

Zusammenfassung der Ergebnisse Mitarbeitendenbefragung 2023

– Summary

Auf gutem Kurs

- Die teilnehmenden Mitarbeitenden zeigen sich insgesamt hoch zufrieden mit dem Alters- und Pflegeheim Thüringenhaus & St. Katharinen
- Der Gesamtdurchschnitt sowie die Durchschnitte aller Fragengruppen haben sich gegenüber der vorangegangenen Umfrage von 2021 durchwegs verbessert
- Dank der knapp über 50 Prozent liegenden Rücklaufquote sind damit beide Bedingungen für die wiederholte Vergabe des terzLabels erfüllt
- In den einzelnen Fragengruppen wurde keine der Fragen mit „nicht ausreichend hoch zufrieden“ oder „nicht zufrieden“ bewertet

Potenzial

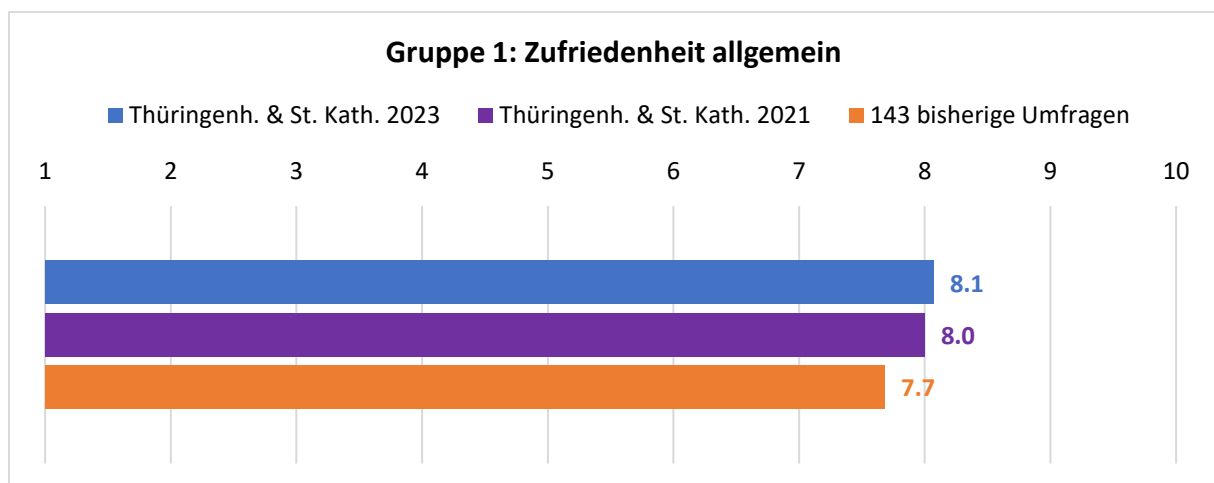
- Zwar würden nach wie vor über 80 Prozent der Mitarbeitenden das Alters- und Pflegeheim Thüringenhaus & St. Katharinen als Arbeitgeber weiterempfehlen, doch hat der Anteil von „Ja, aber mit Einschränkungen“ deutlich zugenommen
- Die Rücklaufquote hat gegenüber der letzten Umfrage noch einmal leicht auf 53 Prozent abgenommen, womit sich die Frage stellt, was die schweigende knappe Minderheit in dieser Umfrage gesagt hätte
- In etlichen Einzelfragen haben die Antwortenden einen hohen Anteil an geringen Zufriedenheitsbewertungen abgegeben, was nach einer vertieften Analyse rufen müsste

Zufriedenheit allgemein

Die teilnehmenden Mitarbeitenden sind insgesamt hoch zufrieden mit den Leistungen des APH Thüringenhaus & St. Katharinen. Ihre Zufriedenheit liegt auch höher als in der entsprechenden Umfrage von 2021 und als im Benchmark der terzStiftung.

