

Zukunft gestalten
für eine neue Alterskultur

ERGEBNISBERICHT (OHNE PERSÖNLICHE KOMMENTARE)

MITARBEITENDENBEFRAGUNG



OKTOBER 2023

Inhalt

| | |
|--|----|
| Übersicht der Ergebnisse dieser Befragung – Summary | 2 |
| Auf gutem Kurs | 2 |
| Potenzial | 2 |
| Übersicht und grafische Aufbereitung der Ergebnisse dieser Befragung | 3 |
| Ausgangslage | 3 |
| Rücklaufquote und Gesamtdurchschnitt der Umfrage | 5 |
| Zufriedenheit allgemein..... | 7 |
| Zufriedenheit im Team | 9 |
| Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen..... | 11 |
| Zufriedenheit mit den Leistungen für Bewohnende | 13 |
| Was sind für Sie die wichtigsten Aspekte in diesem Fragebogen? | 15 |
| Weiterempfehlung | 17 |
| Anhang: Soziodemografische Daten | 19 |

Übersicht der Ergebnisse dieser Befragung – Summary

Auf gutem Kurs

- Die Weiterempfehlungsquote ist nahezu perfekt, kumuliert sind es 100 Prozent der Teilnehmenden, die eine uneingeschränkte oder eingeschränkte Empfehlung aussprechen würden
- Die Beteiligung an der Umfrage war weit überdurchschnittlich hoch
- Mit dem Ruf des Seniorenzentrums Horn sind die teilnehmenden Mitarbeitenden hoch zufrieden
- Mit Führungsstil von und Standortgesprächen mit direkten Vorgesetzten sind sie hoch zufrieden
- Das gegenseitige Vertrauen im Haus ist nach wie vor um etwa einen Punkt höher als der Benchmark
- Es gibt eine nochmalige deutliche Verbesserung der Bewertung der Gleichbehandlung aller Mitarbeitenden
- Besonders erfreulich ist, dass die teilnehmenden Mitarbeitenden auch mit ihrem Gehalt hoch zufrieden sind, während der Durchschnitt aller Umfragen bei den Antworten auf die Frage unter dem Label-Niveau von 7.0 Punkten liegt
- Damit, wie die Rechte der Bewohnenden auf Selbstbestimmung sowie Würde und Achtung respektiert werden, sind die Teilnehmenden besonders hoch zufrieden

Potenzial

- Die Zusammenarbeit mit anderen Bereichen und Teams bewerten die Teilnehmenden nicht mehr ganz so gut wie 2020
- Die Zufriedenheit damit, wie auf Unvorhergesehenes flexibel reagiert wird, hat im Vergleich zur Umfrage 2020 deutlich nachgelassen

Übersicht und grafische Aufbereitung der Ergebnisse dieser Befragung

Ausgangslage

Das Seniorenzentrum Horn, vertreten durch Kurt Schmid, Geschäftsleiter, hat der terzStiftung im August 2022 zum wiederholten Mal (letztmals im Jahr 2020) den Auftrag erteilt, Zufriedenheitsumfragen unter den Bewohnenden, Angehörigen und Mitarbeitenden auszuführen. Der vorliegende Bericht beinhaltet die Ergebnisse der Umfrage unter den Mitarbeitenden des Seniorenzentrums Horn, die von August bis September 2023 durchgeführt wurde. Auf Wunsch der Geschäftsleitung wurden in dieser Version die **persönlichen Kommentare** der Teilnehmenden weggelassen.

Im Bericht sowie in den Grafiken werden die Ergebnisse der Umfrage des Seniorenzentrums Horn aus dem Jahr 2023 (blauer Balken) mit den Ergebnissen der letzten gleichartigen Umfrage des Jahres 2020 (lila Balken) und aller 145 bisher von der terzStiftung ausgeführten Umfragen unter Mitarbeitenden von Alters- und Pflegeeinrichtungen in der Schweiz (orangener Balken) verglichen.

Eingangs wird das **Gesamtergebnis** der Umfrage in Textform beschrieben, einschliesslich einer Würdigung der **Teilnahmequote**, gefolgt von einer grafischen Darstellung der Erkenntnisse. Nachfolgend werden für **jede Fragengruppe** die Erkenntnisse in Textform vorgestellt, bevor eine grafische Darstellung der Ergebnisse erfolgt.

Diese Fragegruppen sind

- «Zufriedenheit allgemein»,
- «Zufriedenheit im Team»,
- «Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen» und
- «Zufriedenheit mit den Leistungen für Bewohnende».

Konkret wurden die Teilnehmenden in dieser Umfrage gebeten, ihre Zufriedenheit zu jeder Einzelfrage auf einer **Skala von 1 bis 10 Punkten** gemäss folgender Tabelle zu bewerten:

| Punktedurchschnitt | Einzelbewertung | Teilnehmende zeigen sich... |
|---------------------|-----------------|----------------------------------|
| 9.0 Punkte und mehr | 9 und 10 Punkte | sehr hoch zufrieden |
| 8.0 bis 8.9 Punkte | 8 Punkte | hoch zufrieden |
| 7.0 bis 7.9 Punkte | 7 Punkte | zufrieden |
| 5.0 bis 6.9 Punkte | 4 bis 6 Punkte | nicht ausreichend hoch zufrieden |
| 1.0 bis 4.9 Punkte | 1 bis 3 Punkte | nicht zufrieden / unzufrieden |

Ein eigener Abschnitt befasst sich mit den **wichtigsten Aspekten** in diesem Fragebogen.

Weiter erfragt wurde, ob die Teilnehmenden das Seniorenzentrum Horn **weiterempfehlen** würden.

Die **soziodemographischen Daten** der Teilnehmenden bilden den Anhang zu diesem Bericht.

Wir bitten zu beachten, dass die Balken, Säulen oder Tortengrafiken aufgrund von Rundungen unter Umständen nicht immer gleich lang erscheinen oder nicht genau 100% ergeben.

