



**RHNe**

**Réseau  
Hospitalier  
Neuchâtelois**

# **Je besser wir Sie verstehen, desto besser können wir Sie behandeln/ Ihre Meinung zählt**

ANQ Day – 29.01.2026

---

Wirth Corinne, klinische Krankenschwester

Montavon Isabelle, Qualitätskoordinatorin

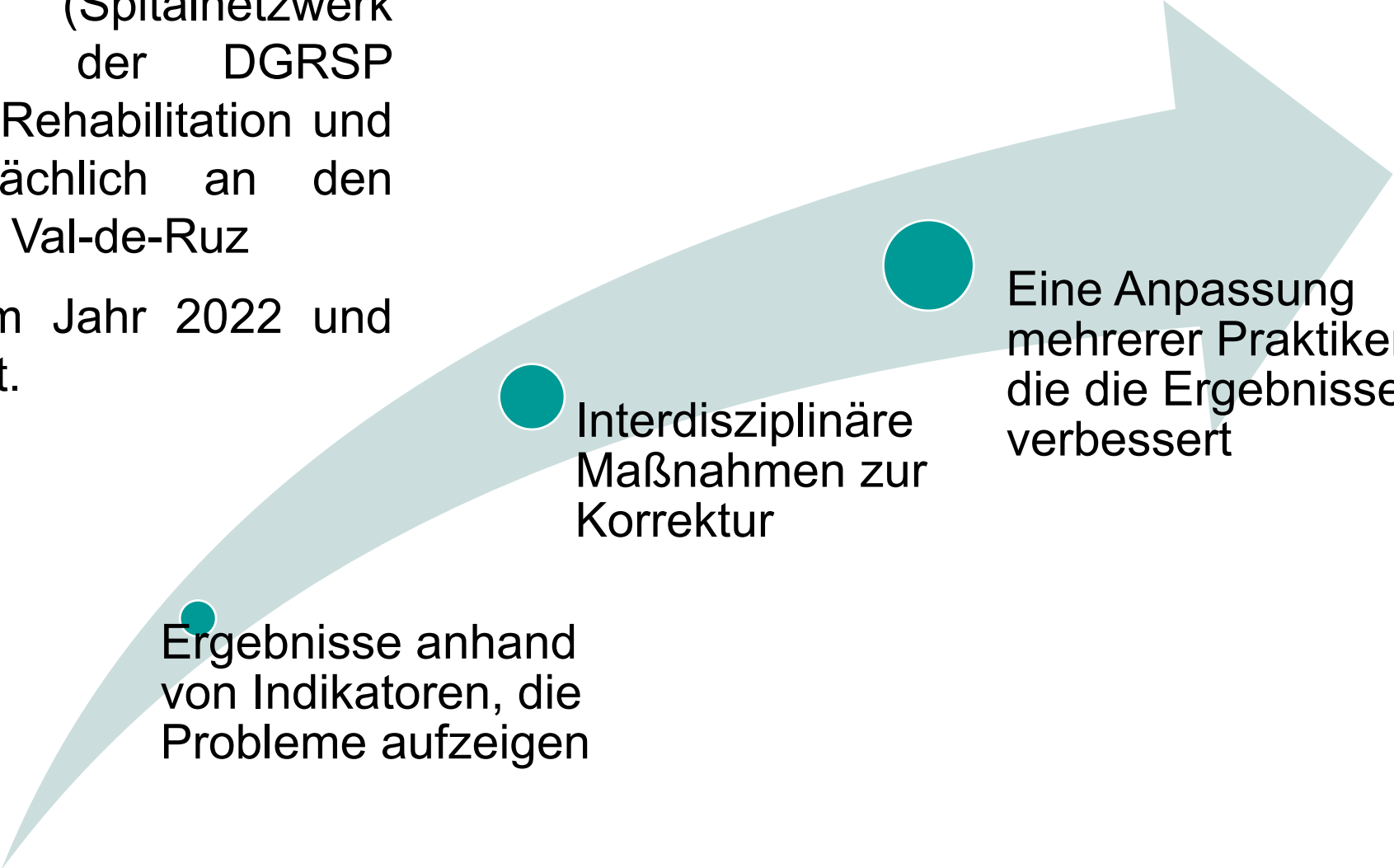
Frédéric Guibelin, leitender Mitarbeiter  
Rehabilitation

# Worum geht es?

## Ein Prozess zur Qualitätsverbesserung

Hintergrund: RHNe (Spitalnetzwerk Neuenburg) innerhalb der DGRSP (Abteilung für Geriatrie, Rehabilitation und Palliativpflege), hauptsächlich an den Standorten Le Locle und Val-de-Ruz

Der Prozess begann im Jahr 2022 und wird bis heute fortgesetzt.