Auffallend hoch sind die weit überdurchschnittlichen Zufriedenheitswerte bei den beiden betriebsspezifischen Fragen (Qualität der erbrachten Leistungen bei der Küche) und (Qualität der erbrachten Leistungen bei der Hauswirtschaft und im technischen Dienst), konkret sehr hoch zufrieden bzw. hoch zufrieden. Auch in der betriebsspezifischen Frage nach der Qualität der erbrachten Leistungen bei der Pflege & Betreuung äussern sich die Teilnehmenden zufrieden.

Hoch zufrieden zeigen sich die teilnehmenden Mitarbeitenden mit dem Inhalt des Leitbilds, zufrieden hingegen damit, wie dieses im Haus gelebt wird. Beide Werte liegen knapp unter denen der Umfrage von 2021, jedoch gleich hoch wie im entsprechenden Benchmark der terzStiftung. Mit der Qualität der hier erbrachten Dienstleistungen für die Bewohnenden sind die Teilnehmenden zufrieden, etwa gleich wie 2021 und leicht höher als der Benchmark. Das Ansehen des APH Thüringenhaus & St. Katharinen beurteilen sie mit zufrieden, was klar unter dem Vergleichswert von 2021 und tiefer als der Benchmark der terzstiftung liegt.

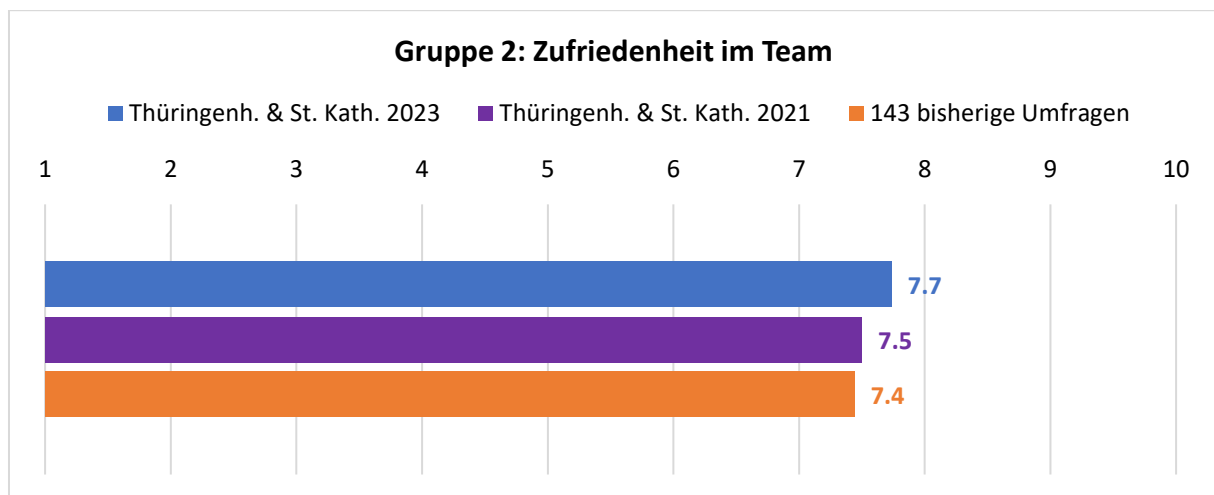


Zufriedenheit im Team

In den teambezogenen Fragen zeigen sich die teilnehmenden Mitarbeitenden insgesamt zufrieden, etwas höher als in der letzten Umfrage von 2021 und als im Benchmark der terzStiftung. In fast allen Einzelfragen liegen die aktuellen Zufriedenheitswerte höher oder gleich hoch wie in der vergleichbaren Umfrage von 2021 und (wo vergleichbar) gegenüber dem entsprechenden Benchmark der terzStiftung.

