



Kanton Zürich
Statistisches Amt

Personalfragung in Institutionen für Menschen mit Behinderung

BENCHMARKINGBERICHT

Juli 2019



Beteiligte Institutionen

Altra Schaffhausen	ssb Tifers/Schmitten
AWZ Kleindöttingen	St. Gallischer Hilfsverein (SGHV)
Behindertenwohnheim Höfli Wangen	St. Josef-Stiftung
diheiplus	Stiftung Adulta
Eingliederungsstätte Baselland ESB	Stiftung azb
EPI WohnWerk	Stiftung Ilgenhalde
Gesellschaft für Arbeit und Wohnen (GAW)	Stiftung Ilgenpark
Heilsarmee Obstgarten	Stiftung Ilgenmoos
Humanitas Stiftung	Stiftung MBF
IGSP Interessengemeinschaft für Sozialpsychiatrie	Stiftung Rheinleben
Integra, Stiftung für Behinderte im Freiamt	Stiftung Schloss Biberstein
Johanneum	Stiftung Töpferhaus Aarau
OVWB	Stiftung Wagerenhof
OVWB-Workaut	Verein Wohnzentrum Frankental
Phönix Uri	VESO
Pigna	Wohn- und Bürozentrum für Körperbehinderte (WBZ)
Plankis	Wohnheim Tilia
Quellenhof-Stiftung	zuwebe
Rhyboot	

Impressum

Kanton Zürich
Direktion der Justiz und des Innern
Statistisches Amt
Schöntalstrasse 5
8090 Zürich

Projektleitung: Nora Wight
E-Mail: nora.wight@statistik.ji.zh.ch
Telefon: 043 259 75 24

Management Summary

Das Statistische Amt führt seit 2006 Personalbefragungen in Institutionen für Menschen mit Behinderung durch. 2019 haben sich 37 Institutionen mit insgesamt über 5'500 Mitarbeitenden an der Personalbefragung beteiligt. Von diesen 37 Institutionen betreuen 25 Organisationen Menschen mit geistigen oder mehrfachen Behinderungen. Zehn Betriebe betreuen hauptsächlich psychisch behinderte Menschen und zwei Institutionen arbeiten mit körperlich behinderten Menschen. Die Betriebe unterscheiden sich auch stark in ihrer Grösse. Am Benchmarking 2019 sind Betriebe dabei, in denen 16 Personen arbeiten und solche mit über 500 Mitarbeitenden. Aus diesen Gründen sind die Rahmenbedingungen für die Benchmarking-Teilnehmenden sehr unterschiedlich. Dies kann einen nicht zu unterschätzenden Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit haben.

Ziel der vorliegenden Studie ist es erstens, die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeitenden in jeder teilnehmenden Organisation zu messen. So können Institutionen feststellen, wo Handlungsbedarf besteht und sie können in diesen Bereichen Massnahmen prüfen.

Das Benchmarking ermöglicht es den Betrieben zweitens, durch den Vergleich mit anderen Einheiten zu lernen. Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden unterscheidet sich einerseits zwischen verschiedenen Betrieben. Andererseits variiert die Zufriedenheit auch innerhalb der Unternehmung zwischen verschiedenen Einheiten. Diejenigen Institutionen oder Abteilungen, die in einem Bereich unterdurchschnittlich bewertet wurden, können von denjenigen Institutionen oder Abteilungen, die in demselben Bereich gut beurteilt wurden, lernen. Dieses gegenseitige Lernen wird durch die Teilnahme am Benchmarking ermöglicht und bietet so einen grossen Mehrwert gegenüber Untersuchungen zur Arbeitszufriedenheit, die nur in einer Institution durchgeführt werden.

Im vorliegenden Benchmarking-Bericht werden alle zusammenfassenden Fragen und die Check-up-Fragen ausgewertet. Durch diese Fragen sind die wichtigsten Aspekte der Arbeitszufriedenheit abgedeckt und die Institutionen erhalten einen guten Einblick in die allgemeine Arbeitszufriedenheit der Belegschaft.

Die Gesamtzufriedenheit mit der eigenen Arbeit ist bei vielen Mitarbeitenden in den untersuchten Institutionen hoch. Sehr zufrieden sind die befragten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der Sicherheit an ihrem Arbeitsplatz. Und positiv beurteilt werden auch der Arbeitsinhalt, die Dienstleistungen, die Vorgesetzten, die Professionalität und das Arbeitsklima. Dies sind sehr erfreuliche Resultate und sie zeigen, dass in den teilnehmenden Institutionen bereits jetzt sehr vieles richtig gemacht wird.

Mit der Personalentwicklung und mit der Information und Kommunikation sind die Mitarbeitenden in der Mehrheit der Institutionen nicht zufrieden. Da diese Aspekte aber sehr wichtig sind für die Arbeitszufriedenheit, besteht hier der grösste Handlungsbedarf. Auch die Feedbackkultur kann in allen Betrieben verbessert werden. Die Befragten sind in der überwiegenden Mehrheit der Meinung, dass sich die Vorgesetzten selten die Zeit nehmen, Rückmeldungen zur Arbeitsleistung der Mitarbeitenden zu geben. Auch die Anerkennung guter Leistungen wird insgesamt nur als genügend beurteilt. Diesem Punkt sollten die Institutionen ebenfalls mehr Aufmerksamkeit schenken, beeinflusst doch die Wertschätzung durch Teamkollegen, Kolleginnen und Vorgesetzte die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeitenden stark.

Die vorliegende Analyse zeigt auch, dass die Arbeitszufriedenheit insgesamt in den einzelnen Institutionen recht unterschiedlich ausfällt. Stark variiert auch die Zufriedenheit mit den einzelnen Arbeitsaspekten. Es gibt Institutionen, die in den meisten Bereichen überdurchschnittlich gut bewertet werden, aber es gibt auch Institutionen, die in einzelnen Aspekten sehr gute Beurteilungen erhalten und in anderen ungenügend bewertet werden. Diejenigen Institutionen, die in einer Mehrheit der Aspekte unterdurchschnittlich abschneiden, sollten in einem ersten Schritt in den für die Mitarbeitenden besonders zentralen Bereichen (Anerkennung guter Leistungen, Zusammenarbeit, nötige Unterstützung Vorgesetzter, transparente Kommunikationspolitik, Personalentwicklung) Verbesserungsmassnahmen prüfen.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	7
2	Datengrundlage und Methodik	8
2.1	Grundgesamtheit	8
2.2	Zusammensetzung der Benchmarking-Partner	8
2.3	Befragungsmodus und Befragungszeitraum	10
2.4	Fragebogen	11
2.5	Bewertungsgrundlage Excellence-Wert	11
2.6	Darstellung und Klassifikation der Resultate	12
2.7	Vergleich zwischen Institutionen	12
2.8	Rücklauf	13
3	Ergebnisse: Gesamtüberblick	16
4	Gruppenvergleiche der Institutionen	20
4.1	Die Grösse der Institution beeinflusst die Arbeitszufriedenheit	20
4.2	Behinderung der betreuten Personen beeinflusst die Arbeitszufriedenheit	24
5	Benchmarking-Vergleich	27
5.1	Gesamtzufriedenheit und Wiederbewerbungsbereitschaft	27
5.1.1	Gesamtzufriedenheit mit der eigenen Arbeitssituation	27
5.1.2	Bereitschaft, sich nochmals für die eigene Stelle zu bewerben	29
5.2	Zufriedenheit mit weiteren Arbeitsaspekten	31
5.2.1	Arbeitsplatz und Arbeitsmittel	31
5.2.2	Arbeitsorganisation	33
5.2.3	Arbeitsinhalt	35
5.2.4	Arbeitsbedingungen	37
5.2.5	Arbeitsklima	39
5.2.6	Professionalität der Abteilung	41
5.2.7	Personalentwicklung	43
5.2.8	Information und Kommunikation	45
5.2.9	Direkte Vorgesetzte / direkter Vorgesetzter	47
5.2.10	Geschäftsleitung	49
5.2.11	Sicherheit am Arbeitsplatz	51
5.2.12	Interne Dienstleistungen	53
5.2.13	Qualitätsmanagementsystem	55
5.2.14	Gesundheitszustand	57
5.3	Check-up-Fragen	59
5.3.1	Kenntnis Ziele und Anforderungen	59
5.3.2	Regelmässige Besprechung der Arbeit	61
5.3.3	Optimaler Einsatz der Fähigkeiten	63
5.3.4	Aktiver Beitrag zur Verbesserung möglich	65
5.3.5	Anerkennung guter Leistungen	67
5.3.6	Gute Zusammenarbeit im Arbeitsbereich	69
5.3.7	Unterstützung einholen, wenn nötig	71
5.3.8	Positive Herausforderung	73
5.3.9	Sinnvolle Arbeit	75
	Anhang	77
I	Fragebogen	77

1 Einleitung

Zweck der Personalbefragung

Eine Personalbefragung gibt Auskunft darüber, wie Mitarbeitende ihre Arbeitssituation wahrnehmen und beurteilen. Somit kann sie als Erfolgskontrolle für bereits durchgeführte betriebliche Massnahmen dienen. Oder die Personalbefragung bietet die Grundlage für die Planung von entsprechenden Verbesserungsmassnahmen, indem sie Handlungsbedarf aufzeigt.

Inhalt der Personalbefragung

Mit der Personalbefragung wird die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeitenden in unterschiedlichen Bereichen gemessen. Die Arbeitszufriedenheit kann als Einstellung des Mitarbeitenden gegenüber seiner Arbeit insgesamt oder gegenüber einzelnen Aspekten der Arbeit definiert werden. Zu diesen Aspekten zählen der Arbeitsinhalt, das Arbeitsklima, der oder die Vorgesetzte, die Arbeitsbedingungen etc.¹ Diese Faktoren sind von den subjektiven Vorstellungen der Akteure abhängig. Dabei spielt das individuelle Anspruchsniveau, das durch Merkmale der Person und durch die Situation beeinflusst wird, eine wichtige Rolle.² Der Indikator «Arbeitszufriedenheit» ist somit relativ. Deshalb sind Vergleichswerte wichtig.

Mehrwert des Benchmarkings

Weil die Arbeitszufriedenheit ein relativer Indikator ist und ohne Vergleichswerte wenig Informationsgewinn bietet, ist es äusserst sinnvoll, die Zufriedenheit der Mitarbeitenden zwischen Abteilungen oder Standorten zu vergleichen (interner Vergleich). Oder es werden die Ergebnisse aus vorangegangenen Befragungen als Vergleichswerte herangezogen. Ausserdem ist ein Vergleich zwischen ähnlichen Institutionen (externer Vergleich) sinnvoll und informativ. Durch den internen und externen Vergleich ergibt sich ein zweidimensionales Benchmarking, welches den Institutionen eine optimale Einordnung und Interpretation der Ergebnisse bietet.

Alle summarischen Fragen sowie die Fragen des Check-up-Moduls werden in diesem Benchmarking-Bericht grafisch aufbereitet. Dadurch können sich die Institutionen untereinander vergleichen und im direkten Austausch untereinander von den Erfahrungen anderer lernen.

Arbeitsinhalt als zentrales Element der Arbeitszufriedenheit

Die Forschung zeigt, dass der Arbeitsinhalt einen grossen Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit hat. Eine gute Kommunikationskultur und angenehme Arbeitskollegen und -kolleginnen sind ebenfalls grundlegend für die Arbeitszufriedenheit. Vor allem das Gefühl, nicht akzeptiert zu werden und ein fehlender wertschätzender Umgang mit Mitarbeitenden führen zu Unzufriedenheit. Eine ebenso wichtige Rolle bei der Arbeitszufriedenheit spielen die Vorgesetzten. In einer grossen Zahl von Studien ist nachgewiesen worden, dass das Führungsverhalten die Arbeitszufriedenheit massiv beeinflusst, in positiver oder negativer Richtung.

¹ Rosenstiel, Lutz von (2007). Grundlage der Organisationspsychologie. Stuttgart.

² Felfe, Jörg & Detlev Liepmann (2008). Organisationsdiagnostik. Göttingen.

2 Datengrundlage und Methodik

2.1 Grundgesamtheit

Zur Grundgesamtheit gehört das gesamte Personal aller am Benchmarking teilnehmenden Institutionen. Dazu zählen auch Praktikantinnen und Praktikanten sowie Auszubildende. Neue Mitarbeitende, das heisst solche, die weniger als zwei Monate vor Befragungsbeginn ihre Stelle angetreten haben, konnten von der Befragung ausgeschlossen werden, weil sie einen Grossteil der Fragen noch nicht beurteilen können.

2.2 Zusammensetzung der Benchmarking-Partner

An der Personalbefragung 2019 haben 37 Institutionen teilgenommen. Das Statistische Amt hat diese Institutionen aufgrund der Behinderungen, die ihre Klientinnen und Klienten haben, in drei übergeordnete Kategorien eingeteilt. So wurde eine Gruppe mit Institutionen gebildet, die mehrheitlich geistig und/oder mehrfach behinderte Menschen betreuen. Eine Gruppe mit Institutionen betreut mehrheitlich körperlich behinderte Personen und Institutionen, die hauptsächlich psychisch behinderte Menschen betreuen, wurden einer dritten Gruppe zugeordnet.³

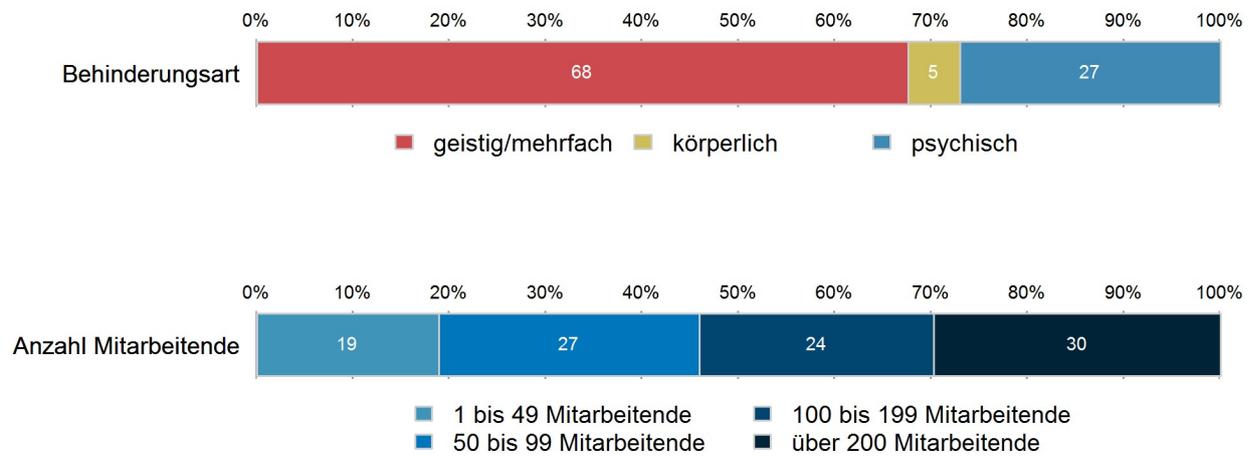
Wie aus **Abbildung 1** hervorgeht, ist die Gruppe der Institutionen, die geistig/mehrfach behinderte Menschen betreut deutlich übervertreten. 25 Institutionen (68%) wurden dieser Gruppe zugeteilt. Zehn Institutionen (27%) betreuen psychisch behinderte Menschen und zwei Institutionen (5%) arbeiten mehrheitlich mit körperlich behinderten Menschen zusammen.

Die Institutionen unterscheiden sich nicht nur in Bezug auf ihre Klientel, sondern auch in der Anzahl ihrer Mitarbeitenden (**Abbildung 1**).⁴ Sieben Institutionen sind kleine Institutionen mit weniger als 50 Personen. Zehn Institutionen beschäftigen zwischen 50 und 99 Personen. Neun Institutionen haben zwischen 100 bis 199 Mitarbeitenden und elf Institutionen (30%) haben über 200 Mitarbeitende.

³ In die übergeordnete Kategorie *geistig/mehrfach* fallen folgende INSOS Behinderungsarten: Geistige Behinderung, Hirnverletzungen, Lernbeeinträchtigung und Mehrfachbehinderung. In die übergeordnete Kategorie *körperlich* fallen die INSOS Behinderungen, Körperbehinderung und Sinnesbehinderung und in die übergeordnete Kategorie *psychisch* des Statistischen Amtes fallen die INSOS-Behinderungen Psychische Beeinträchtigung, Autismus-Spektrum Störung und Suchtmittelabhängigkeit.

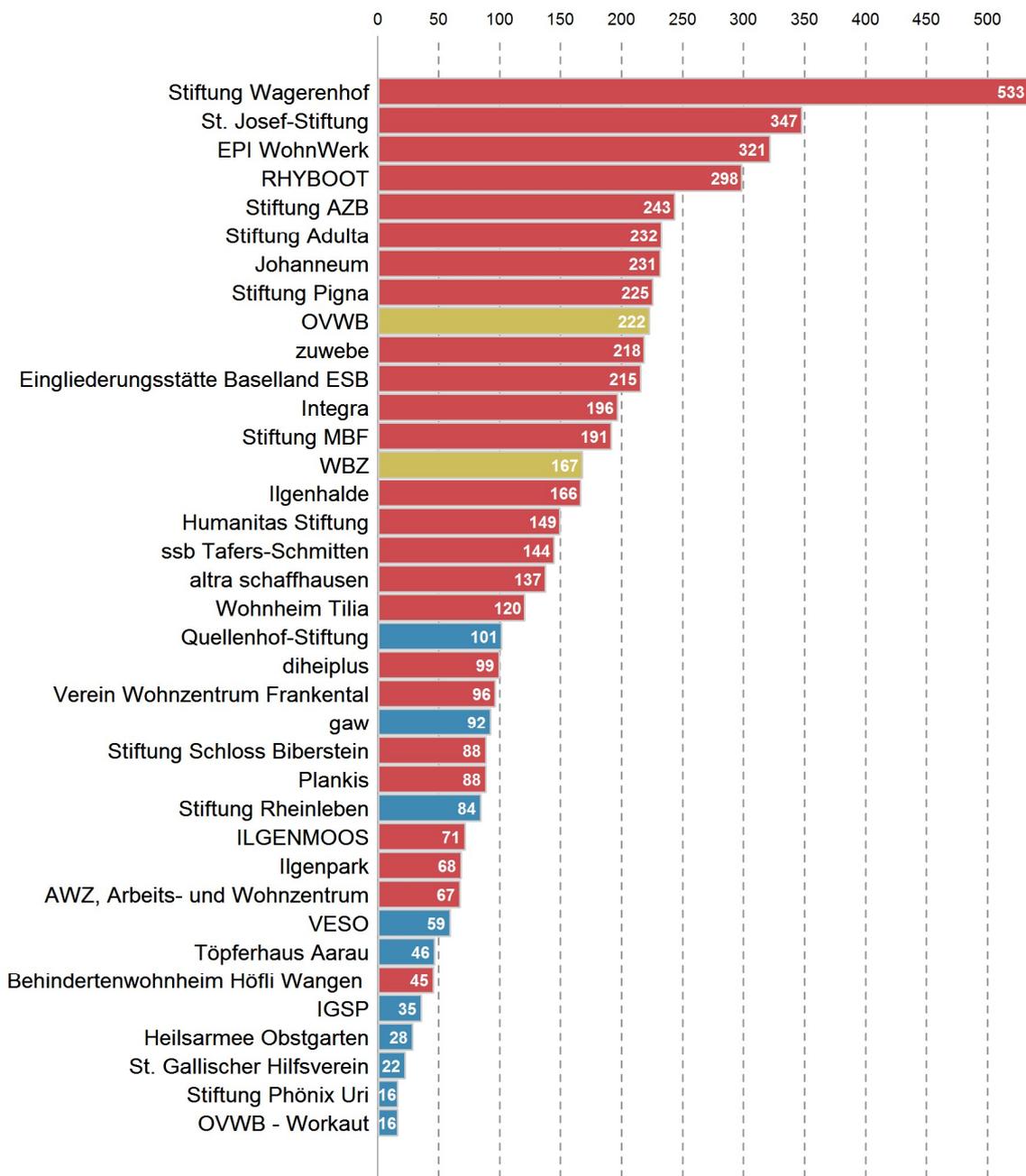
⁴ Um die Grösse der Institutionen korrekt zu erfassen, müsste nicht die Anzahl Beschäftigte pro Betrieb, sondern die Vollzeitäquivalente der Mitarbeitenden oder die Anzahl Klientinnen und Klienten verwendet werden. Da es sich jedoch um eine Personalbefragung handelt, in welcher die Arbeitszufriedenheit aller Mitarbeitenden erhoben werden sollte und dem Statistischen Amt keine Zahlen zu den Vollzeitäquivalenten vorliegen, verwenden wir die Anzahl Beschäftigte als Indikator für die Grösse eines Betriebes.

Abbildung 1 Verteilung der Institutionen nach Art der Behinderung der Klienten/Klientinnen und nach Anzahl Mitarbeitende



Die Stiftung Wagerenhof ist mit 533 Mitarbeitenden die grösste Institution, die am vorliegenden Benchmarking teilnimmt (**Abbildung 2**). Die Stiftung Phönix Uri und die OVWB-Workaut liegen am anderen Ende des Spektrums, beide Institutionen beschäftigen je 16 Mitarbeitende.

Abbildung 2 Institutionen rangiert nach Anzahl Mitarbeitende



Lesehilfe:

- Institutionen für Menschen mit geistiger/mehrfacher Behinderung,
- Institutionen für Menschen mit körperlicher Behinderung,
- Institutionen für Menschen mit psychischer Behinderung

2.3 Befragungsmodus und Befragungszeitraum

Die Befragung wurde zwischen dem 6. und dem 27. Mai durchgeführt. Am 20. Mai hat das Statistische Amt einen Reminder an alle Befragten verschickt, deren Emailadressen uns von den Institutionen zur Verfügung gestellt wurden. Die restlichen Institutionen haben ihre Mitarbeitenden selbstständig an die Befragung erinnert.

Die Befragung wurde online durchgeführt, das heisst, die Mitarbeitenden erhielten vom Statistischen Amt eine E-Mail mit dem Link zur Onlinebefragung und einem persönlichen Zugangsschlüssel. Für diejenigen Institutionen, die keine Emailadressen ihrer Mitarbeitenden weitergegeben haben, bestand bei der diesjährigen Befragung die Möglichkeit, dass die Mitarbeitenden den Link zur Befragung und den Zugangsschlüssel in einem Brief per Post zugeschickt bekamen. Einzelne Institutionen haben die Kuverts mit dem Brief auch selber verteilt. Mitarbeitende ohne Zugang zu Computern konnten den Fragebogen ausserdem auf Papier auszufüllen.

2.4 Fragebogen

Der Fragebogen beginnt mit einem Check-up-Modul. Dieses Check-up-Modul enthält zehn übergeordnete Fragen zu den wichtigsten personalrelevanten Themen. Danach folgt eine Auswahl von Modulen, die verschiedene Aspekte der Arbeitszufriedenheit detailliert abfragen. Die Module wurden in Zusammenarbeit mit dem Personalamt des Kantons Zürich und externen Experten erarbeitet und mit den Kunden weiterentwickelt. In jedem Modul wird die Zustimmung zu verschiedenen Aspekten des Modulthemas erhoben und nach der Gesamtzufriedenheit mit dem Modulthema gefragt. Letzteres wird hier als summarische Frage bezeichnet. Zusätzlich hatten die Befragten nach jedem Fragebogensmodul die Gelegenheit, offene Kommentare zu notieren. Am Ende des Fragebogens wird nach den drei Faktoren gefragt, die die Mitarbeitenden an ihrem Arbeitsplatz besonders motivieren und nach den drei Faktoren, die sie besonders demotivieren.

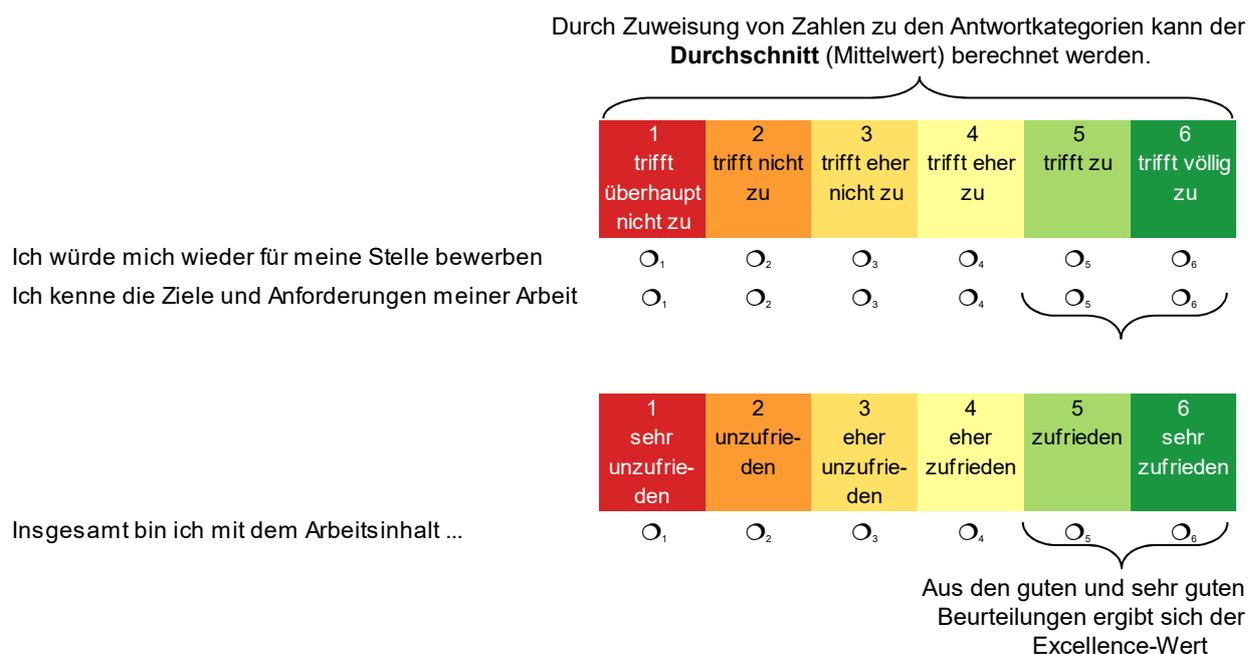
Für das Ausfüllen des Fragebogens brauchten die Befragten im Schnitt 20 Minuten.

2.5 Bewertungsgrundlage Excellence-Wert

Der Fragebogen basiert auf einer gepolten sechsstufigen Bewertungs-Skala, wobei 1 den tiefsten Wert («trifft überhaupt nicht zu», «sehr unzufrieden») und 6 den höchsten Wert («trifft völlig zu», «sehr zufrieden») darstellt. Relevant sind vor allem die Antwortanteile der beiden Bewertungen 5 und 6, was den Antworten «zufrieden» und «sehr zufrieden» entspricht. Zusammengenommen werden sie als Excellence-Wert interpretiert, also dem Anteil guter bis sehr guter Beurteilungen.

Bei jeder Frage besteht die Möglichkeit, mit «weiss nicht» zu antworten. Solche fehlenden Antworten oder Antwortverweigerungen werden bei der Auswertung nicht berücksichtigt, sämtliche Prozentwerte basieren auf dem Total der gültigen Antworten.

