



Kanton Zürich
Statistisches Amt

Personalfragung in Institutionen für Menschen mit Behinderung 2025

Benchmarkingbericht

10. Juli 2025



Beteiligte Institutionen

altra schaffhausen	Stiftung Pigna
AWZ	Stiftung Scalottas
Beth Chana	Stiftung Schloss Biberstein
Ekkharthof	Stiftung ssb
EPI WohnWerk	Stiftung St. Jakob
Fintan Sozial	Stiftung Stöckenweid
Humanitas Stiftung	Stiftung Vivala
IGSP Interessensgemeinschaft für Sozialpsychiatrie	Stiftung Vivendra
Stiftung Ilgenhalde (inkl. Ilgenmoos und Ilgenpark)	TERRA EST VITA
Johanneum	Verein Chupferhammer
Martin Stiftung	Verein Intakt
Quellenhofstiftung	Verein Movimento
rodania Stiftung	Verein Rhyboot
sintegraA Zürich	Viv
Stiftung Adulta	Wagerenhof
Stiftung andante	WBZ
Stiftung Bühl	Werkheim Uster
Stiftung Eichholz	Wohn- und Werkheim Schmetterling
Stiftung Kronbühl	Wohnzentrum Frankental
Stiftung Phönix Zug	

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

Zusammenfassung

Das Statistische Amt führt seit 2006 Personalbefragungen in Institutionen für Menschen mit Behinderung durch. 2025 haben sich 39 Institutionen mit insgesamt 6'858 Mitarbeitenden an der Personalbefragung beteiligt. Die Institutionen sind sehr heterogen. 28 Institutionen betreuen hauptsächlich Menschen mit geistigen oder mehrfachen Behinderungen, 9 Institutionen betreuen hauptsächlich psychisch beeinträchtigte Menschen und in zwei Institutionen leben körperlich behinderten Menschen. Mehrere Institutionen haben jedoch angegeben, dass bei ihnen Personen mit sehr verschiedenen Beeinträchtigungen leben. Auch im Hinblick auf die Grösse unterscheiden sich die teilnehmenden Institutionen stark: Die Anzahl Mitarbeiter reicht von knapp 30 Mitarbeitenden bis 530. Entsprechend sind die Rahmenbedingungen für die Benchmarking-Teilnehmenden sehr unterschiedlich. Diese Heterogenität kann einen Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit haben.

Ziel der vorliegenden Befragung 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 gezielt Massnahmen entwickeln. Zweitens ermöglicht es das Benchmarking den Institutionen, durch den Vergleich mit anderen zu lernen. Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden unterscheidet sich einerseits zwischen verschiedenen Betrieben (externes Benchmarking). 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 (internes Benchmarking). Dieses gegenseitige Lernen bietet 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 Auswertungen zeigen, dass die Befragten aus kleinen, mittleren und grossen Institutionen viele Aspekte deutlich positiver bewerten als die Kolleginnen und Kollegen aus den grössten Institutionen. Bei der Bewertung der abgefragten Aspekte unterscheiden sich die Institutionen auch aufgrund der Einschränkungen der betreuten Klientinnen und Klienten. So sind die Mitarbeitenden in psychiatrischen Einrichtungen in den meisten Bereichen zufriedener als die Mitarbeitenden in Institutionen mit geistig und mehrfach beeinträchtigten Menschen. Die Institutionen, in denen körperlich beeinträchtigte Personen leben, sind mit fast allen abgefragten Aspekten am unzufriedensten.

Insgesamt fallen die Resultate zwischen den beteiligten Institutionen sehr unterschiedlich aus. Diverse Aspekte werden von den Mitarbeitenden sehr verschieden wahrgenommen, wie beispielsweise der eigene Arbeitsplatz und die zur Verfügung stehenden Arbeitsmittel oder die Geschäftsleitung. Einheitlich positiv werden der Arbeitsinhalt und die Sinnhaftigkeit der Arbeit wahrgenommen. Auch die Sicherheit am Arbeitsplatz und die direkten Vorgesetzten erhalten grösstenteils (sehr) positive Bewertungen. Mit den eigenen Entwicklungsmöglichkeiten am Arbeitsplatz und mit der Information und Kommunikation zu übergeordneten Themen sind die Mitarbeitenden in zahlreichen Institutionen eher unzufrieden. In diesen Bereichen besteht bei einigen Institutionen Handlungsbedarf.

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	5
1.1 Zweck der Personalbefragung	5
1.2 Inhalt der Personalbefragung	5
1.3 Mehrwert des Benchmarkings	5
2 Datengrundlage und Methodik	6
2.1 Grundgesamtheit	6
2.2 Zusammensetzung der Benchmarking-Partner	6
2.3 Befragungsmodus und Befragungszeitraum	8
2.4 Fragebogen	9
2.5 Bewertungsgrundlage Excellence-Wert	9
2.6 Darstellung und Klassifikation der Resultate	10
2.7 Vergleich zwischen Institutionen	10
2.8 Rücklauf	12
3 Ergebnisse: Gesamtüberblick	13
4 Gruppenvergleiche der Institutionen	17
4.1 Die Grösse der Institution beeinflusst die Arbeitszufriedenheit	17
4.2 Die Art der Beeinträchtigung der betreuten Personen beeinflusst die Arbeitszufriedenheit markant	20
5 Benchmarking-Vergleich	23
5.1 Gesamtzufriedenheit und Wiederbewerbungsbereitschaft	23
5.1.1 Gesamtzufriedenheit mit der eigenen Arbeitssituation	23
5.1.2 Bereitschaft, sich nochmals für die eigene Stelle zu bewerben	25
5.2 Zufriedenheit mit weiteren Arbeitsaspekten	27
5.2.1 Arbeitsplatz und Arbeitsmittel	27
5.2.2 Arbeitsorganisation	29
5.2.3 Arbeitsinhalt	31
5.2.4 Arbeitsbedingungen	33
5.2.5 Arbeitsklima	35
5.2.6 Professionalität der Abteilung	37
5.2.7 Personalentwicklung	39
5.2.8 Information und Kommunikation	41
5.2.9 Direkte Vorgesetzte / direkter Vorgesetzter	43
5.2.10 Geschäftsleitung	45
5.2.11 Sicherheit am Arbeitsplatz	47
5.2.12 Interne Dienstleistungen	49
5.2.13 Qualitätsmanagementsystem	51
5.2.14 Gesundheitszustand	53
5.3 Check-up-Fragen	55
5.3.1 Kenntnis Ziele und Anforderungen	55
5.3.2 Regelmässige Besprechung der Arbeit	57
5.3.3 Optimaler Einsatz der Fähigkeiten	59
5.3.4 Aktiver Beitrag zur Verbesserung möglich	62
5.3.5 Anerkennung guter Leistungen	64
5.3.6 Gute Zusammenarbeit im Arbeitsbereich	66
5.3.7 Unterstützung einholen, wenn nötig	68
5.3.8 Positive Herausforderung	70
5.3.9 Sinnvolle Arbeit	72
Anhang	74
I Fragebogen	74

1 Einleitung

1.1 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.

1.2 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. 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. Der Indikator «Arbeitszufriedenheit» ist somit relativ. Deshalb sind Vergleichswerte wichtig.

1.3 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.

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, werden in einem Teil der teilnehmenden Institutionen von der Befragung ausgeschlossen.