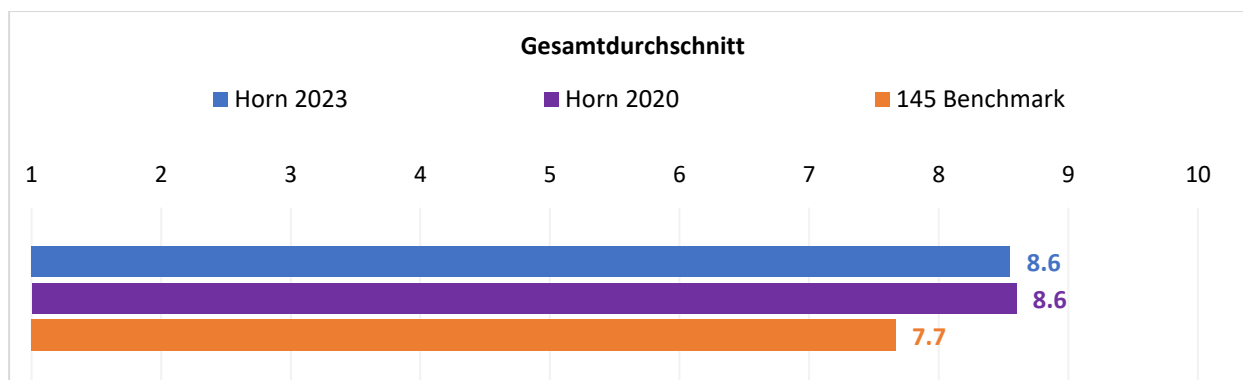
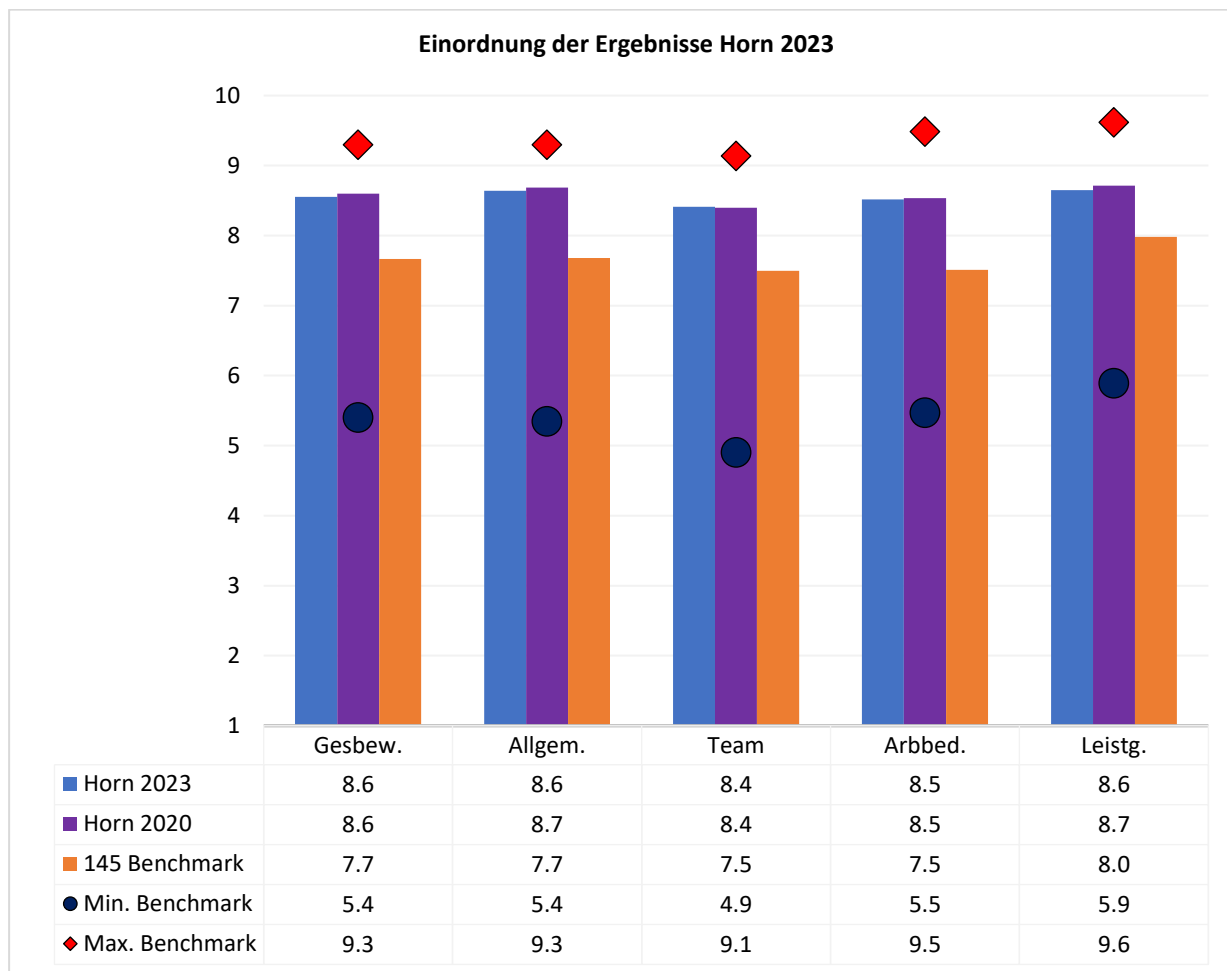
Wird in diesem Bericht ein Punktwert mit den jeweiligen Durchschnittswerten aller bisher durch die terzStiftung durchgeführten Umfragen verglichen, beziehen wir uns auf den «Benchmark».

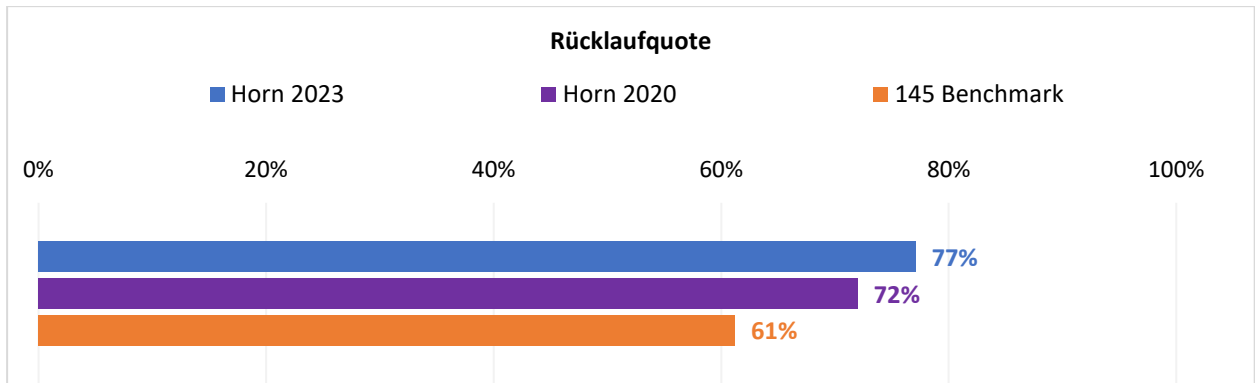
Wo in diesem Bericht auf eine Standardabweichung in den Auswertungsergebnissen hingewiesen wird, versteht sich diese als «die durchschnittliche Entfernung aller vergebenen Punktwerte vom

Durchschnitt aller Punktwerte». Ist der Durchschnitt einer Frage aus einer Häufung derselben bzw. eng beieinander liegender Punktwerte entstanden, zeigt sich eine geringe Standardabweichung. Ist der Durchschnitt hingegen das Ergebnis weit auseinanderliegender, sehr hoher und niedriger Punktwerte, resultiert eine entsprechend hohe Standardabweichung.

Rücklaufquote und Gesamtdurchschnitt der Umfrage

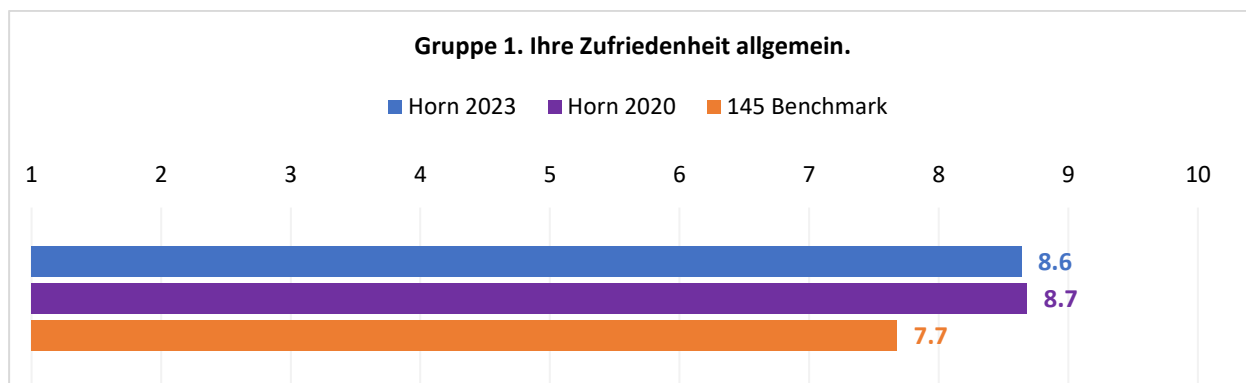
Die Administration hat 48 Mitarbeitende eingeladen, an der Umfrage teilzunehmen. Die terzStiftung hat 37 vollständige Datensätze zurückerhalten. Das entspricht einer weit überdurchschnittlich hohen Rücklaufquote von 77 Prozent, die sogar das gute Ergebnis von 2020 übertrifft. Auch die Bewertung mit insgesamt 8.6 Punkten liegt deutlich über dem Benchmark (7.7) und auf demselben guten Niveau wie bei der Befragung 2020.