Besonders hoch zufrieden sind sie mit dem Arbeitsklima sowie der Zusammenarbeit in ihrem Team. Mit dem Umgang mit Fehlern in ihrem Team zeigen sie sich zufrieden. Wiederum hoch zufrieden sind die Teilnehmenden mit der Zusammenarbeit mit anderen Bereichen und Teams. Ebenfalls hoch zufrieden zeigen sie sich mit der Zusammenarbeit mit ihren direkten Vorgesetzten, wobei dies etwas tiefer liegt als in der letzten Umfrage. Auch mit der Regelung von Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten zeigen sich die teilnehmenden Mitarbeitenden hoch zufrieden. Mit dem gegenseitigen Vertrauen im Heim sind sie zufrieden, etwas weniger mit der Art und Weise, wie Anerkennung und Kritik ausgesprochen werden sowie der Gleichbehandlung aller Mitarbeitenden, wobei in letzterer Frage der Wert der Umfrage von 2021 unterschritten wird. Mit dem teaminternen Informationsfluss zeigen sie sich zufrieden, allerdings deutlich geringer als in der Umfrage von 2021. Gerade noch zufrieden äussern sich die Teilnehmenden dazu, wie mit Konflikten umgegangen wird.

In sämtlichen Fragen dieser Fragengruppe ist eine erhöhte bzw. hohe Standardabweichung zu verzeichnen, was von einem teils stark geteilten Meinungsbild der Teilnehmenden zeugt. In sämtlichen Fragen haben sich 10 Prozent oder mehr der Antwortenden mit nicht ausreichend hoch zufrieden bzw. nicht zufrieden geäußert, in dreien davon gar mehr als 30 Prozent.

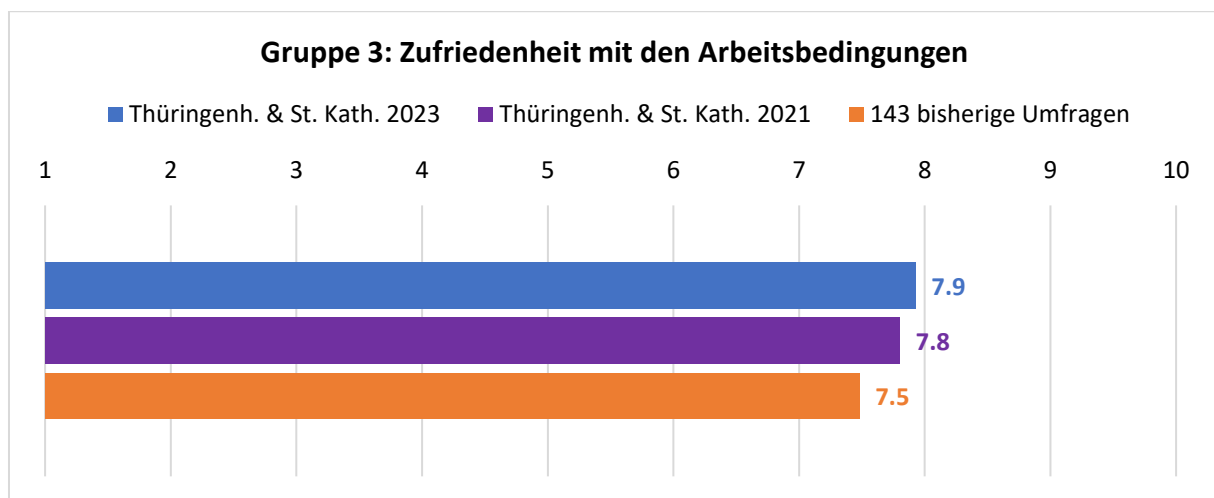


Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen

Insgesamt gesehen zeigen sich die teilnehmenden Mitarbeitenden zufrieden mit den Arbeitsbedingungen im Alters- und Pflegeheim Thüringenhaus & St. Katharinen. Damit übertreffen sie sowohl die Werte der Umfrage von 2021 als auch den Benchmark der terzStiftung, wobei die Mehrheit der einzelnen Fragen hierunter heimspezifisch und damit nicht mit letzterem vergleichbar sind.