2.2 Zusammensetzung der Benchmarking-Partner

An der Personalbefragung 2025 haben 39 Institutionen teilgenommen. Das Statistische Amt hat diese Institutionen aufgrund der Beeinträchtigung der Klientinnen und Klienten in drei übergeordnete Kategorien eingeteilt. So wurde eine Gruppe mit Institutionen gebildet, die mehrheitlich geistig und/oder mehrfach beeinträchtigte Menschen betreuen. Eine Gruppe mit Institutionen betreut mehrheitlich körperlich beeinträchtigte Personen und Institutionen, die hauptsächlich psychisch beeinträchtigte Menschen betreuen, wurden einer dritten Gruppe zugeordnet.¹

Wie aus Abbildung 1 hervorgeht, betreuen 28 Institutionen (72%) in erster Linie geistig/mehrfach beeinträchtigte Menschen. In acht dieser 28 Institutionen leben aber auch noch Menschen mit anderen Beeinträchtigungen. In zwei Institutionen werden mehrheitlich körperlich beeinträchtigte Personen betreut (5%) und in neun Institutionen (23%) psychisch beeinträchtigte Menschen. Die Institutionen unterscheiden sich nicht nur in Bezug auf ihre Klientinnen und Klienten, sondern auch in der Anzahl ihrer Mitarbeitenden.² In sieben Institutionen (18%) arbeiten weniger als 50 Mitarbeitende. Ebenfalls sieben Institutionen beschäftigen zwischen 50 und 99 Personen. Zehn Institutionen haben zwischen 100 bis 199 Mitarbeitenden (23%) und 15 Institutionen (41%) beschäftigen über 200 Personen. Abbildung 2 verdeutlicht die Heterogenität in der Grösse der an diesem Benchmarking teilnehmenden Institutionen nochmals.

Die Grössenunterschiede der 2025 teilnehmenden Institutionen wird in der Abbildung 2 nochmals verdeutlicht. In rund der Hälfte der teilnehmenden Institutionen arbeiten zwischen 200 bis über 500 Personen. Und gleichzeitig haben sieben Institutionen teilgenommen, in denen weniger als 50 Personen arbeiten. Diese Grössenunterschiede haben einen Einfluss auf die Kommunikationswege in den Institutionen und auf die Kultur, wie die Auswertungen in Kapitel 4.1. zeigen.

¹ 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.

² 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 Beeinträchtigung der Klienten/Klientinnen und nach Anzahl der Mitarbeitenden

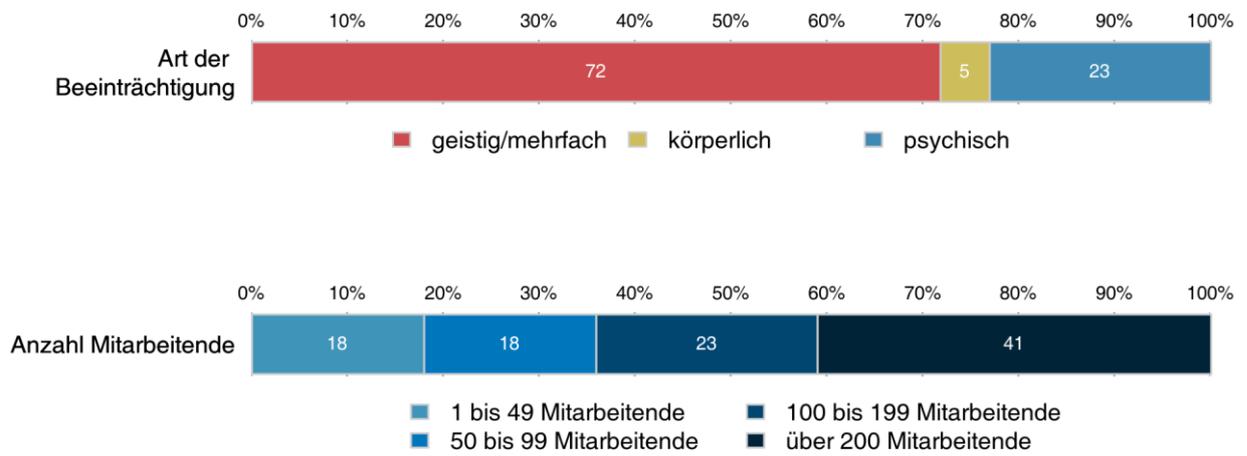
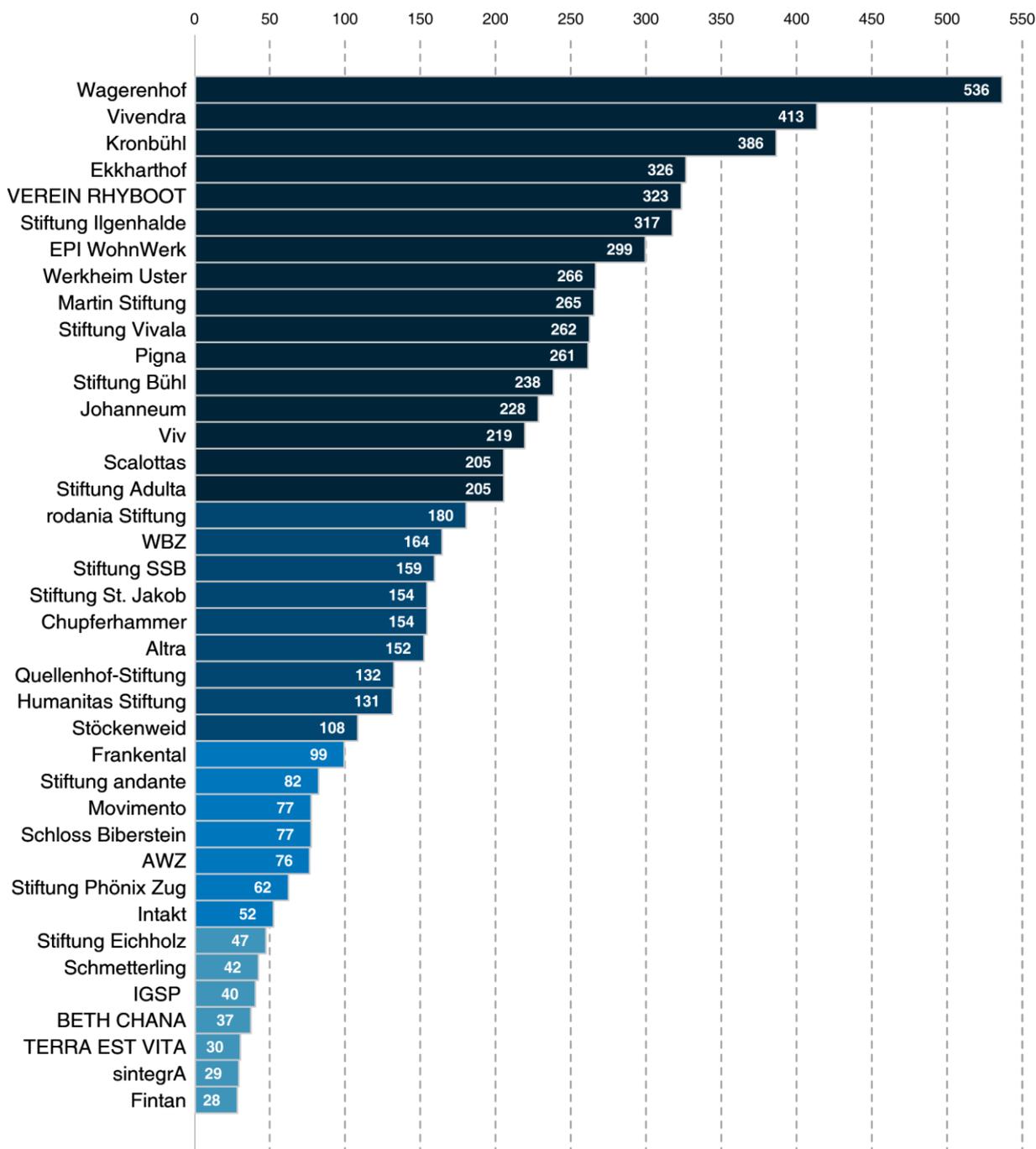


Abbildung 2 Institutionen rangiert nach Anzahl der Mitarbeitenden



2.3 Befragungsmodus und Befragungszeitraum

Die Befragung wurde zwischen dem 12. und dem 2. Juni 2025 durchgeführt. Am 26. Mai hat das Statistische Amt einen E-Mail-Reminder an diejenigen Befragten verschickt, die bis zu diesem Zeitpunkt noch nicht an der Befragung teilgenommen hatten. In dem E-Mail-Reminder wurden die Personen nochmals aufgefordert, sich an der Befragung zu beteiligen. Ausserdem haben die Verantwortlichen in den Betrieben via Intranet, E-Mail und im persönlichen Kontakt mit der Belegschaft die Mitarbeitenden zu einer Teilnahme an der Befragung motiviert.