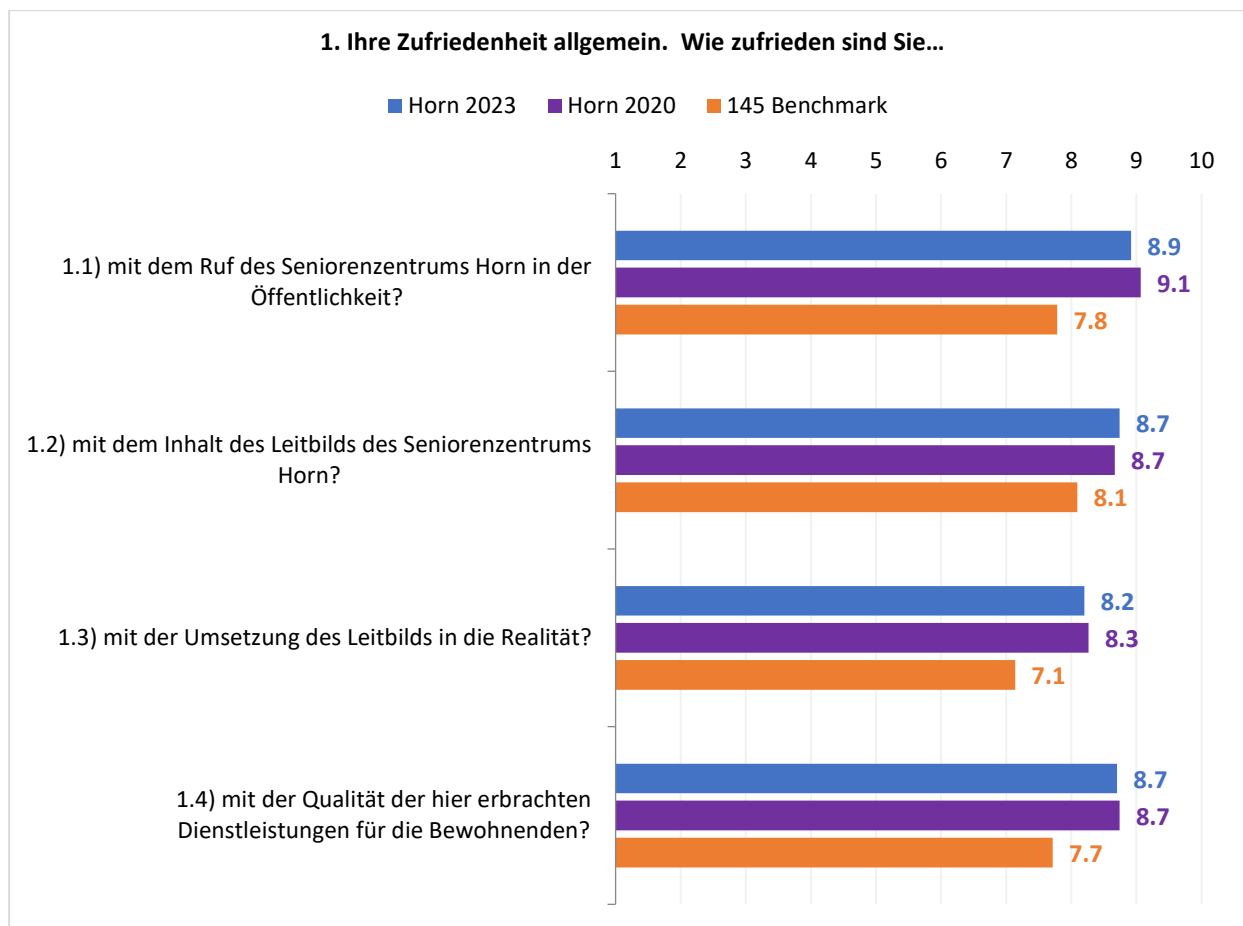




Zufriedenheit allgemein

Sämtliche Bewertungen in dieser Fragengruppe liegen deutlich über dem Benchmark. Den Ruf des Seniorenzentrums schätzen die teilnehmenden Mitarbeitenden zwar etwas weniger hoch ein als vor drei Jahren. Gleichwohl ist ihre Bewertung weit überdurchschnittlich hoch. Nur minimal weniger hoch bewerten sie den Inhalt des Leitbilds des Seniorenzentrums. Eine kleine Minderheit vergibt hier lediglich zufriedenstellende 7.0 Punkte. Gewöhnlich liegt der Wert für die Umsetzung des Leitbilds in die Realität um einen ganzen Punkt niedriger. Im Seniorenzentrum Horn bewerten die Teilnehmenden diese Umsetzung hoch. Allerdings besteht hier eine gewisse Standardabweichung, einzelne Mitarbeitende sind nicht ausreichend hoch zufrieden. Die Mehrheit vergibt 8.0 Punkte, weniger Teilnehmende vergeben 9.0 oder 10 Punkte. Bei der Frage nach der Qualität der Dienstleistungen, die im Seniorenzentrum Horn erbracht werden, herrscht grössere Einigkeit. Die grosse Mehrheit ist sehr hoch zufrieden, das Gesamtergebnis für diese Frage liegt bei 8.7 Punkten.

