

Zukunft gestalten

ERGEBNISBERICHT

MITARBEITERBEFRAGUNG



NATÜRLICH GUT BETREUT

SEPTEMBER 2019

Inhalt

Zusammenfassung der Ergebnisse – Summary	2
Auf gutem Kurs	2
Potential	2
Übersicht der Ergebnisse dieser Befragung	3
Ausgangslage	3
Gesamtdurchschnitt und Rücklaufquote	3
Zufriedenheit allgemein	3
Zufriedenheit im Team	3
Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen	4
Zufriedenheit mit den Leistungen	4
Grafische Aufbereitung der Ergebnisse und Auflistung der persönlichen Kommentare	5
Gesamtdurchschnitt und Rücklaufquote	5
Zufriedenheit allgemein	6
Zufriedenheit im Team	7
Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen	9
Zufriedenheit mit den Leistungen	10
Weiterempfehlung	11
Soziodemografische Daten	11
Schlusskommentare	13

Zusammenfassung der Ergebnisse – Summary

Auf gutem Kurs

- 100 Prozent Beteiligung weist auf Verbundenheit mit dem Heim hin
- Bisher bestes Ergebnis unter Mitarbeitenden, die durch die terzStiftung befragt wurden
- Ausserordentlich hohe Weiterempfehlungsquote
- Zusammenarbeit im Team, Aufgabenregelung und gegenseitiges Vertrauen sind besonders gut
- Hohe Zufriedenheit mit der Stimmung und Zusammenarbeit im Team
- Deutlich überdurchschnittliche Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen
- Die Rechte der Bewohnenden sehen sie besonders gut gewahrt

Potential

- In einem persönlichen Kommentar wird der Wunsch geäussert nach mehr Auswahl beim Frühstück und besseres Berücksichtigen von Wünschen der Bewohnenden
- Umgang mit Fehlern und Konflikten wird im Vergleich zu den anderen Fragen weniger gut bewertet, aber immer noch weit überdurchschnittlich

Übersicht der Ergebnisse dieser Befragung

Ausgangslage

Der Heimleiter des Alters- und Pflegeheims Egnach, Heinz Gross, hat die terzStiftung im Februar 2019 bereits zum dritten Mal mit einer Zufriedenheitsbefragung unter Bewohnenden und Mitarbeitenden beauftragt. Die Fragebogen wurden an die Bedingungen des APH Egnach angepasst. Die Mitarbeitenden hatten von Mai bis Juni Zeit, an der Umfrage teilzunehmen. Um allen Mitarbeitenden die Zeit zu geben, sich an der Umfrage zu beteiligen, wurde die Ausfüllfrist verlängert. Von der Möglichkeit am Ende jeder Fragengruppe persönliche Kommentare zu äussern haben die Mitarbeitenden wenig Gebrauch gemacht.

In den untenstehenden Grafiken bezeichnen blaue Balken die aktuellen Ergebnisse für das APH Egnach, lilafarbene für die Ergebnisse aus 2016 und orangefarbene Balken den Gesamtdurchschnitt aller Umfragen unter Mitarbeitenden anderer Heime, welche die terzStiftung bisher ausgeführt hat.

Gesamtdurchschnitt und Rücklaufquote

Mit 100 Prozent Beteiligung der Mitarbeitenden an der Umfrage hat das APH Egnach eine bei den Umfragen der terzStiftung bisher noch nie dagewesene Rücklaufquote erzielt. Die Aussagen der vorliegenden Auswertung spiegeln somit eins zu eins die Meinung aller Mitarbeitenden des APH Egnach wider und zeigt, dass sie sich in besonders hohem Mass mit dem APH Egnach verbunden fühlen. Der Gesamtdurchschnitt liegt mit 9.2 Punkten erfreulich hoch über dem Niveau von 7 Punkten, das erreicht sein muss, um das terzLabel zu erhalten. Wir vergeben das Label für hohe Zufriedenheit der Mitarbeitenden sehr gerne ein weiteres Mal an das APH Egnach.

Zufriedenheit allgemein

Die allgemeine Zufriedenheit ist nochmals gestiegen im Vergleich zu 2016. Mit dem Image und dem Leitbild des APH Egnach sind die Mitarbeitenden sehr zufrieden. Die Qualität der erbrachten Dienstleistungen ist die Frage in dieser Gruppe, die am wenigsten Punkte erhalten hat. Gleichwohl ist auch hier die Zufriedenheit überdurchschnittlich hoch. Die zwei einzigen Kommentare hierzu «guter Teamgeist, tolles Arbeitsklima» und «arbeite sehr gerne hier» bestätigen das sehr gute Gesamtergebnis.

Zufriedenheit im Team

Die Zufriedenheit im Team ist im Vergleich zu 2016 und zu allen zuvor ausgeführten Umfragen unter Mitarbeitenden in Heimbetrieben deutlich überdurchschnittlich. Das zeigen die vergebenen Punkte, aber auch die wenigen persönlichen Kommentare. Sämtliche Fragen haben die Teilnehmenden mit mehr als 9.0 Punkten bewertet. Alle Fragen in dieser Gruppe haben das sehr gute Ergebnis von vor drei Jahren nochmals übertroffen. Zusammenarbeit, Aufgabenregelung und Vertrauen sind besonders gut. Das Arbeitsklima, die Stimmung im Team und im gesamten Betrieb wird weit überdurchschnittlich gut bewertet. Der Umgang mit Fehlern ist sonst öfters ein Problem, im APH Egnach augenscheinlich nicht. Der Führungsstil und die Standortgespräche mit den direkten Vorgesetzten stellen die Teilnehmenden sehr zufrieden, ebenso die Leistungsbeurteilung und die offen ausgesprochene Anerkennung der Leistungen.

Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen

Auch mit den Arbeitsbedingungen sind die Mitarbeitenden des APH Egnach deutlich zufriedener als die Teilnehmenden an vorangegangenen Umfragen. Offenheit und Flexibilität der Arbeitsbedingungen, Arbeitszeit und Ferienregelung bewerten sie klar überdurchschnittlich und knapp unter den vollen 10.0 Punkten. Ein sehr erfreuliches Ergebnis, da gerade diese Punkte oft Konfliktpotential bieten. Die Zufriedenheit mit den persönlichen Weiterbildungsmöglichkeiten sind die Teilnehmenden weit überdurchschnittlich zufrieden, sogar noch weit mehr zufrieden als 2016. Auch die Möglichkeit, sich aktiv im Betrieb einzubringen, schätzen sie sehr hoch ein. Die Zufriedenheit mit dem Monatslohn liegt stark über dem Labelniveau von 7 Punkten und dem Durchschnittswert und entspricht damit nicht dem gewöhnlichen Bild aller Umfragen unter Mitarbeitenden in Alters- und Pflegeheimen.

Zufriedenheit mit den Leistungen

Mit den eigenen Leistungen sind die Mitarbeitenden deutlich überdurchschnittlich zufrieden. Die Rechte der Bewohnenden sehen sie besonders gut gewahrt. Das Vertrauen zwischen ihnen und den Bewohnenden ist nach ihrer Einschätzung sehr hoch. Auf die Reklamationen der Bewohnenden gehen sie sehr gut ein. Auf die Wünsche ein wenig weniger gut. Überdurchschnittlich ist nach der Einschätzung der Teilnehmenden der Umgang mit demenzerkrankten Bewohnenden. Der Wert von 9.4 Punkten ist sehr erfreulich und deutlich über dem Vorjahreswert und dem Durchschnittswert aller bisherigen Umfragen unter Mitarbeitenden.

Zum insgesamt sehr guten Ergebnis und zum terzLabel gratulieren wir dem Alters- und Pflegeheim Egnach im Namen der terzStiftung herzlich.

Berlingen, 13.09.2019



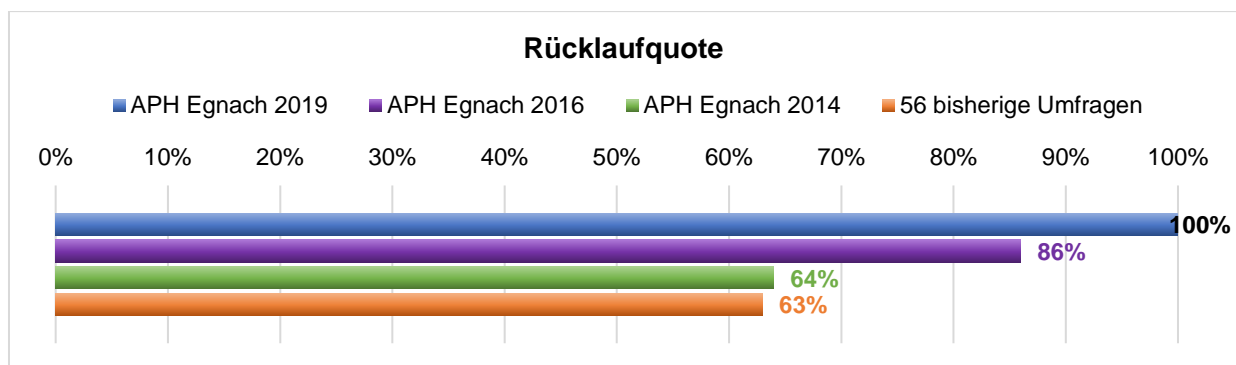
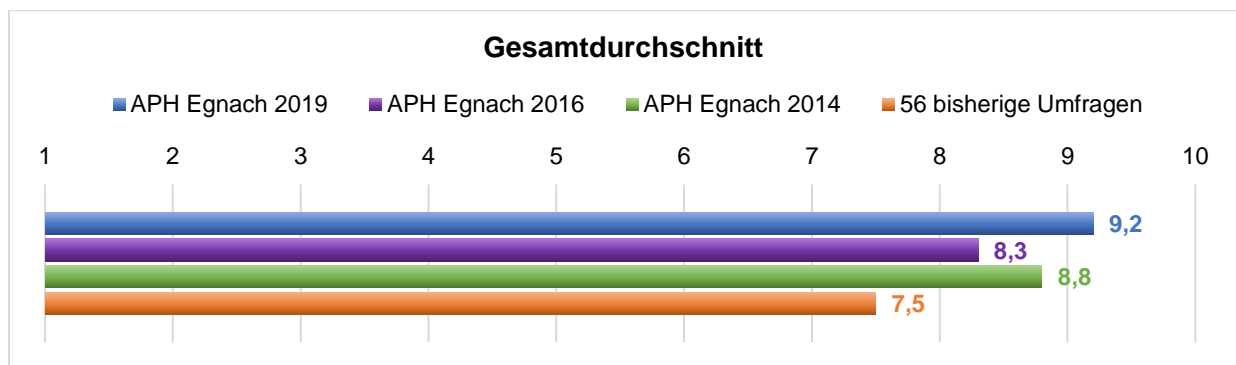
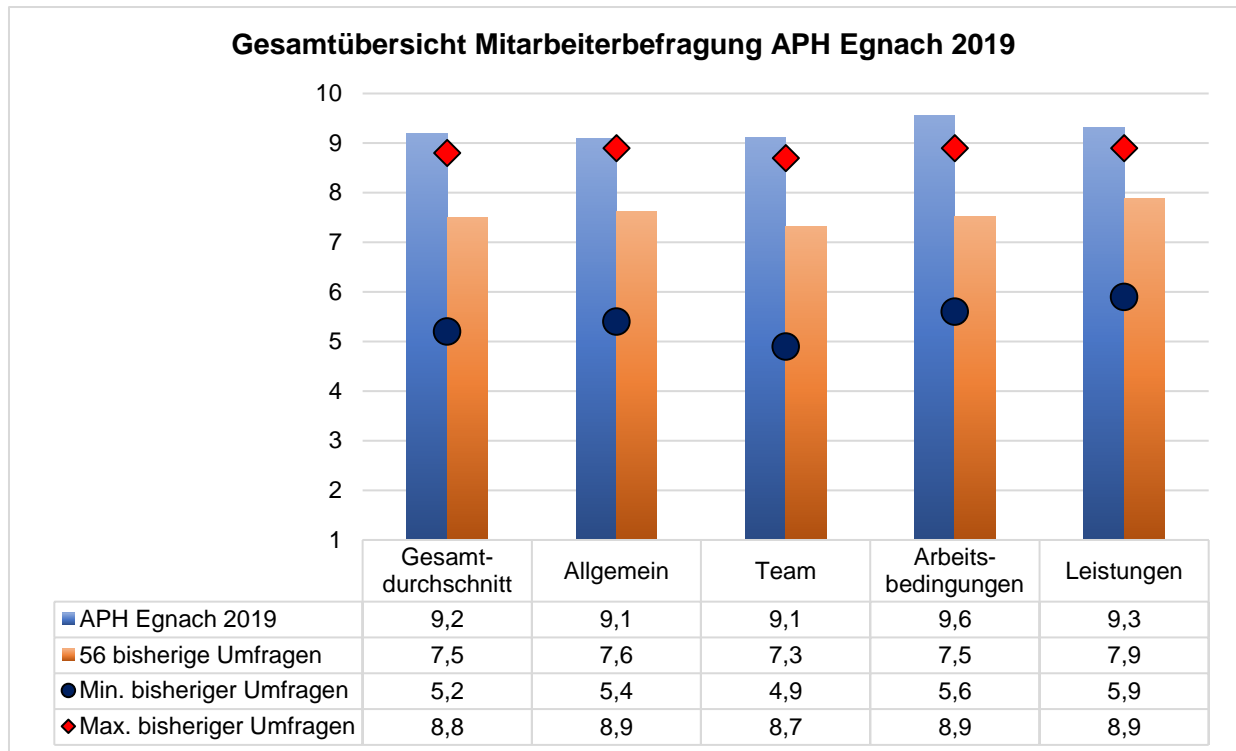
Julia Nuss, Projektmanagement