Abbildung 3 Bewertungsskala und Bewertungsgrundlage



2.6 Darstellung und Klassifikation der Resultate

In den folgenden Ergebniskapiteln werden für die summarischen Fragen und die Check-up-Fragen die Excellence-Werte pro Institution grafisch dargestellt. Die gemessenen Excellence-Werte (Antworten «sehr zufrieden» und «zufrieden» zusammengefasst) werden mithilfe des in der **Abbildung 3** dargelegten Klassifikationssystems interpretiert. Das Statistische Amt verwendet dieses Klassifikationssystem aufgrund der langjährigen Erfahrungen im Bereich der Qualitätsmessung. Wenn lediglich 0 Prozent bis 34 Prozent der Antwortenden einen Aspekt als zufriedenstellend beziehungsweise sehr zufriedenstellend beurteilen, der Excellence-Wert also zwischen 0% und 34% liegt, wird dieser Aspekt im vorliegenden Bericht als ungenügend ausgewiesen. Wenn zwischen 35 Prozent und 59 Prozent der Befragten mit einem Aspekt sehr zufrieden oder zufrieden sind, dann ist die Beurteilung dieses Bereichs genügend. Ein Excellence-Wert von 60 Prozent bis 84 Prozent bedeutet eine gute Bewertung des Sachverhalts und ein Excellence-Wert zwischen 85 Prozent und 100 Prozent bedeutet eine sehr gute Bewertung.

Tabelle 1 Interpretationsschema der Resultate

Excellence-Wert	Bewertung
0% – 34%	ungenügend
35% – 59%	genügend
60% – 84%	gut
85% – 100%	sehr gut

2.7 Vergleich zwischen Institutionen

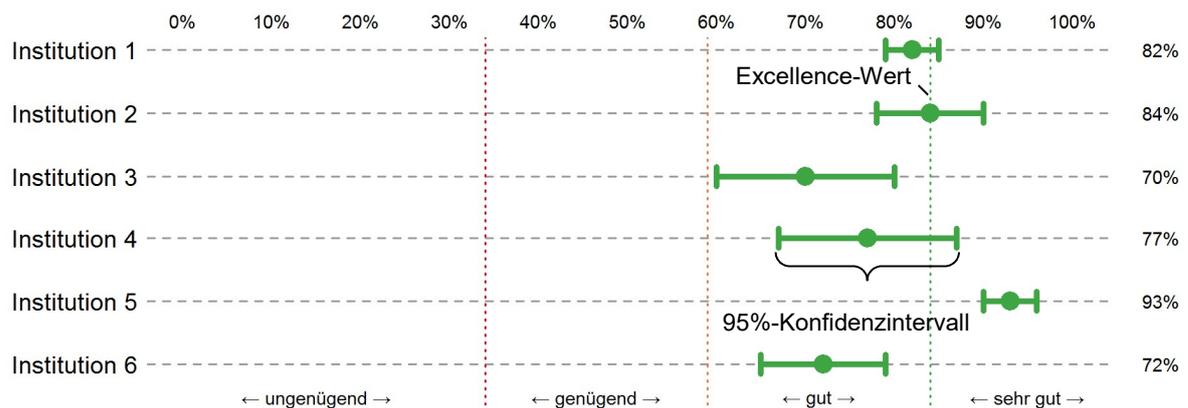
Im vorliegenden Benchmarking werden die Excellence-Werte der einzelnen Institutionen einander gegenübergestellt. Bei diesem Vergleich muss die statistische Unsicherheit des Excellence-Wertes berücksichtigt werden. Die Excellence-Werte haben eine statistische Unsicherheit, da in den meisten Fällen nicht alle Mitarbeitenden eines Betriebs an der Befragung teilgenommen haben. Gemessen wurde nur der Excellence-Wert der Mitarbeitenden, die sich zur entsprechenden Frage geäußert haben. Man kann aber schätzen, in welchem Bereich mit sehr grosser Wahrscheinlichkeit der Excellence-Wert liegt, wenn mehr Mitarbeitende desselben Betriebs an der Befragung teilgenommen hätten. Diese Schätzung wird anhand des 95%-Konfidenzintervalls vorgenommen. Das 95%-Konfidenzintervall zeigt den Bereich der plausiblen Werte an, also den Bereich, in welchem der wahre Wert mit grosser Sicherheit liegt. Das Konfidenzintervall ist umso kleiner, je mehr Mitarbeitende derselben Institutionen an der Befragung teilgenommen haben. Untenstehende **Abbildung 4** zeigt, wie die Excellence-Werte und das 95%-Konfidenzintervall im vorliegenden Benchmarking Bericht dargestellt werden.

Für den Vergleich von zwei Institutionen bedeutet dies:

- Wenn sich die Konfidenzintervalle *nicht überlappen*, dann ist der Bewertungsunterschied statistisch *signifikant*. Der beobachtete Unterschied ist also nicht nur zufällig aufgrund einer allzu kleinen Stichprobe zustande gekommen, sondern er würde sich auch bestätigen, wenn für die gleichen Institutionen grössere Stichproben befragt worden wären oder eine Vollerhebung stattgefunden hätte. In **Abbildung 4** unterscheidet sich die Bewertung der Institution 4 also signifikant von jener der Institution 5.
- Wenn sich die Konfidenzintervalle *mehrheitlich überlappen*, dann ist der Unterschied statistisch *nicht signifikant*. Dies ist in untenstehendem Beispiel bei den Institutionen 3 und 4 der Fall.
- Wenn sich aber die Konfidenzintervalle um weniger als ein Viertel überlappen, dann ist der gemessene Unterschied zwischen den Institutionen mit grosser Wahrscheinlichkeit signifikant. Es ist davon auszugehen, dass sich die Institutionen 2 und 3 unterscheiden.

In den nachfolgenden Darstellungen, in welchen Excellence-Werte ausgewiesen werden, sind die Grenzwerte zwischen dem genügenden und guten sowie zwischen dem guten und sehr guten Bereich durch farbige Linien gekennzeichnet. Diese Linien sind als Anhaltspunkte für die Interpretation der Resultate zu verstehen (siehe **Abbildung 4**). Zusätzlich wird der Mittelwert über alle Institutionen hinweg als blau gepunktete Linie dargestellt. Wenn das Konfidenzintervall einer Institution diesen Mittelwert der Institutionen nicht überlappt, dann weicht das Resultat der betreffenden Institution signifikant vom Mittelwert aller Institutionen ab.

Abbildung 4 Beispiel einer Abbildung mit Excellence-Werten und 95% Konfidenzintervallen



Beim Vergleich der teilnehmenden Betriebe ist zu beachten, dass die Rahmenbedingungen für die Institutionen zum Teil sehr unterschiedlich sind. So kann der Arbeitsbereich, die Behinderungen der Betreuten oder die Grösse der Institutionen sehr verschieden sein. Solche unterschiedlichen Rahmenbedingungen können einen Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit haben. Zudem muss berücksichtigt werden, dass nicht von allen Institutionen gleich viele Informationen vorliegen. Während in einigen Institutionen zum Beispiel um die 20 Mitarbeitenden befragt wurden, waren es in anderen über 100.

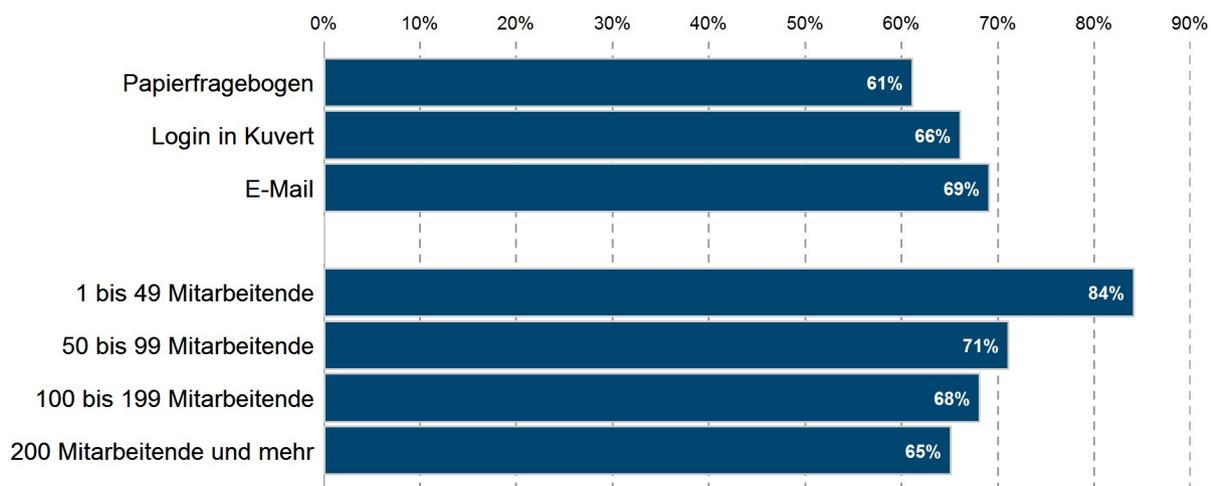
2.8 Rücklauf

Von den 5'476 Mitarbeitenden, die im Mai 2019 in den 37 Institutionen befragt wurden, haben 3'695 Personen an der Befragung teilgenommen. Dies entspricht einem Rücklauf von 67 Prozent. Der Rücklauf-Mittelwert aller Institutionen liegt bei 72 Prozent.

Der Rücklauf variiert einerseits aufgrund der Art der Erhebung. Wie aus **Abbildung 5** ersichtlich wird, ist dieser bei denjenigen Personen am höchsten, die vom Statistischen Amt per E-Mail angeschrieben wurden und mit der E-Mail ihren persönlichen Zugangsschlüssel erhielten (69%). Bei denjenigen Personen, die das Login per Post erhielten, liegt der Rücklauf bei 66 Prozent und bei den Personen, die einen Papierfragebogen zugestellt bekamen, liegt der Rücklauf bei 61 Prozent.

Die Höhe des Rücklaufs hängt andererseits auch von der Grösse der Institution ab (**Abbildung 5**). In kleinen Institutionen ist der Rücklauf deutlich höher als in den grösseren Institutionen. In Institutionen mit bis zu 49 Mitarbeitenden beträgt der Rücklauf 84 Prozent. Danach sinkt er mit zunehmender Grösse der Institution auf 65 Prozent bei denjenigen Institutionen, die mehr als 200 Mitarbeitende haben.

Abbildung 5 Rücklauf nach Art der Erhebung und nach Grösse der Institution



Aus der nachfolgenden **Tabelle 2** kann der Rücklauf aller Institutionen entnommen werden. Dieser liegt bei allen Institutionen in einem relativ guten Bereich. Bei denjenigen Institutionen, die an der Personalbefragung 2017 teilgenommen haben, wird aus der hintersten Spalte (Trend) ersichtlich, ob und in welche Richtung sich der Rücklauf entwickelt hat. Aus der Stiftung Phönix Uri haben alle 16 Mitarbeitenden an der Befragung teilgenommen. Ebenfalls sehr hoch ist der Rücklauf in den Institutionen IGSP (91%), St. Gallischer Hilfsverein (91%) und VESO (90%). Acht Institutionen konnten ihren Rücklauf steigern und in vierzehn Institutionen ist der Rücklauf gesunken. Die ssb Tafers-Schmitten erreicht 2019 wiederum denselben Rücklauf von 81 Prozent.

Tabelle 2 Rücklauf 2019 und 2017 im Vergleich

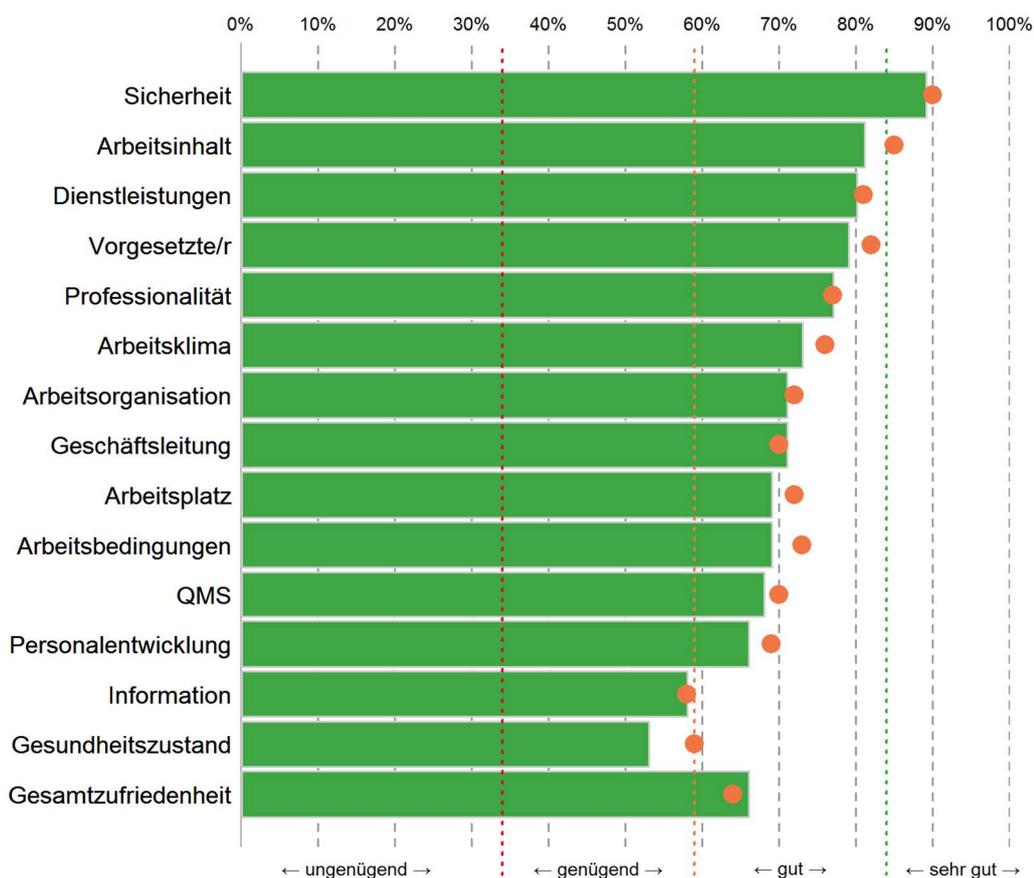
Institution	2019			2017			Trend
	Anzahl MA*	Anzahl Antworten	Rücklauf	Anzahl MA*	Anzahl Antworten	Rücklauf	
Stiftung Wagerenhof	533	297	56%	563	368	65%	↓
St. Josef-Stiftung	347	254	73%	373	234	63%	↑
EPI WohnWerk	321	211	66%	284	172	61%	↑
RHYBOOT	298	170	57%	269	163	61%	↓
Stiftung AZB	243	132	54%				
Stiftung Adulta	232	168	72%				
Johanneum	231	141	61%	245	178	73%	↓
Stiftung Pigna	225	142	63%	220	146	66%	↓
OVWB	222	159	72%				
zuwebe	218	180	83%				
Eingliederungsstätte Baselland ESB	215	164	76%	202	150	74%	↑
Integra	196	123	63%				
Stiftung MBF	191	107	56%	184	138	75%	↓
WBZ	167	101	60%	173	119	69%	↓
Ilgenhalde**	166	96	58%	133	98	74%	↓
Humanitas Stiftung	149	117	79%				
ssb Tafers-Schmiten	144	116	81%	135	110	81%	→
altra schaffhausen	137	101	74%	131	101	77%	↓
Wohnheim Tilia***	120	87	73%	129	98	76%	↓
Quellenhof-Stiftung	101	79	78%	90	76	84%	↓
Diheiplus***	99	60	61%	93	78	84%	↓
Verein Wohnzentrum Frankental	96	59	61%				
Gesellschaft für Arbeit und Wohnen	92	76	83%	86	70	81%	↑
Stiftung Schloss Biberstein	88	62	70%	88	52	59%	↑
Plankis	88	65	74%				
Stiftung Rheinleben	84	72	86%				
ILGENMOOS	71	43	61%	75	56	75%	↓
Ilgenpark, Wohnen & Beschäftigung**	68	47	69%	60	58	97%	↓
AWZ, Arbeits- und Wohnzentrum	67	39	58%	65	48	74%	↓
VESO	59	53	90%				
Töpferhaus Aarau	46	38	83%	45	31	69%	↑
Behindertenwohnheim Höfli Wangen	45	31	69%				
IGSP Interessensgemeinschaft für Sozio- psychiatrie	35	32	91%	35	30	86%	↑
Heilsarmee Obstgarten	28	25	89%				
St. Gallischer Hilfsverein	22	20	91%				
Stiftung Phönix Uri	16	16	100%	17	14	82%	↑
OVWB - Workaut	16	13	81%				

*MA=Mitarbeitende; **separate Personalbefragung 2016; *** Personalbefragung 2015

3 Ergebnisse: Gesamtüberblick

Wie zufrieden die Mitarbeitenden aller Institutionen mit den abgefragten Arbeitsaspekten sind, geht aus **Abbildung 6** hervor. 89 Prozent der Befragten sind mit der Sicherheit am Arbeitsplatz zufrieden oder sehr zufrieden (sehr gute Bewertung, Excellence-Wert grösser als 85%). 2017 lag der Excellence-Wert sogar bei 90 Prozent (oranger Punkt). Mit dem Arbeitsinhalt sind 81 Prozent der Befragten (sehr) zufrieden. Die internen Dienstleistungen (EDV-Support, Administration, Verpflegung, etc.) und die direkten Vorgesetzten schneiden in der Beurteilung der Mitarbeitenden ebenfalls gut ab. 79 Prozent der Befragten sind mit ihren Vorgesetzten (sehr) zufrieden. Die Information und Kommunikation innerhalb der Institution wird von 58 Prozent der Befragten als sehr gut oder gut beurteilt. Dies entspricht einer genügenden Bewertung (Excellence-Wert zwischen 35 und 59%). Der eigene Gesundheitszustand wird ebenfalls nicht gut beurteilt. Nur rund die Hälfte der Befragten (53%) leiden selten oder nie unter gesundheitlichen Beschwerden, die in Zusammenhang mit der Arbeit stehen.

Abbildung 6 Zufriedenheit mit unterschiedlichen Arbeitsaspekten (Excellence-Werte 2019 und 2017 im Vergleich)

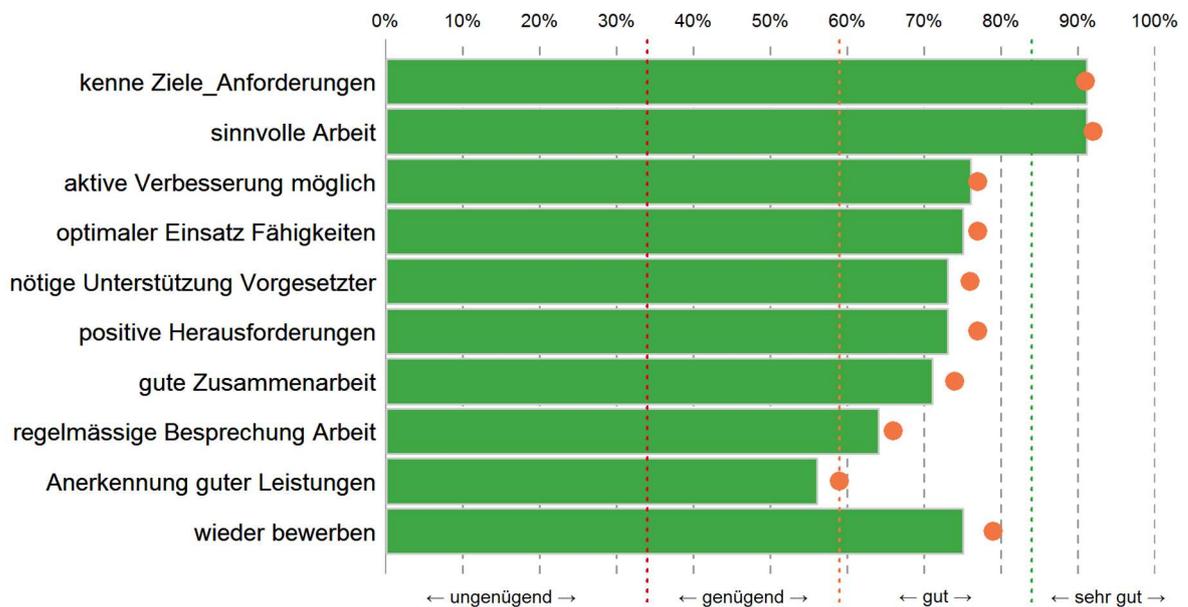


● Excellence-Werte Personalbefragung in Institutionen für Menschen mit Behinderung 2017

Abbildung 7 zeigt die Ergebnisse aller Befragten auf die Fragen des Check-up-Moduls auf. Die Mitarbeitenden kennen die an sie gestellten Anforderungen und erachten ihre Arbeit als sinnvoll (Excellence-Wert 91%). Bei der Anerkennung guter Leistungen im eigenen Arbeitsbereich besteht noch Verbesserungspotential. 56 Prozent der Befragten haben angegeben, es treffe zu oder völlig

zu, dass gute Leistungen in ihrem Arbeitsbereich anerkannt würden. Dieser Excellence-Wert entspricht einer genügenden Beurteilung des Sachverhalts.

Abbildung 7 Check-up-Fragen (Excellence-Werte 2019 und 2017 im Vergleich)



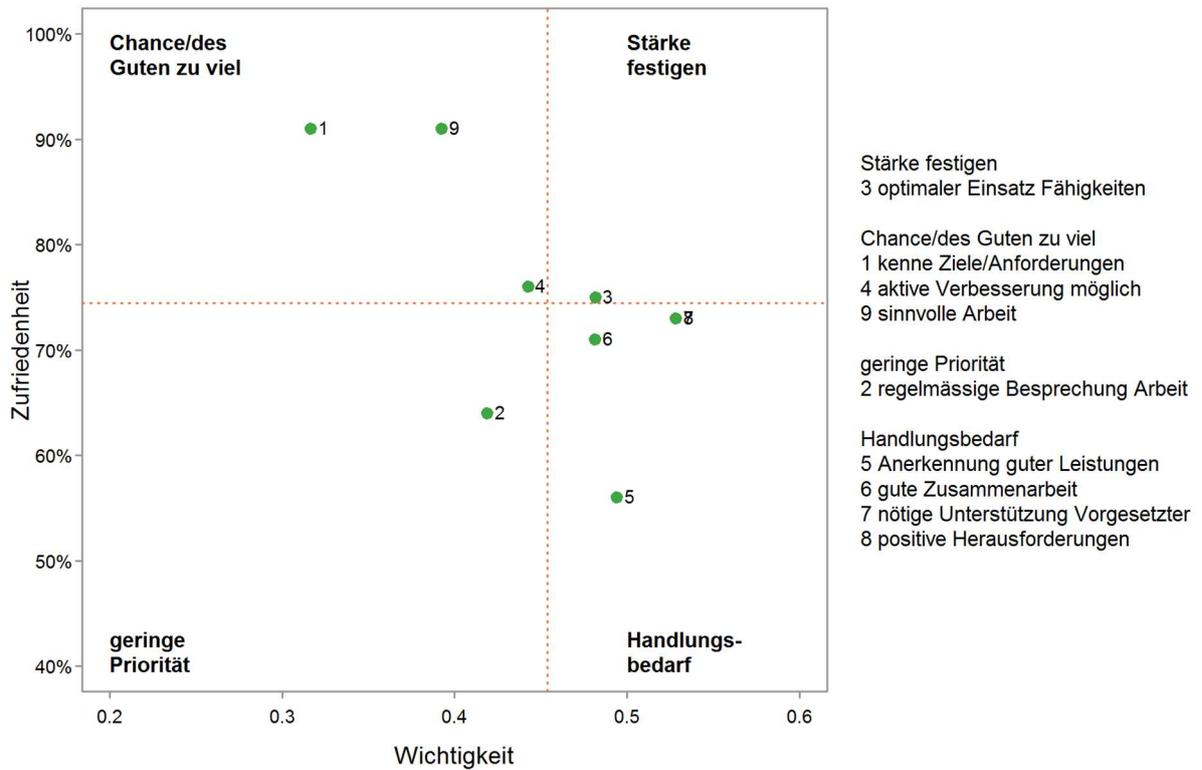
● Excellence-Werte Personalbefragung in Institutionen für Menschen mit Behinderung 2017

Der Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit mit den Arbeitsaspekten (summarische Fragen) und der Gesamtzufriedenheit mit der Arbeitssituation ist ein Hinweis darauf, wie wichtig die einzelnen Arbeitsaspekte den Befragten sind (siehe **Abbildung 8**).⁵

Die Befragten erachten in ihrem Gesamturteil die Arbeitsbedingungen, die Personalentwicklung, das Arbeitsklima und die Professionalität als am wichtigsten.⁶ Diese Punkte liegen am weitesten rechts in der Abbildung. Die Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen und der Personalentwicklung innerhalb der Institution liegen leicht unter dem Durchschnitt (rot gepunktete Linie). Das weist darauf hin, dass in diesen Punkten Handlungsbedarf besteht, gerade weil diese Aspekte für die Mitarbeitenden von überdurchschnittlicher Wichtigkeit sind. Die Zufriedenheit mit der Geschäftsleitung ist ebenfalls unterdurchschnittlich, auch dieser Faktor beeinflusst die gesamte Arbeitszufriedenheit stark. Die Sicherheit und die internen Dienstleistungen erhalten von den Befragten gute Noten, sind aber für die Gesamtzufriedenheit weniger wichtig. Der eigene Gesundheitszustand wird von den Befragten als unterdurchschnittlich wichtig bewertet, die Mitarbeitenden sind damit aber auch unterdurchschnittlich zufrieden. Obwohl die einzelnen Mitarbeitenden diesen Punkt unterdurchschnittlich wichtig finden, ist er für die Arbeitgeber von grosser Bedeutung, da krankheitsbedingte Absenzen ein grosser Kostenfaktor für Institutionen darstellen und immer wieder zu Personalengpässen füh-

⁵ Um die Wichtigkeit der einzelnen Arbeitsaspekte für die Beurteilung der gesamten Arbeitszufriedenheit zu messen, wurden bivariate Korrelationen zwischen der Zufriedenheit mit den Aspekten und der Gesamtzufriedenheit berechnet. Je höher die jeweiligen Korrelationskoeffizienten sind, desto wichtiger ist der Aspekt für die Gesamtzufriedenheit der Befragten mit ihrer Arbeitssituation.

⁶ Die Zusammenhänge wurden anhand bivariater Korrelationen berechnet. Korrelationskoeffizienten können theoretisch einen Wert zwischen -1 und +1 annehmen. Ein positives Vorzeichen deutet auf einen positiven Zusammenhang. Alle einzelnen Arbeitsaspekte korrelieren zum Beispiel positiv mit der Gesamtzufriedenheit. Das heisst mit zunehmender Zufriedenheit der Einzelaspekte steigt auch die Gesamtzufriedenheit. Je näher der Wert des Korrelationskoeffizienten bei 1 liegt, desto grösser ist dieser Zusammenhang. Korrelationswerte ab 0.3 werden häufig als mittlere Werte bezeichnet, solche ab 0.5 als grosse.

Abbildung 9 Portfolio (Check-up-Fragen)

Anmerkung: Die roten Linien stehen für die durchschnittliche Wichtigkeit und Zufriedenheit.