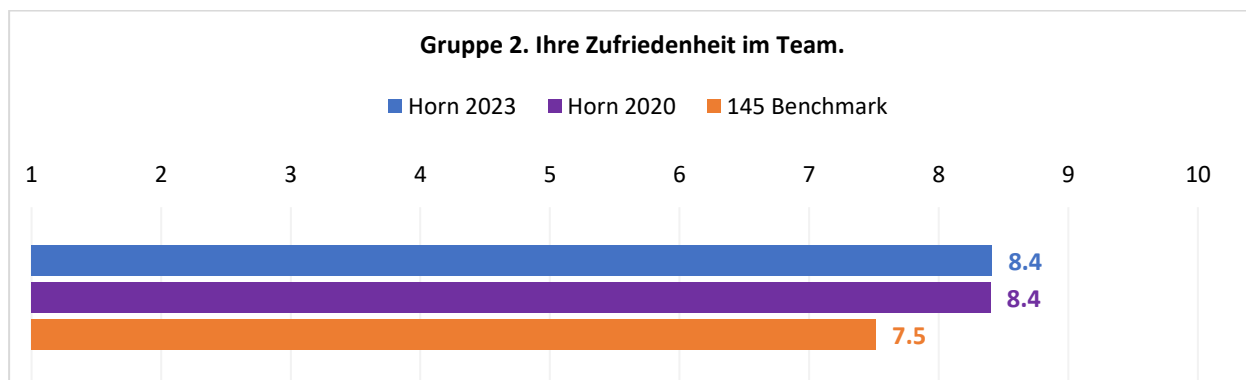


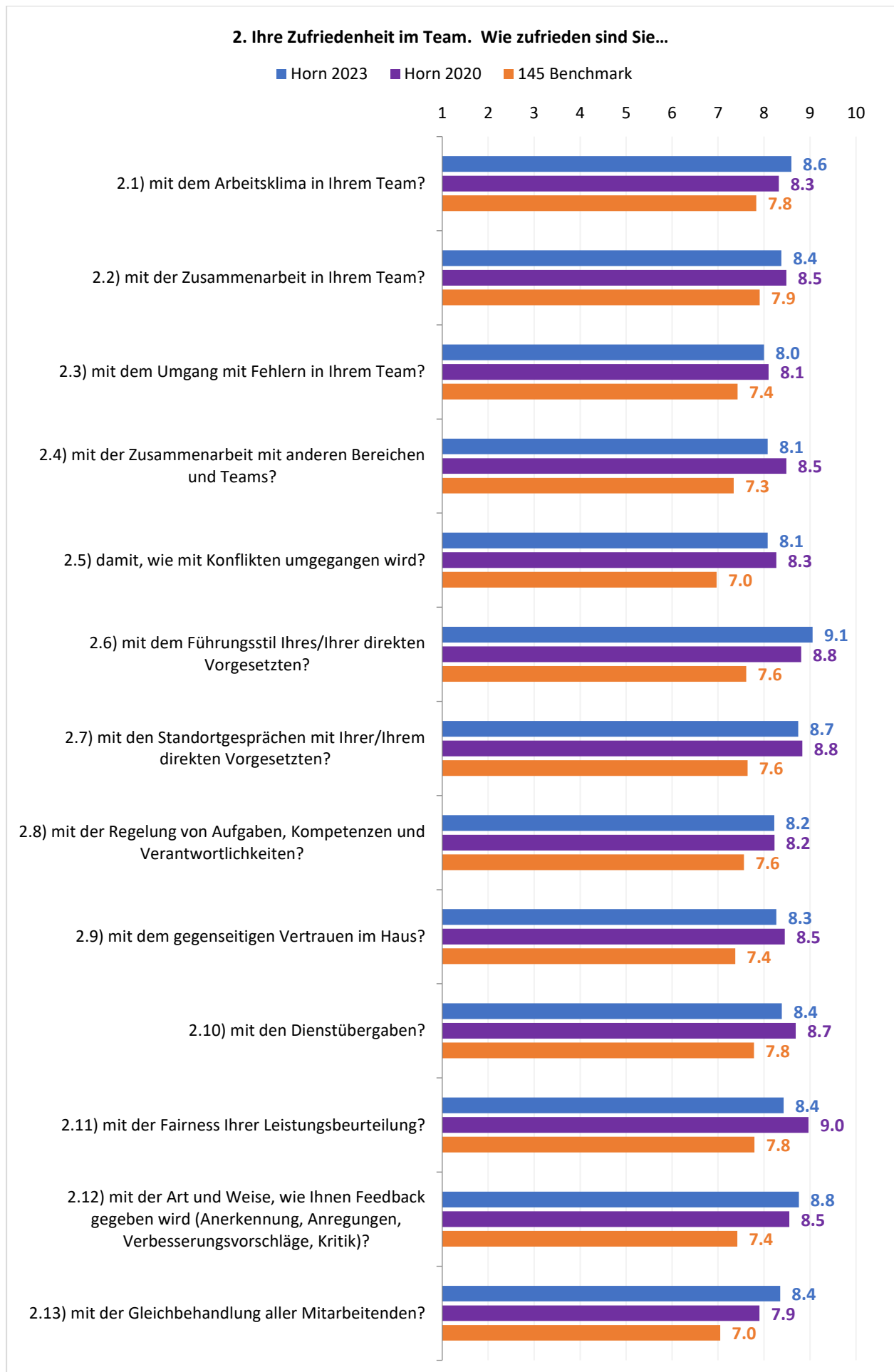


Zufriedenheit im Team

Häufig einer Meinung sind die teilnehmenden Mitarbeitenden auch bei der Fragengruppe zur Zufriedenheit im Team. Höher noch als 2020 ist die Zufriedenheit mit dem Arbeitsklima im eigenen Team. Lediglich eine Person fühlt sich offenbar in ihrem Team nicht wohl. Mit dem Führungsstil von direkten Vorgesetzten sind die Teilnehmenden aktuell noch höher zufrieden als vor drei Jahren, die Bewertung liegt anderthalb Punkte über dem Benchmark. Gesteigert hat sich auch die Zufriedenheit mit der Art und Weise, wie den Mitarbeitenden Feedback gegeben wird, sie ist hoch. Hoch zufrieden sind die Teilnehmenden mit der Zusammenarbeit im Team, nur einzelne Teilnehmende vergeben wenige Punkte. Mit dem Umgang mit Fehlern im Team sind sie hoch zufrieden.

Nicht mehr ganz so hoch zufrieden wie vor drei Jahren sind die Teilnehmenden mit der Zusammenarbeit mit anderen Bereichen und Teams. Ähnliches gilt dafür, wie mit Konflikten umgegangen wird. Dagegen bewegt sich die Zufriedenheit mit den Standortgesprächen mit der/dem direkten Vorgesetzten auf höherem Niveau. Hoch zufrieden sind die teilnehmenden Mitarbeitenden mit der Regelung von Verantwortlichkeiten, allerdings verteilen sich die Punktezahlen auf mehrere Grade von Zufriedenheit. Das gegenseitige Vertrauen im Haus ist nach wie vor um etwa einen Punkt höher als der Benchmark. Mit den Dienstübergaben sind die teilnehmenden Mitarbeitenden hoch zufrieden. Das Gleiche gilt für die Fairness der Leistungsbeurteilung, obwohl hier aktuell die Zufriedenheit um mehr als einen halben Punkt niedriger liegt als 2020. Erfreulicherweise gibt es eine gegenteilige Entwicklung bei der Zufriedenheit mit der Gleichbehandlung aller Mitarbeitenden.