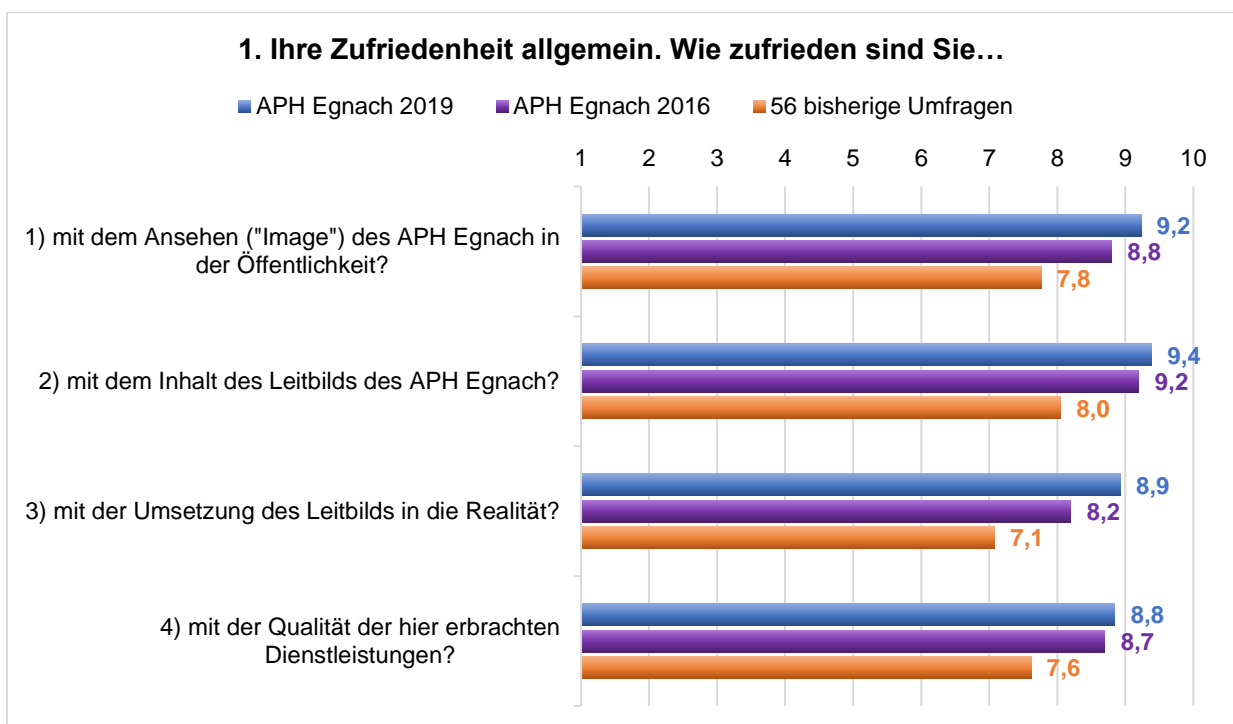
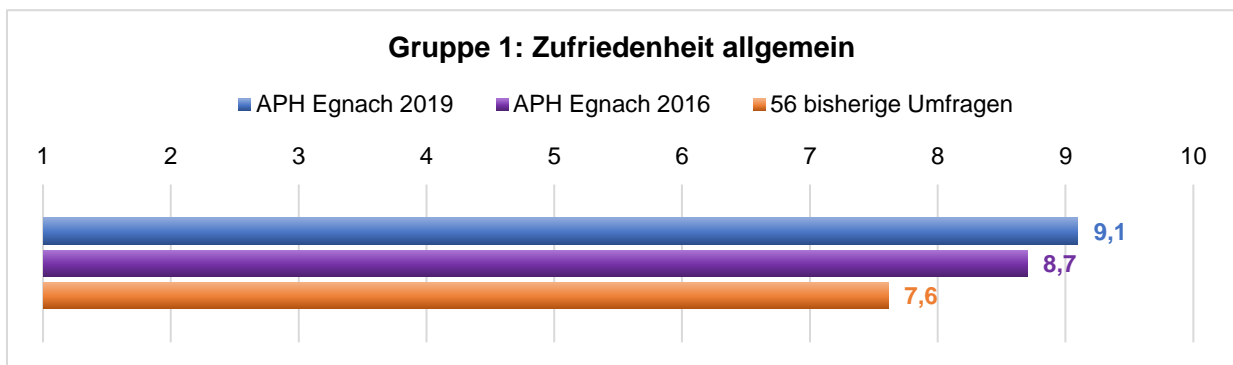
Dr. Thomas Meyer, Leiter Wissenschaft