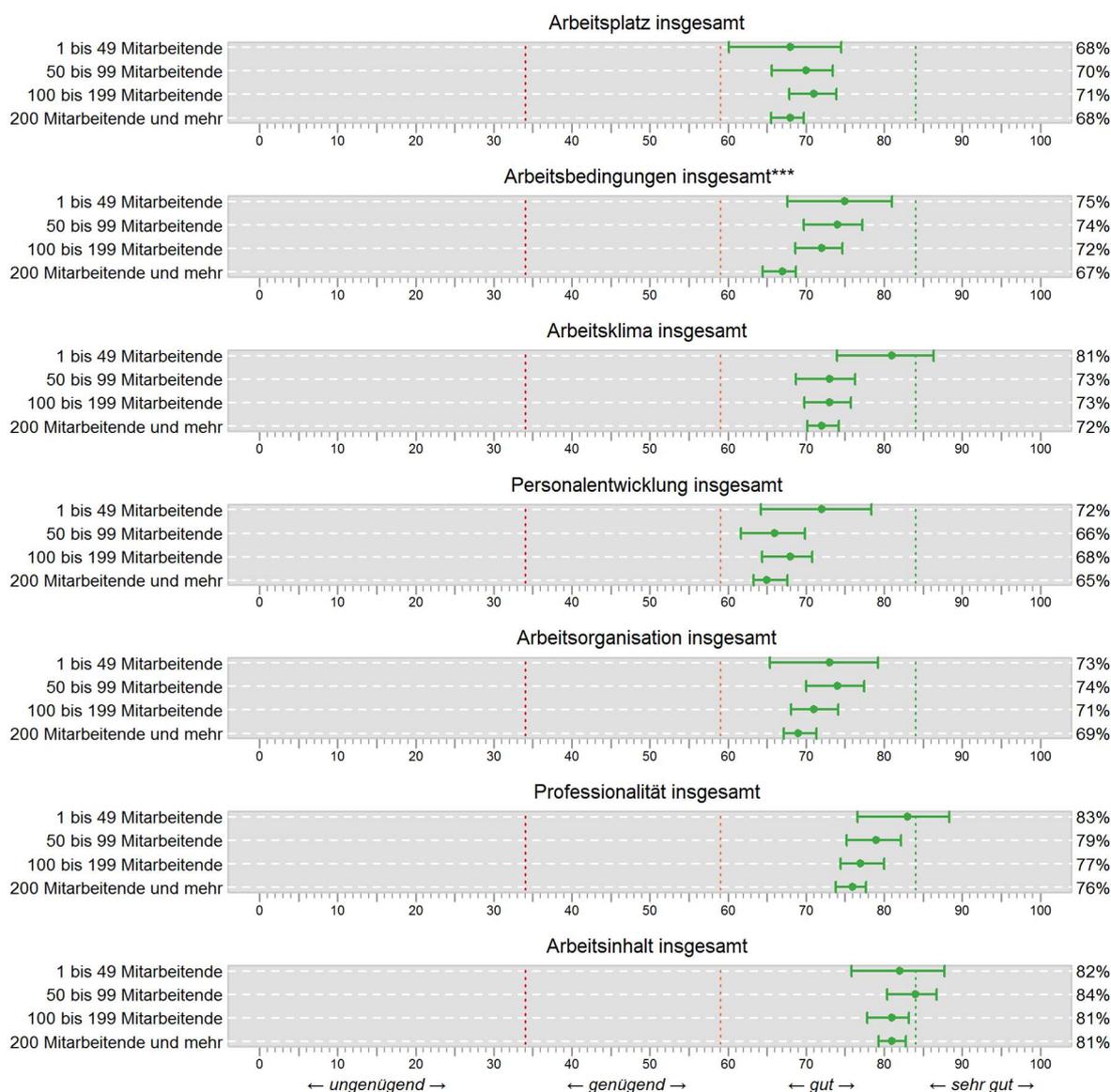
Lesebeispiel: Mit der Anerkennung guter Leistungen (5) sind die Befragten unterdurchschnittlich zufrieden, dies ist aber für die Gesamtzufriedenheit von überdurchschnittlicher Wichtigkeit.

4 Gruppenvergleiche der Institutionen

4.1 Die Grösse der Institution beeinflusst die Arbeitszufriedenheit kaum noch

Im Jahr 2017 haben wir deutliche Unterschiede zwischen der Arbeitszufriedenheit der Personen, die in kleinen Institutionen arbeiten (bis 49 Personen) festgestellt, und der Arbeitszufriedenheit derjenigen Personen, die in grossen Betrieben (über 200 Mitarbeitende) arbeiten. Im Jahr 2019 hat sich die Arbeitszufriedenheit der Personen in den kleinen Betrieben in mehreren Bereichen verschlechtert, so dass die Unterschiede zwischen den kleinsten Institutionen und den grössten Betrieben nicht mehr signifikant sind (**Abbildung 10**). In **Abbildung 10** besteht lediglich bei der Frage, wie zufrieden die Mitarbeitenden mit den Arbeitsbedingungen sind, ein signifikanter Unterschied zu der Gruppe der grössten Institutionen (Konfidenzintervalle überlappen sich nicht).

Abbildung 10 Zufriedenheit mit den verschiedenen Arbeitsaspekten I – Institutionen gruppiert aufgrund ihrer Grösse



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall
 *** = signifikante Unterschiede

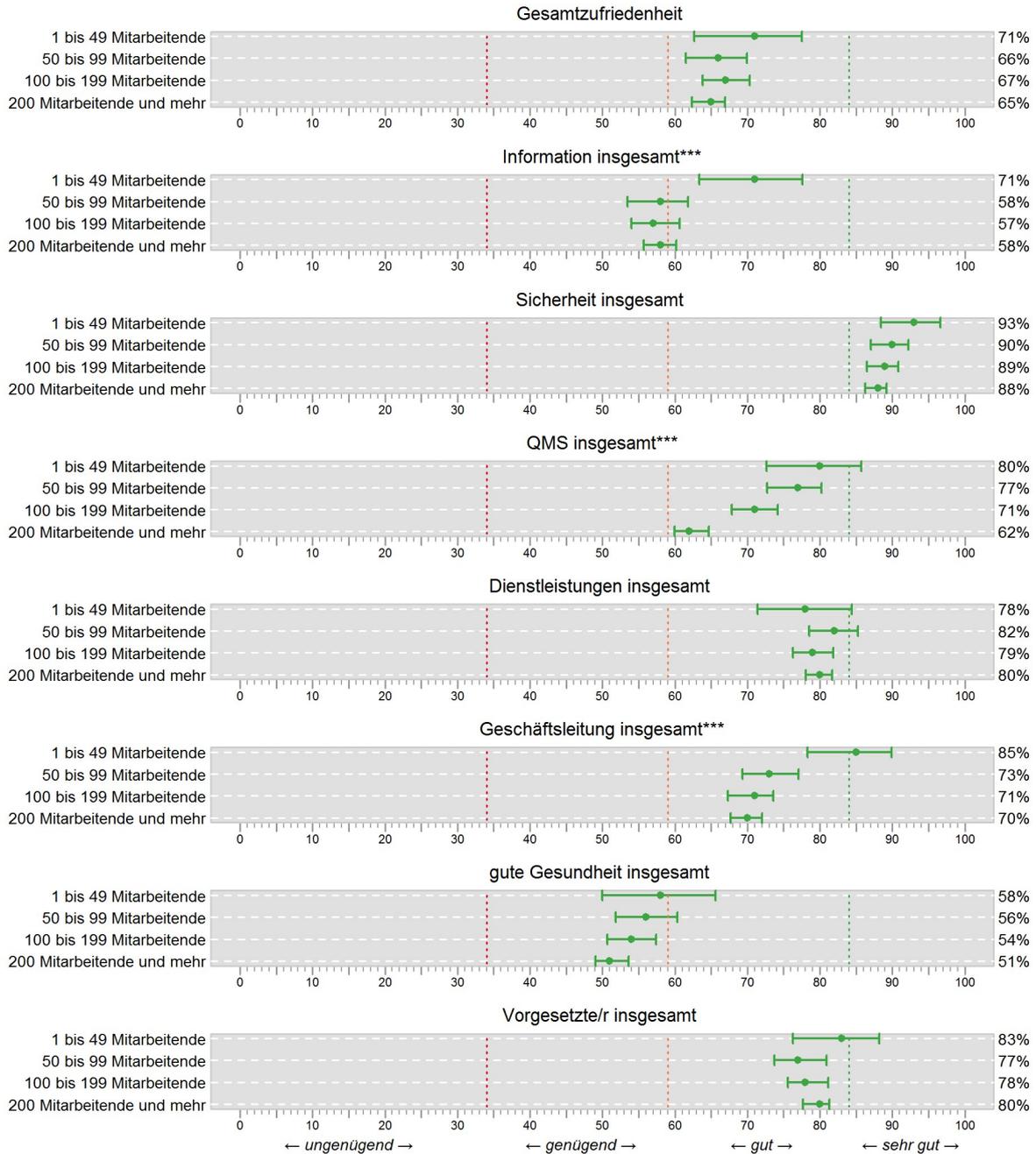
Da am diesjährigen Benchmarking lediglich zwei Institutionen teilnehmen, die körperlich behinderte Menschen betreuen, können keine verallgemeinernden Aussagen zu dieser Institutionsgruppe gemacht werden.

Wie aus der **Abbildung 11** ersichtlich wird, unterscheidet sich die Zufriedenheit der Mitarbeitenden in kleinen Betrieben auch in der Zufriedenheit mit der Information und Kommunikation, mit dem QMS und der Geschäftsleitung. Bei der Information/Kommunikation schneiden die kleinsten Betriebe gut ab (Excellence-Wert 71%). Die grösseren Institutionen werden lediglich mit genügend beurteilt. Bei der Zufriedenheit mit dem QMS bestehen ebenfalls deutliche Unterschiede zwischen den verschiedenen Gruppen. In den kleinen Betrieben liegt der Excellence-Wert bei 80 Prozent und in der Gruppe der grössten Betriebe bei 62 Prozent. Mit den Geschäftsleitungen der kleinen Betriebe (bis 49 Mitarbeitende) sind die Mitarbeitenden sehr zufrieden. Der Excellence-Wert beträgt 85 Prozent. Die Leitungsgremien der grösseren Betriebe erhalten von ihren Mitarbeitenden in diesem Bereich gute Bewertungen, die Excellence-Werte liegen zwischen 70 Prozent und 73 Prozent.

Diese Resultate weisen darauf hin, dass die Grösse der Institution gewisse Arbeitsbereiche erleichtern kann, aber per se keinen entscheidenden Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit hat. Gewisse Prozesse, wie die Information der Mitarbeitenden über betriebsinterne Themen oder Entscheide, sind in kleineren Betrieben einfacher umzusetzen.

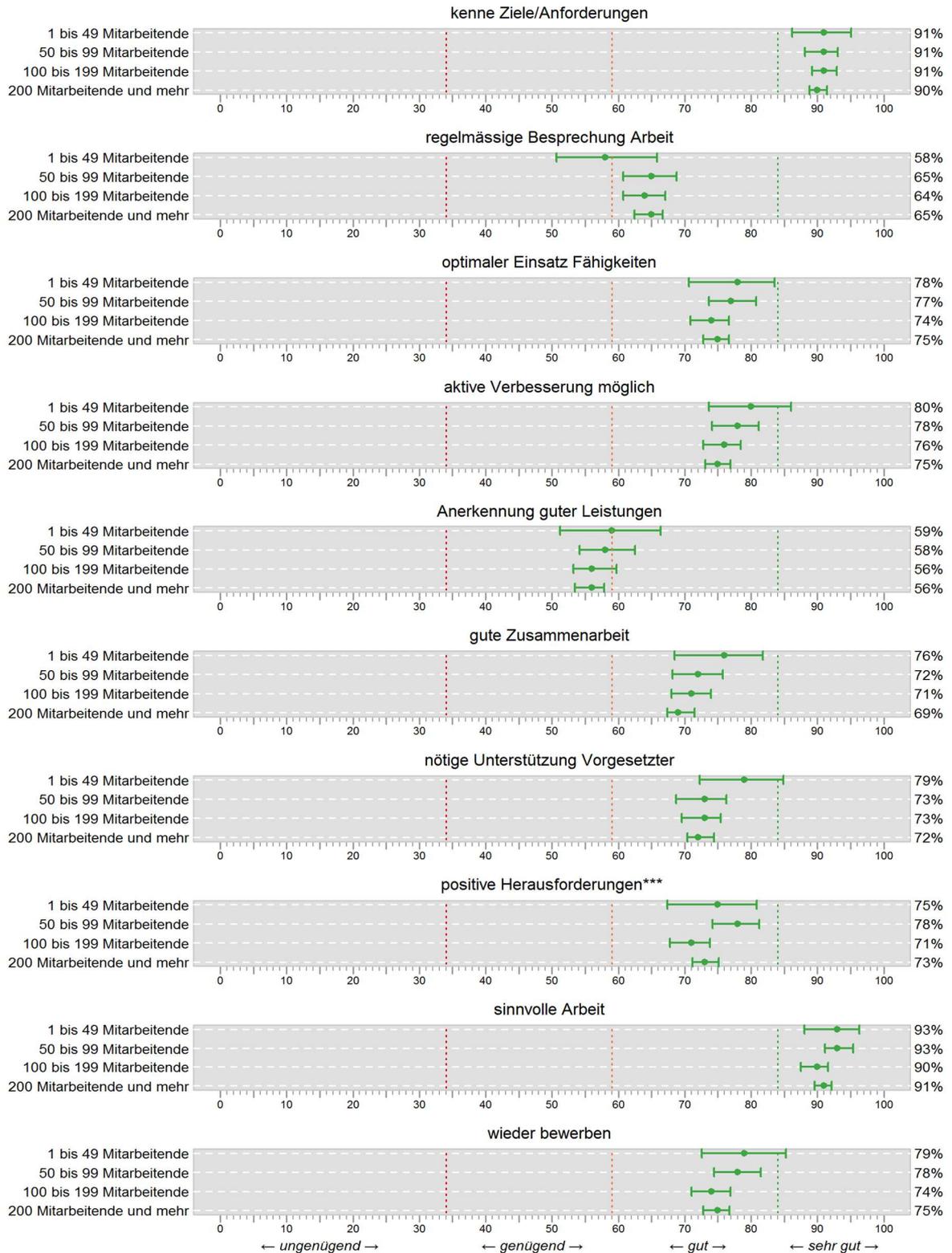
In **Abbildung 12** ist die Beurteilung der Check-up-Fragen dargestellt. In diesen Fragen bestehen keine systematischen Unterschiede, die mit der Grösse der Institution zusammenhängen. Lediglich im Punkt, «mein Arbeitsbereich bietet mir positive Herausforderungen» sind die Unterschiede zwischen der Gruppe der Institutionen mit 50 bis 99 Mitarbeitenden und der Gruppe der Institutionen die zwischen 100 und 199 Personen beschäftigen, signifikant. Alle anderen Check-up-Fragen werden sehr homogen bewertet.

Abbildung 11 Zufriedenheit mit den verschiedenen Arbeitsaspekten II – Institutionen gruppiert aufgrund ihrer Grösse



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall
 *** = signifikante Unterschiede

Abbildung 12 Zufriedenheit mit Check-up-Fragen – Institutionen gruppiert aufgrund ihrer Grösse



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

*** = signifikante Unterschiede

4.2 Behinderung der betreuten Personen beeinflusst die Arbeitszufriedenheit

Wie aus der nachfolgenden **Abbildung 13** deutlich hervorgeht, sind die Mitarbeitenden in Institutionen für psychisch kranke Menschen mit vielen Arbeitsaspekten im Durchschnitt deutlich zufriedener als die Personen, welche in Institutionen arbeiten, die geistig oder mehrfach behinderte Menschen betreuen. So beurteilen 67 Prozent der Befragten in Institutionen für psychisch kranke Menschen die Information und Kommunikation innerhalb der Institution als gut. Bei den Beschäftigten in Institutionen für geistig/mehrfach behinderte Menschen liegt der Excellence-Wert bei 57 Prozent (genügende Bewertung). Auch in der Beurteilung der Arbeitsbedingungen, des Arbeitsklimas, der Sicherheit, der Personalentwicklung, des QMS und aller weiteren Bereiche werden die Institutionen für psychisch kranke Menschen deutlich besser beurteilt als die anderen Institutionen.

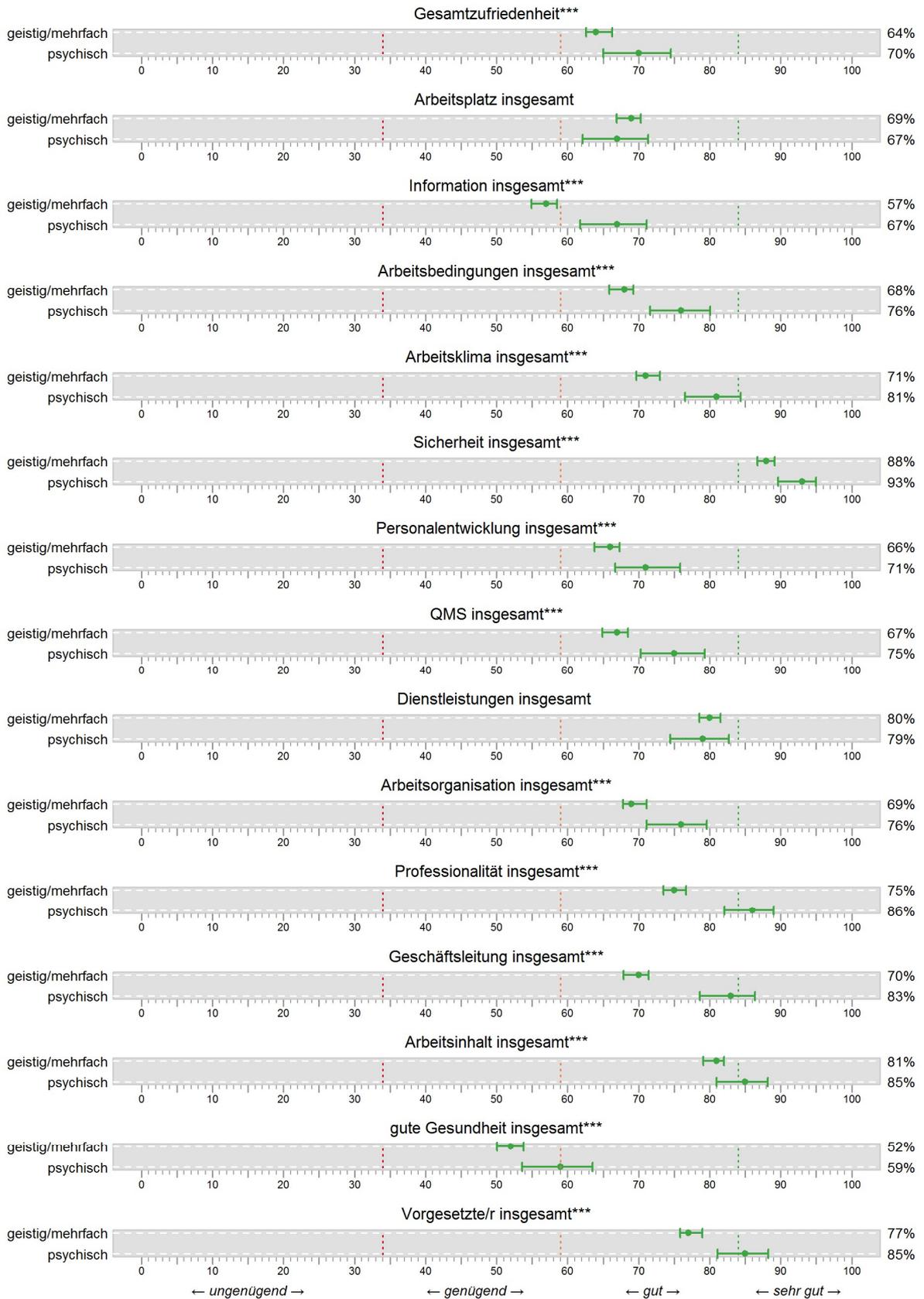
In der Gesamtzufriedenheit mit der Arbeit unterscheiden sich die beiden Gruppen nicht signifikant voneinander. Das gilt auch für die Beurteilung des Arbeitsplatzes und der internen Dienstleistungen.

Wie aus der **Abbildung 14** ersichtlich wird, beurteilten die Mitarbeitenden in den Institutionen für psychisch kranke Menschen vier Bereiche signifikant besser als die Personen in Institutionen für psychisch/mehrfach behinderte Personen.⁷ Im Jahr 2017 hatten die Personen, welche mit psychisch kranken Menschen arbeiten, noch fast alle Aspekte des Check-up-Moduls signifikant positiver bewertet als diejenigen Personen, die geistig/mehrfach behinderte Personen betreuen. Auch hier hat sich die Beurteilung der Mitarbeitenden in Institutionen für psychisch kranke Menschen verschlechtert und den Bewertungen aus den anderen Institutionstypen angeglichen.

Die Beschäftigten in beiden Gruppen beurteilen die Sinnhaftigkeit der Arbeit sehr gut (Excellence-Wert von 91%). Ein relativ grosser Anteil der Befragten, vor allem in Institutionen, die mehrheitlich geistig oder mehrfach behinderte Menschen betreuen, ist jedoch der Meinung, dass gute Leistungen nicht genügend Anerkennung finden. Die Zusammenarbeit im Team und die notwendige Unterstützung durch Vorgesetzte wird in der Gruppe der Institutionen für psychisch kranke Menschen ebenfalls positiver bewertet als in den Institutionen für geistig oder mehrfach behinderte Menschen.

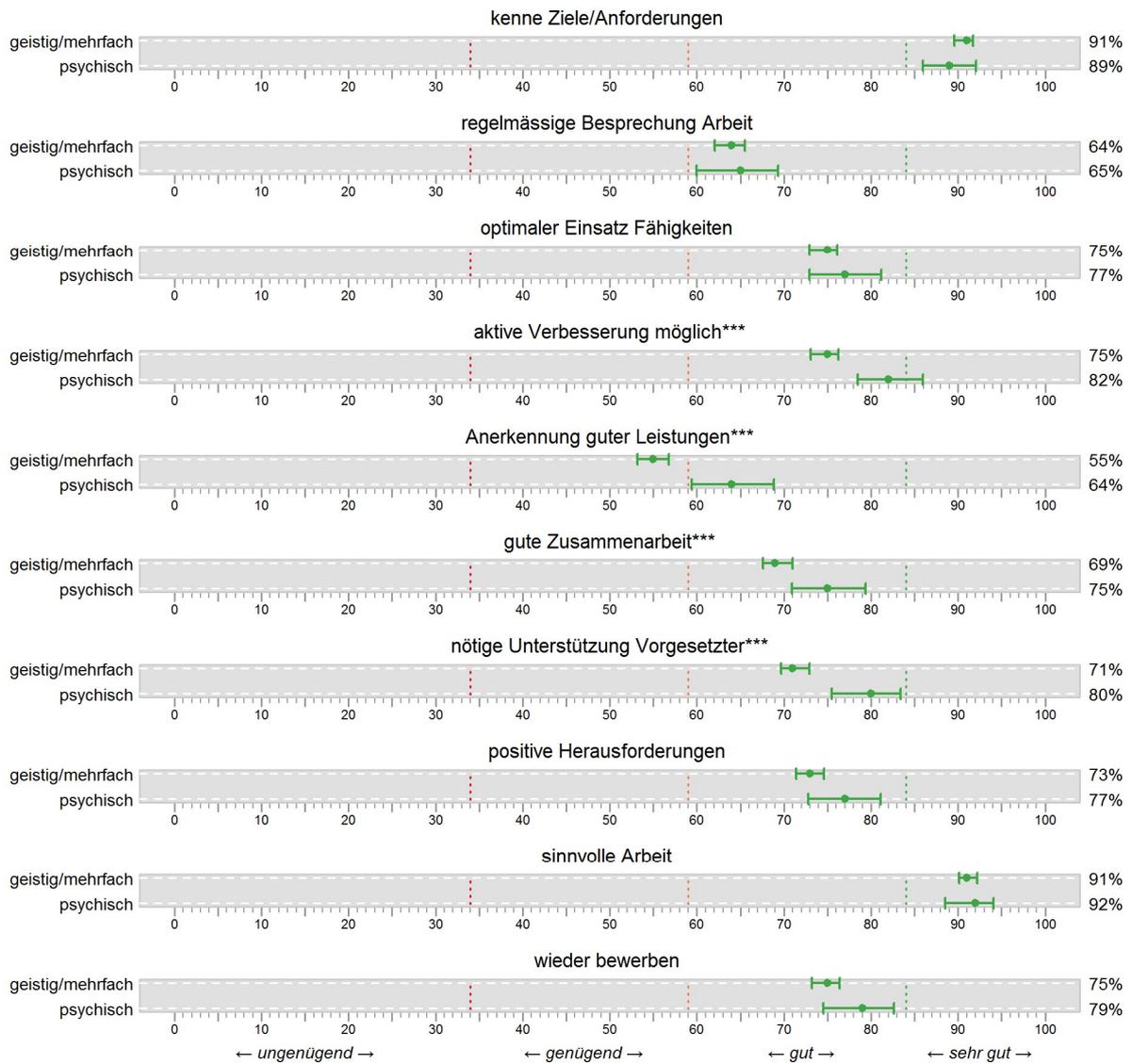
⁷ Die Aspekte aktive Verbesserung, Anerkennung guter Leistungen, gute Zusammenarbeit und nötige Unterstützung durch die Vorgesetzten werden signifikant unterschiedlich bewertet in den zwei Institutionstypen.

Abbildung 13 Zufriedenheit mit den verschiedenen Arbeitsaspekten – Institutionen gruppiert aufgrund der Behinderung der Klientinnen und Klienten



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall
 *** = signifikante Unterschiede

Abbildung 14 Zufriedenheit mit Check-up-Fragen – Institutionen gruppiert aufgrund der Behinderung der Klientinnen und Klienten



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

*** = signifikante Unterschiede

5 Benchmarking-Vergleich

5.1 Gesamtzufriedenheit und Wiederbewerbungsbereitschaft

5.1.1 Gesamtzufriedenheit mit der eigenen Arbeitssituation

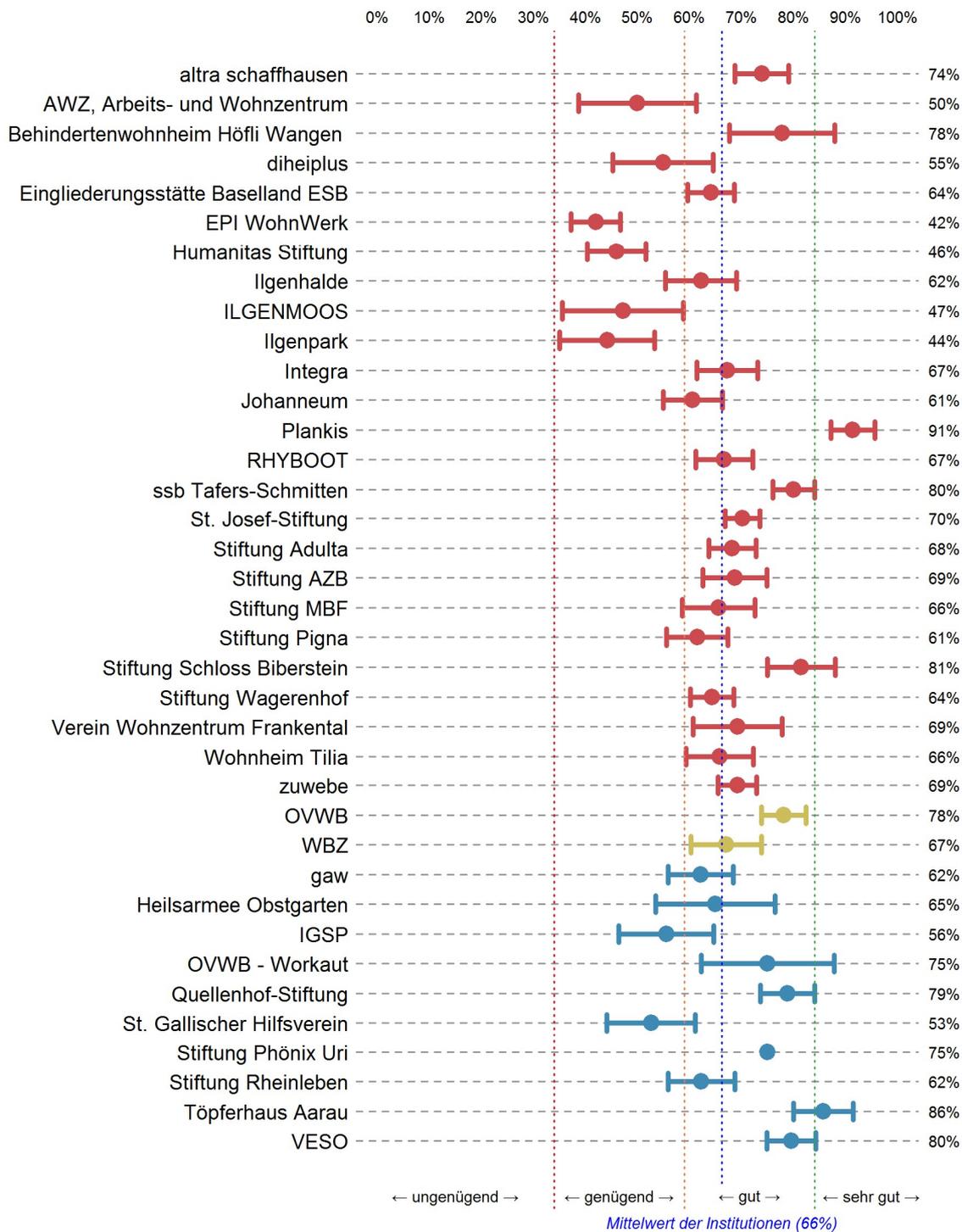
Bei der Gesamtzufriedenheit mit der Arbeitssituation zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den Institutionen. Die Excellence-Werte variieren zwischen 42 Prozent (EPI-Wohnwerk) und 91 Prozent (Plankis) (siehe **Abbildung 15**).

