

Bericht Auswertung der Zufriedenheit von Klient:innen und Angehörigen mit den Leistungen im Tageszentrum für Neurorehabilitation rehapunkt 2023

(Austritts-Zeitraum 01.01.2023 – 31.12.2023)

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 16 Klient:innen beim rehapunkt ausgetreten, wobei 11 in die Befragung einbezogen wurden. Die nicht einbezogenen Klient:innen waren entweder kognitiv/sprachlich nicht in der Lage, den Fragebogen auszufüllen oder sind aus verschiedenen Gründen vorzeitig ausgetreten. Bei 2 von den 11 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 16 ausgetretenen Klient:innen wurden 3 aufgrund der speziellen Austrittssituation (Hospitalisation, frühzeitiger Austritt) nicht in die Befragung einbezogen. Von den restlichen 13 Klient:innen waren 2 aus gesundheitlichen Gründen (kognitiv-sprachlich) 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
11	9	81.8%	87.5%

Rücklauf Angehörige

Anzahl verteilte Fragebogen	Anzahl ausgefüllte Fragebogen	Rücklauf in %	Vorjahreswert
9	8	88.9%	66.6%

Interpretation: Der Rücklauf an ausgefüllten Fragebogen ist hoch, bei den Angehörigen sogar sehr hoch. Dies bedeutet auch, dass sowohl Klient:innen und Angehörige ein grosses Interesse am rehapunkt bekunden, vor allem auch beim Austritt und nicht nur während dem Aufenthalt.

Empfehlung: Keine notwendig.

Massnahmen aus der letztjährigen Befragung

- Das Team auf den raschen Kontakt nach Eintritt zum Hausarzt sensibilisieren und dies auch den Klient:innen kommunizieren.
- Das Team sensibilisieren sich rasch als Bezugsperson vorzustellen und die Zuständigkeiten als Bezugsperson konsequent vor Eintritt vereinbaren.
- Diskrepanzen zwischen den Leitzielen der Klient:innen und den therapeutischen Zielen vermehrt thematisieren.

Allgemeine Interpretation zu den gerechneten Werten

Die Rückgänge in den Durchschnittswerten hat generell auch damit zu tun, dass gegenüber dem Vorjahr weniger Klient:innen ausgetreten sind und somit wenige tiefere oder höhere Bewertungen zu grösseren Schwankungen führen.

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 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.	6	2	1	0	3.56	3.77
1.2 Ich bin vor dem Eintritt in den rehapunkt gut informiert worden.	6	2	1	0	3.56	3.86

Interpretation: Die hohen Werte aus dem Vorjahr konnten in diesem Jahr nicht gehalten werden. Ein Drittel der Klient:innen wurde vor dem Eintritt nicht optimal informiert, respektive hat dies so wahrgenommen. Ebenfalls war die zuständige Person nicht immer eindeutig erkennbar. Die Massnahme aus der letztjährigen Befragung hat hier nicht gegriffen und muss im Folgejahr noch intensiver angestrengt werden.

Ergänzende Erklärungen: In fast allen Fällen kommuniziert die Leitung rehapunkt bei der Anmeldung mit den Angehörigen und nicht mit den Klient:innen selbst, da diese in den meisten Fällen kognitiv nicht in der Lage sind oder sich noch zu stark im Rehabilitationsprozess in der stationären Reha befinden.

Empfehlungen: Informationsvermittlung an Klient:in vor Eintritt bewusst gestalten, allenfalls noch intensivieren.

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.	7	2	0	0	3.78	3.93
2.2 Der Eintritt im rehapunkt ist problemlos verlaufen.	8	1	0	0	3.89	3.86
2.3 Ich bin über den Tagesablauf und das Therapieangebot vom Personal vollständig informiert worden.	5	4	0	0	3.56	4.0
2.4 Ich wurde darüber informiert, dass mein Hausarzt bei medizinisch-rehabilitativen Fragen einbezogen werden kann.	5	2	0	1	3.38	3.62

Interpretation: Die Informationsdichte beim Eintritt in den rehapunkt ist hoch und die Aufnahmefähigkeit der Klient:innen mindestens teilweise eingeschränkt. Bei einigen Klient:innen

war offensichtlich nicht vollkommen klar, was im rehapunkt auf sie zukommt. Der Einbezug des Hausarztes war bereits bei früheren Befragungen auf tiefem Niveau und konnte dank Massnahmen gesteigert werden. Der erneute Rückgang bei Frage 2.4 könnte aufzeigen, dass diese Massnahme nicht mehr konsequent genug umgesetzt wird.