Die Befragung wurde online durchgeführt. Das bedeutet, die Mitarbeitenden erhielten vom Statistischen Amt eine E-Mail mit dem Link zur Onlinebefragung. In einer Institution standen keine E-Mail-Adressen zur Verfügung. Diese Mitarbeitenden erhielten ein Login auf Papier. Mitarbeitende ohne Zugang zu Computern konnten den Fragebogen auf Papier ausfüllen. 30 Personen wünschten von Anfang an diese Art der Teilnahme und weitere 14 haben die Hotline des Statistischen Amtes angerufen und einen Papierfragebogen bestellt. Diese Anzahl ist gemessen an den 6'859 befragten Personen sehr gering.

2.4 Fragebogen

Der Fragebogen beginnt mit einem Check-up-Modul. Dieses Check-up-Modul enthält zehn Fragen zu 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 Fragemodul 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.

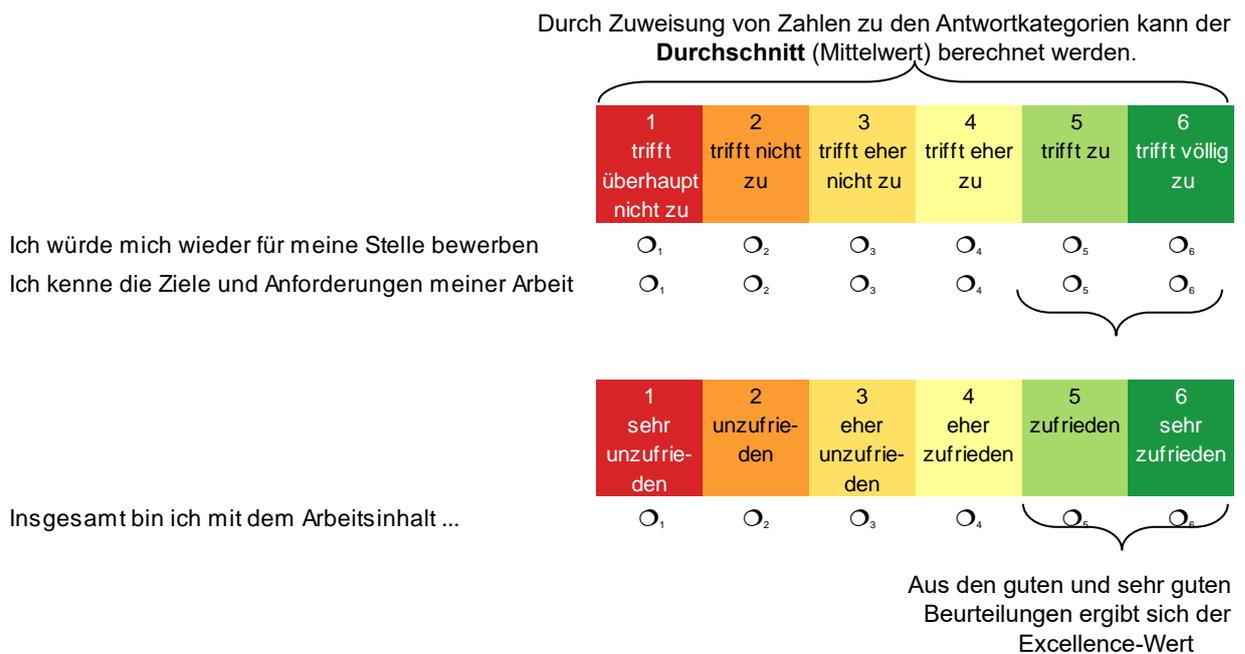
Für das Ausfüllen des Fragebogens benötigen die Befragten rund 25 Minuten.

2.5 Bewertungsgrundlage Excellence-Wert

Der Fragebogen basiert auf einer 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 für die Zufriedenheit sind 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 Prozent und 34 Prozent 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.

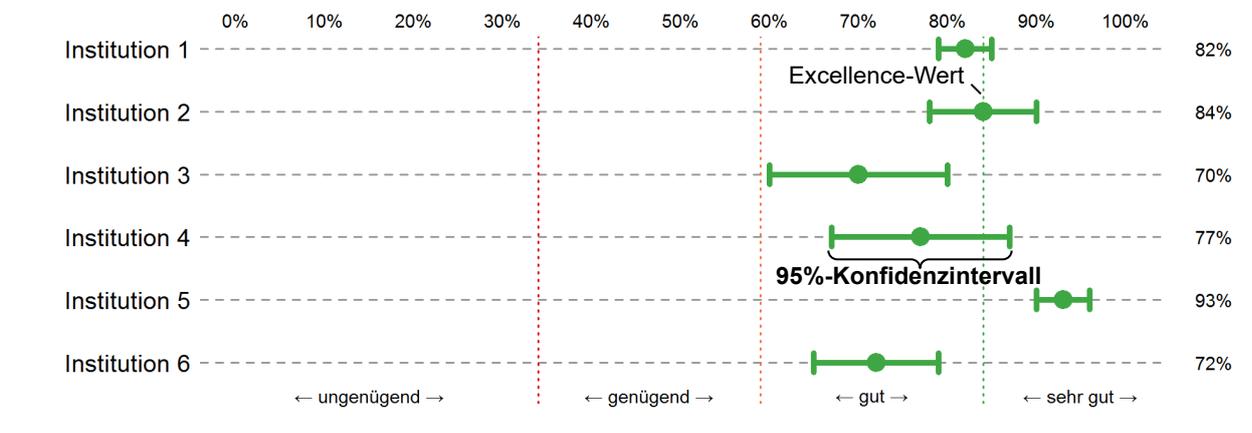
Für den Vergleich von zwei Institutionen bedeutet dies:

- 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 einen 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



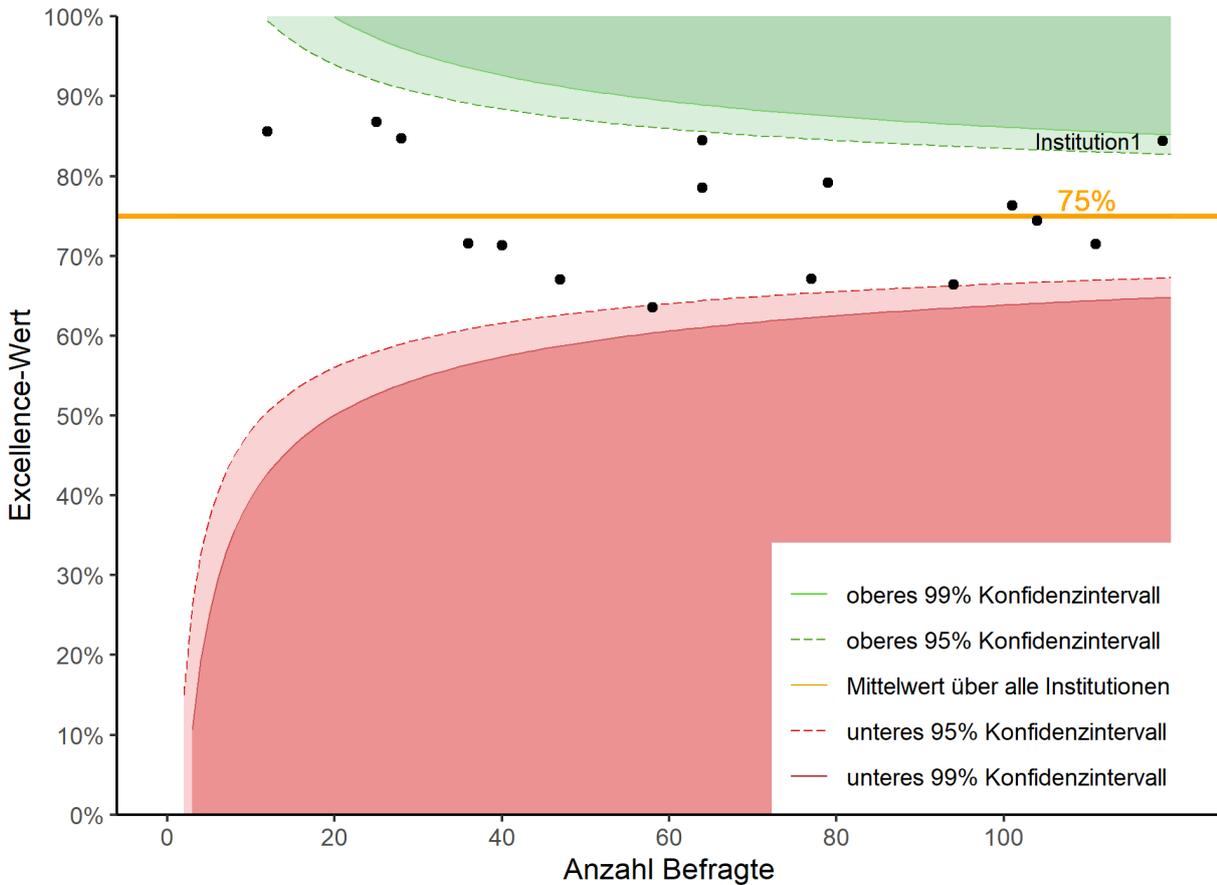
Beim Vergleich der teilnehmenden Betriebe ist zu beachten, dass die Rahmenbedingungen für die Institutionen zum Teil sehr unterschiedlich sind. So kann der Arbeitsbereich, die Behinderungen der Betreuten oder die Grösse der Institutionen sehr verschieden sein. Solche unterschiedlichen Rahmenbedingungen 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.