In zwei Institutionen liegt die Gesamtzufriedenheit mit der eigenen Arbeitssituation in einem sehr guten Bereich (Plankis und Töpferhaus Aarau). Die Mitarbeitenden dieser beiden Institutionen sind klar überdurchschnittlich zufrieden mit ihrer Arbeitssituation. Dies wird aus der Distanz zwischen dem Mittelwert der Institutionen und dem Konfidenzintervall der Institution ersichtlich. Auffallend zufrieden sind auch die Mitarbeitenden der VESO, des Schloss Biberstein, des Quellenhofs, der ssb Tafers-Schmitten und der OVWB.

In acht Institutionen (davon sechs Institutionen, die Menschen mit geistiger oder mehrfacher Behinderung betreuen) liegen die Zufriedenheitswerte in einem genügenden Bereich. Im Rest der Institutionen sind 60 Prozent bis 84 Prozent der Mitarbeitenden mit ihrer Arbeitssituation zufrieden. Dies entspricht einer guten Bewertung.

Der Mittelwert aller Institutionen in der Gesamtzufriedenheit liegt bei 66 Prozent.

Abbildung 15 Gesamtzufriedenheit – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit geistig/mehrfacher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit körperlicher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit psychischer Behinderung

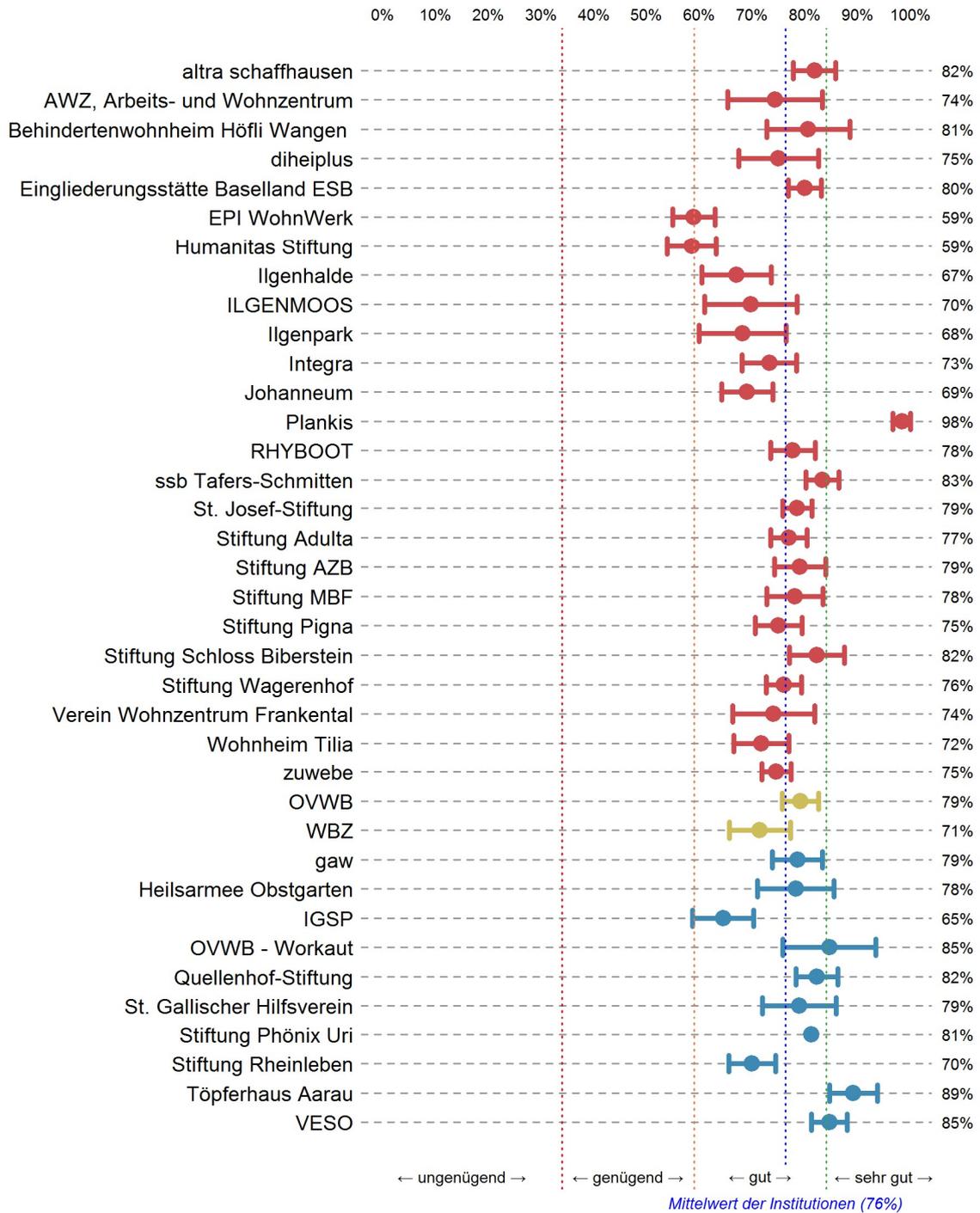
5.1.2 Bereitschaft, sich nochmals für die eigene Stelle zu bewerben

Die Bereitschaft, sich noch einmal für die eigene Stelle zu bewerben, ist ebenfalls ein guter Indikator für die Gesamtzufriedenheit einer Person mit ihrer Arbeitssituation.

Wie aus **Abbildung 16** hervorgeht, liegen die Bewertungen der Mitarbeitenden zwischen 59 Prozent (EPI-Wohnwerk, Humanitas-Stiftung) und 98 Prozent (Plakis). Das heisst, dass 98 Prozent der befragten Mitarbeitenden der Institution Plakis angegeben haben, sie würden sich erneut für ihre Stelle bewerben. Dieses Resultat ist stark überdurchschnittlich. Ebenfalls sehr positiv fällt die Zufriedenheit mit der eigenen Stelle in der Institution Töpferhaus Aarau (89%), VESO und OVWB-Workaut (beide 85%) aus.

Der Mittelwert über alle Institutionen liegt bei 76 Prozent, das heisst, 76 Prozent der Befragten würden sich wieder für die eigene Stelle bewerben. Damit liegt der Excellence-Wert dieses Indikators zehn Prozentpunkte über dem Excellence-Wert der Gesamtzufriedenheit mit der momentanen Arbeitssituation. Das deutet darauf hin, dass es zwar Faktoren gibt, die die Gesamtzufriedenheit negativ beeinflussen, aber dass trotzdem ein Grossteil der Befragten die eigene Arbeit sehr gerne macht und so wichtig findet, dass sie sich wieder bewerben würden.

Abbildung 16 Bereitschaft, sich wieder zu bewerben – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit geistig/mehrfacher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit körperlicher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit psychischer Behinderung

5.2 Zufriedenheit mit weiteren Arbeitsaspekten

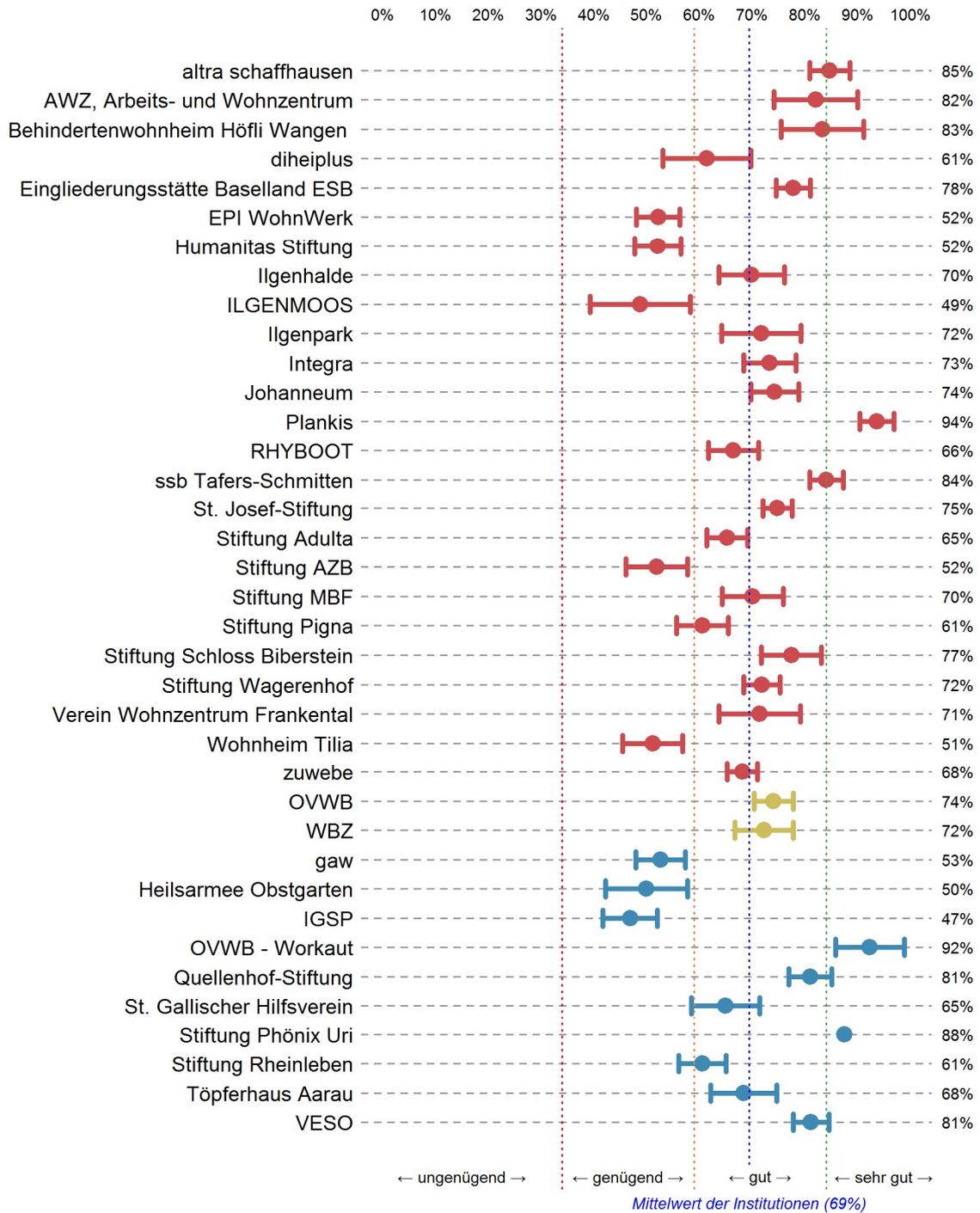
5.2.1 Arbeitsplatz und Arbeitsmittel

Wie aus **Abbildung 17** hervorgeht, sind die Mitarbeitenden in drei Institutionen (Plankis, OVWB-Workaut, Stiftung Phönix Uri) sehr zufrieden mit ihrem Arbeitsplatz und den Arbeitsmitteln (Excellence-Werte über 84%). In 26 Institutionen bewerten die Arbeitnehmenden den eigenen Arbeitsplatz als gut (Excellence-Wert zwischen 60% und 84%). In acht Institutionen sind die Mitarbeitenden nur in genügendem Masse zufrieden mit dem ihnen zur Verfügung stehenden Arbeitsplatz. Der Anteil der (sehr) zufriedenen Mitarbeitenden liegt in diesen Betrieben unter 60 Prozent.

Die Bandbreite der Bewertungen schwankt zwischen den einzelnen Institutionen stark. Auch zwischen den beiden Institutionengruppen (mit geistig/mehrfach behinderten Klientinnen und Klienten und mit psychisch behinderten Patientinnen und Patienten) schwanken die Zufriedenheitswerte stark. Es kann also nicht von einem systematischen Unterschied ausgegangen werden, der sich aufgrund der Klientel ergeben würde.⁸

⁸ Da nur zwei Institutionen am Benchmarking teilnehmen, die körperlich behinderte Personen betreuen, wird diese Gruppe der Institutionen nicht separat ausgewertet.

Abbildung 17 Zufriedenheit mit dem eigenen Arbeitsplatz und Arbeitsmittel – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

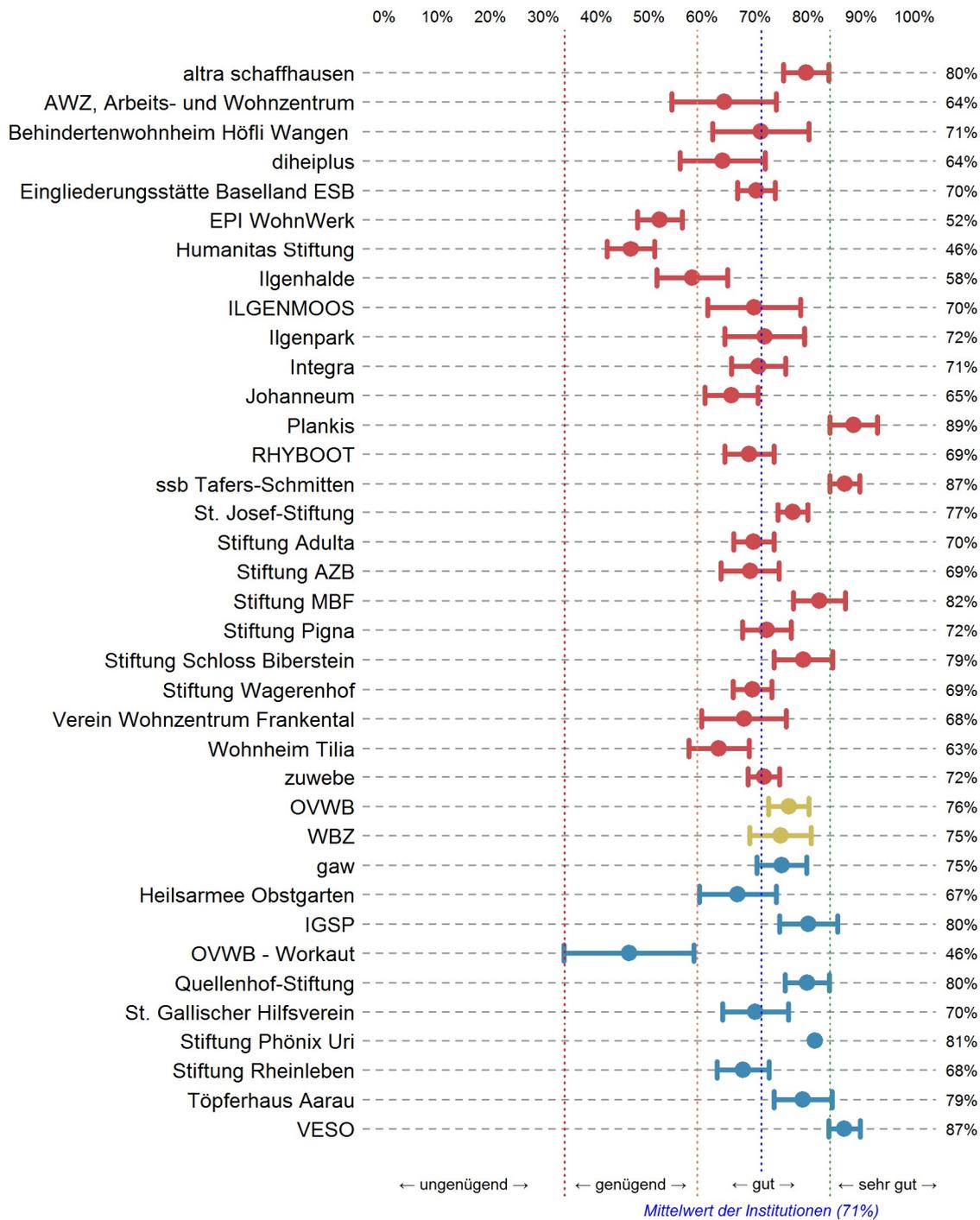
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit geistig/mehrfacher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit körperlicher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit psychischer Behinderung

5.2.2 Arbeitsorganisation

Die Zufriedenheitswerte mit der Arbeitsorganisation variieren zwischen 89 Prozent (Plankis) und 46 Prozent (OVWB-Workaut) (vergleiche **Abbildung 18**). Neben Plankis erhalten noch ssb Taferschmitt und VESO von ihren Mitarbeitenden sehr gute Bewertungen in diesem Bereich (Excellence-Werte über 84%). Die Mitarbeitenden in 30 Institutionen sind mit der Arbeitsorganisation in ihrem Betrieb zufrieden und vergeben hierfür eine gute Note. EPI-Wohnwerk, Humanitas und Ilgenhalde liegen neben OVWB-Workaut im genügenden Bereich (Excellence-Wert unter 60%).

Die Mitarbeitenden in Institutionen für psychisch kranke Menschen beurteilen die Arbeitsorganisation in ihrem Betrieb durchwegs gut oder sehr gut. In Institutionen für geistig/mehrfach behinderte Menschen schwanken die Excellence-Werte deutlich stärker. Der Mittelwert der Institutionen liegt bei 71 Prozent.

Abbildung 18 Zufriedenheit mit der Arbeitsorganisation – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

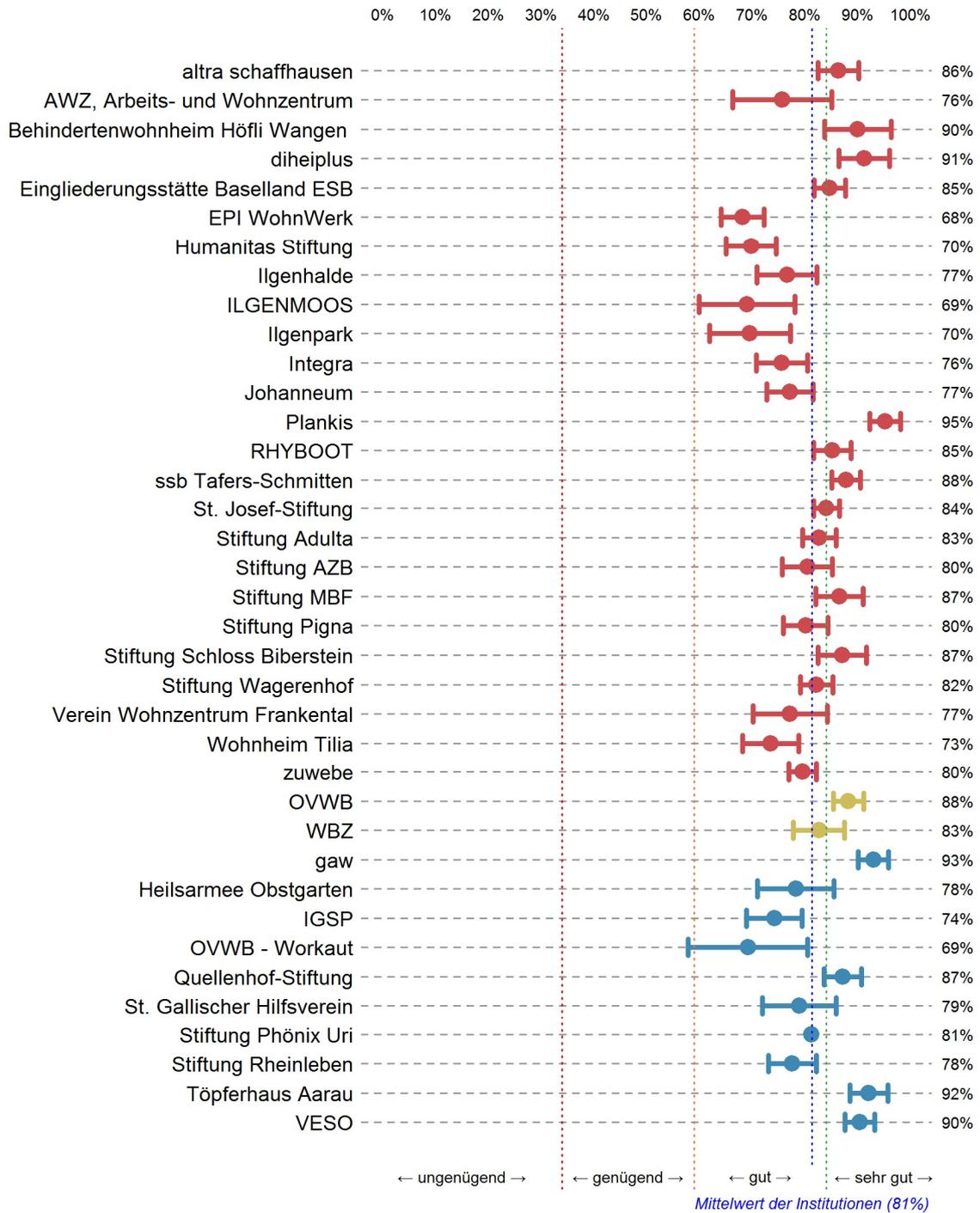
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit geistig/mehrfacher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit körperlicher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit psychischer Behinderung

5.2.3 Arbeitsinhalt

Die Zufriedenheit mit dem Arbeitsinhalt ist in den meisten Institutionen erfreulich hoch. Die Excellence-Werte variieren zwischen 69 Prozent (OVWB-Workaut) und 95 Prozent (Plankis) (vergleiche **Abbildung 19**). Alle Institutionen erzielen in diesem Bereich gute oder sehr gute Bewertungen.

Der Mittelwert aller Institutionen liegt bei 81 Prozent. Am zufriedensten mit dem Arbeitsinhalt sind die Mitarbeitenden von Plankis, gaw, Töpferhaus Aarau und VESO. Dabei sind Institutionen vertreten, in denen mehrheitlich geistig oder mehrfach behinderte Personen und psychisch behinderte Personen leben. Dieses Resultat ist somit ein Indiz dafür, dass die Zufriedenheit mit dem Arbeitsinhalt nicht von der in der eigenen Institution betreuten Klientel abhängt.

Abbildung 19 Zufriedenheit mit dem Arbeitsinhalt – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

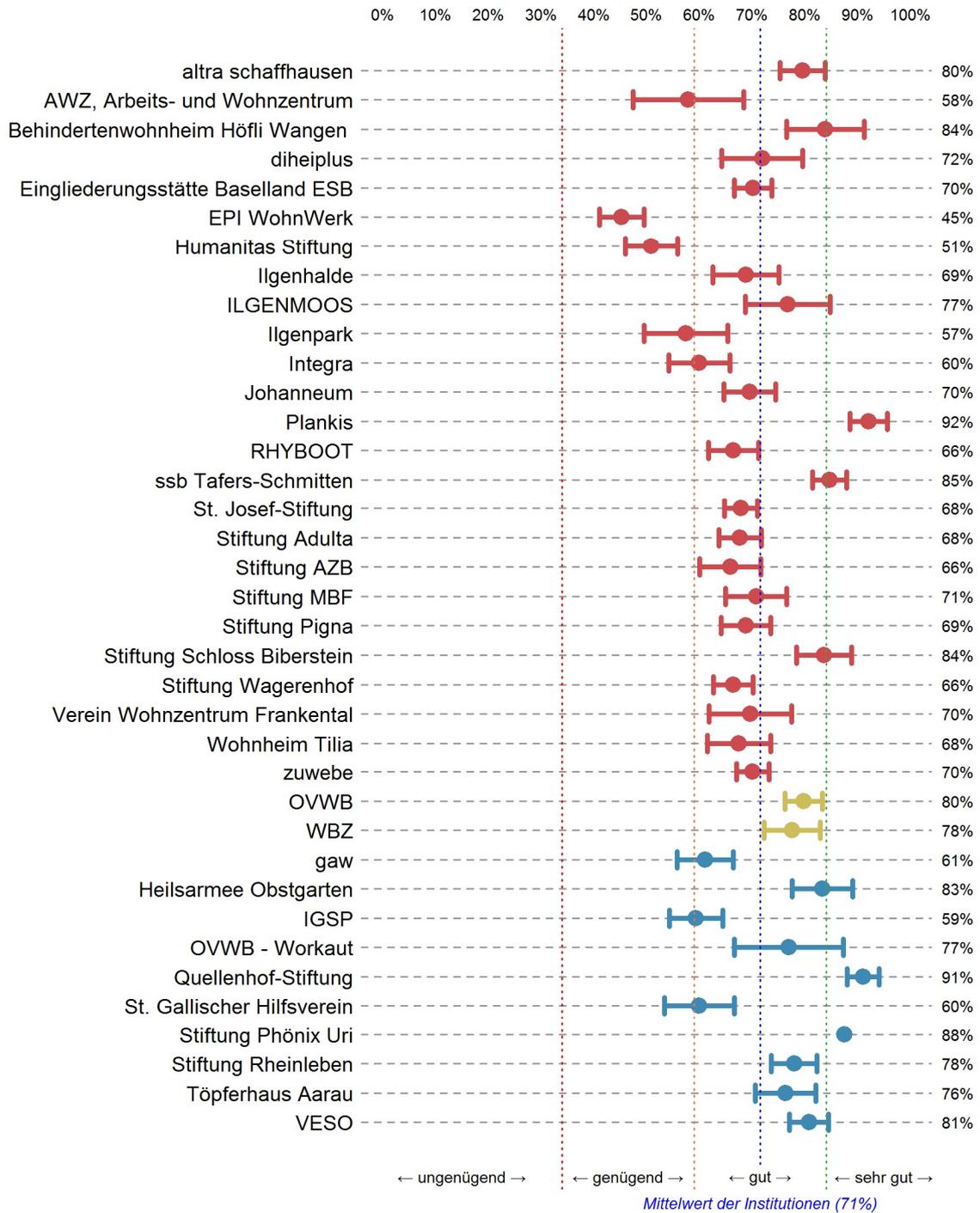
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit geistig/mehrfacher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit körperlicher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit psychischer Behinderung

5.2.4 Arbeitsbedingungen

Die Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen schwankt zwischen den 37 untersuchten Institutionen stark (**Abbildung 20**). Am zufriedensten sind auch in diesem Bereich die Mitarbeitenden der Institution Plankis. 92 Prozent der bei dieser Institution angestellten Personen bewerten die eigenen Arbeitsbedingungen als gut oder sehr gut. Ebenfalls sehr zufrieden mit den Arbeitsbedingungen sind die Angestellten der Quellenhof-Stiftung (91%) und der Stiftung Phönix Uri (88).

Der Durchschnitt der Excellence-Werte über alle Institutionen hinweg beträgt 71 Prozent.