Besonders hoch zufrieden sind die Teilnehmenden mit dem Einbezug der privaten Situation in die Arbeitsplanung sowie mit der Unterstützung in unvorhersehbaren Situationen. Ebenfalls hoch zufrieden zeigen sie sich mit der Flexibilität der Aufgabengestaltung in ihren Bereichen, den im Betrieb zur Verfügung gestellten Hilfsmitteln sowie den Möglichkeiten, sich im Betrieb aktiv einzubringen. Zufrieden sind die Teilnehmenden damit, wie sie die tägliche Dokumentation erfassen müssen, und mit der Wertschätzung, die ihnen entgegengebracht wird. Etwas unterdurchschnittlich zufrieden zeigen sie sich mit dem Arbeitsklima im gesamten Betrieb, ebenso mit allen weiteren, nicht explizit benannten Fragen unter dieser Fragengruppe.

Auch in dieser Fragengruppe ist auf ein deutlich geteiltes Meinungsbild der Antwortenden hinzuweisen. Der Anteil an Bewertungen von nicht ausreichend hoch zufrieden bzw. nicht zufrieden ist zwar etwas weniger akzentuiert ist als in der vorangegangenen Fragengruppe, reicht jedoch in jeder einzelnen Frage von 10 bis 24 Prozent der eingegangenen Antworten.

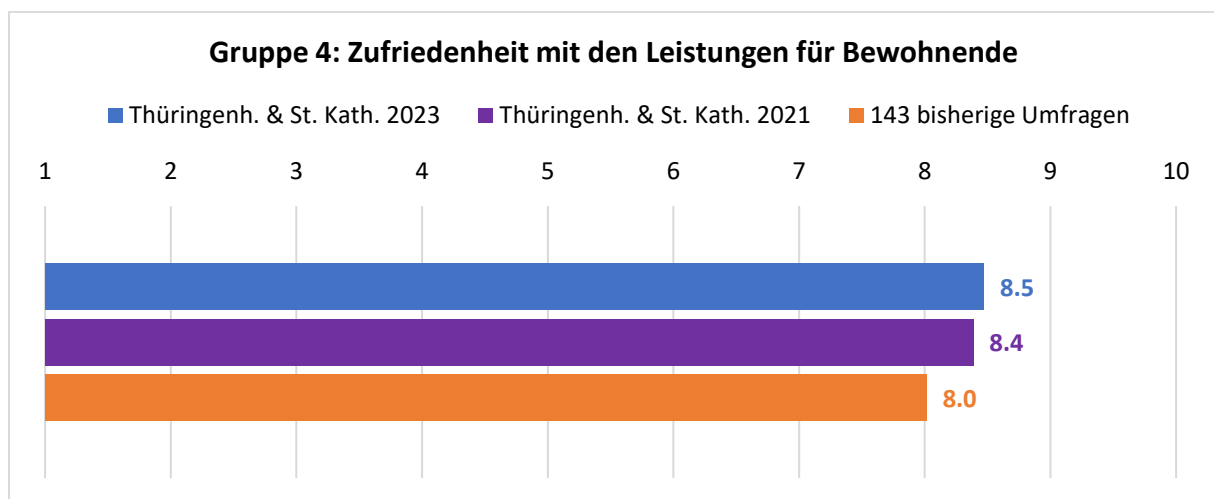


Zufriedenheit mit den Leistungen für Bewohnende

Wie in der vorangegangenen Umfrage zeigen sich die teilnehmenden Mitarbeitenden erneut hoch zufrieden mit den Leistungen für die Bewohnenden des Alters- und Pflegeheims Thüringenhaus & St. Katharinen. Damit übertreffen sie auch den entsprechenden Benchmark der terzStiftung deutlich. Auch in jeder einzelnen Frage übertrifft ihre Zufriedenheit den jeweiligen Benchmark, teils deutlich.