Die Abbildung 5 trägt den unterschiedlichen Rahmenbedingungen der Institutionen stärker Rechnung. Solche Trichtergrafiken werden bei Qualitätsmessungen häufig angewendet. In diesen Trichtergrafiken werden die einzelnen Institutionen mit dem Mittelwert aller Institutionen verglichen (orange Linie). Dabei wird angenommen, dass aufgrund potentiell unterschiedlicher Rahmenbedingungen die Zufriedenheit mit einem Aspekt variieren kann. Allerdings nur bis zu einem gewissen Grad. Weicht der Excellence-Wert einer Institution sehr stark vom Mittelwert ab, dann deutet dies auf eine unterschiedliche Bewertung des Aspekts im Vergleich zum Durchschnitt hin, wobei zwischen einer ersten und einer zweiten Grenze unterschieden wird.³ Institutionen mit Excellence-Werten ausserhalb der Grenzwerte haben signifikant bessere oder schlechtere Werte. Wie stark ein gemessener Wert vom Mittelwert abweichen kann, damit er über oder unter die Grenzlinien fällt, hängt auch von der Anzahl Antworten ab. Wenn aus einer Institution viele Antworten vorliegen, dann ist dieser Wert weniger zufällig, als wenn nur wenige Personen aus einer Institution die Frage beantwortet haben. Bei wenigen Antworten ist die Unsicherheit bezüglich des exakten Wertes also grösser. Daher ist eine grössere Abweichung vom Mittelwert möglich, ohne dass dieser Wert überdurchschnittlich gut oder schlecht ausfällt.

Im dargestellten Beispiel liegt die Institution 1 an der Grenze zur oberen positiven Zone. Das heisst, bei dieser Institution weicht die Bewertung so stark vom Mittelwert ab, dass dies mit Berücksichtigung der Anzahl Befragter auf eine leicht überdurchschnittliche Zufriedenheit hinweist.

³ Die erste Grenze wird anhand des 95%- und die zweite Grenze anhand des 99%-Konfidenzintervalls berechnet.

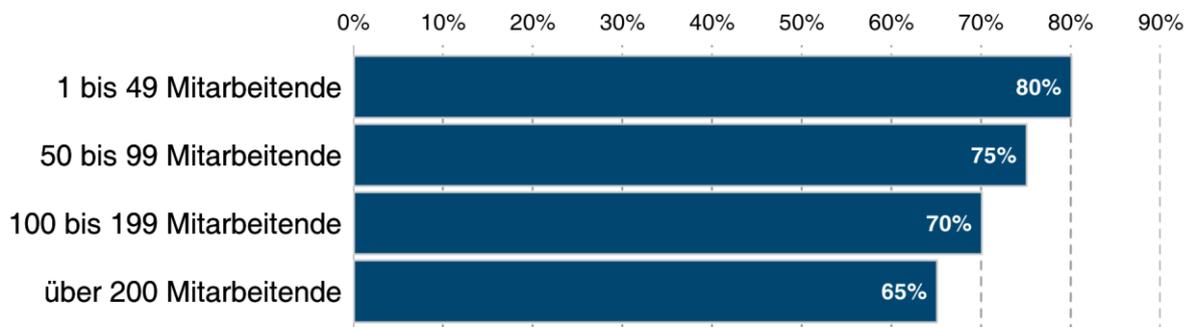
Abbildung 5 Beispiel einer Trichtergrafik



2.8 Rücklauf

Von den 6'859 Mitarbeitenden, die die Institutionen im Mai gemeldet haben, haben 4'626 Personen an der Befragung teilgenommen. Dies entspricht einem Rücklauf von 67 Prozent. In den vergangenen Jahren lag der Rücklauf jeweils leicht höher (2023: 72%, 2021: 71%). Wie aus nachfolgender Abbildung 6 ersichtlich wird, nimmt der Rücklauf ab, je grösser die Institution ist. In den kleinen Institutionen beteiligen sich durchschnittlich 80 Prozent der Mitarbeitenden an der Befragung und in den grossen Institutionen mit über 200 Mitarbeitenden rund 65 Prozent.

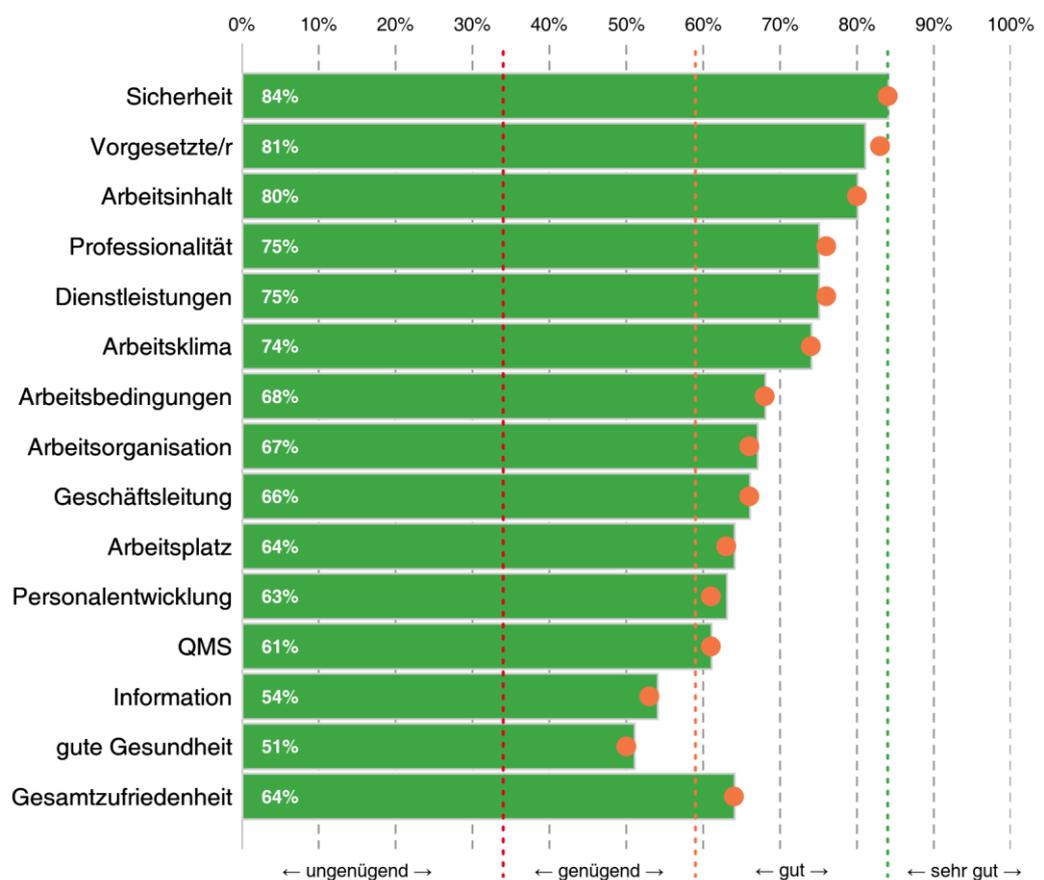
Abbildung 6 Rücklauf variiert nach Grösse der Institution



