Trifft eher zu 3	Trifft weniger zu 2	Trifft nicht zu 1	Wertung im Durchschnitt	Vorjahreswert
6.3 Der Aufenthalt im rehapunkt hat mir geholfen, mich in meiner neuen/aktuellen Lebenssituation besser zurecht zu finden.	10	2	1		3.69	3.44
6.4 Jederzeit würde ich wieder in den rehapunkt kommen.	8	3			3.73	3.78

Interpretation: Trotz einiger kritischer Punkte in der gesamten Befragung ist der Gesamteindruck sehr positiv und dieser hat sich gegenüber der letzten Befragung in vielen Punkten sogar verbessert. Bei der Zielerreichung hat vor allem eine Antwort den Durchschnittswert verschlechtert.

Empfehlungen: Keine

Freitextantworten: Was ist mir besonders positiv aufgefallen

- Es war sehr familiär
- Für mich war es super, dass ich nur an 1 Tag pro Woche kommen durfte. Dies war für meine Situation zu Hause Gold wert.
- Physio war sehr gut, habe mich sehr wohl gefühlt. Ich habe mich sehr wohl gefühlt in der Gruppe. Es wurde mit mir immer Hochdeutsch gesprochen. Positiv war auch, dass ich selbständiger geworden bin und Vertrauen hatte. Das Essen war immer sehr gut.
- Die Physiotherapeutinnen vom "Laufwerk" haben alle sehr engagierte Arbeit geleistet. Das Essen war insgesamt sehr lecker. Die Donnerstags-Menueauswahl der Therapeutinnen war sehr abwechslungsreich. Wir Klient:innen wurden beim Kochen auf eine gute Art herausgefordert.
- Das Therapeutenteam ist sehr professionell und geht auf die Bedürfnisse ein. Programm sehr gut aufgebaut; man wird sowohl in der Gruppe als auch als Einzelperson sehr gut begleitet. Danke vielmals für alles!
- Wohnort abhängig (ÖV), Physio, HLT und Ergo. Austausch in der Gruppe (Med. Vorgeschichte vor Reha).
- Der Aufenthalt war sehr angenehm und das Team super angenehm. Die Suche nach einer Anschlusslösung wurde super unterstützt. Mit positivem Druck! Dieser hat mich sehr unterstützt und mir geholfen. Weiter so, ihr helft vielen Personen als Zwischenhalt auf dem Weg zwischen Reha und wieder Alltag!!! Es müsste viel mehr Institutionen wie den rehapunkt geben. Herzlichen Dank und alles Gute dem ganzen Team.
- Die Therapeutinnen haben mich trotz meiner manchmal forschenden und miesepetrischen Art jederzeit nett und freundlich behandelt.
- Sehr nettes Personal, angenehme Mitklienten, angenehme Wohnsituation, sehr gute Einzel- und gemeinsame Therapien.

Freitextantworten: Was halte ich für verbesserungswürdig

- Neuropsychologie auch im rehapunkt wäre wünschenswert.
- Mit meiner Sprache und visuellen Problemen habe ich ein wenig die Individualität vermisst, die auf mich angepasst wird. Für Leute, die nicht Muttersprache Deutsch haben, war es schwierig Gruppenaktivitäten zu folgen.
- Mit zunehmender Aufenthaltszeit habe ich den Eindruck gehabt, dass die Zuneigung der Therapeutinnen ungleich verteilt wurde, fand ich schade. Aussagen über Fortschritte im Austrittsbericht sind zu optimistisch beschrieben.

- Einheiten der Klienten nach Schweregrad sprachliche od. körperliche Defizite. Pause nach Lektionen 5-10 Min.

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.	10	1			3.91	4.00
1.2 Ich bin vor dem Eintritt im rehapunkt gut informiert worden.	11				4.00	3.88
1.3 Mir wurde der Stand der Kostengutsprache rechtzeitig mitgeteilt.	9	1			3.90	3.86

Interpretation: Die Werte sind durchwegs hoch, bzw. konnten gegenüber der letzten Befragung sogar noch gesteigert werden.