Grafische Aufbereitung der Ergebnisse und Auflistung der persönlichen Kommentare

Gesamtdurchschnitt und Rücklaufquote



Zufriedenheit allgemein

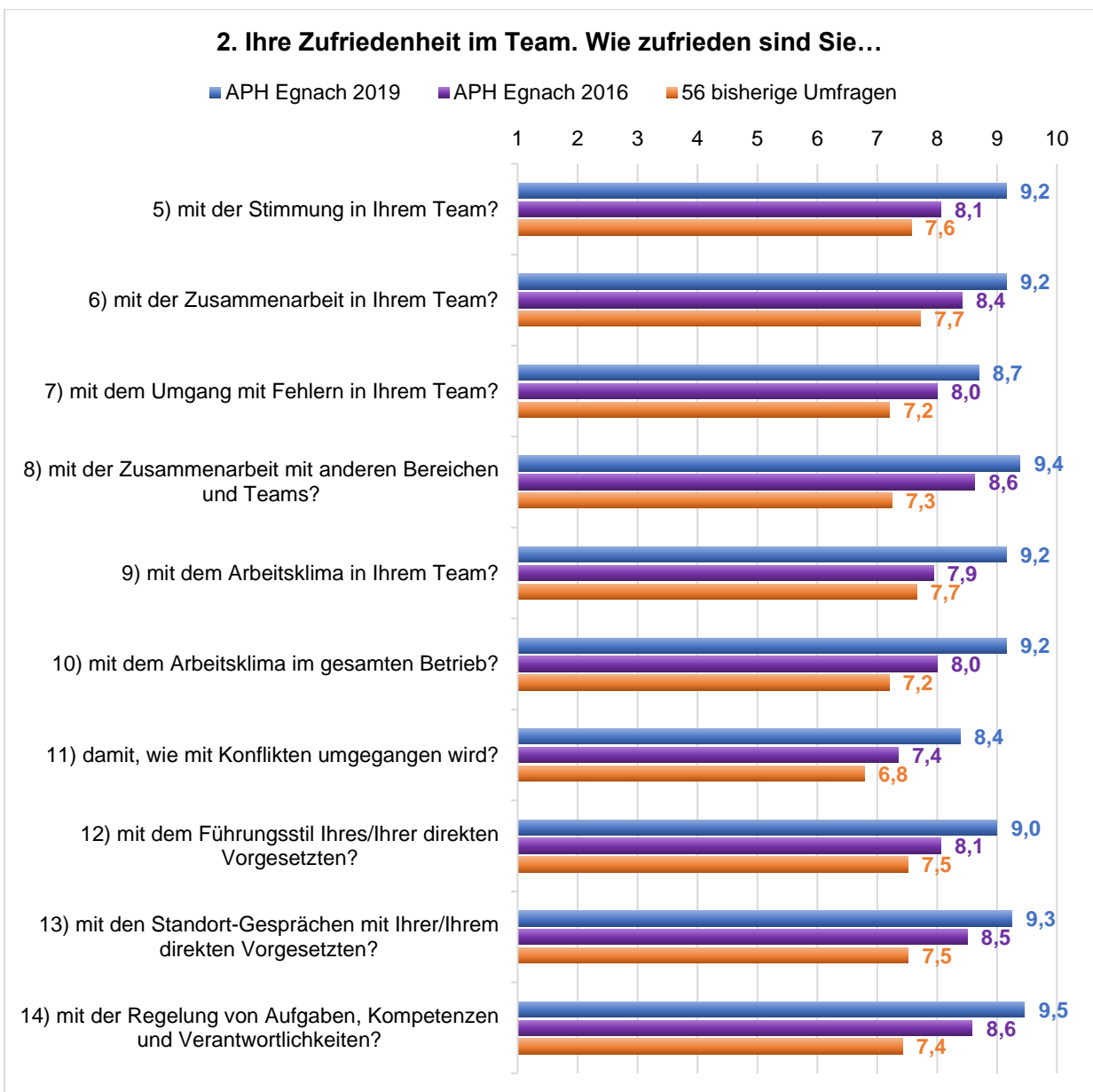
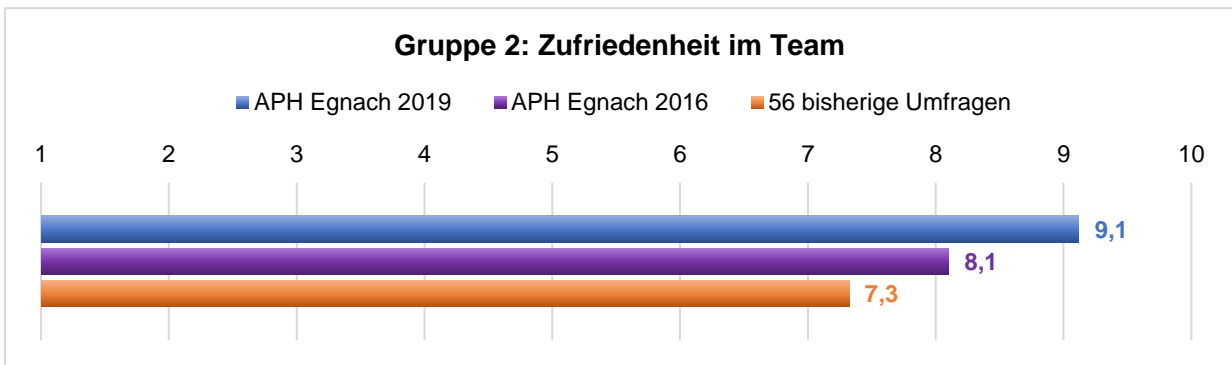