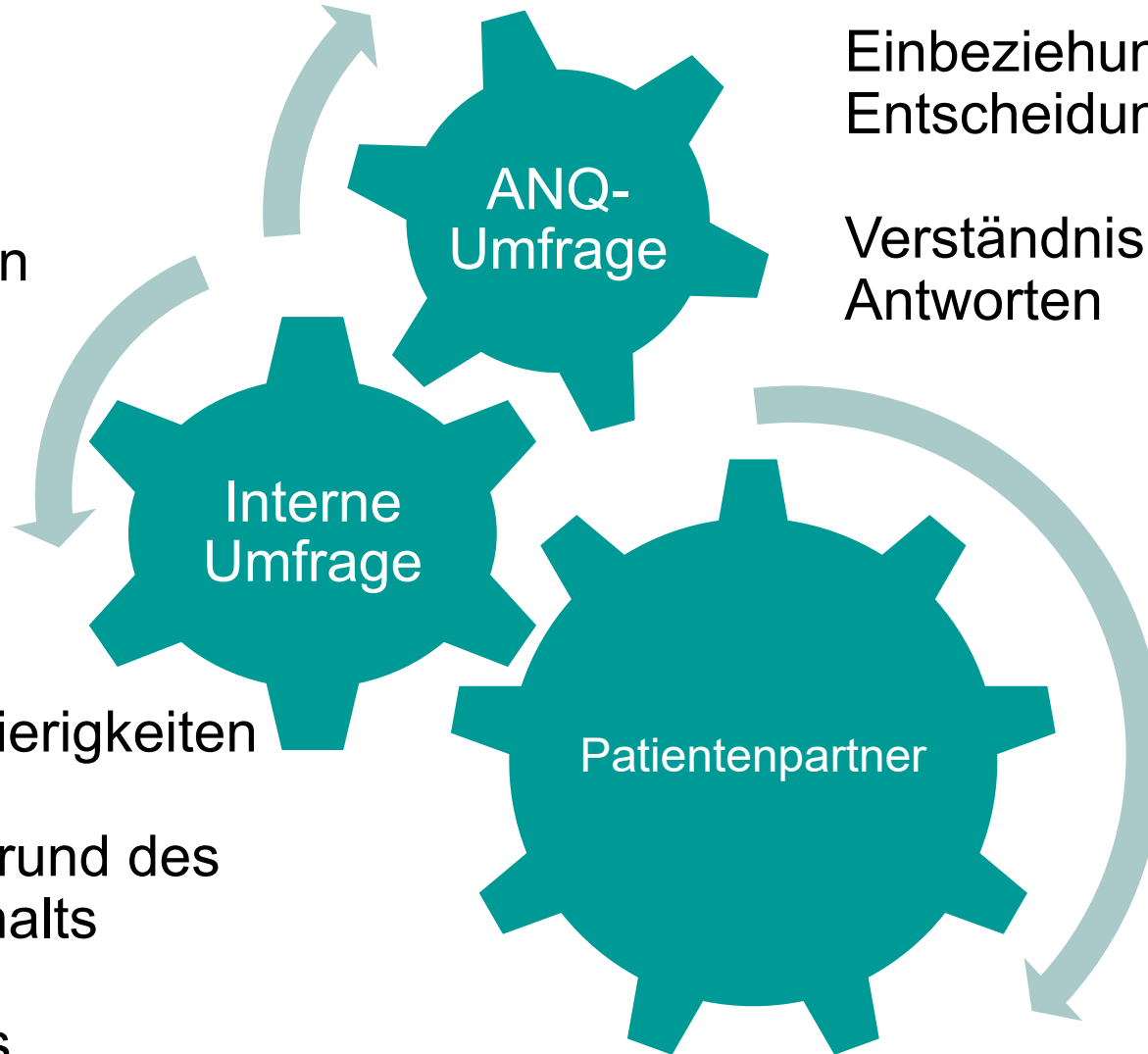
Ergebnisse anhand von Indikatoren, die Probleme aufzeigen