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.	10	1			3.91	4.0
2.2 Ich habe mich vom Team rehapunkt gut begleitet gefühlt.	8	2			3.80	3.75
2.3 Alle meine Anliegen wurden ernst genommen.	7	2	1		3.60	3.75

Interpretation: Die Wahrnehmung der Angehörigen zum Aufenthalt im rehapunkt bewegen sich auf ähnlichem Niveau wie im letzten Jahr. Eine einzige Person hat zum Punkt 2.3 eine eher schlechte Bewertung vorgenommen, was zu einer Verminderung des Durchschnittswerts führte.

Empfehlungen: Keine

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					7	6
3.1b) war zu kurz					1	2
3.1c) war zu lang					1	0
3.2 Das Behandlungsteam hat mich auch auf die Zeit nach dem Aufenthalt vorbereitet.	7	1	1		3.67	3.63
3.3 Der Zeitpunkt des Austrittes wurde mir frühzeitig mitgeteilt.	7	1	1	1	3.40	4.0
3.4 Anschlusslösungen für meinen Angehörigen (Therapien, soziale Wochenstruktur, anderes) wurden rechtzeitig geklärt und aufgeleitet.	6	2	2		3.40	3.63

Interpretation: Die Situation beim Austritt wird von einigen Angehörigen als verbesserungswürdig interpretiert. Aus den Freitextantworten gibt es einige Hinweise auf die Gründe für diese schlechtere Bewertung.

Empfehlungen:

Zu den Fragen 3.2, 3.3 und 3.4 «Austritt» sollte eine vertiefte Analyse stattfinden, warum diese Werte entstanden sind und ob sich dazu Massnahmen ableiten lassen. Siehe Schwerpunkt 2 2025.

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.	8	2			3.80	3.88
4.2 Wenn ich an das gesamte Personal denke: Ich bin von allen immer freundlich behandelt worden.	9	1			3.90	4.0

4.3 Der Aufenthalt meines Angehörigen im reha punkt hat mir geholfen, mit unserer neuen Lebenssituation besser zurecht zu kommen.	9	1			3.90	3.25
4.4 Jederzeit würde ich den reha punkt weiterempfehlen.	10	1			3.91	4.00
4.5 Mein Angehöriger hat sich im reha punkt wohl gefühlt.	7	4			3.64	3.88

Interpretation: Der Gesamteindruck bei den Angehörigen ist nach wie vor gut bis sehr gut auf hohem Niveau. Punkt 4.3 zeigt, dass trotz einigen nicht so gut bewerteten Punkte, der Nutzen des reha punkt erkannt wird.

Empfehlungen: Keine weiteren

Freitextantworten: Was ist mir besonders positiv aufgefallen

- Die Kommunikation (Sitzungen etc.) war stets sehr angenehm.
- Gute Stimmung im Team, Fachkompetenz der Therapeutinnen (Logo, Physio und Ergo)
- Soweit ich informiert bin, wurde auf die Anliegen unseres Sohnes Rücksicht genommen.
- Es war immer eine Ansprechperson da bei Anliegen. Die Atmosphäre im reha punkt war sehr angenehm. Die Standortgespräche waren sehr hilfreich.
- Meine Anliegen und Probleme wurden immer sehr ernst genommen und nach Lösungen gesucht. Ich hatte immer ein gutes Gefühl, wenn mein Mann bei Ihnen im reha punkt betreut wurde. Danke vielmal!
- Gute Physiotherapie
- Ausgesprochen freundliche und auf die Patienten eingehende Therapeutinnen! Bravo, ist von grösstem Wert, sie schaffen eine positive Atmosphäre.
- Grundsätzlich ist ihr Angebot sehr wichtig und wir haben es sehr geschätzt. Gerade für Menschen mit Hirnverletzungen im Erwerbsalter gibt es nicht viele Möglichkeiten im intermediären Bereich.
- Die Einzeltherapiestunden wurden als gut und hilfreich empfunden.
- Die Bemühungen um einen guten Übergang für die Anschlusslösungen habe ich als Angehöriger sehr geschätzt.
- Die Kompetenz und liebevolle Betreuung
- Sehr persönliche Betreuung. Viele Betreuungspersonen für die Patientengruppe. Realistische Zielsetzung und optimale Unterstützung auch bei Vorbereitung für Austritt.