Persönliche Kommentare zur Zufriedenheit allgemein

guter Teamgeist, tolles Arbeitsklima

arbeite sehr gerne hier

Zufriedenheit im Team



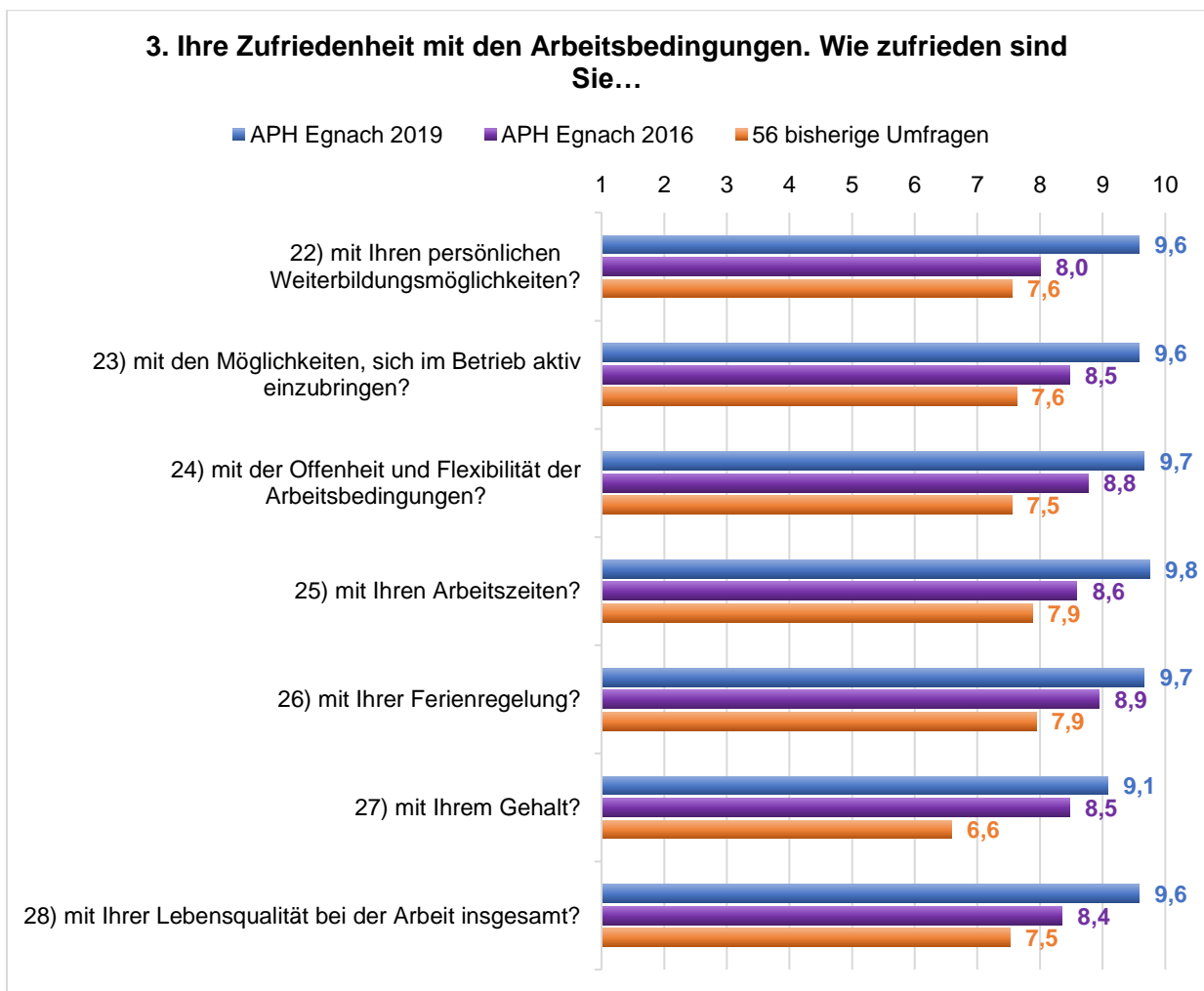
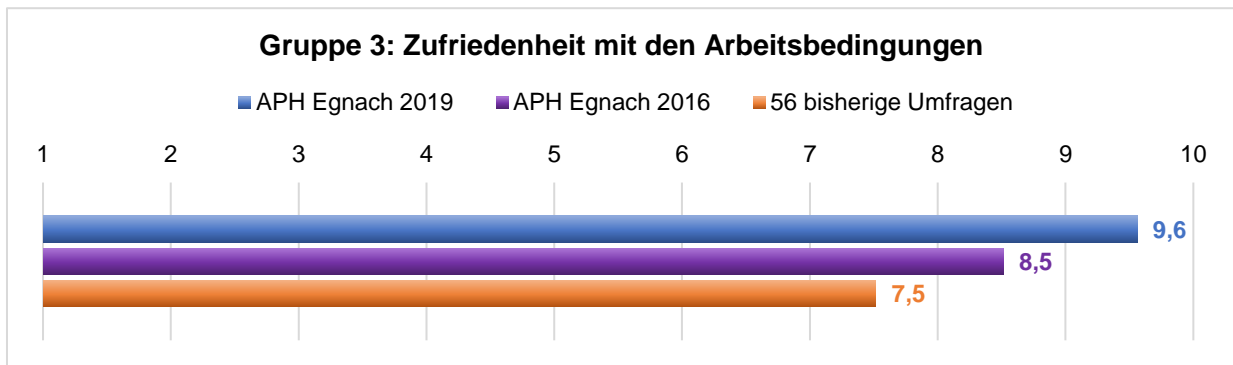