Empfehlungen: Das Team rechtzeitig vor Eintritt der Klient:innen informieren, wer die zuständige Bezugsperson ist. Information durch die Bezugsperson und die Morgen-Gruppenleiterin am Eintrittstag intensivieren. Bezugsperson darauf sensibilisieren, dass sie rasch nach Eintritt Kontakt zum Hausarzt aufnimmt und dies auch der Klient:in kommuniziert. Laufend überprüfen, ob die Informationen verstanden werden.

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.	6	2	1	0	3.56	3.71
3.2 Die Tagesstruktur im rehapunkt mit Gruppentherapien, Einzeltherapien und Pausen war aus meiner Sicht genau richtig.	6	3	0	0	3.67	3.64
3.3 Ich habe mich vom Team rehapunkt gut begleitet gefühlt.	8	1	0	0	3.89	4.0
3.4 Die interdisziplinäre Zusammenarbeit mit meinem Hausarzt/Facharzt/Spitex hat meinen Bedürfnissen entsprochen.	8	1	0	0	3.89	3.75
3.5 Während dem Aufenthalt hatte ich für alle meine Anliegen eine zuständige Ansprechperson.	6	3	0	0	3.67	3.86
3.6 Alle meine Anliegen wurden ernst genommen.	8	1	0	0	3.89	3.93
3.7 Alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen vom rehapunkt sind über meine Behandlung und Betreuung gut informiert gewesen.	7	2	0	0	3.78	3.85
3.8 Über den Stand der Kostengutsprache wurde ich zufriedenstellend informiert.	8	1	0	0	3.89	3.85

Interpretation: Der Aufenthalt im rehapunkt wird etwas weniger hoch bewertet als im Vorjahr. Die Rückgänge in den Durchschnittswerten hat aber auch damit zu tun, dass gegenüber dem Vorjahr weniger Klient:innen ausgetreten sind und somit wenige tiefere oder höhere Bewertungen zu grösseren Schwankungen führen.

Empfehlungen: Die im Rahmen der letztjährigen Auswertung definierte Massnahme konsequent weiter umsetzen: Diskrepanzen zwischen den Leitzielen der Klienten und den therapeutischen Zielen vermehrt thematisieren.

Bereits geplante Massnahmen: Gegen Ende des Jahres 2023 wurde im interdisziplinären Team bereits vermehrt das Thema «interdisziplinäres Rehaziel» thematisiert. Ausserdem werden ab Januar 2024 2 neue Assessments bei allen neuen Klient:innen durchgeführt, welche dazu beitragen sollen die subjektiven Bedürfnisse und Ziele der Klient:innen zu erfassen und mit den Zielen des Therapieteams abzugleichen.

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.	7	1	1	0	3.67	3.92
4.2 Dem rehapunkt Team ist es gelungen eine angenehme Atmosphäre in der Gruppe zu schaffen.	6	3	0	0	3.67	3.83
4.3 Die Pünktlichkeit des Behandlungsteams hat meinen Vorstellungen entsprochen.	8	1	0	0	3.89	3.85
4.4 Die Einrichtung im Tageszentrum ist wohnlich.	8	1	0	0	3.89	3.85
4.5 Das gemeinsame Essen am grossen Tisch hat mir gefallen.	7	1	1	0	3.67	3.75
4.6 Die Räumlichkeiten (beispielsweise Bad, Toilette,...) waren stets sauber.	9	0	0	0	4.0	3.92

Interpretation: Die Umfragewerte sind durchwegs hoch, auch wenn nicht mehr in allen Fragen auf dem Niveau des Vorjahres. Die Abweichungen haben auch mit der geringeren Anzahl an ausgewerteten Fragebogen zu tun und liegen im Streubereich.

Empfehlungen: Falls Misstimmungen von gewissen Klient:innen wahrgenommen werden, das Team weiterhin darauf sensibilisieren, Probleme offen anzusprechen und mit der betreffenden Person zu klären. Allenfalls auch die Leitung miteinbeziehen.