Abbildung 20 Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit geistig/mehrfacher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit körperlicher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit psychischer Behinderung

5.2.5 Arbeitsklima

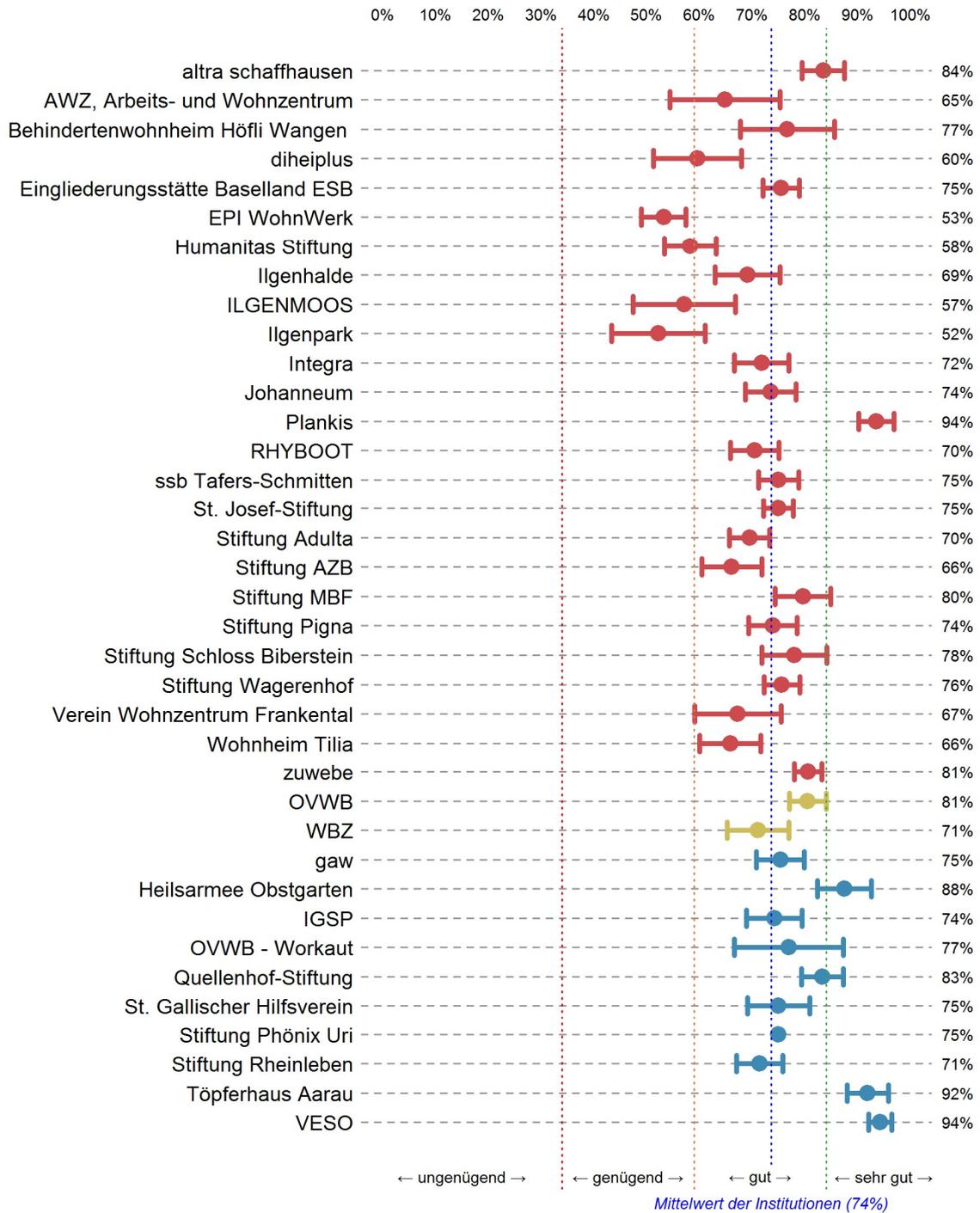
Wie in der **Abbildung 8** bereits aufgezeigt wurde, ist ein angenehmes Arbeitsklima für die Befragten von sehr grosser Bedeutung für die allgemeine Arbeitszufriedenheit.

Wie aus der **Abbildung 21** hervorgeht, wird das aktuell herrschende Arbeitsklima zwischen den Beschäftigten der verschiedenen Institutionen sehr unterschiedlich wahrgenommen. Sehr zufrieden sind die Mitarbeitenden der Institutionen Plankis, VESO, Töpferhaus Aarau und Heilsarmee Obstgarten. Bei Plankis und VESO sind jeweils 94 Prozent der befragten Mitarbeitenden mit dem Arbeitsklima zufrieden oder sehr zufrieden. In den anderen beiden Institutionen sind 92 Prozent (Töpferhaus Aarau) und 88 Prozent (Heilsarmee Obstgarten) sehr zufrieden oder zufrieden.

In den meisten Institutionen (29) beurteilen die Mitarbeitenden das Arbeitsklima als gut. In vier Institutionen liegt der Excellence-Wert zwischen 35 Prozent und 59 Prozent und somit im genügenden Bereich.

Der Mittelwert liegt bei 74 Prozent.

Abbildung 21 Zufriedenheit mit dem Arbeitsklima – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

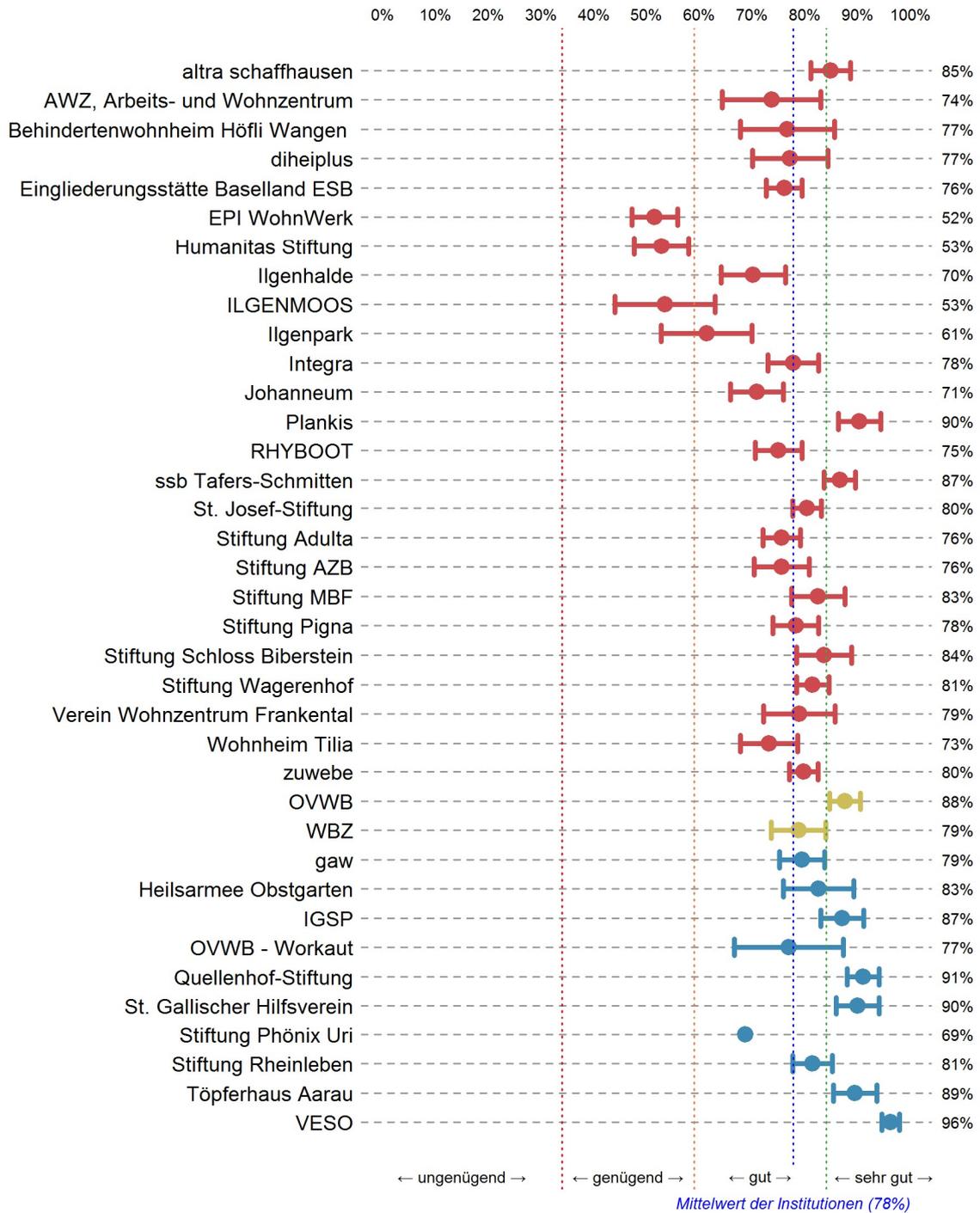
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit geistig/mehrfacher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit körperlicher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit psychischer Behinderung

5.2.6 Professionalität der Abteilung

Die Mitarbeitenden von neun Institutionen sind mit der Professionalität in den Abteilungen sehr zufrieden (Excellence-Werte über 84%) (vergleiche **Abbildung 22**). Dies sind die Institutionen altra Schaffhausen, Plankis, ssb Tifers-Schmitten, OVWB, IGSP, Quellenhof-Stiftung, St. Gallischer Hilfsverein, Töpferhaus Aarau und VESO. In drei Institutionen sind die Mitarbeitenden mit der Professionalität in genügendem Mass zufrieden; sämtliche anderen Institutionen erhalten in diesem Punkt eine gute Bewertung. Wie aus der **Abbildung 22** ebenfalls ersichtlich wird, bewerten die Mitarbeitenden der Institutionen, die mit psychisch beeinträchtigten Menschen arbeiten, die Professionalität auf der Abteilung mehrheitlich sehr gut, während die Excellence-Werte bei den Institutionen, die mit geistig/mehrfach behinderten Personen arbeiten, stärker schwanken.

Der Mittelwert aller Institutionen beträgt 78 Prozent.

Abbildung 22 Zufriedenheit mit der Professionalität der Abteilung – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit geistig/mehrfacher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit körperlicher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit psychischer Behinderung

5.2.7 Personalentwicklung

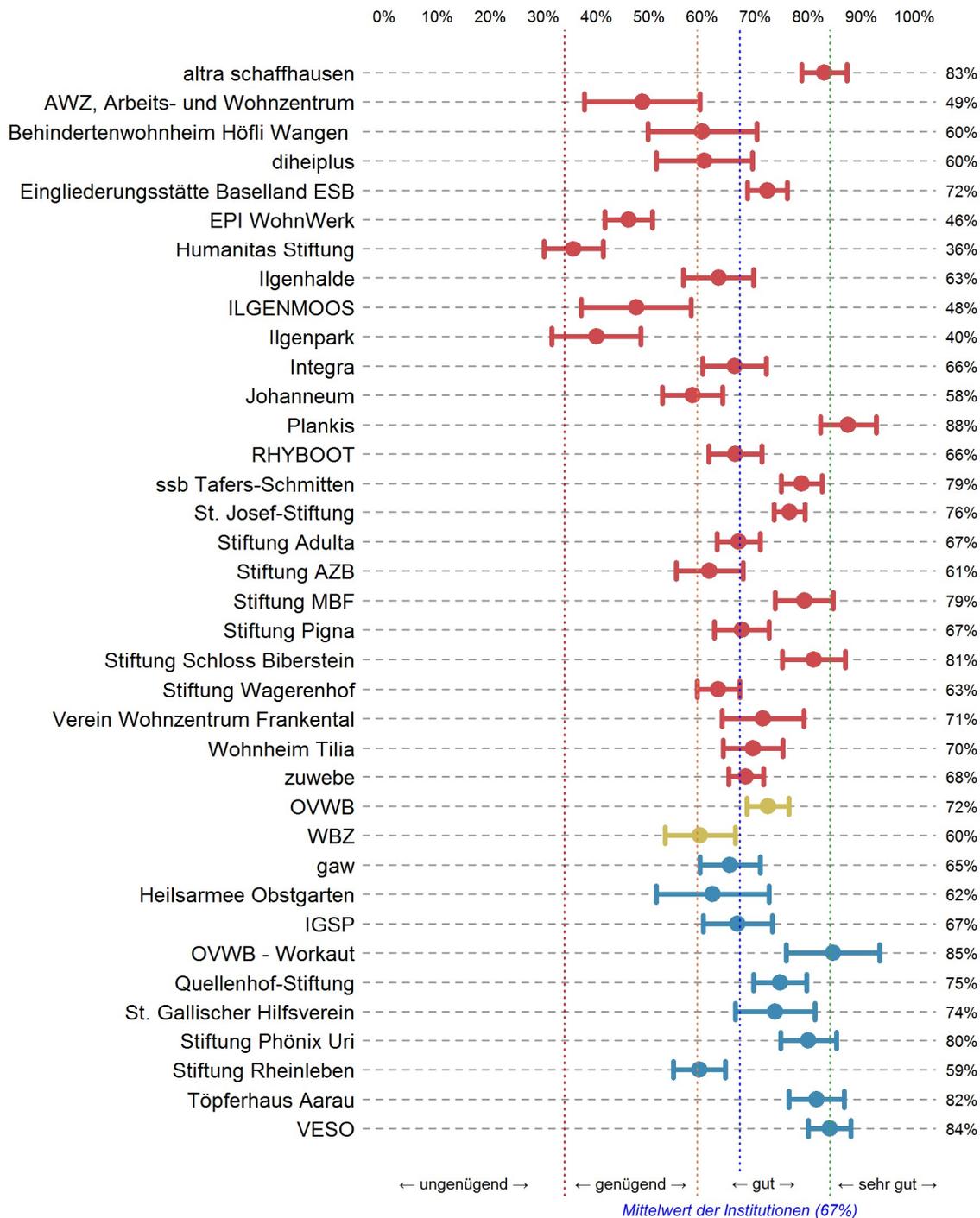
Die Personalentwicklung ist ebenfalls ein überdurchschnittlich wichtiger Aspekt für die allgemeine Arbeitszufriedenheit (**Abbildung 8**). In diesem sensiblen Aspekt liegen die Bewertungen zwischen den Institutionen sehr weit auseinander (**Abbildung 23**). Neben der Stiftung Plankis, die auch in diesem Bereich die beste Bewertung durch die Mitarbeitenden erhält (Excellence-Wert von 88%) konnte nur noch die OVWB-Workaut eine sehr gute Bewertung erzielen (Excellence-Wert 85%).

In 23 Institutionen sind die Mitarbeitenden mit der Personalentwicklung zufrieden (Excellence-Wert zwischen 60% und 84%).

In sieben Institutionen fällt die Beurteilung dieses Sachverhalts genügend aus (Excellence-Werte zwischen 35% und 59%). Es fällt auf, dass sechs dieser sieben Institutionen, die lediglich eine genügende Bewertung in diesem Bereich erhalten haben, mit geistig/mehrfach behinderten Menschen arbeiten.

Im Bereich der Personalentwicklung besteht sicherlich bei allen Institutionen, unabhängig von ihrer Klientel, beträchtlicher Handlungsbedarf, um gut qualifizierten Mitarbeitenden entsprechende Perspektiven zu bieten und sie so im eigenen Betrieb zu halten.

Abbildung 23 Zufriedenheit mit der Personalentwicklung – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit geistig/mehrfacher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit körperlicher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit psychischer Behinderung

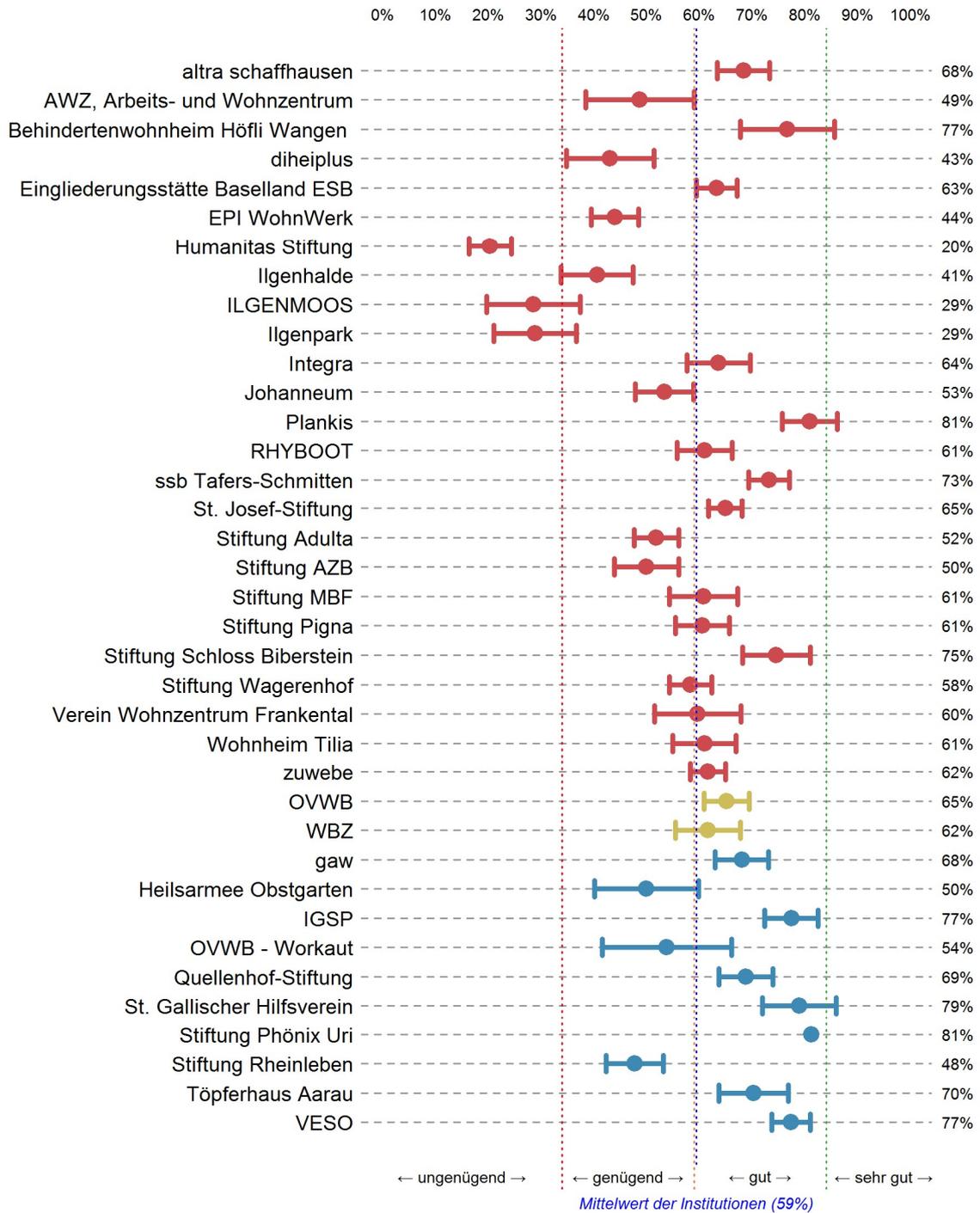
5.2.8 Information und Kommunikation

Noch stärker als in der Zufriedenheit mit der Personalentwicklung unterscheiden sich die Excellence-Werte bei der Zufriedenheit mit der Information und Kommunikation innerhalb der Institutionen. Wie aus **Abbildung 24** ersichtlich wird, erzielt keine Institution in diesem Punkt eine sehr gute Beurteilung. In 23 Institutionen sind zwischen 60 Prozent und 84 Prozent der Mitarbeitenden sehr zufrieden oder zufrieden mit der Kommunikationspolitik (gute Bewertung). Elf Institutionen erhalten von ihren Mitarbeitenden genügende Beurteilungen (Excellence-Wert zwischen 35% und 59%) und in drei Institutionen sind die Mitarbeitenden unzufrieden mit der Information und Kommunikation. Hier besteht für alle Institutionen noch Verbesserungspotential.

In der Stiftung Phönix Uri arbeiten lediglich 16 Personen. Da ist klar, dass die Wege kurz sind und die Information und Kommunikation vereinfacht wird. In der Stiftung Plankis hingegen arbeiten momentan 88 Personen, es handelt sich dementsprechend um eine mittelgrosse Institution. Und auch sie erhält gute Noten für ihre Informationspolitik. Dies zeigt, dass eine zufriedenstellende Information und Kommunikation der Mitarbeitenden auch in grösseren Betrieben machbar ist.

Der Mittelwert aller Institutionen beträgt lediglich 59 Prozent (vergleiche **Abbildung 24**). In der Gruppe der Institutionen, die psychisch beeinträchtigte Menschen betreuen, ist die Zufriedenheit mit der Information und Kommunikation höher als bei den Institutionen mit geistig/mehrfach behinderten Klientinnen und Klienten.

Abbildung 24 Zufriedenheit mit der Information & Kommunikation – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit geistig/mehrfacher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit körperlicher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit psychischer Behinderung

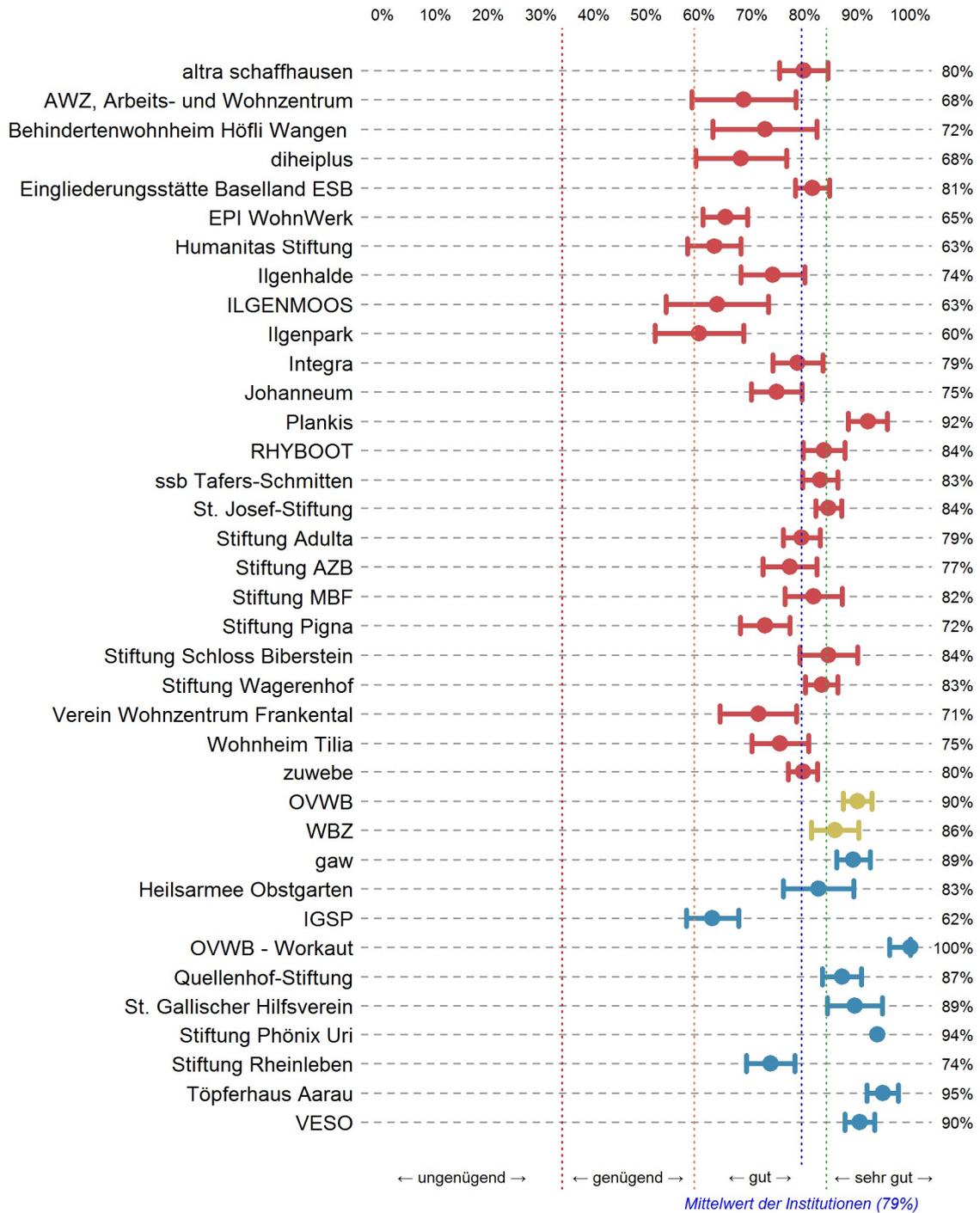
5.2.9 Direkte Vorgesetzte / direkter Vorgesetzter

Wie aus der **Abbildung 25** hervorgeht, sind die Mitarbeitenden in den untersuchten Institutionen mit ihren Vorgesetzten grösstenteils sehr zufrieden. Zehn Institutionen erhalten in Bezug auf die Vorgesetzten sehr gute Bewertungen (Excellence-Werte über 84%). In den restlichen 27 Institutionen sind zwischen 60 Prozent und 84 Prozent der Beschäftigten mit den eigenen Vorgesetzten sehr zufrieden oder zufrieden.

Die Institution OVWB-Workaut erzielt sogar einen Excellence-Wert von 100 Prozent, das heisst alle Mitarbeitenden, die an der Befragung teilgenommen haben, sind mit der ihnen vorgesetzten Person zufrieden oder sehr zufrieden.

Der Mittelwert aller Institutionen liegt bei 79 Prozent. Am zufriedensten mit den Vorgesetzten sind die Beschäftigten neben denjenigen in der OVWB-Workaut in den Institutionen Plankis (92%), Stiftung Phönix Uri (94%) und Töpferhaus Aarau (95%).

Abbildung 25 Zufriedenheit mit den Vorgesetzten – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit geistig/mehrfacher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit körperlicher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit psychischer Behinderung

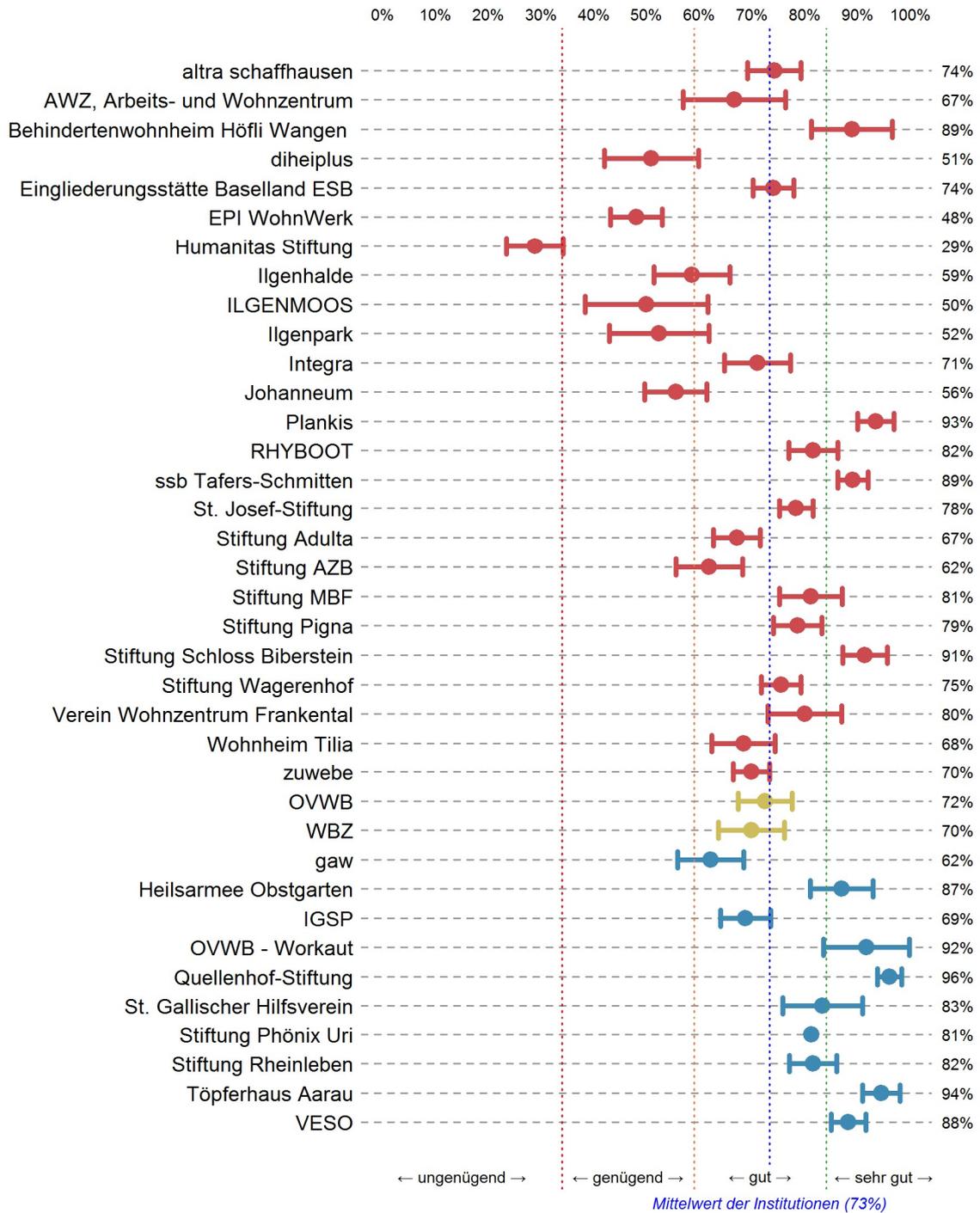
5.2.10 Geschäftsleitung

Die Leistungen der Geschäftsleitungen werden in den 37 Institutionen sehr unterschiedlich beurteilt. Wie aus **Abbildung 26** ersichtlich wird, variiert der Excellence-Wert zwischen sehr guten 96 Prozent und ungenügenden 29 Prozent.