Freitextantworten: Was halte ich für verbesserungswürdig

- Dieser Fragebogen passt für meine Situation bedingt. Zu etlichen Fragen kann ich nicht, oder noch nicht Stellung nehmen. Ich bin die Mutter eines erwachsenen Sohnes, welcher noch einen längeren Genesungsweg vor sich hat.
- Eine individuelle Stunde mehr pro Tag wäre wünschenswert damit an den Problemen Einzelner gearbeitet wird. Es wäre sicher in unserer Situation von Vorteil gewesen, frühzeitig über die Zeit danach zu sprechen.
- Meine Frau, hat ihre Rehabilitation nach etwa 3,5 Monaten abgebrochen. Hauptgrund war die generelle Belastung durch das Setting mit sieben bis neun anderen Patientinnen und Patienten und der damit verbundenen Unruhe während des Aufenthalts (Lärm, Hektik usw.). Ihre Überempfindlichkeit betrifft nicht nur den Lärm, sondern auch Gerüche oder Stimmungen. Im engen Setting einer Wohnung war es nur sehr beschränkt möglich, sich zurückzuziehen oder auszuweichen. Als Angehöriger kann ich die Belastung durch die Unruhesituation nachvollziehen.

Die wenigen Male, an denen ich da war, habe ich die Atmosphäre ebenfalls als relativ laut und hektisch empfunden (das war aber immer zu Randzeiten).

- Sehr schwer zugänglich gewesen für unseren Fall (Suva). Wären gerne schon früher und länger bei ihnen gewesen.

Schlussfolgerungen und Zusammenfassung der geplanten Massnahmen

Von den insgesamt 517 erhaltenen Einzelbewertungen fallen

- 398 bzw. 77,0% (Vorjahr 79,5%) auf «Trifft voll zu»
- 105 bzw. 20,3% (Vorjahr 17,3%) auf «Trifft eher zu»
- 12 bzw. 2,3% (Vorjahr 2,7%) auf «Trifft weniger zu»
- 2 bzw. 0,4% (Vorjahr 0,5%) auf «Trifft nicht zu»

Basierend auf den Rückmeldungen der Klient:innen und Angehörigen, planen wir im 2025 die folgenden Massnahmen umzusetzen:

Schwerpunkt 1 2025: Tagesstruktur reha punkt mit Gruppen und Einzeltherapien (Klienten)

Zur Frage 3.2 «Tagesstruktur» soll eine vertiefte Analyse stattfinden und daraus Massnahmen abgeleitet werden.

Unsere langjährige Erfahrung zeigt, dass einige Klient:innen den Sinn der Gruppentherapie nicht immer sehen.

Im ersten Quartal 2025 wird gemeinsam mit den Klient:innen (in einem Gruppenprozess) erarbeitet, welches die Vorteile und welches die Schwachstellen von Einzeltherapien, respektive von Gruppentherapien in der Neurorehabilitation sind. Ziel ist, dass unseren Klient:innen bewusst wird, welche ihrer persönlichen Ziele in welchem Setting (einzeln, Gruppen, Peerzeit) mit der grössten Evidenz und Effizienz angegangen werden können.

Im ersten Quartal 2025 führt die Leiterin reha punkt ergänzend dazu eine Umfrage in der Freizeitgruppe durch. Sie erfragt bei den Klient:innen, die aktuell im Tageszentrum sind, inwiefern sie die Tagesstruktur (Gruppentherapien, Einzeltherapien, Pausen, Mittagessen, Liegepause) unterstützend in Bezug auf ihre persönlichen Rehabilitationsziele wahrnehmen, von welchen Angeboten sie am meisten profitieren und warum. Ebenso soll erfragt werden, was sie aus ihrer Sicht brauchen/wünschen würden. Aus diesem Feedback soll ein teaminternes Learning generiert und allenfalls die Prozesse angepasst werden.