In jeder einzelnen Frage dieser Fragengruppe zeigen sich die Teilnehmenden insgesamt hoch zufrieden. Überdurchschnittlich hoch zufrieden sind sie damit, wie das Recht der Bewohnenden auf Würde und Achtung respektiert wird, knapp gefolgt von den beiden Fragen, wie die Privatsphäre der Bewohnenden sowie deren Recht auf Selbstbestimmung respektiert wird. In allen drei Fragen übertreffen sie damit den entsprechenden Wert der Umfrage von 2021. Ebenfalls überdurchschnittlich hoch zufrieden und mit der höchsten Steigerung gegenüber der Vorumfrage und dem Benchmark zeigen sich die Teilnehmenden damit, wie mit den schwächsten Bewohnenden umgegangen wird.

Das Meinungsbild der Teilnehmenden ist auch in dieser Fragengruppe geteilt. Dabei ergeben sich die Standardabweichungen hier hauptsächlich aus dem durchwegs über 50 (bis hin zu 79!) Prozent liegenden Anteil an Bewertungen von sehr hoch zufrieden, denen andererseits zwischen 7 und 14 Prozent an Bewertungen von nicht ausreichend hoch zufrieden bzw. nicht zufrieden gegenüberstehen.



Wo sind Veränderungen wichtig?

Die Frage lautet: «Bei welchen Aspekten des Lebens im APH Thüringenhaus & St. Katharinen wäre es Ihrer Ansicht nach am wichtigsten, dass die Heimleitung Verbesserungen vornimmt oder nach Lösungen sucht?»

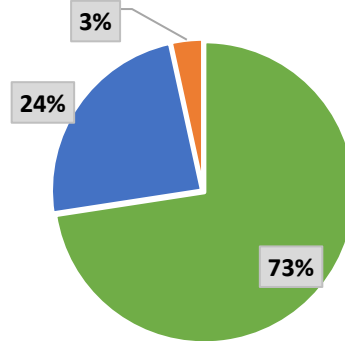
Mit 34 Prozent am wichtigsten erachten die teilnehmenden Mitarbeitenden Veränderungen beim Arbeitsklima und in der Zusammenarbeit im Team, wobei sie ihre Zufriedenheit in diesen Fragen leicht überdurchschnittlich als hoch bezeichnet haben. Am zweitwichtigsten sind ihnen die Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten, zu welchen sie sich unterdurchschnittlich mit zufrieden geäußert haben. An dritter Stelle nennen sie gleichermassen die Zusammenarbeit mit anderen Teams und Bereichen sowie die Zweckmässigkeit ihres Arbeitsplatzes, wobei sie ihre Zufriedenheit in beiden Fragen etwas unterdurchschnittlich bewerten.

Sehr auffallende Unterschiede zur vorherigen Umfrage zeigen sich bei den Aspekten «Informationen über gesamtbetriebliche Abläufe», «Umgang mit schwächeren Bewohnenden», «Umgang mit täglichen Dokumentationen» sowie «Aufgabenregelung und Dienstübergaben». Das Informationsverhalten war während der Corona-Massnahmen offensichtlich noch erheblich wichtiger als aktuell. Der Umgang insbesondere mit Demenzpatienten stand noch mehr im Fokus als heute, und alles, was direkten Kontakt erforderte wie die Dienstübergaben war in den Zeiten von Covid19 komplizierter (also wichtiger) als heute. Der zweckmässige Arbeitsplatz und die Zusammenarbeit mit anderen Teams sind in der aktuellen Befragung in den Mittelpunkt der Aufmerksamkeit gerückt.

Persönlicher Bezug zum APH Thüringenhaus & St. Katharinen

2023: Kommen Sie gerne zur Arbeit ins APH Thüringenhaus & St. Katharinen?

■ Ja ■ Ja, aber mit Einschränkungen ■ Nein ■ keine Antwort



2021: Kommen Sie gerne zur Arbeit ins APH Thüringenhaus & St. Katharinen?

■ Ja ■ Ja, aber mit Einschränkungen ■ Nein ■ Keine Antwort