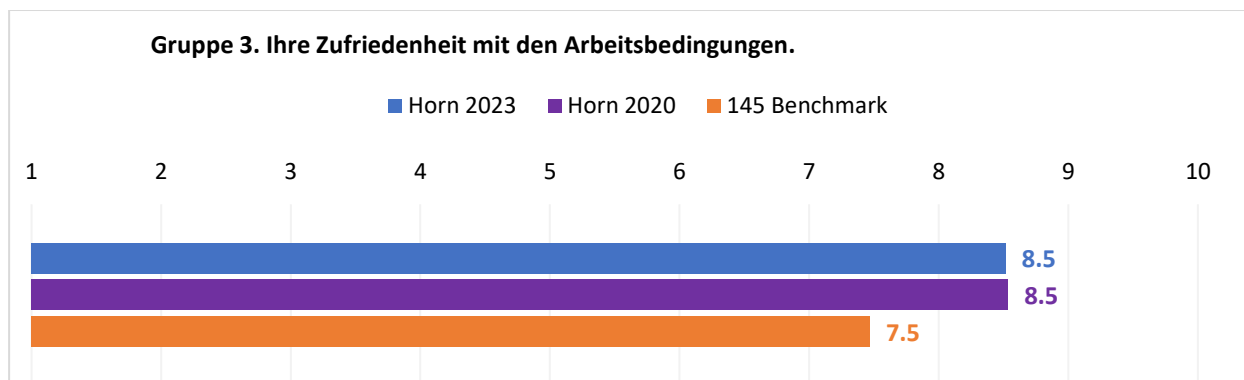


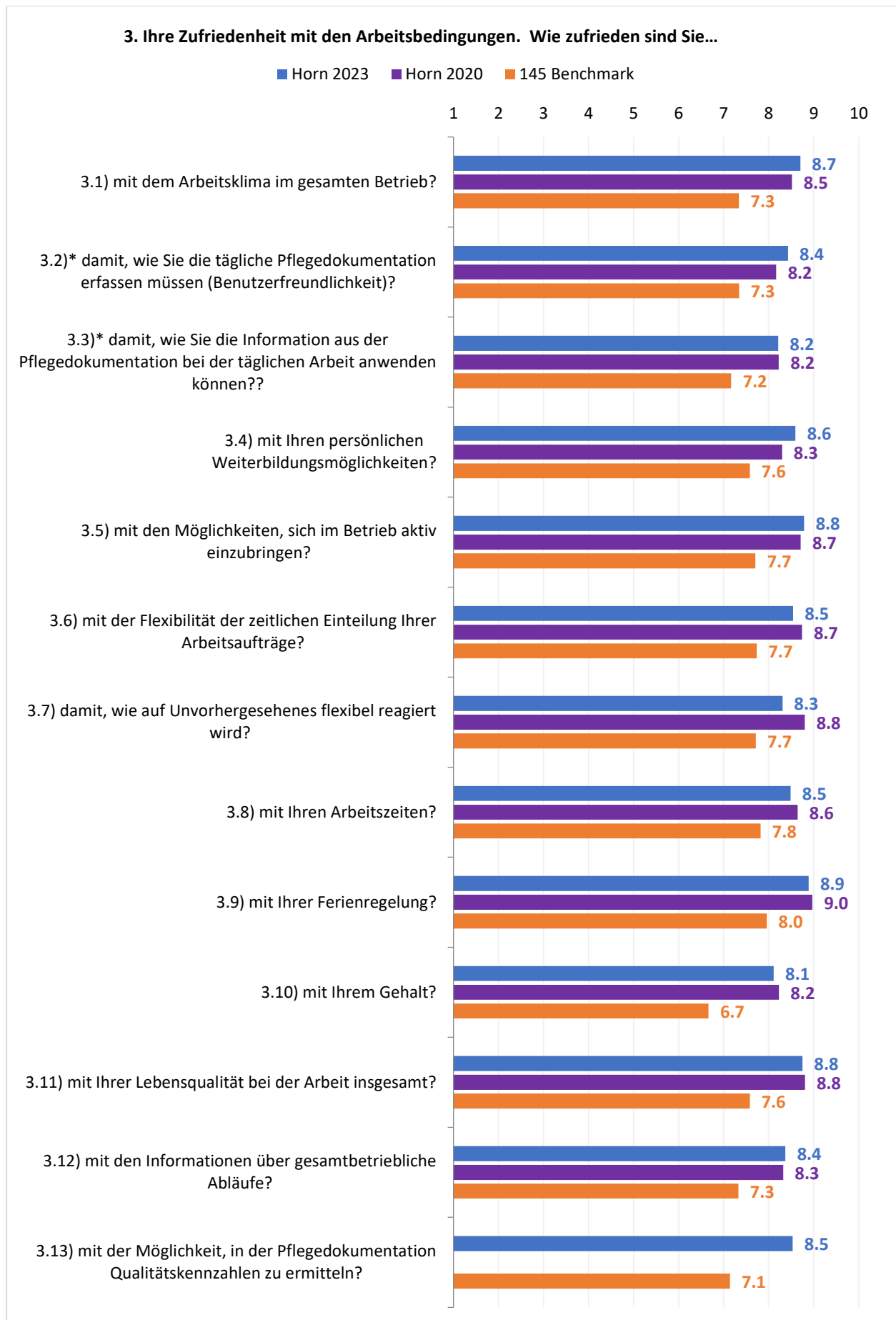
Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen

Hoch zufrieden sind die teilnehmenden Mitarbeitenden mit dem Arbeitsklima im gesamten Betrieb. Ihre Zufriedenheit liegt hier fast anderthalb Punkte über dem Benchmark. Weil sich die Fragen 3.2 (Erfassung Pflegedokumentation) und 3.3 (Informationen aus der Pflegedokumentation) ausschliesslich an Personen richten, die selbst mit der Pflegedokumentation arbeiten, gab es hier deutlich weniger Antworten. Diejenigen Teilnehmenden, die Antworten gegeben haben, erweisen sich als deutlich höher zufrieden als der Benchmark und mit der Pflegedokumentation sogar höher zufrieden als vor drei Jahren. Ganz Ähnliches gilt für die Zufriedenheit mit den persönlichen Weiterbildungsmöglichkeiten. Hoch zufrieden sind die Teilnehmenden mit den Möglichkeiten, sich im Betrieb aktiv einzubringen. Auch hier beträgt der Abstand zum Benchmark gut einen Punkt. Mit der Flexibilität bei den Arbeitsaufträgen sind die teilnehmenden Mitarbeitenden hoch zufrieden.

Die Zufriedenheit damit, wie auf Unvorhergesehenes flexibel reagiert wird, hat im Vergleich zur Umfrage 2020 deutlich nachgelassen, ist aber immer noch hoch und liegt mehr als einen halben Punkt über dem Benchmark. Mit ihren Arbeitszeiten sind die Teilnehmenden überdurchschnittlich hoch zufrieden. Dabei gibt es eine gewisse Standardabweichung, die allerdings nicht besonders ausgeprägt ist. Selbst mit der Ferienregelung sind sie hoch zufrieden, beinahe sehr hoch wie vor drei Jahren. Besonders erfreulich ist, dass die teilnehmenden Mitarbeitenden auch mit ihrem Gehalt hoch zufrieden sind, während der Durchschnitt aller Umfragen bei den Antworten auf die Frage unter dem Label-Niveau von 7.0 Punkten liegt. Ausgesprochen hoch zufrieden sind sie auch mit ihrer Lebensqualität bei der Arbeit insgesamt. Annähernd so hoch zufrieden zeigen sie sich mit den Informationen über gesamtbetriebliche Abläufe.

Nur etwa 40 Prozent der Teilnehmenden haben sich zur Möglichkeit geäussert, Qualitätskennzahlen der Pflegedokumentation zu ermitteln. Diese Minderheit hat sich hoch zufrieden gezeigt.