Schwerpunkt 2 2025: Vorbereitung des Austritts (Angehörige)

Die bereits 2023 definierten Massnahmen zur Vorbereitung des Austritts sollen weitergeführt werden:

Mögliche Verlängerungen sollen frühzeitig im Team thematisiert und bereits am 2. Standortgespräch gemeinsam mit den Angehörigen besprochen werden. Es soll an diesem Gespräch informiert und geklärt werden, ob eine Verlängerung indiziert ist oder nicht. Bei Indikation einer Verlängerung soll das Kostengesuch durch die Bezugsperson rechtzeitig eingereicht werden, ergänzt mit den Fachberichten mit klaren Zielen jeder Disziplin.

In den Gesprächen mit den Angehörigen soll durch die Bezugsperson spätestens am 2. Standortgespräch die «Zeit danach» angesprochen werden, damit sie vorbereitet sind und allenfalls auch selbst aktiv werden können bezüglich der längerfristigen Betreuung. Ebenso soll gegenüber Angehörigen die Möglichkeit psychologischer Unterstützung angesprochen und allenfalls empfohlen werden.

Ergänzend dazu sollen die folgenden Massnahmen umgesetzt werden:

Zu den Fragen 3.2, 3.3 und 3.4 «Austritt» soll eine vertiefte Analyse stattfinden, warum diese tiefen Werte entstanden sind und ob sich dazu Massnahmen ableiten lassen.

Die Fragebogen für die Angehörigen sollen bei diesen Punkten ergänzt werden: Wenn die Antwort eine 3 oder tiefer ist, bitten wir die Angehörigen um eine Präzisierung der Rückmeldung mit folgenden Fragen.

3.2 Das Behandlungsteam hat mich gut auf die Zeit nach dem Aufenthalt vorbereitet.

Was hätten Sie sich konkret gewünscht?

3.3 Der Zeitpunkt des Austritts wurde mir frühzeitig mitgeteilt:

Wann wurde mit Ihnen der Zeitpunkt vom Austritt erstmals angesprochen (Anzahl Wochen vor Austritt)?

Wurde dies im Protokoll des Standortgesprächs schriftlich festgehalten? Ja/Nein

Was hätten Sie sich konkret gewünscht?

3.4 Anschlusslösungen für meinen Angehörigen (Therapien, soziale Wochenstruktur, anderes) wurden rechtzeitig geklärt und aufgeleitet.

Wurde das Thema Anschlusslösungen im 2. und im 3. Standortgespräch angesprochen?

War Ihr:e Partner:in offen für Anschlusslösungen?

Was hätten Sie sich gewünscht?

Das Thema «Austrittsvorbereitung» wird zudem in der nächsten interdisziplinären Retraite im März 2025 aufgegriffen. Gemeinsam mit dem Team soll überlegt werden, wie wir diese Werte verbessern können. Ziel ist, dass wir entsprechende Massnahmen definieren und in unseren Prozess integrieren.

Schwerpunkt 3 2025: Sauberkeit der Räumlichkeiten

Vor Beginn des reha punkt werden die Räumlichkeiten von der zuständigen Gruppentherapeutin in Bezug auf die Sauberkeit kontrolliert und allenfalls punktuell verbessert.

Während dem Tag werden die Räumlichkeiten laufend durch die Betreuungsperson auf die Sauberkeit geprüft und allenfalls punktuell verbessert. In der Mittagspause werden die Toiletten durch die Betreuungsperson gereinigt. Die Mitarbeiter:innen Betreuung werden in Bezug auf diese Aufgabe von ihrer Vorgesetzten nochmals konkret eingeführt.

Die Zusammenarbeit mit der Reinigungsfirma wird vierteljährlich evaluiert. Bei nachlassender Qualität wird rasch interveniert.

Das Thema «Sauberkeit» wird an der nächsten interdisziplinären Retraite im März 2025 aufgegriffen. Gemeinsam mit dem Team wird evaluiert, wie dieser Wert langfristig hochgehalten werden kann.

Bern, den 08.01.2025, Bernhard Baumann / Malena Lötscher / Jacqueline Bürki