Insgesamt neun Geschäftsleitungen erhalten von ihren Mitarbeitenden sehr gute Noten für ihre Leistungen. In der Quellenhofstiftung sind 96 Prozent der befragten Mitarbeitenden mit der Geschäftsleitung zufrieden oder sehr zufrieden.

21 Geschäftsleitungen erhalten von ihren Mitarbeitenden die Note gut (Excellence-Wert zwischen 60% und 84%). Sechs Institutionen erhalten eine genügende Note auf die Frage, wie zufrieden die Mitarbeitenden mit der Geschäftsleitung sind. In einer Organisation sind weniger als ein Drittel der Befragten mit der Leistung der Geschäftsleitung zufrieden, dies entspricht einer ungenügenden Beurteilung. Der Mittelwert über alle Institutionen hinweg liegt bei 73 Prozent.

Abbildung 26 Zufriedenheit mit der Geschäftsleitung – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

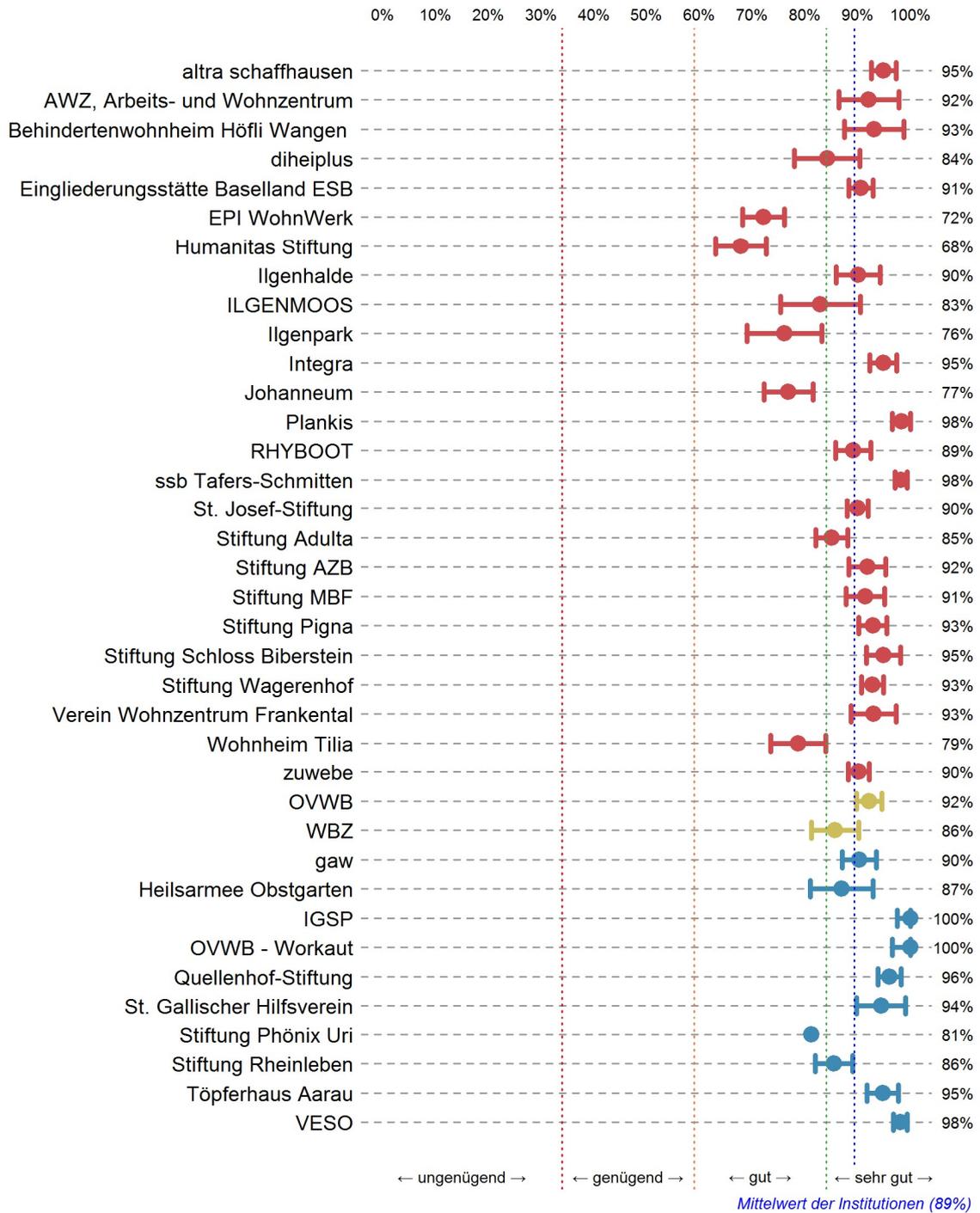
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit geistig/mehrfacher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit körperlicher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit psychischer Behinderung

5.2.11 Sicherheit am Arbeitsplatz

Die Sicherheit am Arbeitsplatz wird in beinahe allen Institutionen sehr gut bewertet. Die Excellence-Werte variieren zwischen 68 Prozent (gut) und 100 Prozent (sehr gut) (**Abbildung 27**). In den Institutionen OVWB-Workaut und IGSP sind alle Befragten mit der Sicherheit am Arbeitsplatz sehr zufrieden oder zufrieden. Je 98 Prozent der Beschäftigten in den Institutionen ssb Tafers-Schmittgen und VESO beurteilen die Sicherheit an ihrem Arbeitsplatz ebenfalls als gut oder sehr gut. Der tiefste gemessene Excellence-Wert liegt bei 68 Prozent, auch dies entspricht einer guten Bewertung der Sicherheit am Arbeitsplatz.

Der Benchmarking Mittelwert liegt bei 89 Prozent.

Abbildung 27 Sicherheit am Arbeitsplatz – Excellence-Werte



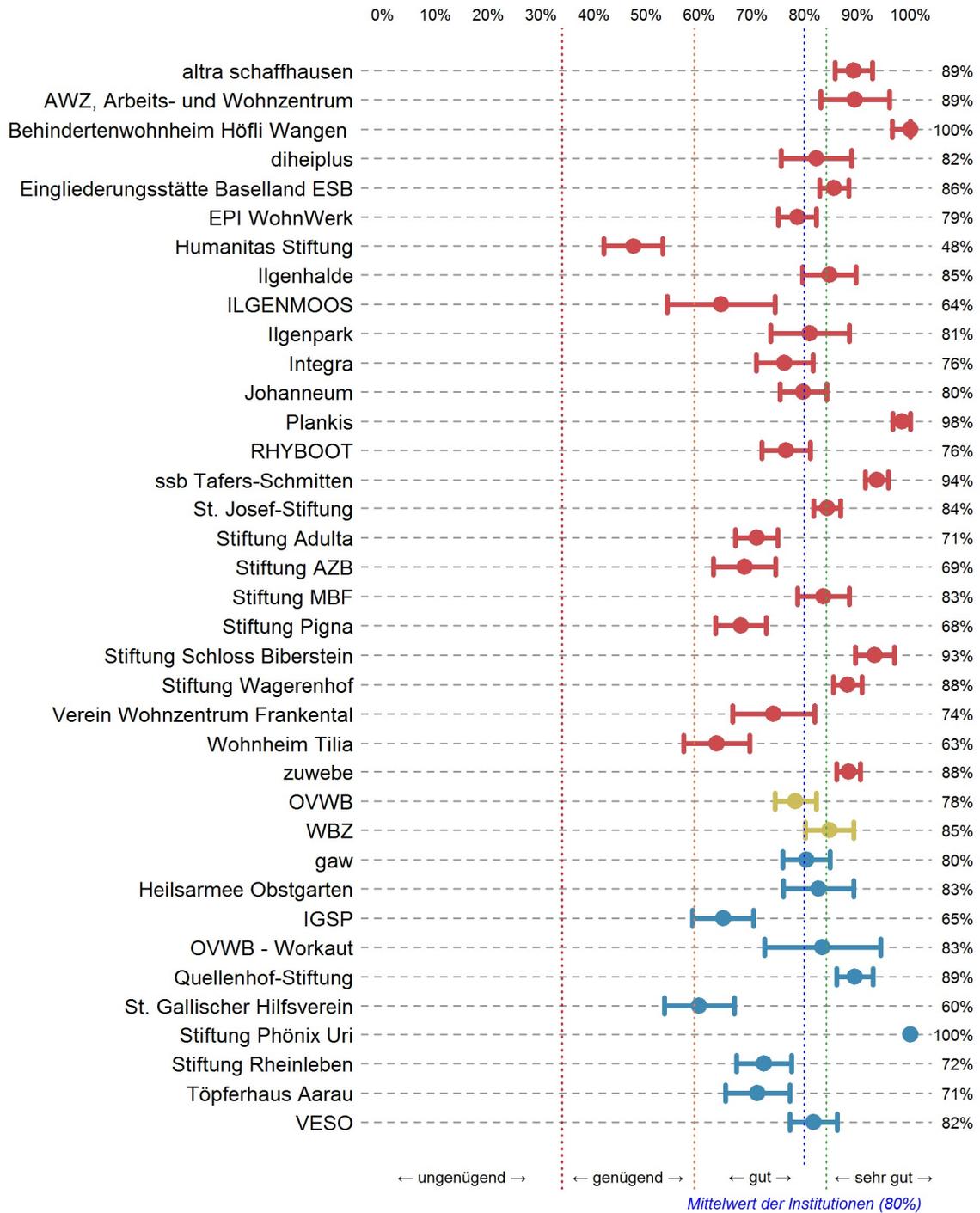
Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit geistig/mehrfacher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit körperlicher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit psychischer Behinderung

5.2.12 Interne Dienstleistungen

Die internen Dienstleistungen beinhalten die Administration, die Verpflegung und Reinigung und ähnliche Leistungen. In der Mehrheit der untersuchten Institutionen sind die Mitarbeitenden mit diesen Leistungen zufrieden. Wie aus **Abbildung 28** hervorgeht, erhalten 13 Institutionen in diesem Bereich eine sehr gute Bewertung (Excellence-Wert über 84%), 23 Institutionen erhalten eine gute Bewertung (Excellence-Wert zwischen 60% und 84%) und eine Institution erhält eine genügende Bewertung. Der Mittelwert über alle Institutionen hinweg gemessen liegt bei 80 Prozent.

Abbildung 28 Zufriedenheit mit den internen Dienstleistungen – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit geistig/mehrfacher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit körperlicher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit psychischer Behinderung

5.2.13 Qualitätsmanagementsystem

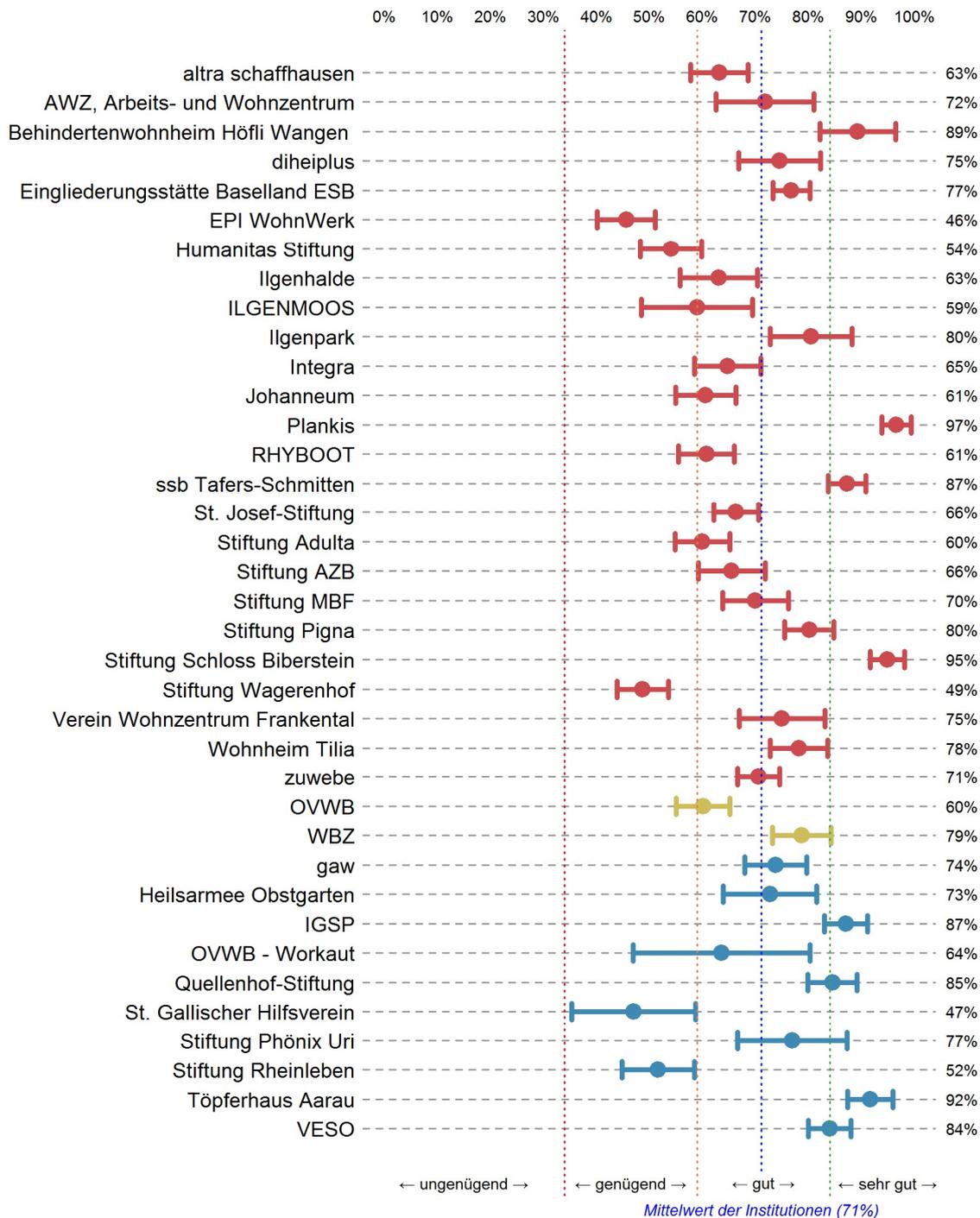
Die Mitarbeitenden der 37 Institutionen nehmen das Qualitätsmanagementsystem in ihren Betrieben sehr unterschiedlich wahr (**Abbildung 29**). Die Excellence-Werte reichen von ausgezeichneten 97 Prozent bis zu genügenden 46 Prozent.

Sieben Institutionen liegen im sehr guten Bereich (Excellence-Werte über 84%). Die beiden besten Resultate erhalten in diesem Aspekt die Institutionen Plankis (Excellence-Wert: 97%) und die Stiftung Schloss Biberstein (Excellence-Wert: 95%).

In 26 Institutionen liegt die Zufriedenheit der Mitarbeitenden zwischen 60 Prozent und 84 Prozent. In sechs Institutionen sind weniger als 60 Prozent der Mitarbeitenden mit dem QMS zufrieden oder sehr zufrieden. Dies entspricht einer genügenden Bewertung des Sachverhalts.

Der Durchschnitt der Institutionen liegt bei 71 Prozent.

Abbildung 29 Zufriedenheit mit dem Qualitätsmanagementsystem – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit geistig/mehrfacher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit körperlicher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit psychischer Behinderung

5.2.14 Gesundheitszustand

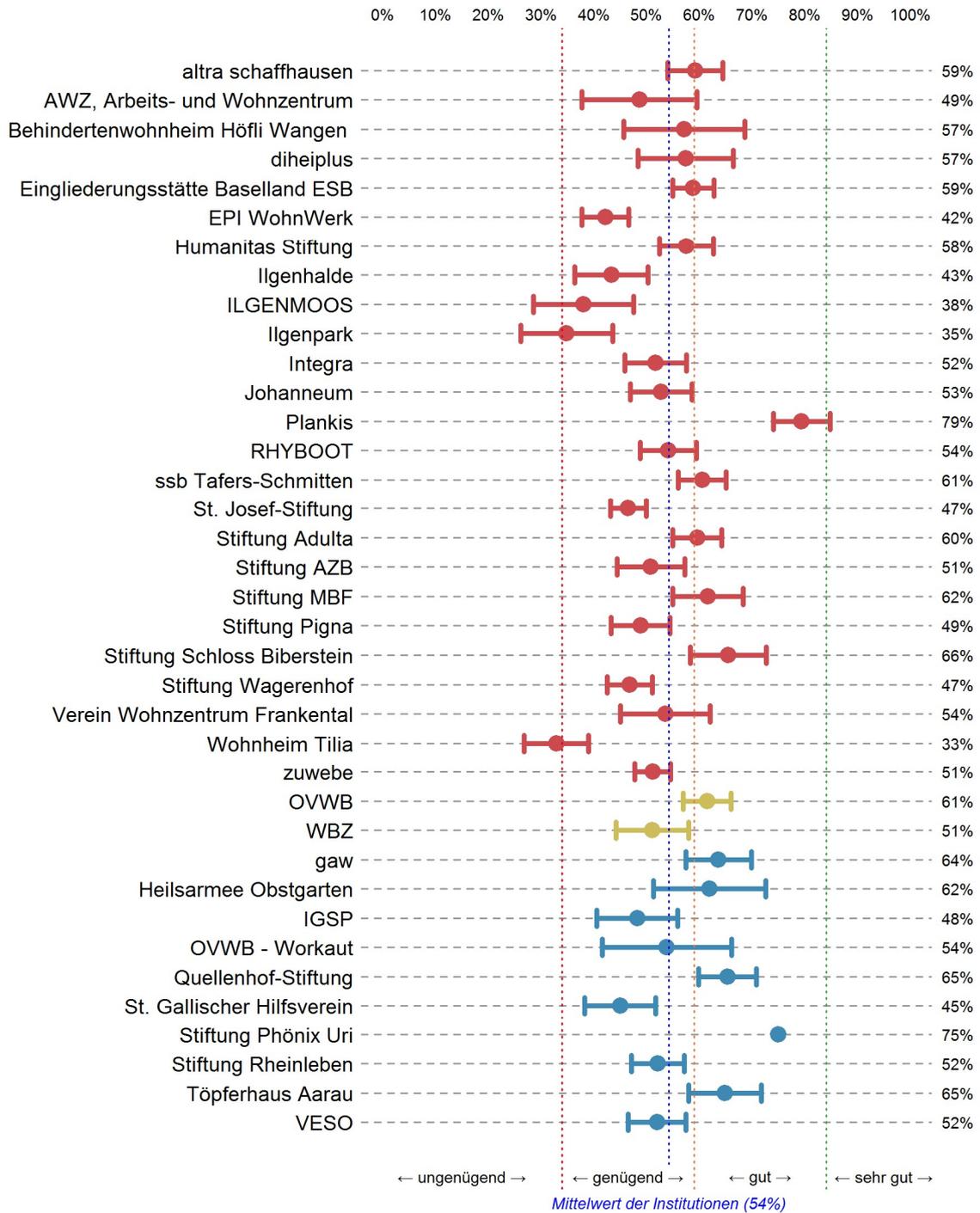
Wie in **Abbildung 8** bereits aufgezeigt wurde, sind die Befragten mit ihrem eigenen Gesundheitszustand nicht zufrieden. Dieser wird jedoch auch nicht als sehr wichtig für die Arbeitszufriedenheit eingeschätzt.

In der Personalbefragung 2019 wurden die Mitarbeitenden der 37 Institutionen gefragt, wie häufig sie unter gesundheitlichen Beschwerden leiden, die in Zusammenhang mit ihrer Arbeit auftreten. Die Antworten «selten» und «nie» wurden zum Excellence-Wert zusammengefasst.

Wie aus **Abbildung 30** hervorgeht, nehmen die Mitarbeitenden der 37 Institutionen die eigene Gesundheit und die Häufigkeit von gesundheitlichen Beschwerden sehr unterschiedlich wahr. Die Excellence-Werte liegen in einer Bandbreite zwischen ungenügenden 33 Prozent und guten 79 Prozent. Letzteres heisst, dass in der Institution Plankis 79 Prozent der Mitarbeitenden selten oder nie an gesundheitlichen Beschwerden leiden, die in Zusammenhang mit ihrer Arbeit auftreten.

Die Beurteilungen in den meisten Institutionen liegen rund um den Mittelwert aller Institutionen, der bei einem Excellence-Wert von 54 Prozent liegt (genügende Beurteilung).

Abbildung 30 Gesundheitszustand – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

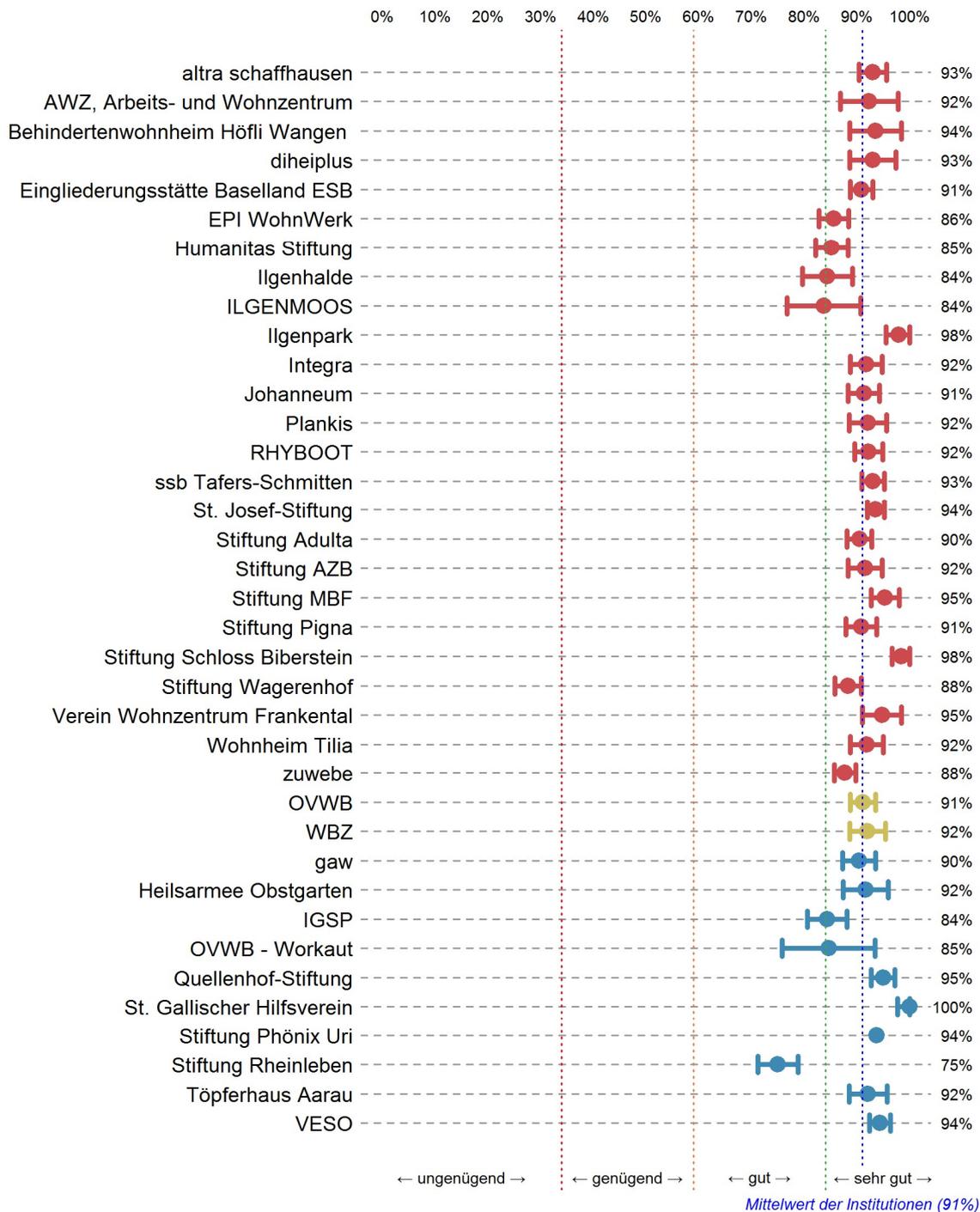
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit geistig/mehrfacher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit körperlicher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit psychischer Behinderung

5.3 Check-up-Fragen

5.3.1 Kenntnis Ziele und Anforderungen

Wie aus **Abbildung 31** ersichtlich wird, kennen fast alle Befragten die Ziele und Anforderungen ihrer Arbeit genau. So liegen die Excellence-Werte fast aller Institutionen über 84 Prozent und somit in einem sehr guten Bereich. Der Mittelwert der Institutionen liegt hier bei 91 Prozent. Deutlich am besten über die eigenen Ziele und Anforderungen informiert sind die Mitarbeitenden des St. Gallischen Hilfsvereins, der Excellence-Wert liegt hier bei 100 Prozent.