Interdisziplinäre Maßnahmen zur Korrektur

Eine Anpassung mehrerer Praktiken, die die Ergebnisse verbessert

# Informationsquellen

Anruf bei 30 Patienten  
pro Monat, 19 Fragen



Qualität der Behandlung

Einbeziehung des Patienten in  
Entscheidungen

Verständnis der gegebenen  
Antworten

Kommunikationsschwierigkeiten

Verständnis für den Grund des  
Rehabilitationsaufenthalts

Ablauf des Aufenthalts

Planung der Entlassung

Erstellen Sie eine Zeitleiste mit den wichtigsten Meilensteinen des Vorhabens.

2022: ANQ +  
interne  
Telefon-  
umfrage

Vergleich der  
Ergebnisse  
=>  
Verbesserung  
smöglich-  
keiten

2023: Einrichtung  
einer  
berufsübergreifen  
den Arbeitsgruppe

Hinterfragte  
Prozesse:  
Überweisung  
und Aufnahme  
in die Abteilung /  
Qualität der  
Betreuung

2024:  
Entwicklung  
von  
Instrumenten –  
Testphase –  
Einführung

Unterstützung durch die Geschäftsleitung  
Einbeziehung der Patienten gemäß dem Prozess (Anruf bei Patientenpartnern, Konsultation zur  
Informationsübermittlung, Test neuer Instrumente, Fragebogen für entlassene Patienten, Video-Arztbesuch)

# Prozess aus Sicht des Patienten

K  
O  
M  
M  
U  
N  
I  
K  
A  
T  
I  
O  
N

## Vor der Rehabilitation

- Informationen zur Überweisung
- Zeitpunkt der Information
- Inhalt der Information

## Rehabilitationsaufenthalt

- Empfang
- Ziele des Aufenthalts
- Ablauf des Aufenthalts (Therapieplan, zielgerichtete Arbeit mit dem Patienten)

## Nach der Rehabilitation

- Organisation der Unterstützung und Nachsorge nach dem Rehabilitationsaufenthalt

# Wie sind die Rückmeldungen und Erfahrungen der Patienten?

Ich weiß nicht, was ich habe, deshalb haben sie mich in die Rehabilitation überwiesen.

Der Arzt erklärt Ihnen nichts und spricht nicht darüber, was er tut.

Als ich ankam, war niemand da, um mich zu empfangen, und ich war allein in meinem Zimmer.

Meine Schmerzen werden nicht berücksichtigt.