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	9
5.1b) zu kurz					3	1
5.1c) zu lang					0	1
5.2 Das Behandlungsteam hat mich gut auf die Zeit nach dem Aufenthalt vorbereitet.	7	2	0	0	3.78	3.67
5.3 Der Zeitpunkt des geplanten Austritts wurde frühzeitig mit mir besprochen.	7	2	0	0	3.78	4.0
5.4 Anschlusslösungen (Therapien, soziale Wochenstruktur, anderes) wurden rechtzeitig geklärt und aufgeleitet.	7	2	0	0	3.78	3.85

Interpretation: Für ein Drittel der Klient:innen war der Aufenthalt im rehapunkt zu kurz. Dies wurde bereits bei früheren Auswertungen festgestellt. Aus der Sicht rehapunkt wäre bei einigen Klient:innen ein Verlängerung der Aufenthaltsdauer durchaus angezeigt, jedoch sind oft die Krankenkassen oder Unfallversicherungen die limitierende Kraft. Bei den Bewertungen gibt es keine Ausreisser nach unten. Grundsätzlich sind die Klient:innen zufrieden oder sehr zufrieden mit dem Erreichten.

Empfehlungen: Eventuelle Verlängerung rechtzeitig im Team besprechen und bereits am 2. Standortgespräch gemeinsam mit Angehörigen ansprechen, warum eine Verlängerung indiziert ist oder nicht. Bei Indikation einer Verlängerung, Kostengesuch rechtzeitig einreichen mit klaren Zielen in den Fachberichten.

Idee: Eine Übersichtsliste mit allen Klient:innen erstellen und zu Beginn von jedem Rapport auflegen und kurz besprechen.

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.	7	2	0	0	3.78	3.86
6.2a Ich konnte im rehapunkt an meinen persönlichen Zielen arbeiten.	7	2	0	0	3.78	3.86
6.2b Ich konnte meine persönlichen Ziele erreichen.	7	2	0	0	3.78	3.93
6.2c Ich bin bei Austritt vom rehapunkt zufrieden mit der Erreichung dieser Ziele.	5	4	0	0	3.56	3.46
6.3 Der Aufenthalt im rehapunkt hat mir geholfen, mich in meiner neuen/aktuellen Lebenssituation besser zurecht zu finden.	5	3	1	0	3.44	3.50
6.4 Jederzeit würde ich wieder in den rehapunkt kommen.	8	0	1	0	3.78	3.57

Interpretation: Der Gesamteindruck ist nach wie vor auf hohem Niveau. Von 9 Klient:innen würden 8 jederzeit wieder den Aufenthalt bei rehapunkt wählen. Dies zeigt auf, dass sowohl das Team positiv wahrgenommen wird, aber auch das angebotene Programm zielführend ist und die Klient:innen dies erkennen.

Empfehlungen: Keine. Zwei neue Assessments sind für das Jahr 2024 bereits vorgesehen, welche diesen Punkt positiv beeinflussen können.

Freitextantworten: Was ist mir besonders positiv aufgefallen

- Die Einzeltherapien sind gut gewesen
- Es ist schön zu sehen, wie alle gemeinsam zusammenarbeiten. Finde alles im Allgemeinen sehr gut.
- Das leckere Essen. Es wurde Rücksicht auf die Sprache genommen.
- Ich habe mich in allen Belangen stets wohlgefühlt.
- Ich bin sehr dankbar für das Team und die Therapien
- Personal und Einzeltherapien
- Temperatur im Sommer (Klimaanlage)

Freitextantworten: Was halte ich für verbesserungswürdig

- Fehler nicht vor Gruppe ansprechen

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	0	0	0	4.00	3.80
1.2 Ich bin vor dem Eintritt im rehapunkt gut informiert worden.	7	1	0	0	3.88	3.90
1.3 Mir wurde der Stand der Kostengutsprache rechtzeitig mitgeteilt.	6	1	0	0	3.86	3.80

Interpretation: Die Werte sind alle sehr gut. Im Gegensatz zu den Klient:innen war die Informationsvermittlung und Informationsaufnahme problemlos.

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	0	0	0	4.00	3.70
2.2 Ich habe mich vom Team rehapunkt gut begleitet gefühlt.	6	2	0	0	3.75	3.80
2.3 Alle meine Anliegen wurden ernst genommen.	6	2	0	0	3.75	3.90

Empfehlungen: Team sensibilisieren, dass sie bei jedem Standortgespräch nachfragen sollen, ob die Angehörigen mit der Begleitung zufrieden sind oder ob es Anpassungen benötigt.

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					6	8
3.1b) war zu kurz					2	1
3.1c) war zu lang					0	0
3.2 Das Behandlungsteam hat mich auch auf die Zeit nach dem Aufenthalt vorbereitet.	6	1	1	0	3.63	3.78
3.3 Der Zeitpunkt des Austrittes wurde mir frühzeitig mitgeteilt.	8	0	0	0	4.0	3.78
3.4 Anschlusslösungen für meinen Angehörigen (Therapien, soziale Wochenstruktur, anderes) wurden rechtzeitig geklärt und aufgeleistet.	6	1	1	0	3.63	3.80

Interpretation: siehe auch unter Kapitel «Gesamteindruck».