Persönliche Kommentare zur Zufriedenheit im Team

bin sehr glücklich mit meinem Team, Heimleitung und Co-Heimleitung top

tolles Team

Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen

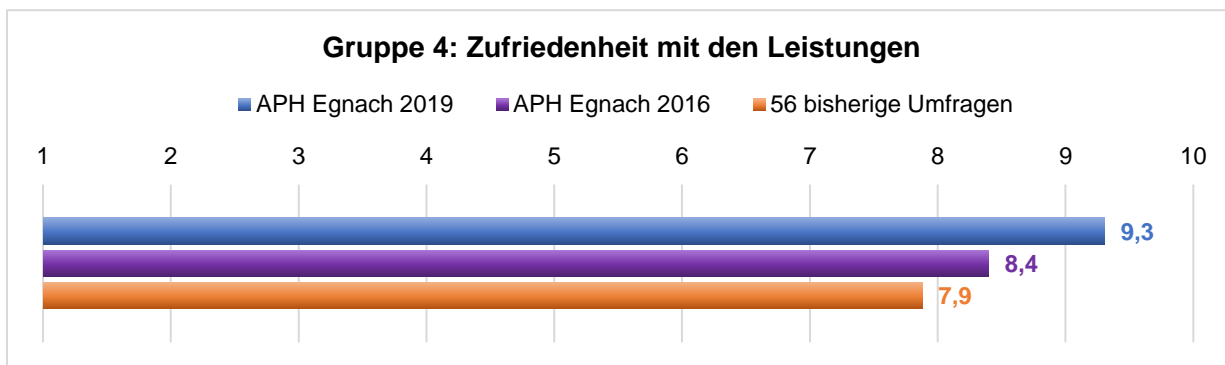


Persönliche Kommentare zur Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen

ab 50. Altersjahr 5 Wochen Ferien

strenge Arbeit, bin sehr zufrieden

Zufriedenheit mit den Leistungen

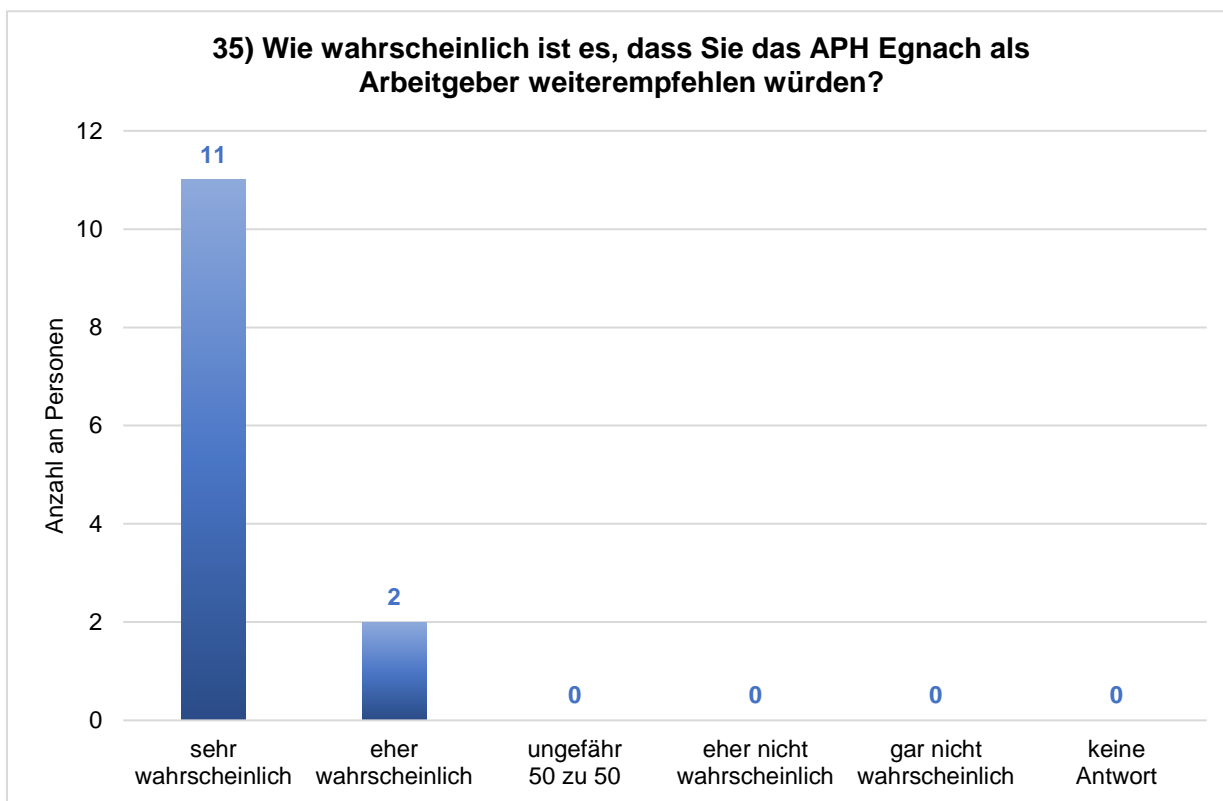


Persönliche Kommentare zur Zufriedenheit mit den Leistungen

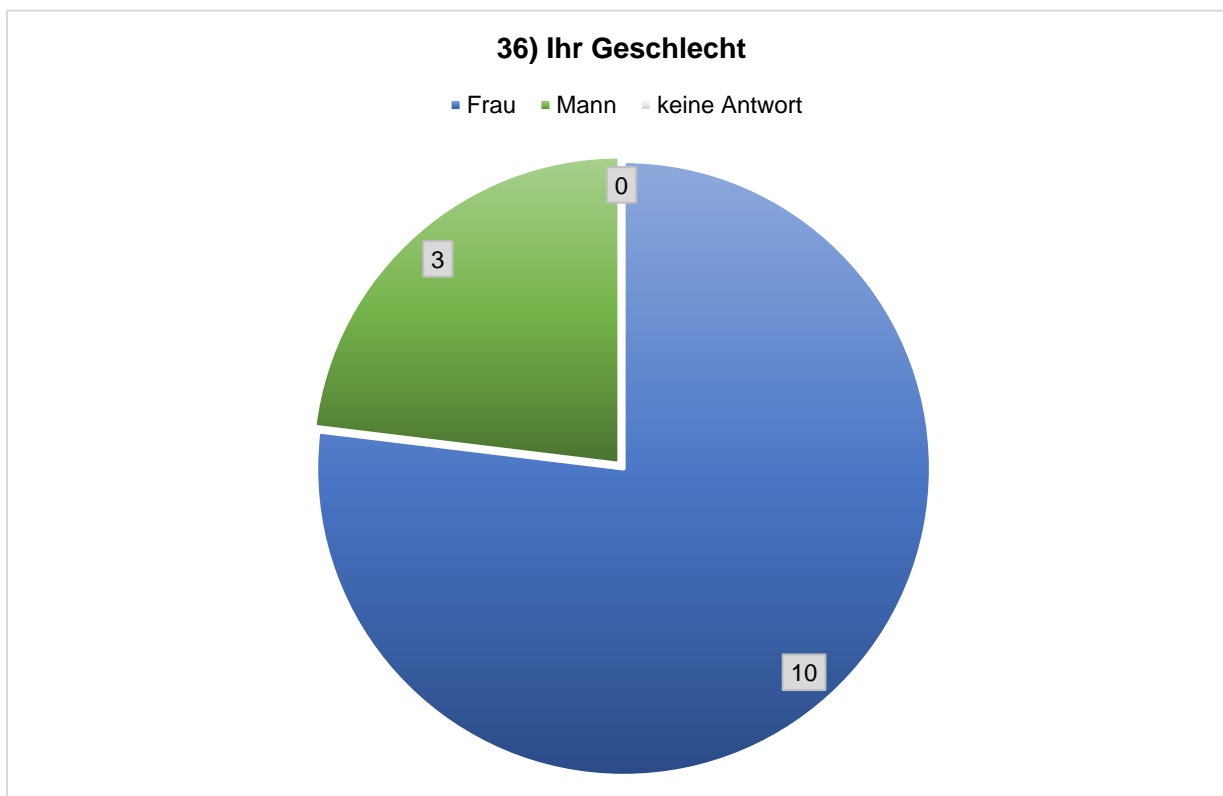
zu wenig Auswahl zum Frühstück, keine Bewohnerwünsche beim Essen

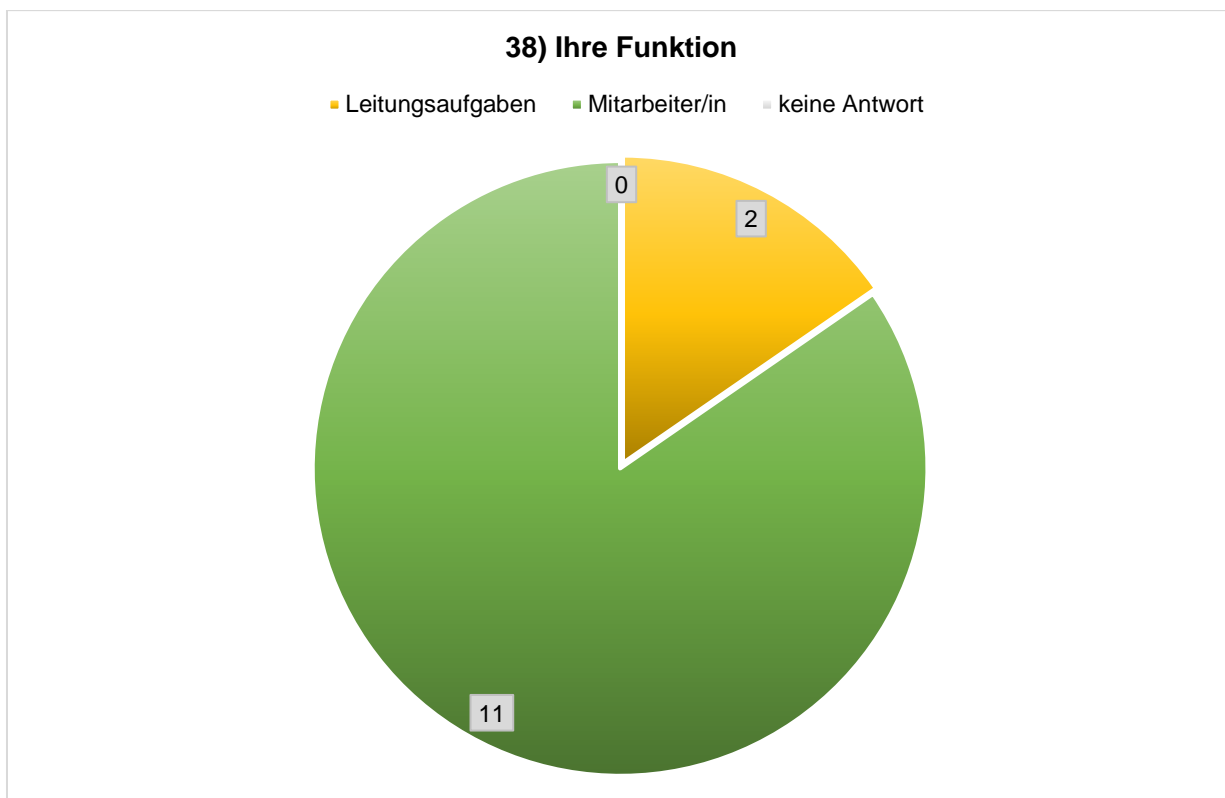
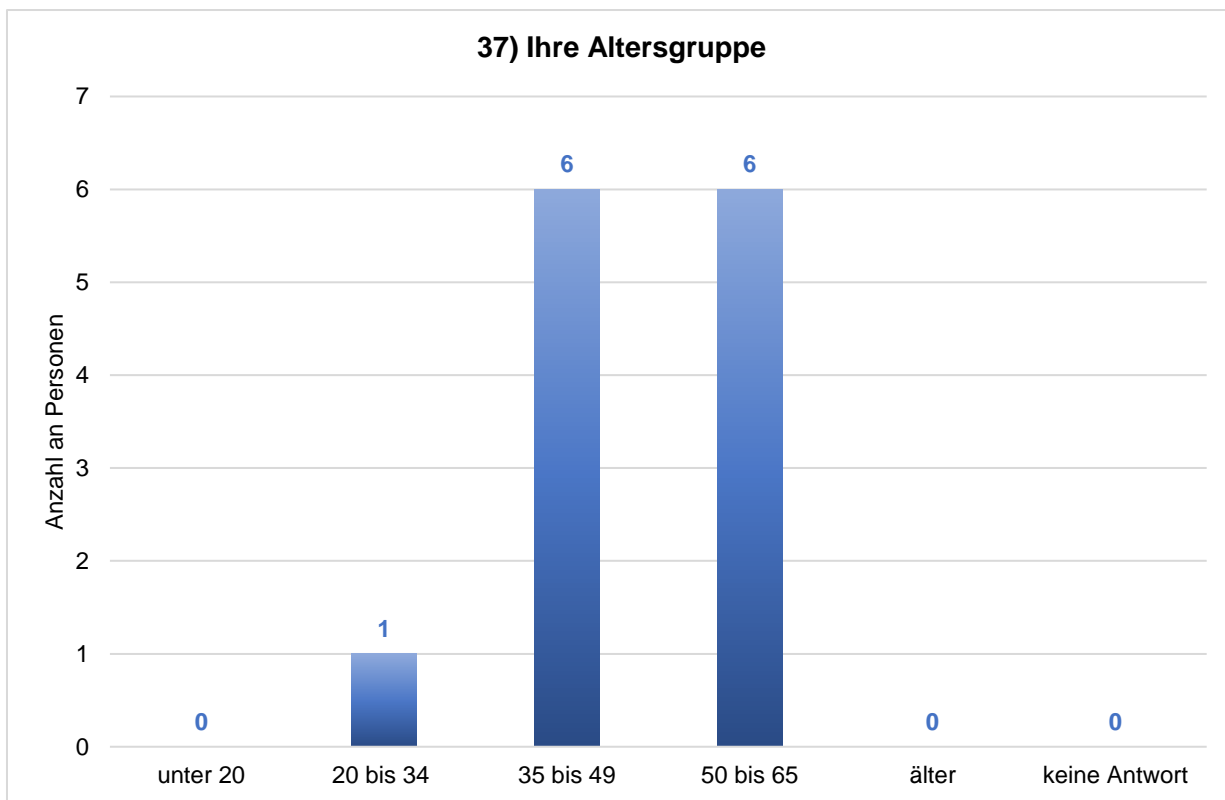
auf Wünsche der Bewohner werden eingegangen