3 Ergebnisse: Gesamtüberblick

Wie zufrieden die Mitarbeitenden aller Institutionen mit den abgefragten Arbeitsaspekten sind, geht aus Abbildung 7 hervor. 84 Prozent der Befragten sind mit der Sicherheit am Arbeitsplatz zufrieden oder sehr zufrieden. 2023 lag der Excellence-Wert ebenfalls bei 84 Prozent (oranger Punkt). Mit der vorgesetzten Person sind 81 Prozent der Befragten (sehr) zufrieden. Die meisten der Arbeitsaspekte und die Gesamtzufriedenheit werden gut beurteilt (Excellence-Werte liegen zwischen 60% und 84%). Die Information der Geschäftsleitung und der eigene Gesundheitszustand werden lediglich als genügend bewertet. Der Excellence-Wert liegt bei 54 Prozent respektive 51 Prozent. Letzteres bedeutet, dass nur die Hälfte der Befragten selten oder nie unter gesundheitlichen Beschwerden leiden, die in Zusammenhang mit der Arbeit stehen.

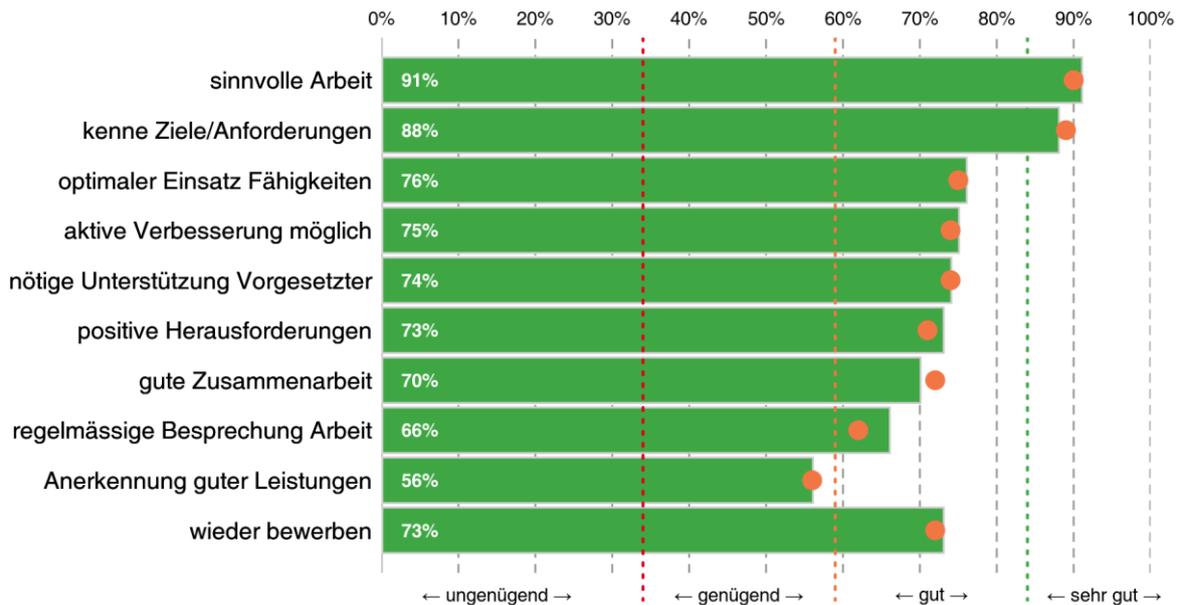
Abbildung 7 Zufriedenheit mit unterschiedlichen Arbeitsaspekten (Excellence-Werte 2025 und 2023 im Vergleich)



● Excellence-Werte Personalbefragung in Institutionen für Menschen mit Behinderung 2023

Abbildung 8 zeigt die Ergebnisse aller Befragten auf die Fragen des Check-up-Moduls auf. 91 Prozent der befragten Mitarbeitenden sind der Meinung, ihre Arbeit sei sinnvoll. Die Mitarbeitenden kennen die an sie gestellten Anforderungen (Excellence-Wert 88%). Bei der regelmässigen Besprechung der Arbeit und der Anerkennung guter Leistungen im eigenen Arbeitsbereich besteht noch Verbesserungspotential. 66 Prozent der Mitarbeitenden haben gesagt, dass ihre Arbeit regelmässig mit ihnen besprochen wird und 56 Prozent der Befragten haben angegeben, es treffe zu oder völlig zu, dass gute Leistungen in ihrem Arbeitsbereich anerkannt würden. Sowohl bei den summarischen als auch bei den Check-up-Fragen fallen die Bewertungen sehr ähnlich aus wie in der letzten Befragung 2023.

Abbildung 8 Check-up-Fragen (Excellence-Werte 2025 und 2023 im Vergleich)



● Excellence-Werte Personalbefragung in Institutionen für Menschen mit Behinderung 2023

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 9).⁴

Die Befragten erachten in ihrem Gesamturteil die Arbeitsbedingungen (4), die Arbeitsorganisation (2), die Personalentwicklung (7), die Geschäftsleitung (10), die Information (8), das Arbeitsklima (5) und die Professionalität (6) als am wichtigsten für die allgemeine Arbeitszufriedenheit. Diese Punkte liegen am weitesten rechts in der Abbildung. Mit dem Arbeitsklima und der Professionalität sind viele Befragte sehr zufrieden, das sind Stärken der untersuchten Institutionen. Die anderen Aspekte, die sehr wichtig sind für die Gesamtzufriedenheit werden als unterdurchschnittlich gut erfüllt betrachtet, das sind Schwächen beziehungsweise dort besteht Handlungsbedarf.

Handlungsbedarf: Die Zufriedenheit mit der Information innerhalb der Institution ist klar unterdurchschnittlich. Der Punkt 8 liegt weit unter der gepunkteten horizontalen Linie, die die durchschnittliche Zufriedenheit mit allen Arbeitsaspekten abbildet. Unterdurchschnittlich zufrieden sind die Befragten auch mit der Personalentwicklung innerhalb der Institution, der Arbeitsorganisation, den Arbeitsbedingungen und der Geschäftsleitung. In diesen Punkten besteht Handlungsbedarf.