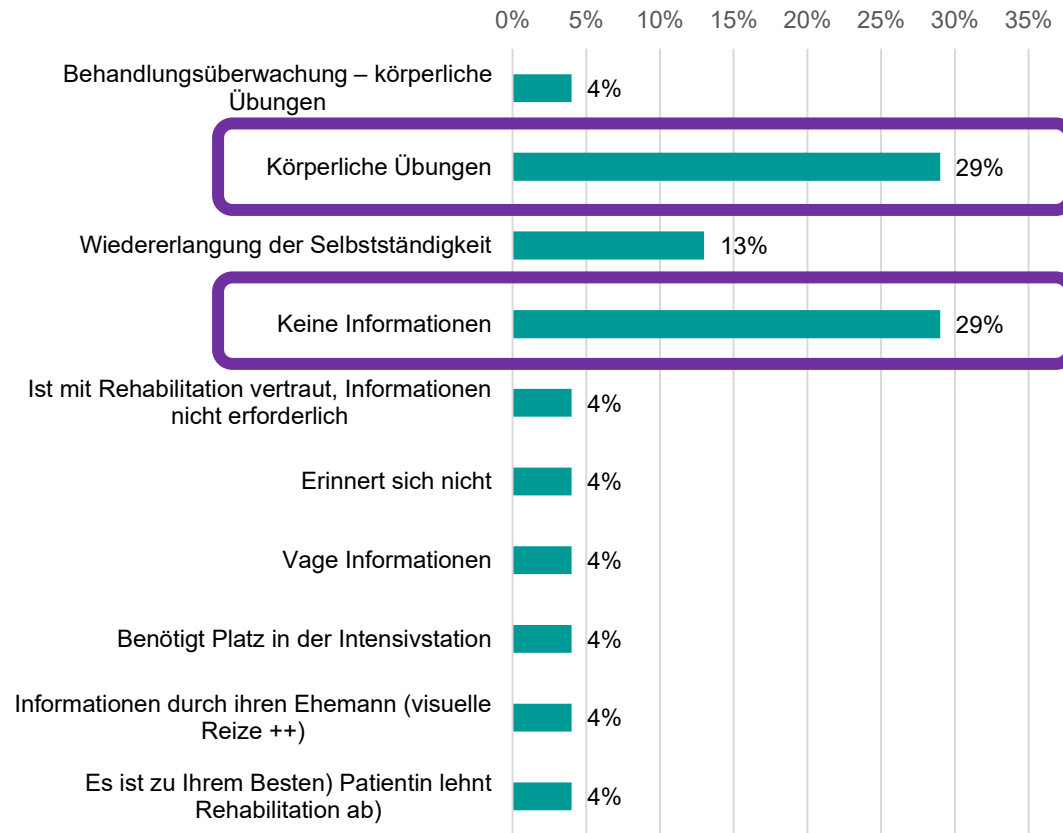
Ich bin mir nicht sicher, warum ich hier bin, es wurde mir keine Erklärung gegeben.

In der Rehabilitation wird mir bei der Körperpflege nicht mehr geholfen.

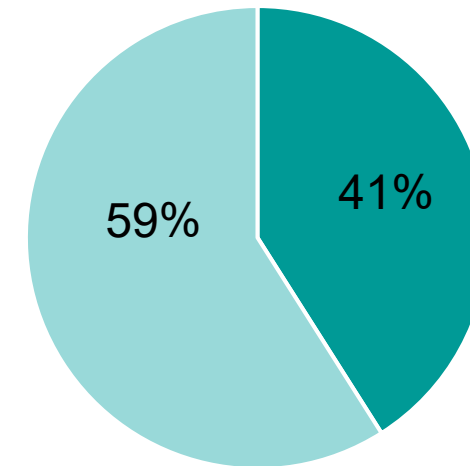
Der Arzt sprach mit mir, aber ich habe nicht verstanden, was er mir sagte.

# Umfrage zur Art der Informationen, die dem Patienten vor dem Rehabilitationsaufenthalt gegeben werden

Informationen zum stationären Aufenthalt in der Rehabilitation



Haben Sie eine Informationsbroschüre erhalten?

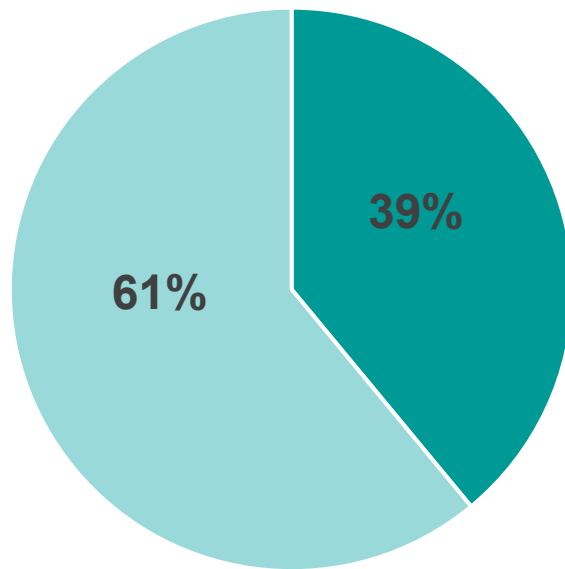


■ Nein ■ Ja

88 % der Informationsbroschüren werden den Patienten ohne weitere Erläuterungen ausgehändigt.