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.	7	1	0	0	3.88	3.80
4.2 Wenn ich an das gesamte Personal denke: Ich bin von allen immer freundlich behandelt worden.	8	0	0	0	4.0	3.89

Frage	Trifft sehr zu 4	Trifft eher zu 3	Trifft weniger zu 2	Trifft nicht zu 1	Wertung im Durchschnitt	Vorjahreswert
4.3 Der Aufenthalt meines Angehörigen im rehapunkt hat mir geholfen, mit unserer neuen Lebenssituation besser zurecht zu kommen.	5	1	1	1	3.25	3.50
4.4 Jederzeit würde ich den rehapunkt weiterempfehlen.	8	0	0	0	4.0	3.90
4.5 Mein Angehöriger hat sich im rehapunkt wohl gefühlt.	7	1	0	0	3.88	3.70

Interpretation: Während dem Aufenthalt der Klient:innen sind die Angehörigen teilweise entlastet von der Betreuung. Entsprechend kann beim Austritt eine Lücke entstehen, insbesondere wenn es keine Anschlusslösung gibt. Dies kann Angehörige auch unvorbereitet treffen.

Leitung rehapunkt: Die «Zeit danach» wird von der Bezugsperson und dem Team jeweils frühzeitig an den Standortgesprächen angesprochen und mögliche Anschlusslösungen werden thematisiert. Unsere Erfahrung zeigt, dass einige Angehörige zu diesem Zeitpunkt davon ausgehen, dass sie die Situation allein bewältigen können/wollen und keine weitere Hilfe wünschen nach Austritt, respektive eine konkrete Anschlusslösung. Erst nach Austritt rehapunkt wird ihnen die Trageweite bewusst.

Empfehlungen: Bei den Gesprächen mit den Angehörigen bereits frühzeitig die «Zeit danach» ansprechen, damit sie vorbereitet sind und allenfalls auch selber aktiv werden können bezüglich der längerfristigen Betreuung. Allenfalls Erfahrungen mit anderen Klient:innen/Angehörigen einbringen. Angehörigen gegenüber die Möglichkeit psychologischer Unterstützung ansprechen und empfehlen.

Freitextantworten: Was ist mir besonders positiv aufgefallen

- Das familiäre Verhältnis ist in Ordnung
- Ich möchte mich bei allen Mitarbeitenden für die professionelle, umfassende, liebevolle und freundliche Behandlung und Versorgung bedanken.
- Die tolle und liebevolle Betreuung von dem ganzen Team an meinen Mann. Dank dem vielseitigen Therapieprogramm und der Tagesstruktur erzielte mein Mann grosse Fortschritte! Danke an das ganze Team!
- Das Eingehen auf die Defizite des Klienten aufgrund des Inputs der Angehörigen.
- Sehr gute freundliche Begleitung durch Mitarbeiterinnen

Freitextantworten: Was halte ich für verbesserungswürdig

- Nichts! Machen Sie weiter so! Ich bin Ihnen allen sehr, sehr dankbar, dass es einen solchen Ort für Menschen mit einer Hirnverletzung gibt. Im Kanton Bern gibt es leider viel zu wenige Angebote. Für mich als Angehörige war es eine enorme Entlastung gewesen! Danke!
- Wir hatten etwas Mühe mit dem "gesieze". Bei anderen Reha wird oft mit Du angesprochen. Dies ist hier etwas steifer.

Schlussfolgerungen und Zusammenfassung der geplanten Massnahmen

Von den insgesamt 371 erhaltenen Einzelbewertungen fallen

- 295 bzw. 79,5% (Vorjahr 83,9%) auf «Trifft voll zu»
- 64 bzw. 17,3% (Vorjahr 12,9%) auf «Trifft eher zu»
- 10 bzw. 2,7% (Vorjahr 2,9%) auf «Trifft weniger zu»
- 2 bzw. 0,5% (Vorjahr 0,3%) auf «Trifft nicht zu»

Basierend auf den Rückmeldungen der Klient:innen und Angehörigen, planen wir im 2024 die folgenden Massnahmen umzusetzen:

Klient:innen

Schwerpunkt 1 2024: Eintrittsphase

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 rehapunkt 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

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.

Angehörige

Schwerpunkt 3 2024: Vorbereitung auf Austritt

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.

Bern, den 26.01.2024, Bernhard Baumann / Malena Löttscher / Jacqueline Bürki