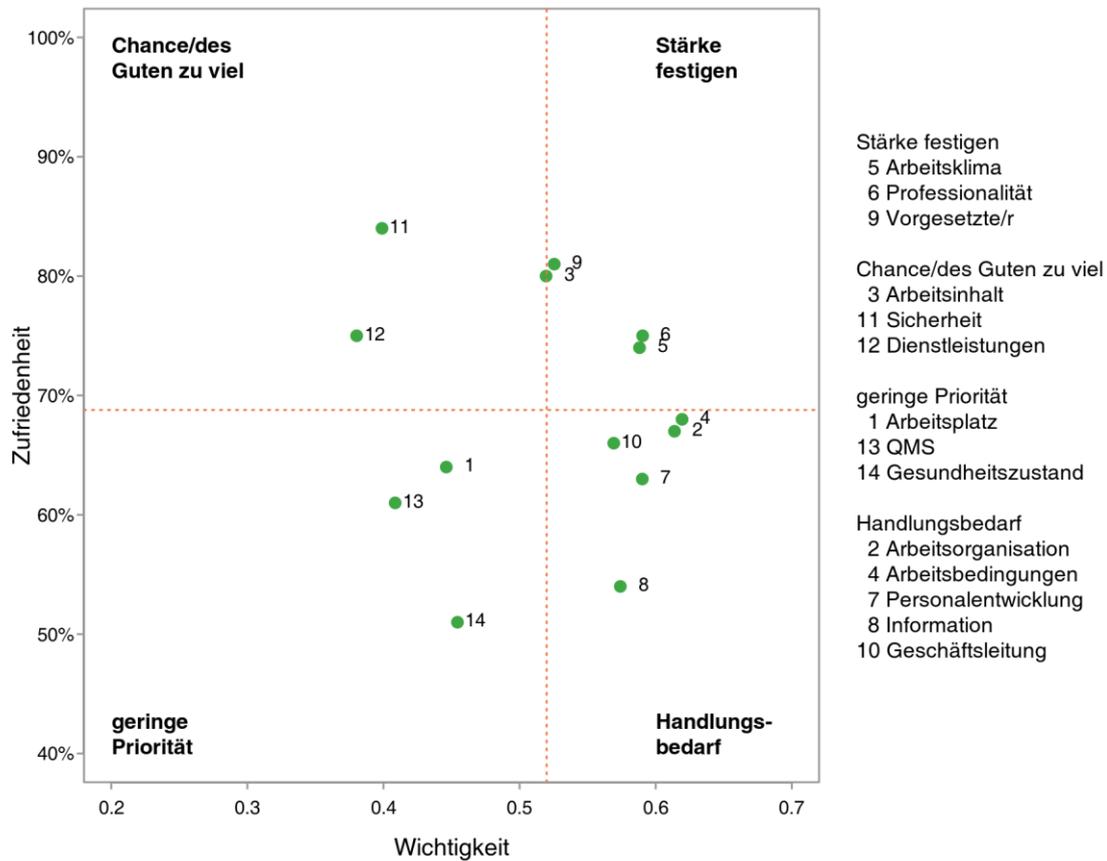
Stärken: Die Professionalität und das Arbeitsklima, sowie die direkten Vorgesetzten sind für die Befragten überdurchschnittlich wichtig und die Befragten sind mit diesen auch überdurchschnittlich zufrieden. Diese Stärken sollten gepflegt werden.

Chancen: Die internen Dienstleistungen und die Sicherheit am Arbeitsplatz erhalten von den Befragten gute Noten, sind aber für die Gesamtzufriedenheit weniger wichtig (die beiden Punkte liegen weit links von der vertikalen, durchschnittlichen Zufriedenheitslinie).

⁴ 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.

Geringe Priorität: Der eigene Gesundheitszustand, das Qualitätsmanagementsystem und der Arbeitsplatz werden von den Befragten als unterdurchschnittlich wichtig bewertet, die Mitarbeitenden sind damit aber auch deutlich unzufriedener als mit den anderen abgefragten Arbeitsbereichen.⁵

Abbildung 9 Portfolio (summarische Fragen)



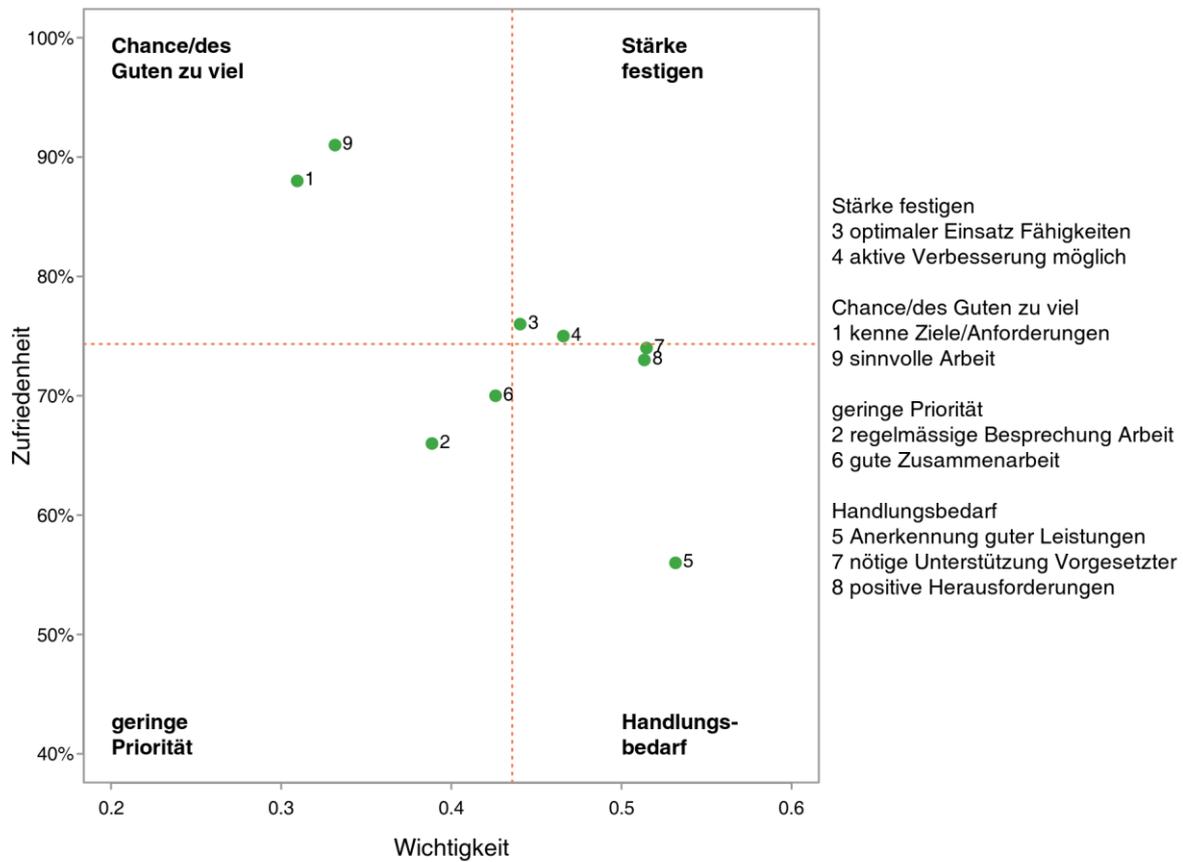
Anmerkung: Die roten Linien stehen für die durchschnittliche Wichtigkeit und Zufriedenheit.

Lesebeispiel: Mit der Sicherheit (11) sind die Befragten überdurchschnittlich zufrieden, diese ist aber für die Gesamtzufriedenheit nur von unterdurchschnittlicher Wichtigkeit.

Nachfolgende Abbildung 10 veranschaulicht den Zusammenhang zwischen den im Check-up-Modul abgefragten Arbeitsaspekten und der Gesamtzufriedenheit der Mitarbeitenden. Wie aus der Darstellung ersichtlich wird, besteht bei der Anerkennung der Leistungen (5) Handlungsbedarf. Die Zufriedenheit mit diesem Aspekt ist klar unterdurchschnittlich, während dessen Bedeutung für die allgemeine Arbeitszufriedenheit überdurchschnittlich gross ist. Mit der Sinnhaftigkeit der Arbeit sind sehr viele der Befragten sehr zufrieden, diese hat aber einen weniger grossen Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit.

⁵ Das heisst, dass es keinen starken Zusammenhang zwischen gesundheitlichem Zustand und der Gesamtzufriedenheit gibt. Wer an gesundheitlichen Beschwerden leidet, muss nicht zwangsläufig unzufrieden mit seiner Arbeit sein.