Abbildung 31 Kenntnis Ziele und Anforderungen – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit geistig/mehrfacher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit körperlicher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit psychischer Behinderung

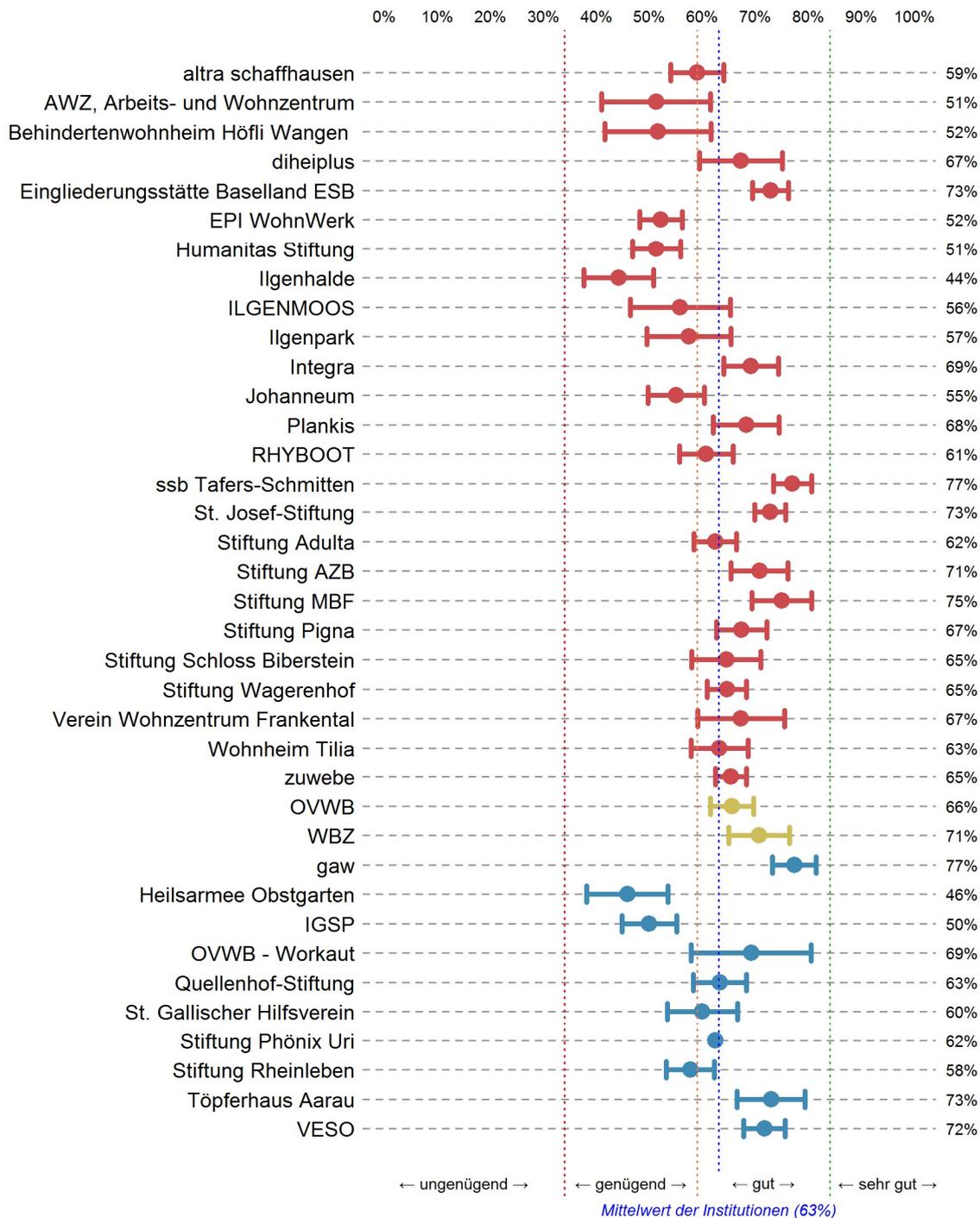
5.3.2 Regelmässige Besprechung der Arbeit

Mit der Regelmässigkeit, mit welcher die Arbeit besprochen wird, sind die Mitarbeitenden der 37 Institutionen sehr unterschiedlich zufrieden (**Abbildung 32**). Die Excellence-Werte liegen zwischen genügenden 44 Prozent und guten 77 Prozent. Es fällt auf, dass keine Institution hierfür sehr gute Noten erhält. Der Mittelwert der Institutionen liegt bei 63 Prozent (gute Bewertung).

In zwei Dritteln der Organisationen sind zwischen 60 Prozent und 84 Prozent der Mitarbeitenden mit der regelmässigen Besprechung der eigenen Arbeit zufrieden. Ein Drittel der untersuchten Institutionen erhält in diesem Bereich lediglich genügende Bewertungen, das heisst, dass weniger als 60 Prozent der Mitarbeitenden in diesem Punkt zufrieden sind.

Dieses Resultat macht deutlich, dass in der Etablierung einer Feedbackkultur für alle Institutionen Verbesserungspotential besteht.

Abbildung 32 Regelmässige Besprechung der Arbeit – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit geistig/mehrfacher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit körperlicher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit psychischer Behinderung

5.3.3 Optimaler Einsatz der Fähigkeiten

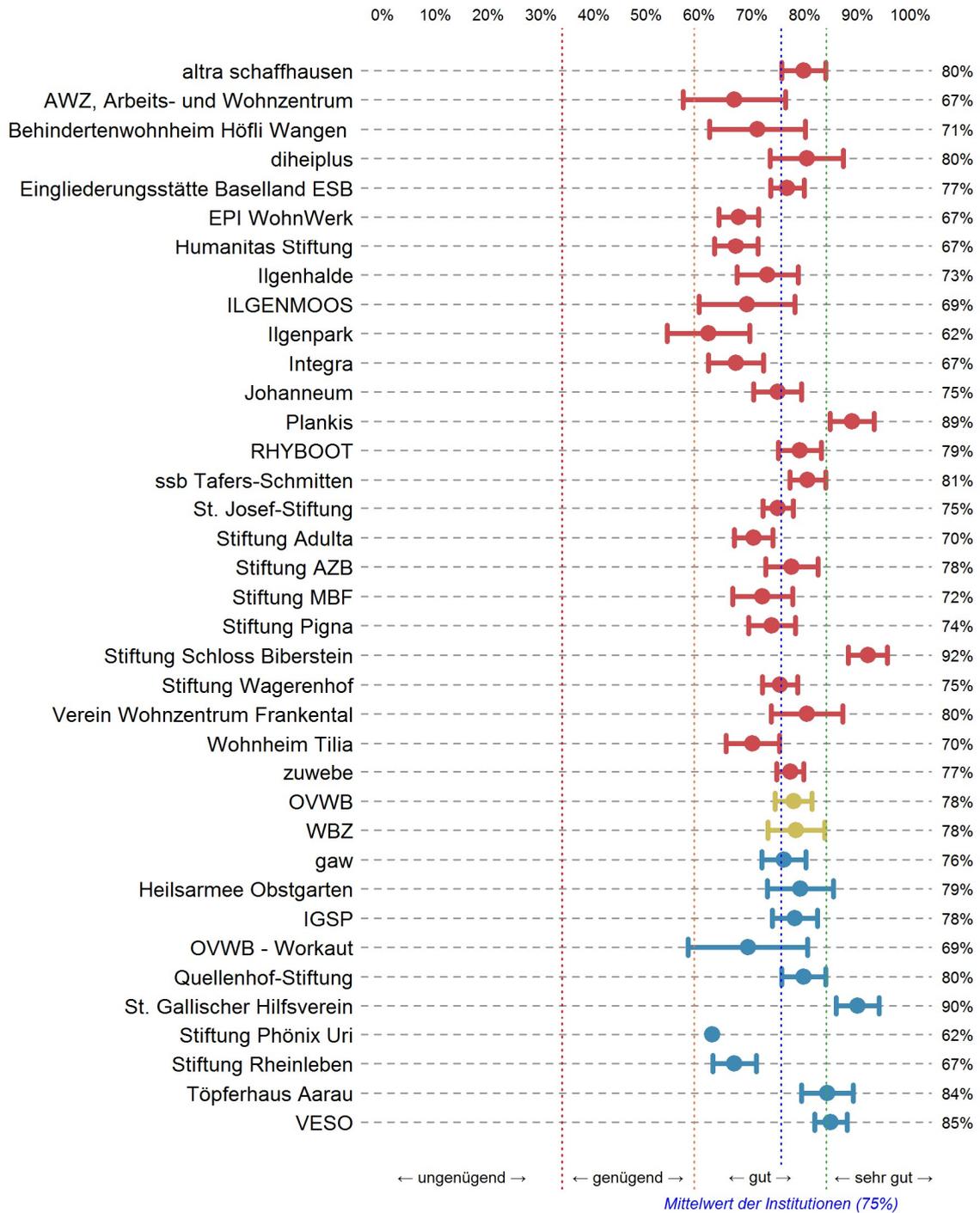
Bei der Bewertung des optimalen Einsatzes der eigenen Fähigkeiten schwanken die Zufriedenheitswerte der Mitarbeitenden zwischen den Institutionen nicht so stark (**Abbildung 33**).

Vier Institutionen werden in diesem Bereich als sehr gut beurteilt. Es sind die Institutionen Plankis, Stiftung Schloss Biberstein, St. Gallischer Hilfsverein und VESO. In diesen vier Institutionen sind zwischen 92 Prozent und 85 Prozent der Befragten Mitarbeitenden zufrieden oder sehr zufrieden, was den optimalen Einsatz der eigenen Fähigkeiten betrifft.

In allen anderen Institutionen sind zwischen 60 Prozent und 84 Prozent der Befragten in diesem Punkt zufrieden mit ihren Arbeitgebenden.

Dies ist ein erfreuliches Resultat, da es für die Arbeitszufriedenheit der Befragten wichtig ist, dass sie ihren Fähigkeiten entsprechend eingesetzt werden und nicht systematisch unter- beziehungsweise überfordert sind (**Abbildung 33**).

Abbildung 33 Optimaler Einsatz der Fähigkeiten – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit geistig/mehrfacher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit körperlicher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit psychischer Behinderung

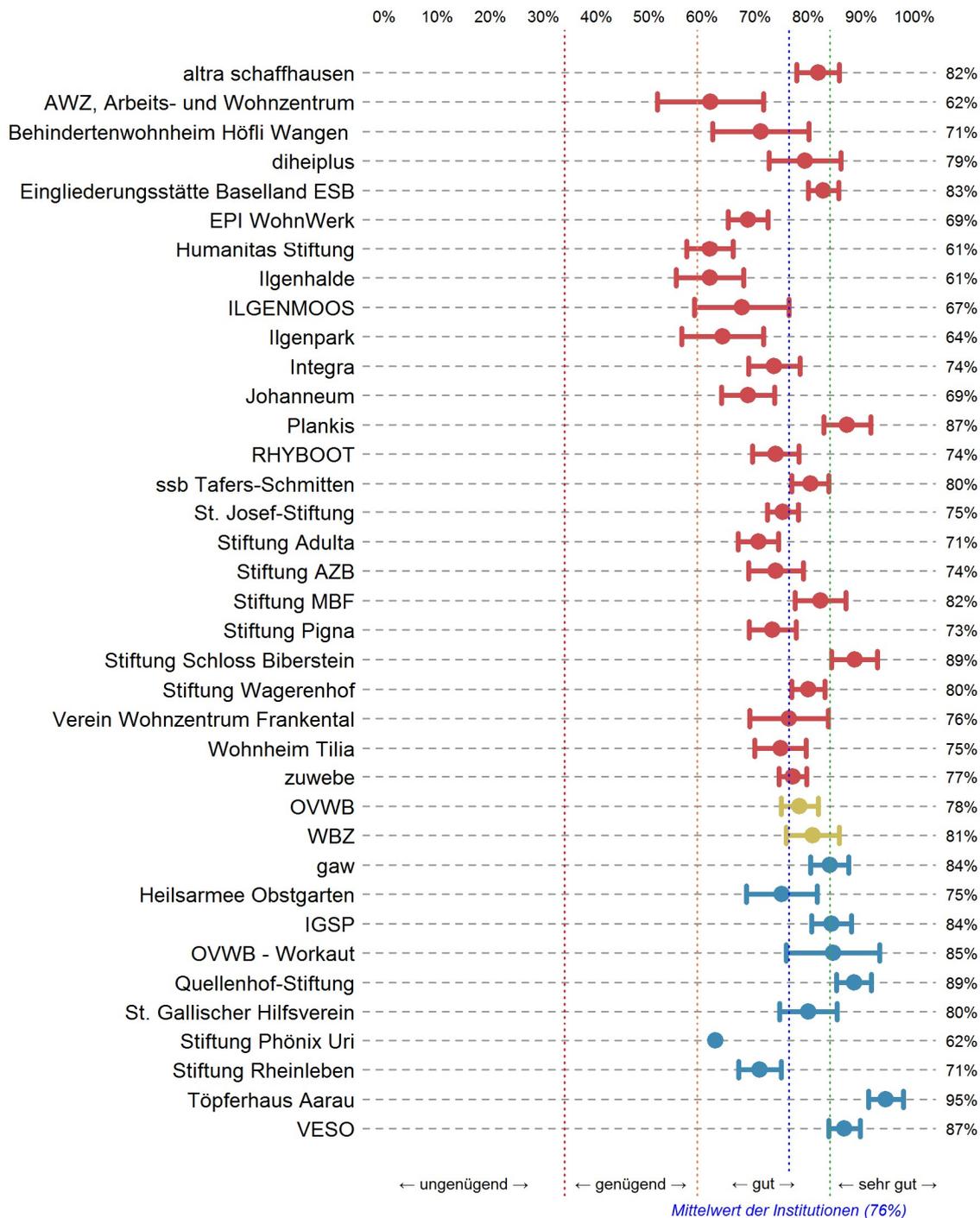
5.3.4 Aktiver Beitrag zur Verbesserung möglich

In allen Institutionen fällt die Zufriedenheit der Befragten mit der Möglichkeit, durch die eigene Arbeit aktiv zur Verbesserung der Arbeitsqualität beizutragen hoch aus (**Abbildung 34**).

In sechs Institutionen (OVWB-Workaut, Plankis, Stiftung Schloss Biberstein, Quellenhofstiftung, Töpferhaus Aarau, VESO) sind die Mitarbeitenden in diesem Punkt sehr zufrieden (Excellence-Wert über 85%). Im Töpferhaus Aarau sind 95 Prozent der Befragten überzeugt, mit der eigenen Arbeit einen aktiven Beitrag zur Verbesserung der Arbeitsqualität leisten zu können.

In den restlichen 31 Institutionen sind die Befragten in diesem Punkt zufrieden (Excellence-Wert zwischen 60% und 84%). Die Excellence-Werte variieren zwischen 61 und 95 Prozent. Der Mittelwert aller Institutionen liegt bei 76 Prozent.

Abbildung 34 Aktiver Beitrag zur Verbesserung – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit geistig/mehrfacher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit körperlicher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit psychischer Behinderung

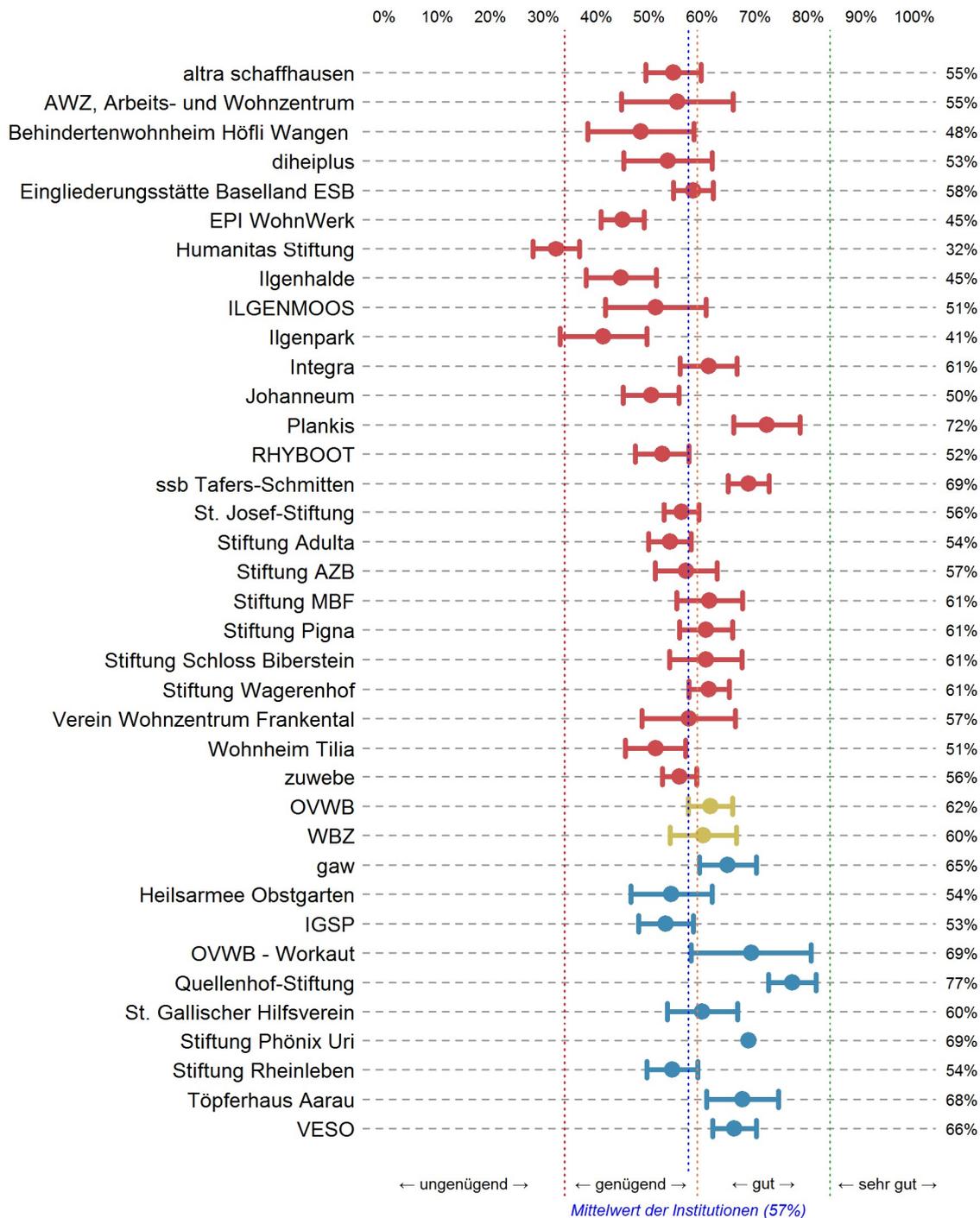
5.3.5 Anerkennung guter Leistungen

Mit der Anerkennung guter Leistungen im Arbeitsbereich sind die Mitarbeitenden nicht zufrieden. Der Durchschnitt der Excellence-Werte der Institutionen liegt bei 57 Prozent (vergleiche **Abbildung 35**). Dies entspricht lediglich einer genügenden Bewertung. Die Varianz der Excellence-Werte ist gross. Sie liegt zwischen 31 Prozent und 77 Prozent.

In 16 Institutionen beurteilen zwischen 60 Prozent und 84 Prozent der Mitarbeitenden die Anerkennung guter Leistungen als (sehr) zufriedenstellend. Deutlich über dem Mittelwert von 57 Prozent liegt die Bewertung der Mitarbeitenden in der Quellenhof-Stiftung (77%) und in der Institution Planikis (72%).

21 Institutionen schneiden in diesem Aspekt genügend ab. In diesen Betrieben sind weniger als 60 Prozent der Mitarbeitenden mit der Anerkennung der Leistungen zufrieden.

Abbildung 35 Anerkennung guter Leistungen – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit geistig/mehrfacher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit körperlicher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit psychischer Behinderung

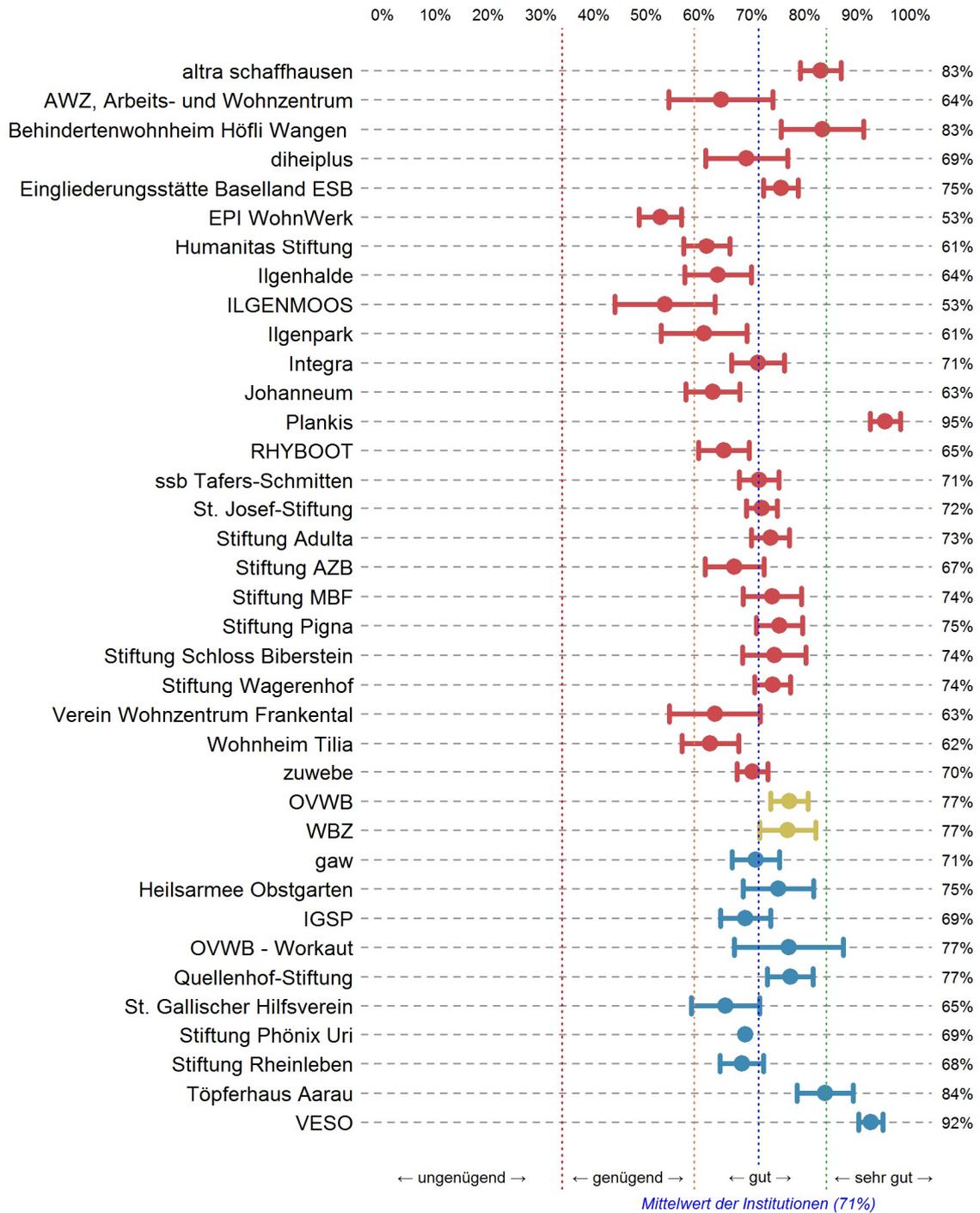
5.3.6 Gute Zusammenarbeit im Arbeitsbereich

Mit der Zusammenarbeit im Arbeitsbereich sind die Mitarbeitenden grösstenteils zufrieden (**Abbildung 36**). In zwei Institutionen sind die Befragten mit der Zusammenarbeit innerhalb des Arbeitsbereichs sogar sehr zufrieden (Plankis 95%, VESO 92%). Beide Institutionen liegen klar an der Spitze der Bewertungen.

In 33 Institutionen sind zwischen 60 Prozent und 84 Prozent der Mitarbeitenden (sehr) zufrieden mit der Zusammenarbeit in ihrem Team.

In zwei Institutionen sind die Mitarbeitenden signifikant unterdurchschnittlich zufrieden mit der Teamarbeit (Excellence-Wert von 53%).

Abbildung 36 Gute Zusammenarbeit im Arbeitsbereich – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

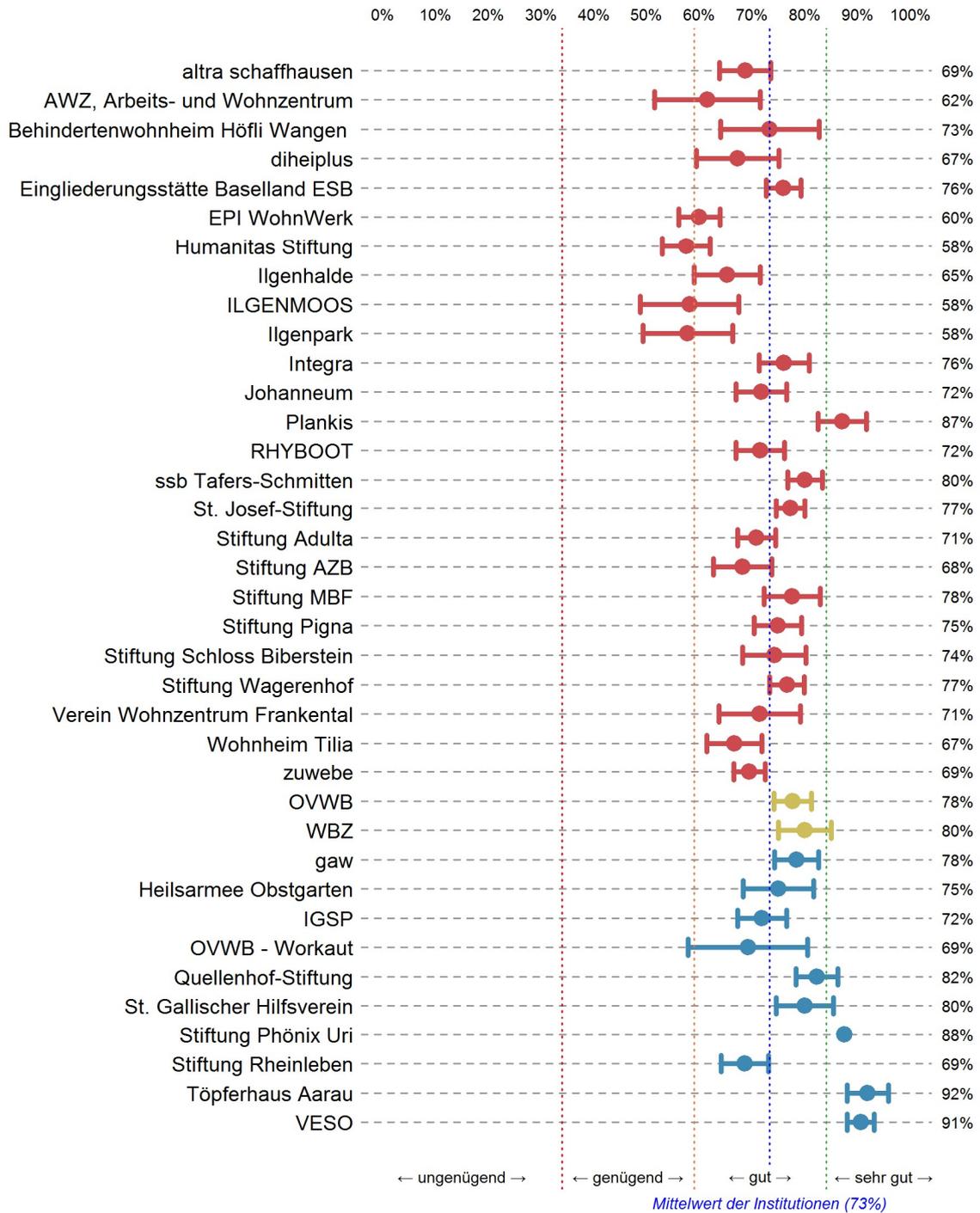
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit geistig/mehrfacher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit körperlicher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit psychischer Behinderung

5.3.7 Unterstützung einholen, wenn nötig

Wie aus **Abbildung 37** ersichtlich wird, sind die Mitarbeitenden in vier Institutionen (Plankis, Stiftung Phönix Uri, Töpferhaus Aarau, VESO) sehr zufrieden mit der Unterstützung durch die Vorgesetzten. In 31 Institutionen bewerten die Mitarbeitenden die Unterstützung durch Vorgesetzte oder die Möglichkeit bei Bedarf Unterstützung einzufordern als gut. In zwei Institutionen liegt der Excellence-Wert im genügenden Bereich (58%).

Wie aus **Abbildung 37** ebenfalls hervorgeht, liegen sechs der acht Institutionen, die mit Menschen mit psychischer Beeinträchtigung arbeiten, in dem Punkt über dem Durchschnitt der Institutionen (73%). Bei den Institutionen, die mit mehrheitlich geistig oder mehrfach behinderten Menschen arbeiten, schwanken die Excellence-Werte stärker und in acht Organisationen liegen diese unter dem Mittelwert aller Institutionen.