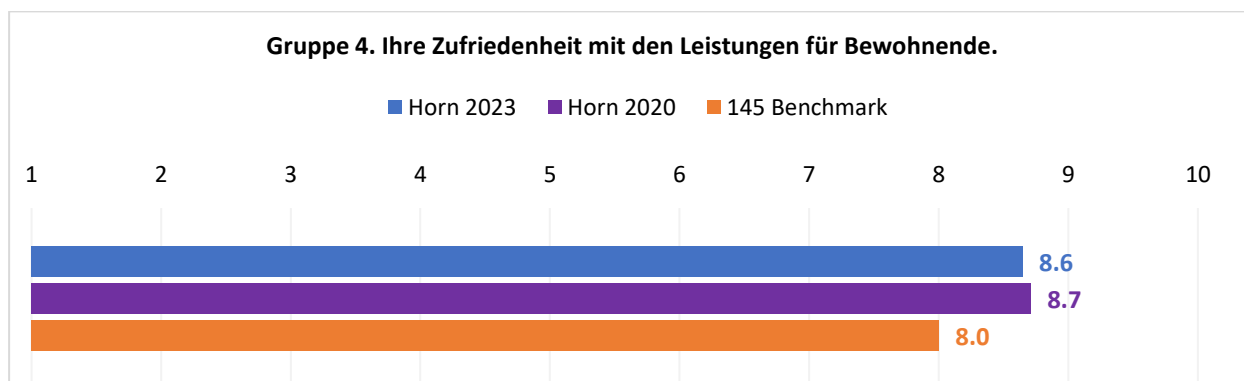


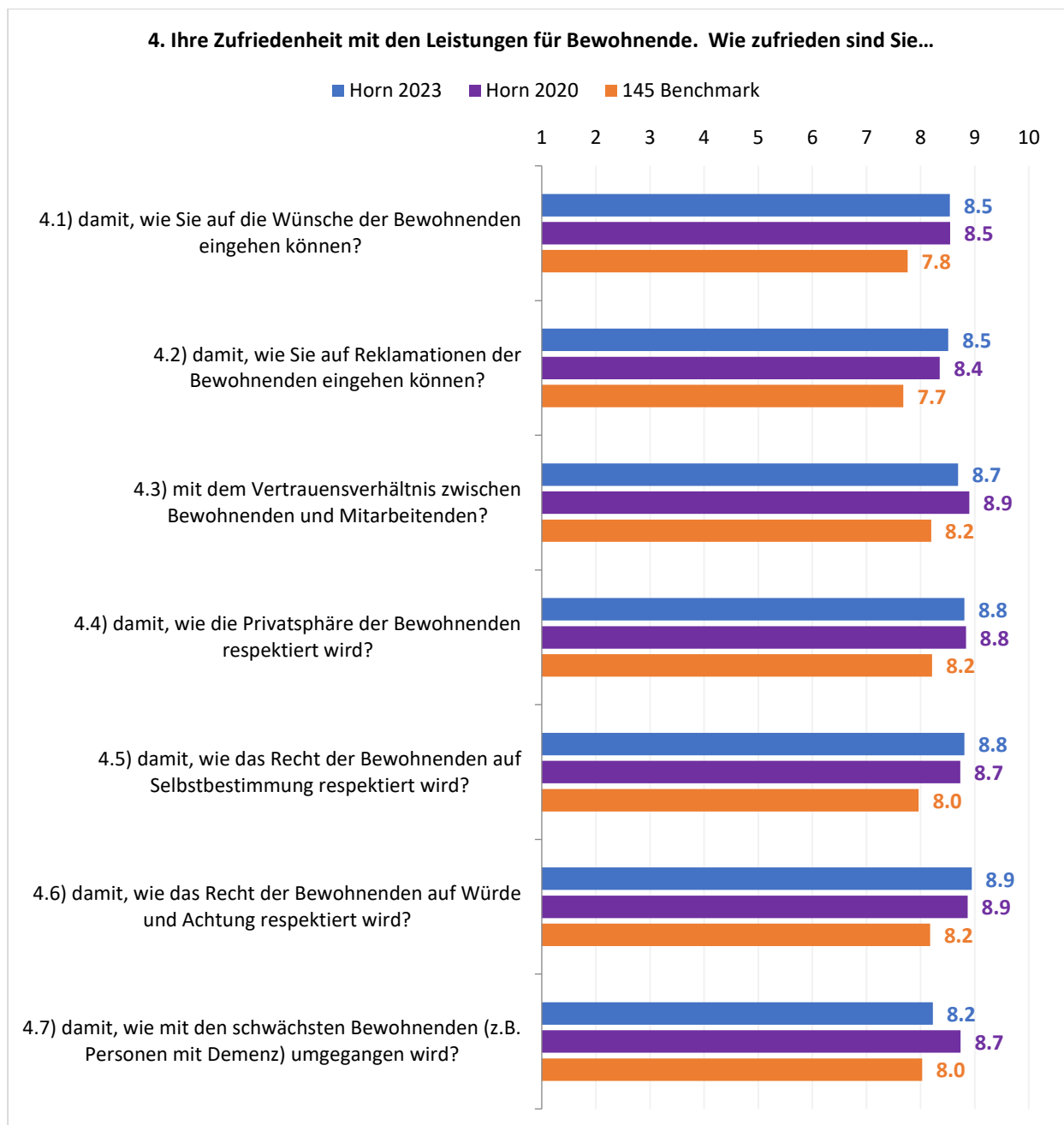
Die Fragen 3.2) und 3.3) richteten sich ausschliesslich an das Pflegepersonal. Frage 3.13) wurde im Jahr 2020 noch nicht erfragt.

Zufriedenheit mit den Leistungen für Bewohnende

Grundsätzlich überdurchschnittlich gut bewerten die teilnehmenden Mitarbeitenden die Dienstleistungen, die im Seniorenzentrum Horn für Bewohnende erbracht werden. Für gewöhnlich wünschen sich Mitarbeitende von Altersinstitutionen mehr Zeit, die sie den Bewohnenden widmen möchten. Genau das besagt auch der einzige persönliche Kommentar zu dieser Fragengruppe. Allerdings sind vier Fünftel der Teilnehmenden sehr hoch und hoch zufrieden, aber es gibt auch mehrere weniger zufriedene Teilnehmende. Geringer ist die Standardabweichung bei der ergänzenden Frage nach der Zufriedenheit damit, wie die Mitarbeitenden auf Reklamationen der Bewohnenden eingehen können. Ein wenig höher ist die Zufriedenheit mit dem Vertrauensverhältnis zwischen den Bewohnenden und den Mitarbeitenden.

Übereinstimmend zufrieden bis sehr hoch zufrieden sind die Teilnehmenden damit, wie die Privatsphäre der Bewohnenden respektiert wird. Gleich hoch zufrieden sind sie damit, wie das Recht der Bewohnenden auf Selbstbestimmung sowie auf Würde und Achtung respektiert wird. Gemessen am besonders guten Ergebnis von 2020 hat die Zufriedenheit damit ein wenig nachgelassen, wie mit den schwächsten Personen umgegangen wird.