Abbildung 10 Portfolio (Check-up-Fragen)



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

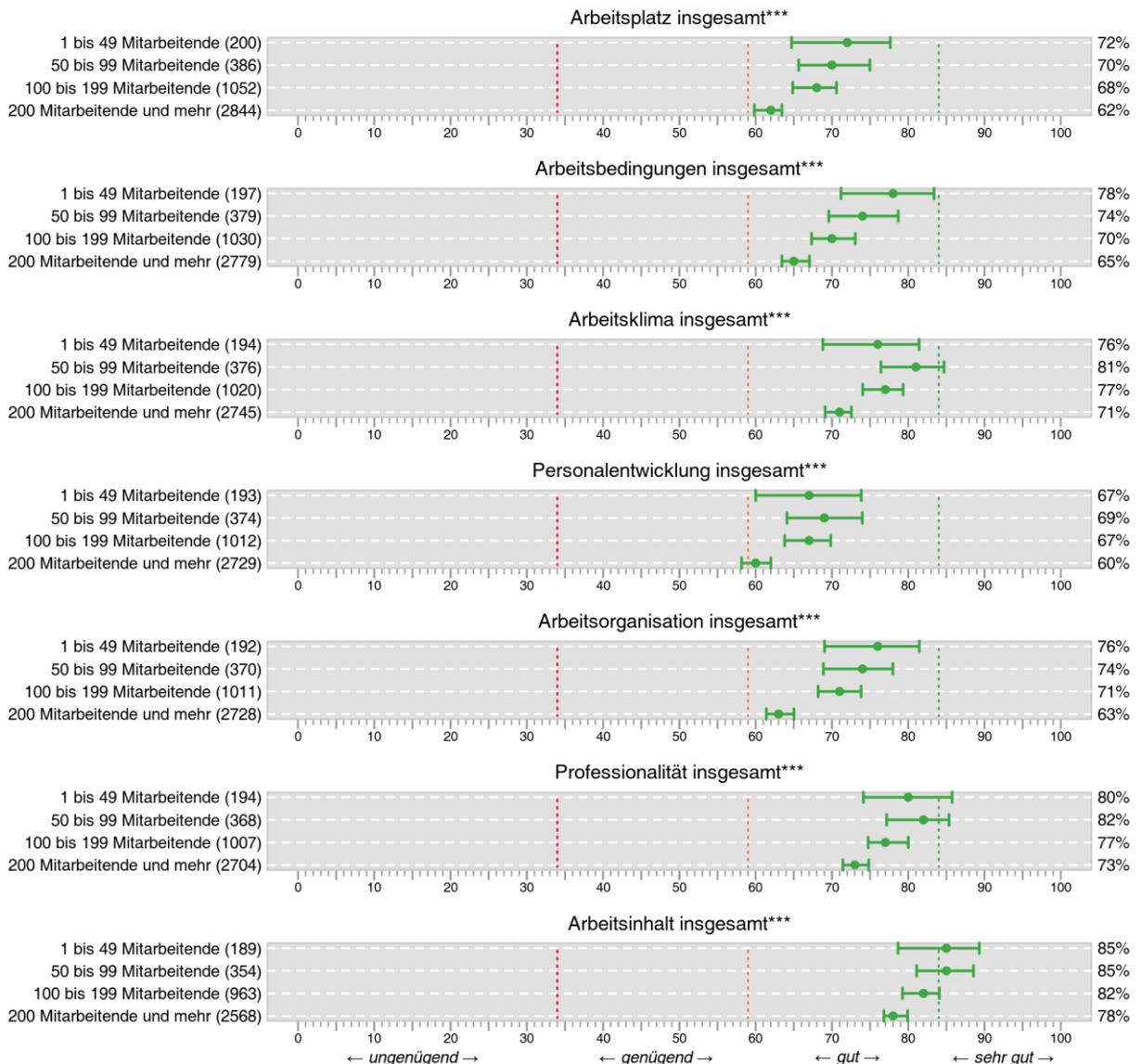
Lesebeispiel: Mit der Anerkennung guter Leistungen (5) sind die Befragten unterdurchschnittlich zufrieden, dies ist aber für die Gesamtzufriedenheit von überdurchschnittlicher Wichtigkeit.

4 Gruppenvergleiche der Institutionen

4.1 Die Grösse der Institution beeinflusst die Arbeitszufriedenheit

Abbildung 11 und Abbildung 12 zeigen, dass in allen abgefragten Arbeitsaspekten signifikante Unterschiede zwischen den kleinen, mittleren, grossen und sehr grossen Institutionen bestehen. Tendenziell werden die Arbeitsbereiche in den grössten Institutionen mit mehr als 200 Mitarbeitenden am negativsten bewertet. Signifikant sind die Unterschiede jedoch nur, wenn sich die Konfidenzintervalle nicht überlappen.

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



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

Abbildung 12 Zufriedenheit mit den verschiedenen Arbeitsaspekten II – Institutionen gruppiert aufgrund ihrer Grösse

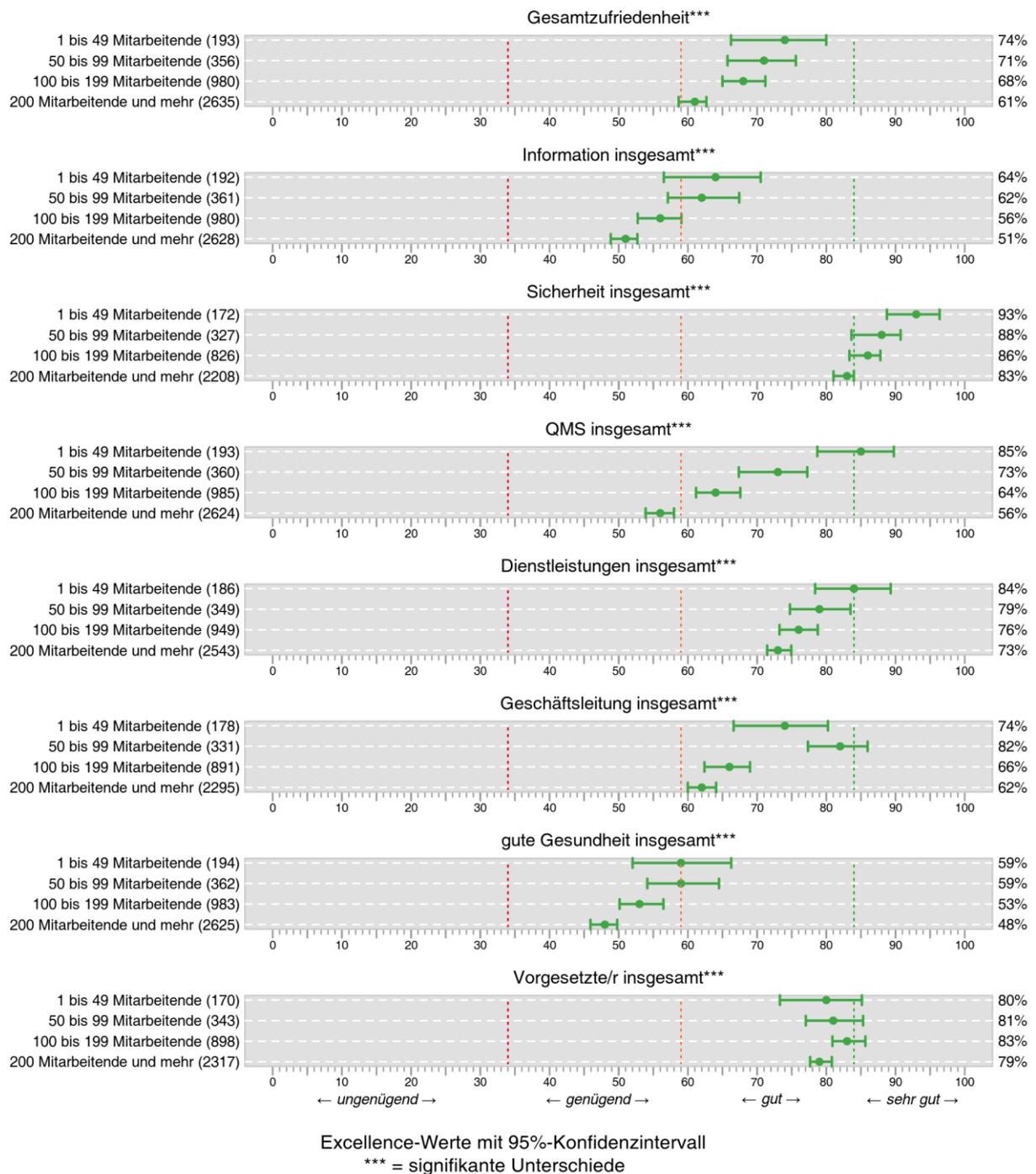
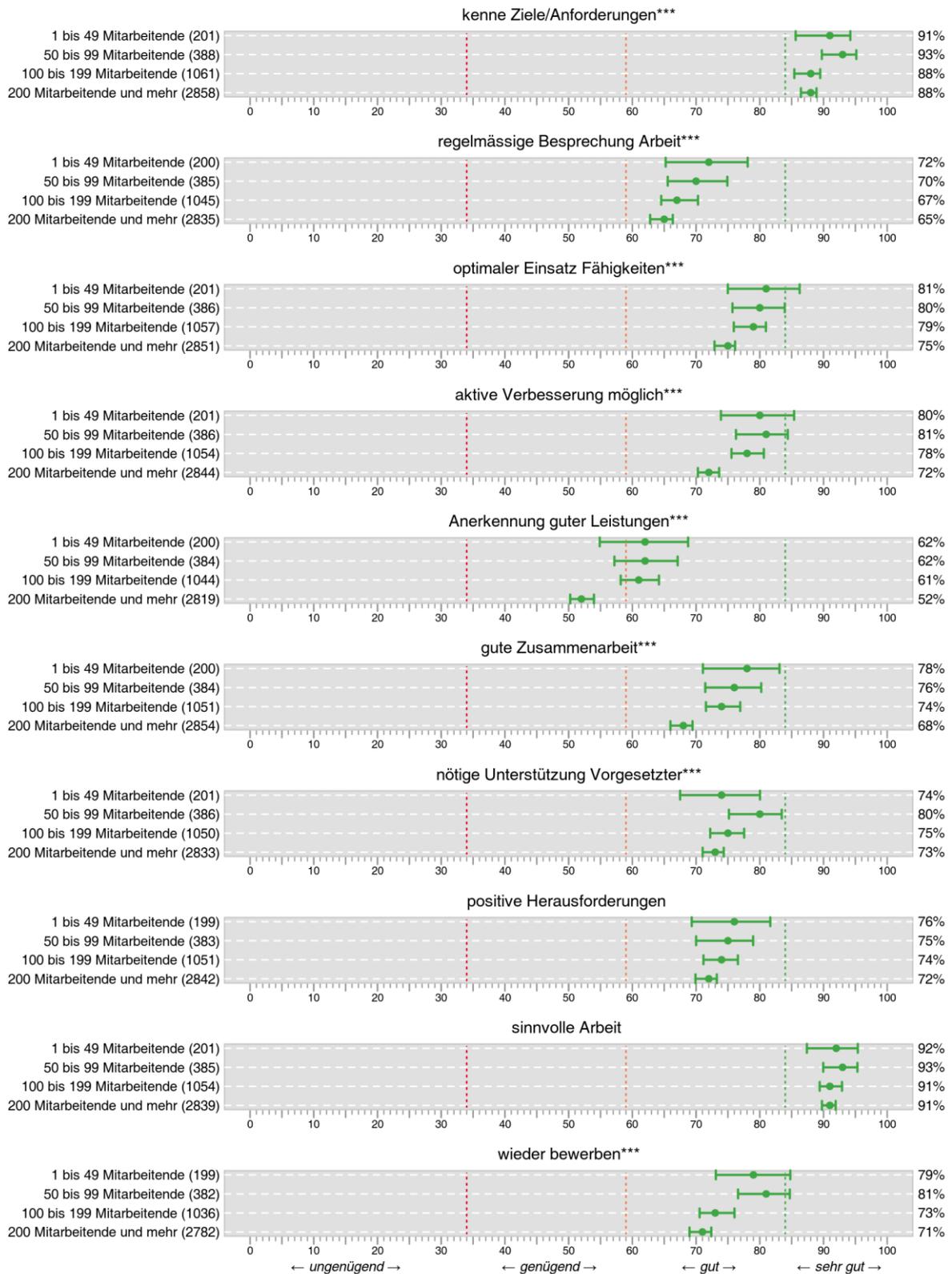