Abbildung 37 Notwendige Unterstützung bei Vorgesetzten einholen – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit geistig/mehrfacher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit körperlicher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit psychischer Behinderung

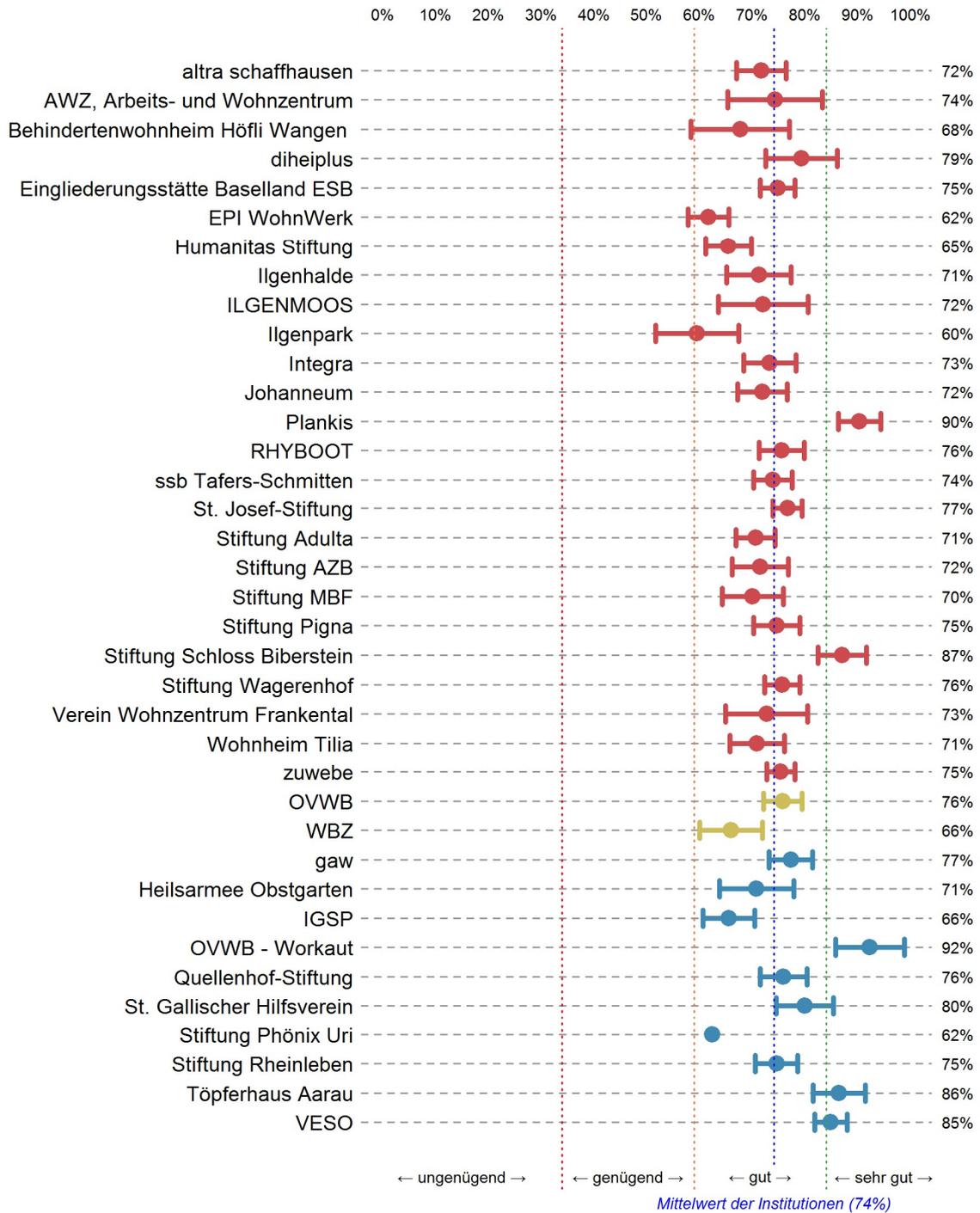
5.3.8 Positive Herausforderung

Wie aus **Abbildung 38** hervorgeht, bewerten die Mitarbeitenden aller Institutionen die Frage, ob der Aufgabenbereich ihnen positive Herausforderungen bietet, gut (32 Institutionen) oder sehr gut (5 Institutionen).

Signifikant überdurchschnittliche Bewertungen erhalten die Institutionen OVWB-Workaut, Plankis und Stiftung Schloss Biberstein.

Der Mittelwert aller Institutionen beträgt 74 Prozent. Wie aus der **Abbildung 38** auch hervorgeht, schwanken die Excellence-Werte sowohl bei den Institutionen, die geistig/mehrfach behinderte Menschen betreuen als auch bei den Institutionen für psychisch behinderte Menschen, beträchtlich.

Abbildung 38 Aufgabenbereich bietet positive Herausforderungen – Excellence-Werte

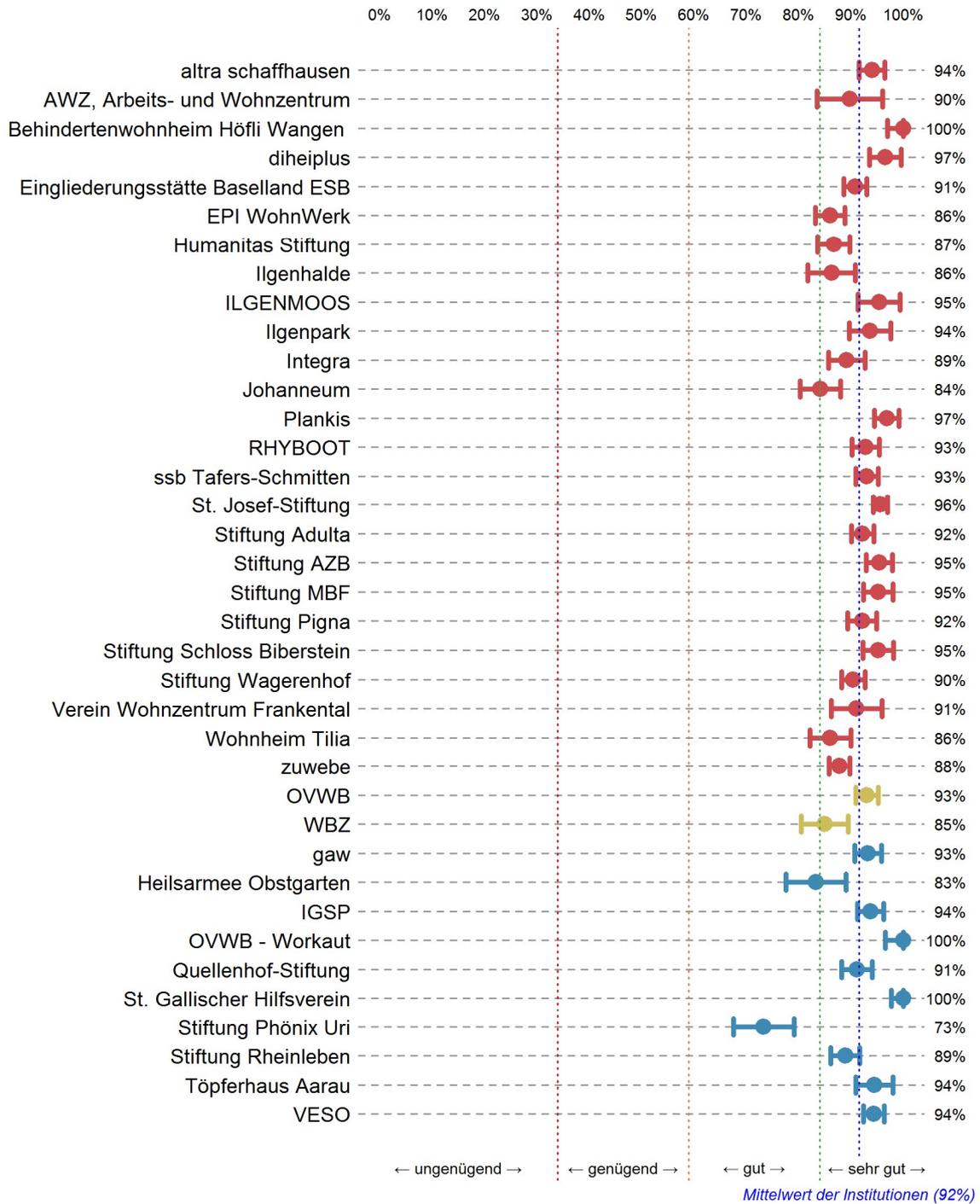


- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit geistig/mehrfacher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit körperlicher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit psychischer Behinderung

5.3.9 Sinnvolle Arbeit

In 34 Institutionen bewerten die Mitarbeitenden die Sinnhaftigkeit ihrer Arbeit als sehr gut und in drei Institutionen als gut (**Abbildung 39**). Der Mittelwert der Institutionen liegt bei 92 Prozent. In drei Institutionen (Behindertenwohnheim Höfli Wangen, OVWB-Workaut, St. Gallischer Hilfsverein) beträgt der Excellence-Wert 100 Prozent. Das heisst, alle befragten Mitarbeitenden sind der Ansicht, dass ihre Arbeit (sehr) sinnvoll ist.

Abbildung 39 Meine Arbeit ist sinnvoll – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit geistig/mehrfacher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit körperlicher Behinderung
- Excellence-Werte Institutionen für Menschen mit psychischer Behinderung

Anhang

I Fragebogen

Check-up-Modul

Bitte beurteilen Sie die folgenden Aussagen:	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort / weiss nicht
Ich kenne die Ziele und Anforderungen meiner Arbeit genau.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Mein/e Vorgesetzte/r bespricht meine Arbeitsleistung regelmässig mit mir.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Ich kann meine Fähigkeiten und Kenntnisse bei der Arbeit optimal einsetzen.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Ich kann aktiv dazu beitragen, die Qualität unserer Arbeit zu verbessern.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
In meinem Arbeitsbereich erhalten gute Leistungen Anerkennung.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
In meinem Arbeitsbereich arbeiten wir sehr gut zusammen.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Ich kann bei meiner/m Vorgesetzten die nötige Unterstützung holen, um gute Arbeit zu leisten.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Mein Aufgabenbereich bietet mir positive Herausforderungen.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Ich bin überzeugt, dass meine Arbeit sinnvoll ist.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Ich würde mich wieder für meine aktuelle Stelle bewerben.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉

Arbeitsplatz und Arbeitsmittel

F2: Wie zufrieden sind Sie mit...	sehr unzufrieden	unzufrieden	eher unzufrieden	eher zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden	keine Antwort / weiss nicht
der Zweckmässigkeit des Arbeitsplatzes (Tisch, Stuhl, Licht, Lärm, Temperatur etc.)?	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
den Arbeitsmitteln (Hilfsmittel, Geräte, PC/Programme etc.)?	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉

F3: Zufriedenheit mit dem Arbeitsplatz und den Arbeitsmitteln:	sehr unzufrieden	unzufrieden	eher unzufrieden	eher zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden	keine Antwort / weiss nicht
Insgesamt bin ich mit meinem Arbeitsplatz und meinen Arbeitsmitteln ...	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉

Haben Sie noch Bemerkungen zum Arbeitsplatz und den Arbeitsmitteln?

(Die Bemerkungen werden anonymisiert, gesammelt und an die verantwortlichen Personen weitergeleitet. Bemerkungen mit persönlichkeitsverletzendem Charakter werden nicht weitergeleitet. Beachten Sie, dass je nach Formulierung eventuell Rückschlüsse auf Ihre Person möglich sind.)

Positive Bemerkungen zum Arbeitsplatz und zu den Arbeitsmitteln:

Negative Bemerkungen zum Arbeitsplatz und zu den Arbeitsmitteln:

Arbeitsorganisation

Bitte beurteilen Sie die folgenden Aussagen:	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort / weiss nicht
Bei uns in der Abteilung herrscht Ordnung, so dass Informationen und Material auf Anhieb gefunden werden können.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Die Arbeitsprozesse sind sinnvoll definiert und beschrieben.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Den Grossteil meiner Arbeitszeit widme ich meinen Hauptaufgaben.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Die Ergebnisse unserer Arbeit werden regelmässig überprüft.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Ich kann aktiv dazu beitragen, die Qualität unserer Arbeit zu verbessern.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Wenn die Ergebnisse unserer Arbeit den Anforderungen nicht genügen, werden entsprechende Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉

Zufriedenheit mit der Arbeitsorganisation:	sehr unzufrieden	unzufrieden	eher unzufrieden	eher zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden	keine Antwort / weiss nicht
Insgesamt bin ich mit der Arbeitsorganisation ...	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉

Positive Bemerkungen zur Arbeitsorganisation:

Negative Bemerkungen zur Arbeitsorganisation:

Arbeitsinhalt

Bitte beurteilen Sie die folgenden Aussagen:	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort / weiss nicht
Ich kenne die Ziele meiner Arbeit.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Ich mache meine Arbeit gern.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Die an mich gestellten Anforderungen zur Erledigung meiner Aufgabe sind klar definiert.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Ich habe die notwendigen Kompetenzen zur Bewältigung meiner Aufgaben.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Ich bin für meine Arbeit angemessen qualifiziert.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Ich kann meine Arbeitsschwerpunkte mitbestimmen.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Ich bin zeitlich überfordert .	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Ich bin inhaltlich überfordert .	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉

Zufriedenheit mit dem Arbeitsinhalt:	sehr unzufrieden	unzufrieden	eher unzufrieden	eher zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden	keine Antwort / weiss nicht
Insgesamt bin ich mit dem Inhalt meiner Arbeit ...	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉

Positive Bemerkungen zum Arbeitsinhalt:

Negative Bemerkungen zum Arbeitsinhalt:

Arbeitsbedingungen

Bitte beurteilen Sie die folgenden Aussagen:	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort / weiss nicht
Ich bin mit den Mitsprachemöglichkeiten zufrieden.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Bei der Arbeitszeitregelung werden meine Wünsche nach Möglichkeit berücksichtigt.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Ich bin mit den allgemeinen Anstellungsbedingungen zufrieden.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Ich bin mit meinem Lohn zufrieden.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Die berufliche Gleichstellung (Mann und Frau) ist bei uns verwirklicht.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉

Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen:	sehr unzufrieden	unzufrieden	eher unzufrieden	eher zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden	keine Antwort / weiss nicht
Insgesamt bin ich mit meinen Arbeitsbedingungen ...	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉

Positive Bemerkungen zu den Arbeitsbedingungen:

Negative Bemerkungen zu den Arbeitsbedingungen:

Arbeitsklima

Bitte beurteilen Sie die folgenden Aussagen:	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort / weiss nicht
Lob wird offen geäussert.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Kritik wird offen geäussert.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Wir haben einen wertschätzenden Umgang untereinander.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Konflikte werden offen angesprochen.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
In unserem Team fühlen sich alle verantwortlich, gute Arbeit zu leisten.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉

Zufriedenheit mit dem Arbeitsklima:	sehr unzufrieden	unzufrieden	eher unzufrieden	eher zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden	keine Antwort / weiss nicht
Insgesamt bin ich mit dem Arbeitsklima ...	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉

Positive Bemerkungen zum Arbeitsklima:

Negative Bemerkungen zum Arbeitsklima:

Professionalität

Bitte beurteilen Sie die folgenden Aussagen:	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	Keine Antwort / weiss nicht
In meiner Institution wird mit Mitarbeitenden respektvoll umgegangen.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
In meiner Institution wird mit Klienten/Klientinnen respektvoll umgegangen.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Wichtige agogische Themen sind bei uns im Alltag verankert.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Die Rahmenbedingungen in meiner Institution erlauben mir ein professionelles Arbeiten.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
In schwierigen Situationen erhalte ich die notwendige Unterstützung durch meine Vorgesetzten.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉

Zufriedenheit mit der Professionalität:	sehr unzufrieden	unzufrieden	eher unzufrieden	eher zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden	keine Antwort / weiss nicht
Insgesamt bin ich mit der Professionalität meiner Abteilung ...	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉

Positive Bemerkungen zur Professionalität:

Negative Bemerkungen zur Professionalität:

Personalentwicklung

Wie zufrieden sind Sie mit...	sehr un- zufrieden	un- zufrieden	eher un- zufrieden	eher zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden	keine Antwort / weiss nicht
dem eigenen Wissensstand in Ihrem Fachgebiet?	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
den in Ihrer Institution statt- findenden Bildungsangeboten?	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
den durch Ihre Institution finan- zierten externen Bildungsange- boten?	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
der Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden am Arbeits- platz?	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
den eigenen Entwicklungs- möglichkeiten?	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
der Qualität des jährlichen Mit- arbeitendengesprächs?	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉

Zufriedenheit mit der Personal- entwicklung:	sehr un- zufrieden	un- zufrieden	eher un- zufrieden	eher zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden	keine Antwort / weiss nicht
Insgesamt bin ich mit der Per- sonalentwicklung ...	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉

Positive Bemerkungen zur Personalentwicklung:

Negative Bemerkungen zu Personalentwicklung:

Information/Kommunikation

Wie zufrieden sind Sie mit der Information/Kommunikation ...	sehr un- zufrieden	un- zufrieden	eher un- zufrieden	eher zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden	keine Antwort / weiss nicht
über Dinge, die für Ihre Stelle und die Erfüllung Ihrer Aufgaben wichtig sind?	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
zu personellen und organisatorischen Änderungen in Ihrem Arbeitsumfeld?	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
über andere Abteilungen der Institution?	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
über Belange der gesamten Institution?	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉

Zufriedenheit mit Information/Kommunikation:	sehr un- zufrieden	un- zufrieden	eher un- zufrieden	eher zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden	keine Antwort / weiss nicht
Insgesamt bin ich mit der Information/Kommunikation ...	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉

Positive Bemerkungen zur Information/Kommunikation:

Negative Bemerkungen zur Information/Kommunikation:

Direkte/r Vorgesetzte/r

Ihr/e direkte/r Vorgesetzte/r ist diejenige Person, die mit Ihnen jeweils die Mitarbeiterbeurteilung durchführt.

Bitte beurteilen Sie die folgenden Aussagen: Mein/e Vorgesetzte/r ...	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort / weiss nicht
hat die notwendigen fachlichen Kompetenzen.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
hat die notwendigen sozialen Kompetenzen.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
steht für meine Anliegen zur Verfügung.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
entscheidet und handelt innert nützlicher Frist.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Kann Aufgaben sinnvoll delegieren.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
setzt realistische Ziele.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
kommuniziert offen und direkt.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
gibt Feedback zu Leistungen und Verhalten.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
geht auf die Vorschläge von Mitarbeitenden ein.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
unterstützt mich in meiner beruflichen Entwicklung.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
handelt entsprechend der vereinbarten Leitlinien (Leitbild, Konzepte, Grundsätze??).	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉

Zufriedenheit mit Vorgesetztem/r:	sehr unzufrieden	unzufrieden	eher unzufrieden	eher zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden	keine Antwort / weiss nicht
Insgesamt bin ich mit meinem/r direkten Vorgesetzten ...	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉

Positive Bemerkungen zum/zur direkten Vorgesetzten:

Negative Bemerkungen zum/zur direkten Vorgesetzten:

Geschäftsleitung

Bitte beurteilen Sie die folgenden Aussagen:	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort / weiss nicht
Unsere Geschäftsleitung ...							
hat klare Ziele für die Zukunft.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
ist qualitätsorientiert.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
ist leistungsorientiert.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
geht auf die Vorschläge von Mitarbeitenden ein.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
entscheidet und handelt innert nützlicher Frist.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
kontrolliert die Umsetzung von Entscheidungen.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
handelt entsprechend der geltenden Leitlinien (Leitbild, Konzepte, Grundsätze).	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉

Zufriedenheit mit der Geschäftsleitung	sehr unzufrieden	unzufrieden	eher unzufrieden	eher zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden	keine Antwort / weiss nicht
Insgesamt bin ich mit der Geschäftsleitung ...	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉

Positive Bemerkungen zur Geschäftsleitung:

Negative Bemerkungen zur Geschäftsleitung:

Sicherheit

Bitte beurteilen Sie die folgenden Aussagen:	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	Keine Antwort / weiss nicht
Meine Institution sorgt für die Sicherheit der Mitarbeitenden und Klienten/Klientinnen (Notfall-, Sicherheitskonzept, Weiterbildung etc.).	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Die Arbeitssicherheit (Werkstatt, Küche, etc.) ist in unserer Institution gewährleistet.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Der Datenschutz (Personal und Klienten) ist in unserer Institution gewährleistet.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Ich fühle mich im direkten Kontakt mit Klienten/Klientinnen nicht bedroht.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Ich weiss genau, wie ich in einer bedrohlichen Situation reagieren muss.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉

Zufriedenheit mit Sicherheit:	sehr unzufrieden	unzufrieden	eher unzufrieden	eher zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden	Keine Antwort / weiss nicht
Insgesamt bin ich mit der Sicherheit am Arbeitsplatz ...	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉

Positive Bemerkungen zur Sicherheit:

Negative Bemerkungen zur Sicherheit:

Interne Dienstleistungen

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden internen Dienstleistungen?	sehr unzufrieden	unzufrieden	eher unzufrieden	eher zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden	keine Antwort / weiss nicht
EDV-Support	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 99
Support Infrastruktur (Telefon, Technik, Unterhalt etc.)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 99
Administration (z.B. Personal, Kasse, Buchhaltung, Sekretariat)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 99
Verpflegung	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 99
Reinigung	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 99
Unterstützung durch Kontaktperson für Arbeitssicherheit	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 99

Zufriedenheit mit internen Dienstleistungen:	sehr unzufrieden	unzufrieden	eher unzufrieden	eher zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden	keine Antwort / weiss nicht
Insgesamt bin ich mit den internen Dienstleistungen ...	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 99

Positive Bemerkungen zu den internen Dienstleistungen:

Negative Bemerkungen zu den internen Dienstleistungen:

Qualitätsmanagementsystem (QMS)

Bitte beurteilen Sie die folgenden Aussagen:	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort / weiss nicht
Ich kenne Sinn und Zweck unseres QMS.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Unser QMS unterstützt mich in der täglichen Arbeit.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Aufbau und Struktur des QMS sind klar.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Das Vorschlagswesen (Ideen, Reklamationen) funktioniert.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Gesuchte Dokumente finde ich in nützlicher Frist.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉
Die Dokumentation ist aktuell.	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉

Zufriedenheit mit dem QMS:	sehr unzufrieden	unzufrieden	eher unzufrieden	eher zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden	keine Antwort / weiss nicht
Insgesamt bin ich mit dem QMS ...	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆	<input type="radio"/> O ₉₉

Positive Bemerkungen zum Qualitätsmanagementsystem:

Negative Bemerkungen zum Qualitätsmanagementsystem:

Gesundheitszustand

Wie oft empfanden Sie in den letzten 12 Monaten im Zusammenhang mit Ihrer Arbeit	ständig	häufig	manchmal	eher selten	selten	nie	keine Antwort / weiss nicht
Kopfschmerzen.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 99
Nacken- Schulter- oder Kreuzschmerzen.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 99
Gelenk- oder Gliederschmerzen.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 99
Schlaflosigkeit, Schlafstörungen.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 99
Appetitlosigkeit, Magenbeschwerden, Verdauungsstörungen.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 99
Zuversicht, Lebensfreude.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 99
Schwierigkeiten, nach der Arbeit abzuschalten.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 99
In meinem beruflichen Alltag erlebe ich Situationen, die mich stark belasten.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 99
Etwas anderes, und zwar _____	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 99

Häufigkeit von gesundheitlichen Beschwerden insgesamt:	ständig	häufig	manchmal	eher selten	selten	nie	keine Antwort / weiss nicht
Wie oft leiden Sie alles in allem unter gesundheitlichen Beschwerden, die im Zusammenhang mit Ihrer Arbeit auftreten?	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 99

Haben Sie noch Kommentare zu Ihrem Gesundheitszustand, so teilen Sie uns dies hier mit.

Veränderung

Wie haben sich – aus Ihrer persönlichen Sicht – die folgenden Themenfelder in den letzten 24 Monaten verändert?	sehr negativ	negativ	gar nicht	positiv	sehr positiv	keine Antwort / weiss nicht
Arbeitsplatz und Arbeitsmittel	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₉₉
Arbeitsorganisation	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₉₉
Arbeitsinhalt	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₉₉
Arbeitsbedingungen	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₉₉
Arbeitsklima	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₉₉
Professionalität	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₉₉
Personalentwicklung	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₉₉
Information/Kommunikation	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₉₉
Direkte/r Vorgesetzte/r	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₉₉
Führung durch Geschäftsleitung	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₉₉
Sicherheit	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₉₉
Interne Dienstleistungen	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₉₉
QMS (Qualitätsmanagementsystem)	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₉₉

Veränderung insgesamt:	sehr negativ	negativ	gar nicht	positiv	sehr positiv	keine Antwort / weiss nicht
Wie beurteilen Sie insgesamt die Veränderungen der letzten 24 Monate in Ihrer Institution	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₉₉

Zusammenfassende Beurteilung

Zufriedenheit insgesamt:	sehr un- zufrieden	unzufrieden	eher un- zufrieden	eher zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden
Wie zufrieden oder unzufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrer derzeitigen Arbeitssituation?	<input type="radio"/> O ₁	<input type="radio"/> O ₂	<input type="radio"/> O ₃	<input type="radio"/> O ₄	<input type="radio"/> O ₅	<input type="radio"/> O ₆

Was motiviert Sie?

Kreuzen Sie bitte maximal drei Antworten an.

- O₁ Arbeitsinhalt
- O₂ Arbeitsplatz
- O₃ Einkommen
- O₄ Entwicklungsmöglichkeiten
- O₅ Führung
- O₆ Arbeitsklima
- O₇ Klienten/Bewohner
- O₈ Team
- O₉ Zusammenarbeit
- O₁₀ Anderes: _____

Wo «drückt Sie der Schuh» bei Ihrer Institution?

Kreuzen Sie bitte maximal drei Antworten an.

- O₁ Arbeitsinhalt
- O₂ Arbeitsplatz
- O₃ Einkommen
- O₄ Entwicklungsmöglichkeiten
- O₅ Führung
- O₆ Arbeitsklima
- O₇ Klienten/Bewohner
- O₈ Team
- O₉ Zusammenarbeit
- O₁₀ Anderes: _____

Bemerkungen

Möchten Sie noch weitere Bemerkungen hinzufügen?

(Die Bemerkungen werden anonymisiert, gesammelt und an die verantwortlichen Personen weitergeleitet. Bemerkungen mit persönlichkeitsverletzendem Charakter werden nicht weitergeleitet. Beachten Sie, dass je nach Formulierung eventuell Rückschlüsse auf Ihre Person möglich sind.)

Positive Bemerkungen:

Negative Bemerkungen:

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!

Bitte schicken Sie den Fragebogen mit dem beigelegten Rückantwortkuvert zurück an:
Statistisches Amt des Kantons Zürich
Befragungen
Schöntalstrasse 5
8090 Zürich

Messen – vergleichen – lernen

Das Statistische Amt führt Kunden-, Personal- und Bevölkerungsbefragungen durch, erfasst die Mobilität von Mitarbeitenden, evaluiert Gesetze, befragt Auszubildende und Tagungsteilnehmende. Unsere langjährige Erfahrung mit Benchmarking-Projekten erlaubt zuverlässige Vergleiche von Kennzahlen zwischen ähnlichen Organisationen. Wir bieten einen hohen methodischen Standard, eine kundenorientierte Projektumsetzung und die Möglichkeit für ein komplexes automatisiertes Reporting. Unser Angebot richtet sich an die kantonale Verwaltung, öffentlich-rechtliche Anstalten, Gemeinden und gemeinnützige Organisationen.

Erfahren Sie mehr unter www.statistik.zh.ch/befragungen.

-  **Personalbefragungen** – wissend führen
-  **Kundenbefragung** – Zufriedenheit erhöhen
-  **Mobilitätsbefragung** – nachhaltig pendeln
-  **Benchmarking** – vergleichen und dazulernen
-  **Tagungen** – Feedbacks sinnvoll nutzen
-  **Bevölkerungsbefragungen** – nachfragen und verstehen