# Untersuchung zur Art der Informationen, die dem Patienten zu Beginn seines Rehabilitationsaufenthalts gegeben werden

Da Sie nun in der Rehabilitation angekommen sind, benötigen Sie weitere Informationen zu Ihrem Aufenthalt?



■ Nein ■ Ja

Fragen	Ja	Nein
Organisation der Abteilung	73%	27%
Die Etappen Ihres Rehabilitationsprozesses	53%	47%

# Verbesserungsziele

## Zwei Hauptziele

- Allgemeine Verbesserung der Qualität der Kommunikation mit dem Patienten, insbesondere mit älteren Patienten
- Verbesserung des Informationsflusses für den Patienten von den überweisenden Stellen (Akutversorgung) bis zum Ende seines Rehabilitationsaufenthalts

# Warum diese Ziele?

## Zusammenfassung unserer Analyse und Präzisierung der Arbeitsschwerpunkte

### Weitergabe von Informationen vor der Überstellung

- Einbeziehung des Fallmanagers
- Besuche von Rehabilitationszentren durch externe Partner und RHNe

### Verständnis für die Gründe des Rehabilitationsaufenthalts

- Poster zum Rehabilitationsverlauf – Durchgangsorte
- Broschüre zur Begrüßung DGSRP
- Neuorganisation und Konsolidierung des Aufnahmeprozesses

### Einbeziehung des Patienten in seine Ziele für den Aufenthalt

- Wöchentliche Ziele
- Therapieplan
- Individuelle Anschlagtafel im Zimmer

### Schwierigkeiten der Patienten, die von den Fachkräften übermittelten Informationen zu verstehen

- Kommunikationstraining
- Flyer zu bewährten Praktiken in der Kommunikation mit älteren Menschen

## Les étapes de votre parcours de réadaptation



### 1. Votre accueil

Vous faites connaissance avec votre équipe de réadaptation.



### 2. Votre projet

Nous nous accordons sur l'objectif de votre séjour.



### 3. Votre évolution

Chaque semaine nous apprécions votre progression.



### 4. Préparation de votre sortie

Une semaine avant, nous prévoyons la fin de votre séjour et déterminons le soutien nécessaire.



### 5. La veille de votre sortie

Les documents de sortie vous sont remis et nous veillons à ce que tout soit prêt.



### 6. Votre sortie

Nous vous accompagnons dans les préparatifs et vous souhaitons une bonne continuation.

# Flyer zur Kommunikation mit älteren Menschen

## Troubles neurocognitifs (TNC)

- Le respect des principes généraux reste de mise.
- Soigner l'entrée en contact: une personne avec TNC réagira fortement à la manière dont elle est abordée.
- Favoriser le sourire : première expression qui se reconnaît tout au long de la vie.
- Utiliser une tonalité de voix calme, autoriser les instants de pause afin de permettre la compréhension.
- Utiliser des phrases courtes et simples et éviter la négation.
- Éviter de mettre la personne en échec (ex. mettre en évidence ses oublis).

## Troubles neurologiques

- Si existants, se référer aux consignes spécifiques des thérapeutes spécialistes, liées à la pathologie du-de la patient-e.

Si le-la patient-e est de langue étrangère, se référer à la procédure pour faire appel à un-e traducteur-trice interne au RHNe.

### Procédure interne:

<https://osmose.sne.ne.ch/enov/view/7588124/Traduction%20interne%20RHNe.pdf?datasource=ged>

### Procédure externe:

[https://osmose.sne.ne.ch/enov/view/10291807/Proc%C3%A9dure%20traduction%20externe\\_RHNE.pdf?datasource=ged](https://osmose.sne.ne.ch/enov/view/10291807/Proc%C3%A9dure%20traduction%20externe_RHNE.pdf?datasource=ged)