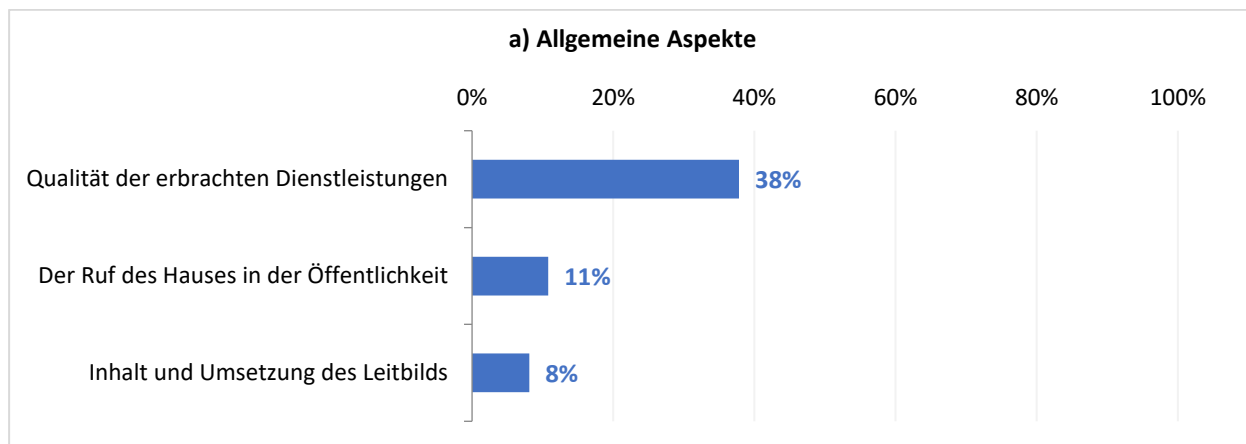


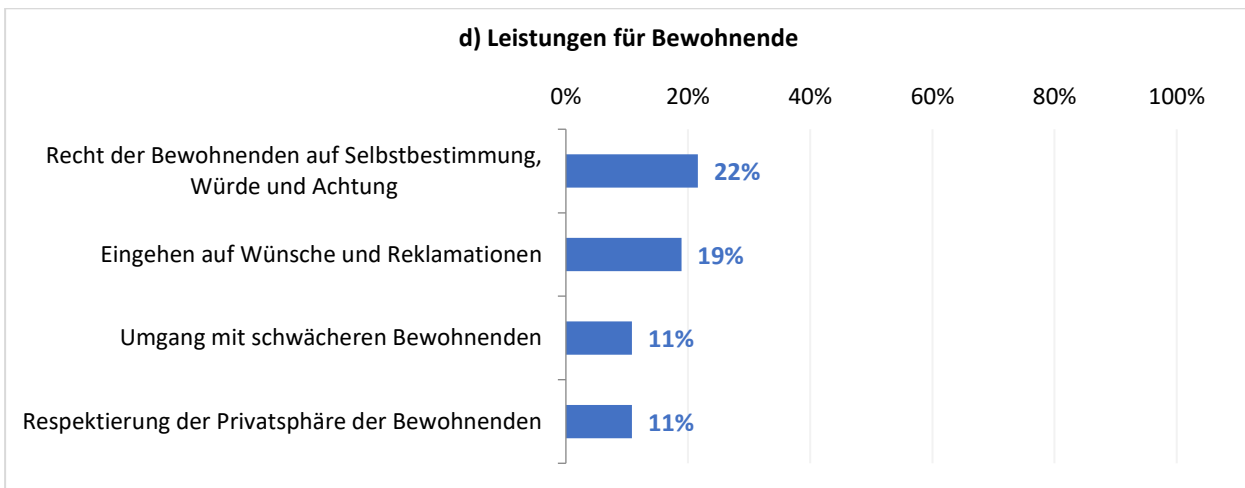
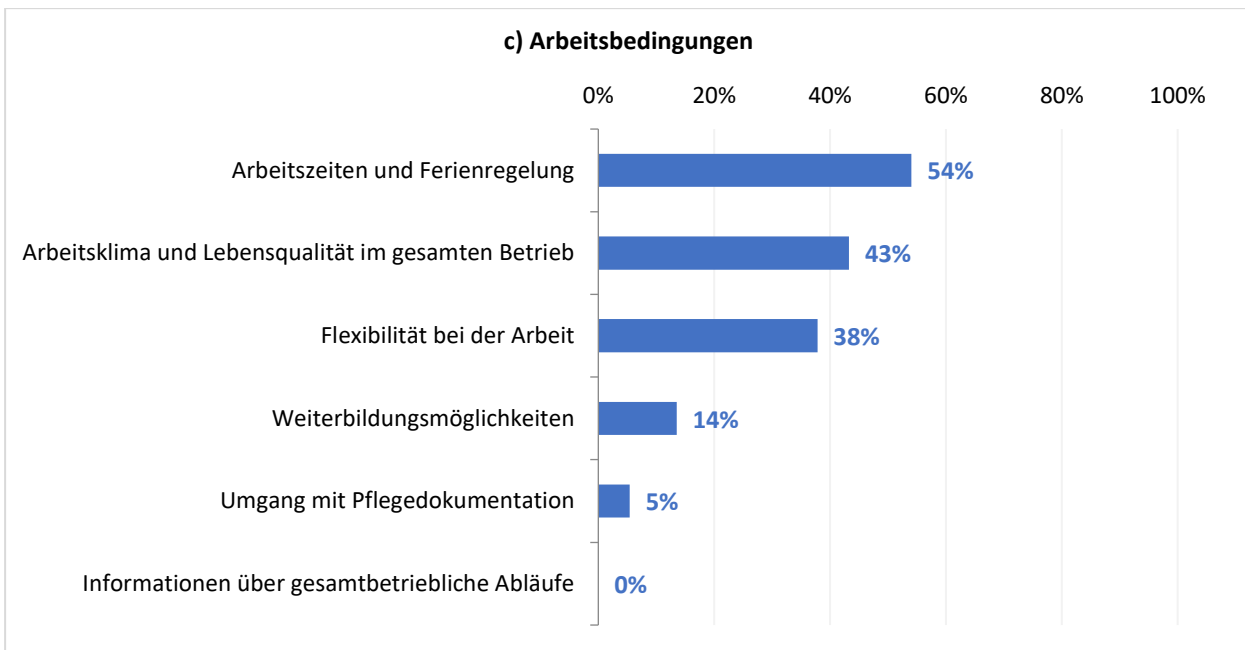


Was sind für Sie die wichtigsten Aspekte in diesem Fragebogen?

(Hier sind teilweise mehrere Fragen aus dem Fragenbogen zusammengefasst)

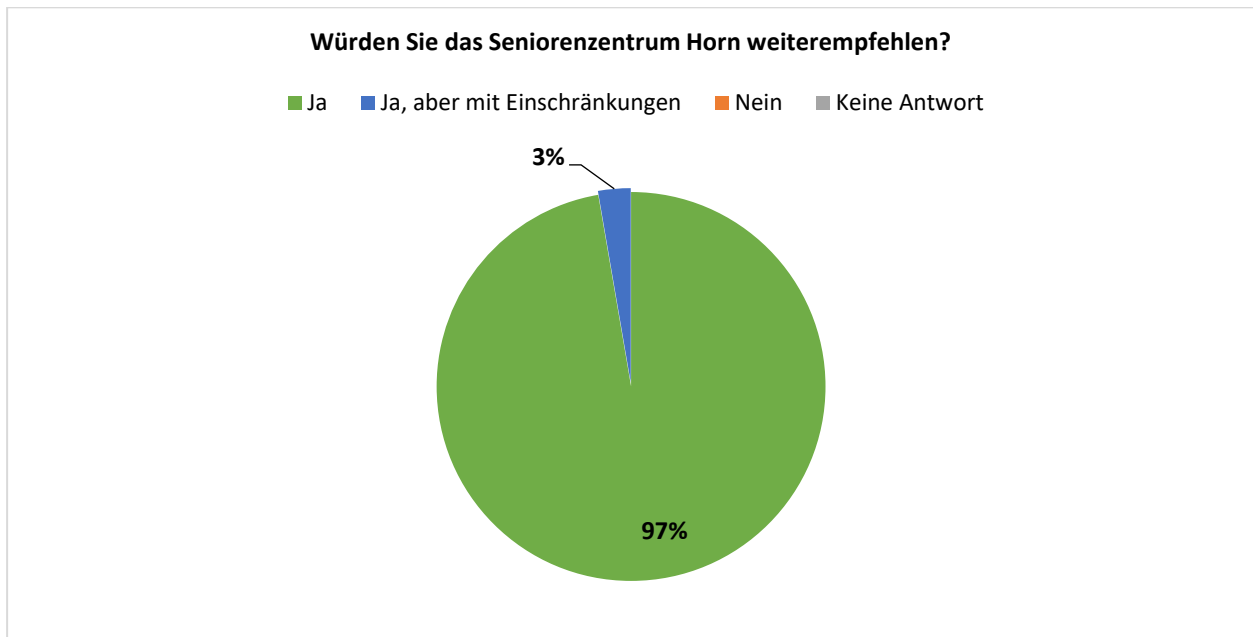
Mit sehr weitem Abstand liegen Arbeitsklima und Zusammenarbeit im Team an erster Stelle als wichtigste Aspekte aus diesem Fragebogen. Mit beidem sind die teilnehmenden Mitarbeitenden deutlich über dem Benchmark hoch zufrieden, mit dem Klima sogar noch höher als vor drei Jahren. Arbeitszeiten und Ferienregelung sind den Teilnehmenden am zweitwichtigsten. Auch damit sind sie besonders hoch zufrieden. Arbeitsklima und Lebensqualität im gesamten Betrieb setzen sie an dritte Stelle. Die Bewertung liegt hier um mehr als einen Punkt über dem Benchmark.





Weiterempfehlung

Kumuliert haben die Teilnehmenden dem Seniorenzentrum Horn das grösstmögliche Vertrauen ausgesprochen: Nur drei Prozent der teilnehmenden Mitarbeitenden machen Einschränkungen bei ihrer Empfehlung. Alle anderen empfehlen das Seniorenzentrum uneingeschränkt. Sie halten es für einen gepflegten Betrieb mit familiärer Atmosphäre, in dem ihnen viel Wertschätzung entgegengebracht.



Schlussbemerkungen

Die Mitarbeitenden des Seniorenzentrums Horn haben ihrem Arbeitgeber eine überdurchschnittlich gute Bewertung erteilt. In allen Fragengruppen liegen die Punkte-Werte über dem Benchmark. Für diese erfreuliche Einschätzung spricht die terzStiftung ihre Hochachtung aus und gratuliert.

Wir gratulieren zum terzLabel

Es ist uns eine Freude und Ehre, dem Seniorenzentrum Horn im Auftrag der Mitarbeitenden das terzLabel für hohe Mitarbeiterzufriedenheit überreichen zu dürfen. Wir beglückwünschen die Leitung zu diesem wertschätzenden und überdurchschnittlich guten Ergebnis von 8.6 Punkten und wünschen, dass Ihnen diese gute Bewertung Kraft verleiht, den eingeschlagenen Erfolgskurs fortzusetzen.