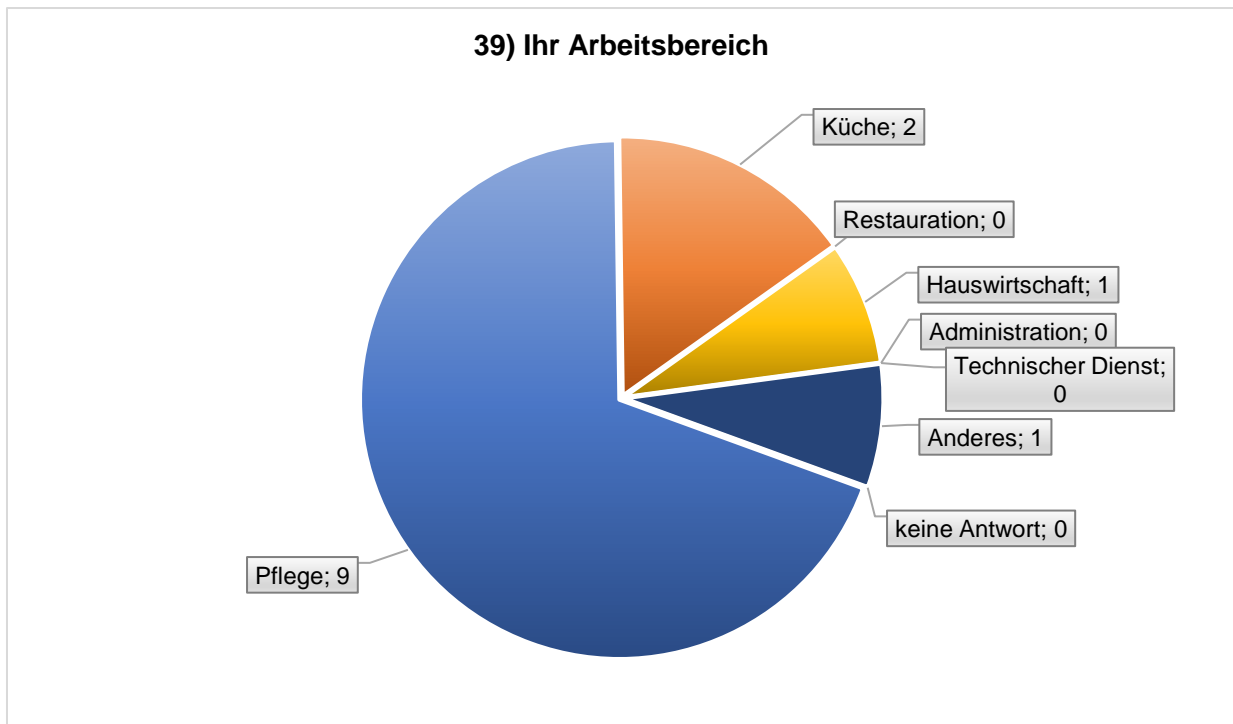
Weiterempfehlung



Soziodemografische Daten







Schlusskommentare

nach Umstrukturierung 2019 bin ich in einem top Team

Heimleiter viel Engagement für Mitarbeiter und Bewohner. Haus familiär

werde mich weiterbilden. kleines Heim, gute Arbeitszeiten, werde geschätzt