### Références

- Boltz, M., Capezuti, L., Fulmer, T. T., & Zwicker, D. (Eds.). (2020). Evidence-based geriatric nursing protocols for best practice (Sixth edition). Springer Publishing Company.
- Institut gineSt-Marescotti. (n.d.). La Méthodologie des soins GineSt-Marescotti. igm-suisse.ch
- Voyer, P. (2020). Soins infirmiers aux aînés en pertes d'autonomie (3e édition).
- Becker, S. (2020). Alzheimer et autres formes de démence: insuffler un élan positif au quotidien: guide pratique à l'usage des proches. RMS éditions; Berne: Alzheimer Suisse.
- Organisation mondiale de la santé (OMS). (2024). Vieillesse et l'âgeisme. <https://www.who.int/fr/news-room/questions-and-answers/item/ageing-ageism>



RHNe

Réseau  
Hospitalier  
Neuchâtelois

Communiquer avec  
des personnes âgées hospitalisées

Recommandations de bonnes pratiques

Ce livret a pour but de vous donner des pistes pour améliorer votre communication avec la personne âgée. Elle vous permettra également d'éviter les stéréotypes, préjugés et discrimination liés à l'âge (âgeisme).

# Broschüre zur Rehabilitation



# Individuelles Patientenanzeigergerät im Zimmer

RHNe Rehabilitation Hospital

## Bienvenue en Réadaptation au Locle

🔭

### Votre agenda

📅

### Votre évolution

🤝

#### Votre accueil

↩️

#### Votre sortie

⚠️

### Points d'attention

#### Les étapes de votre parcours de réadaptation



- 🤝

**1. Votre accueil**  
Nous sommes accueillis par votre équipe de réadaptation.
- 🔭

**2. Votre projet**  
Nous nous accordons sur l'objectif de votre séjour.
- 📅

**3. Votre évolution**  
Chaque semaine nous apprécions votre progression.
- 🚪

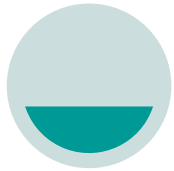
**4. Préparation de votre sortie**  
Une semaine avant, nous prévoyons la fin de votre séjour et préparons le matériel nécessaire.
- 🧳

**5. La veille de votre sortie**  
Les documents de sortie vous sont remis et nous vérifions à ce que tout soit prêt.
- ↩️

**6. Votre sortie**  
Nous vous accompagnons dans les préparatifs et vous souhaitons une bonne continuation.

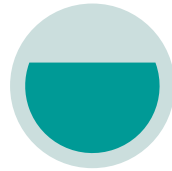
Toute l'équipe de Réadaptation vous encourage et vous souhaite un bon séjour.

# Einige Ergebnisse



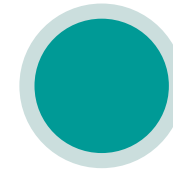
## Interne Untersuchung

Fortschritte bei  
den Ergebnissen



## ANQ-Umfrage 2024

Fortschritte mit  
Ergebnissen, die  
bei vier Fragen  
über dem  
nationalen  
Durchschnitt  
liegen



## Patientenbe- fragungen

Positive  
Rückmeldungen,  
insbesondere zu  
den  
personalisierten  
Kommunikations-  
mitteln in ihrem  
persönlichen  
Bereich

# Allgemeine Empfehlungen

## Den Patienten mehr Gewicht verleihen

Einbeziehung und Konsultation der Patienten und Teams in jeder Phase

Berücksichtigung der tatsächlichen Bedürfnisse der Patienten für eine bessere Akzeptanz

Test unter Einbeziehung der Patienten (Schriftgröße)

Die kollektive Intelligenz unter Einbeziehung der Patienten bringt einen echten Mehrwert.

## Reaktionsfähigkeit der Fachkräfte auf Rückmeldungen zu den Indikatoren

Einbeziehung der Qualitätsabteilung, die eine interdisziplinäre Arbeitsgruppe zusammenführt

Interdisziplinäre und einvernehmliche Ausarbeitung von Verbesserungsmaßnahmen

Die Einbindung der Praxis ermöglicht die Aneignung der Verbesserungsmaßnahmen und spiegelt sich in den Ergebnissen der nationalen Maßnahme wider

Umsetzung der Verbesserungsmaßnahmen innerhalb eines angemessenen Zeitraums und in der gesamten Abteilung

# Perspektiven Swiss PREMs