Berlingen, 21.11.2023

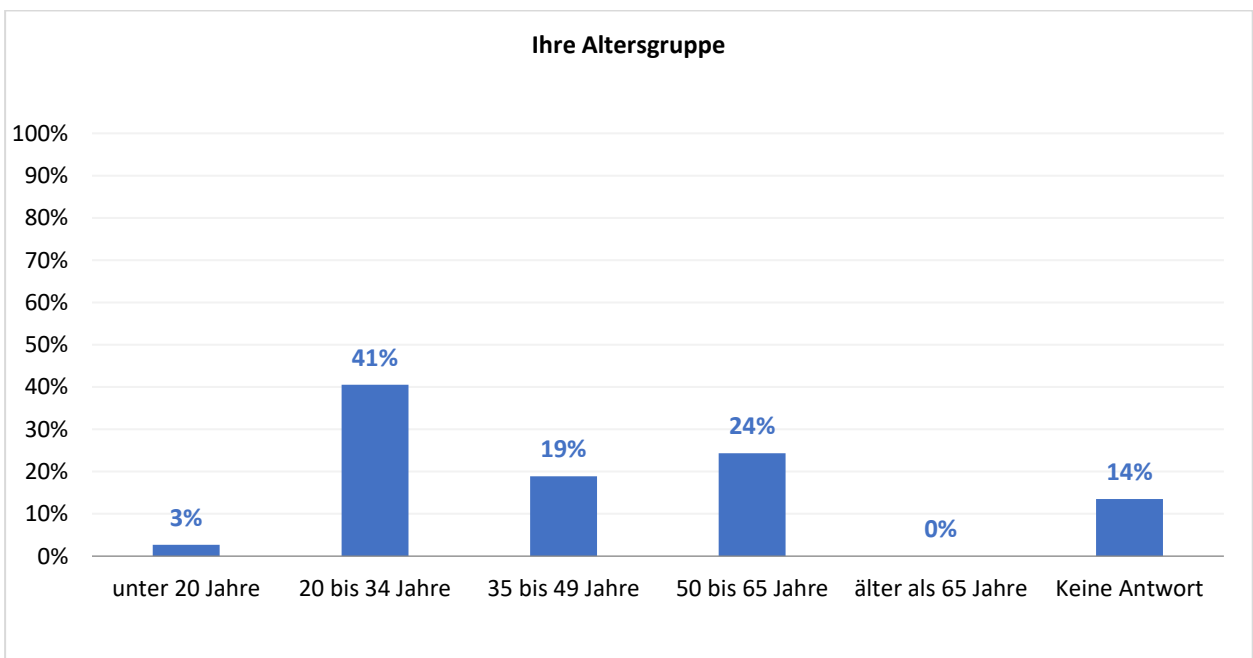
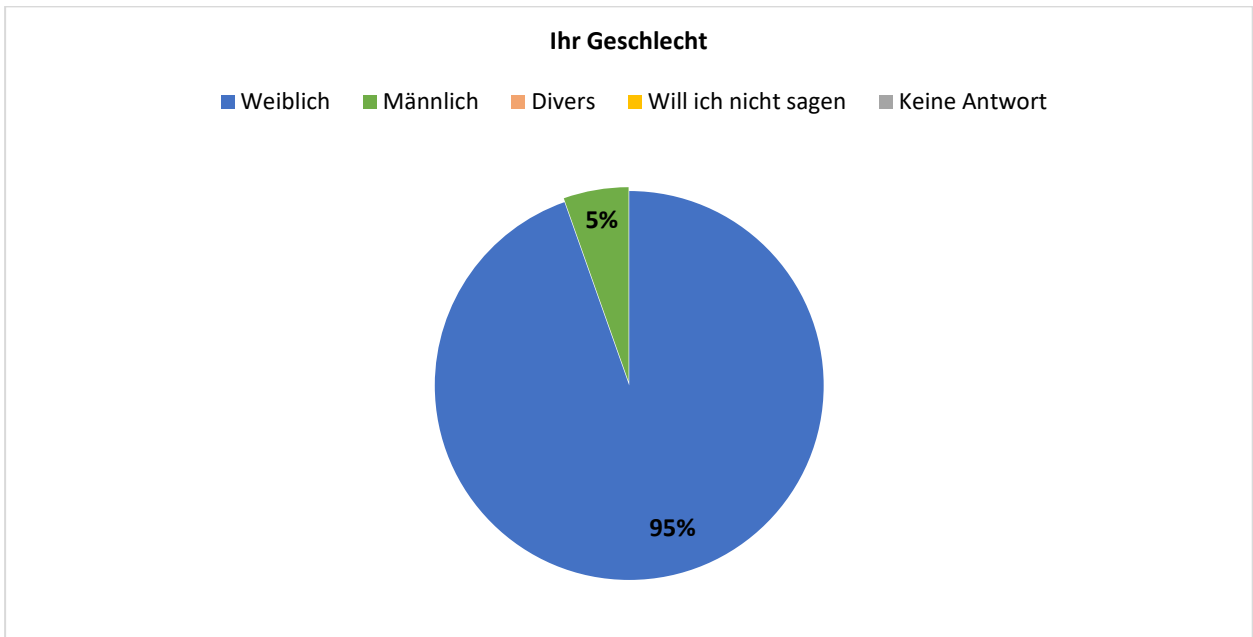


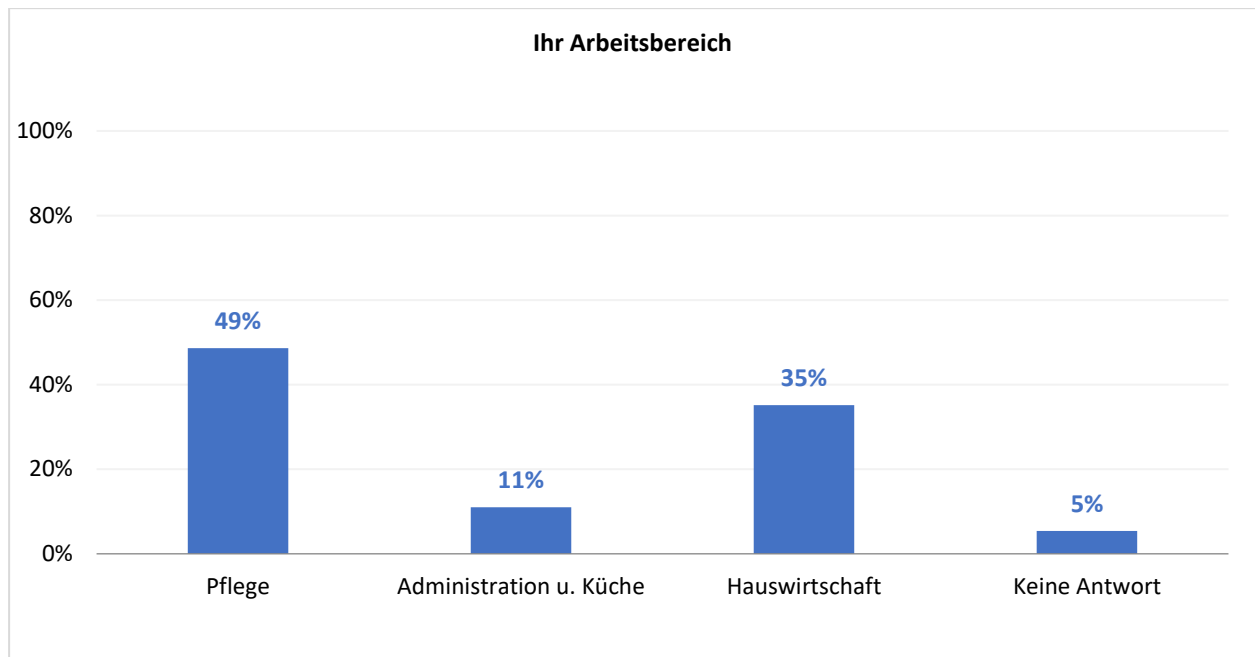
Anita Flossdorf, Projektmanagement



Dr. Thomas Meyer, Leiter Wissenschaft

Anhang: Soziodemografische Daten





Aus Gründen der Wahrung der Anonymität wurden die Arbeitsbereiche Administration und Küche zusammengelegt.