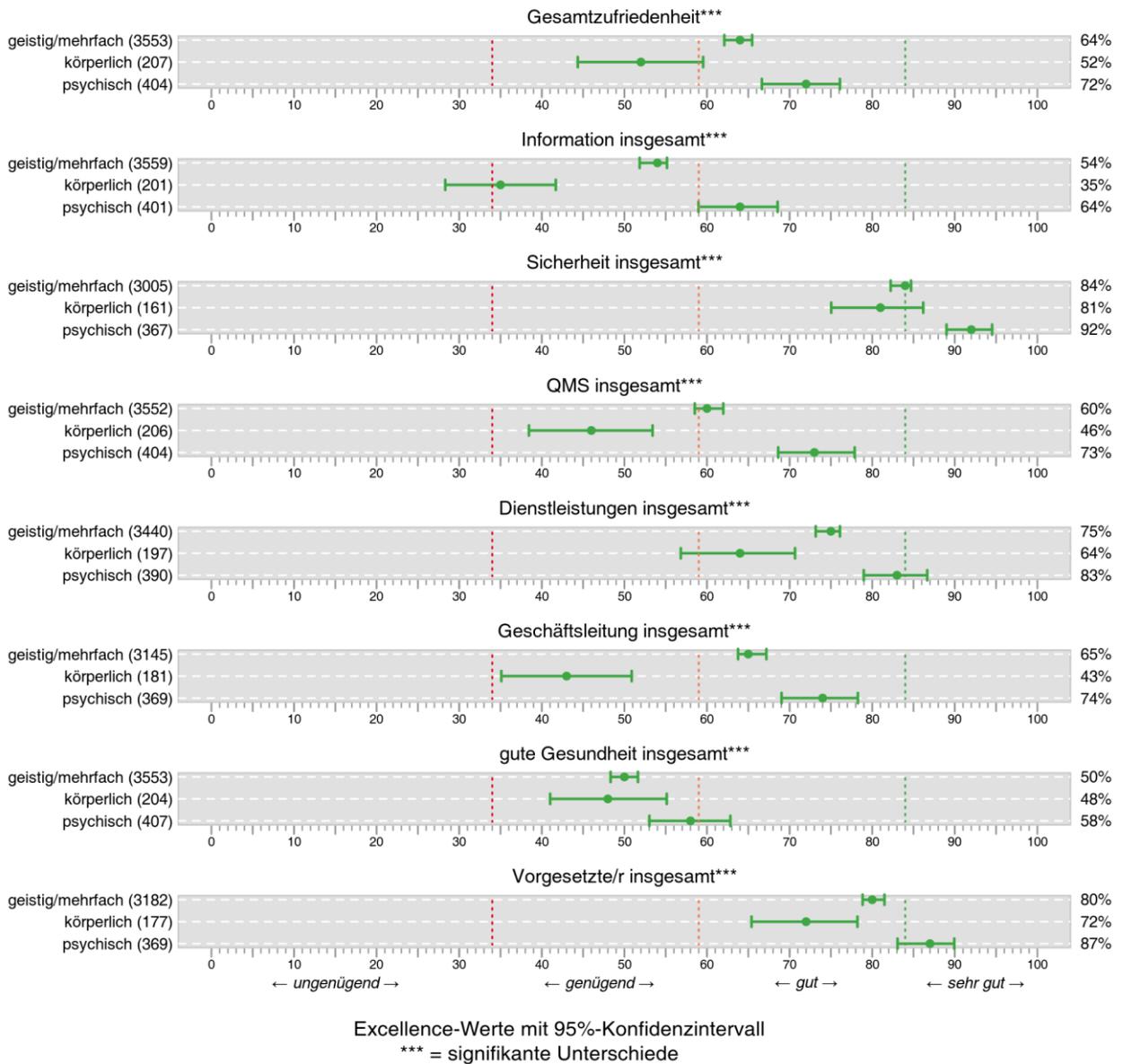
Abbildung 13 zeigt die Beurteilung der Check-up-Fragen. Hier bestehen ebenfalls signifikante Unterschiede zwischen den verschiedenen grossen Institutionen. Wiederrum werden die grössten Institutionen tendenziell negativer bewertet als die kleineren Institutionen.

Abbildung 13 Zufriedenheit mit Check-up-Fragen – Institutionen gruppiert aufgrund ihrer Grösse



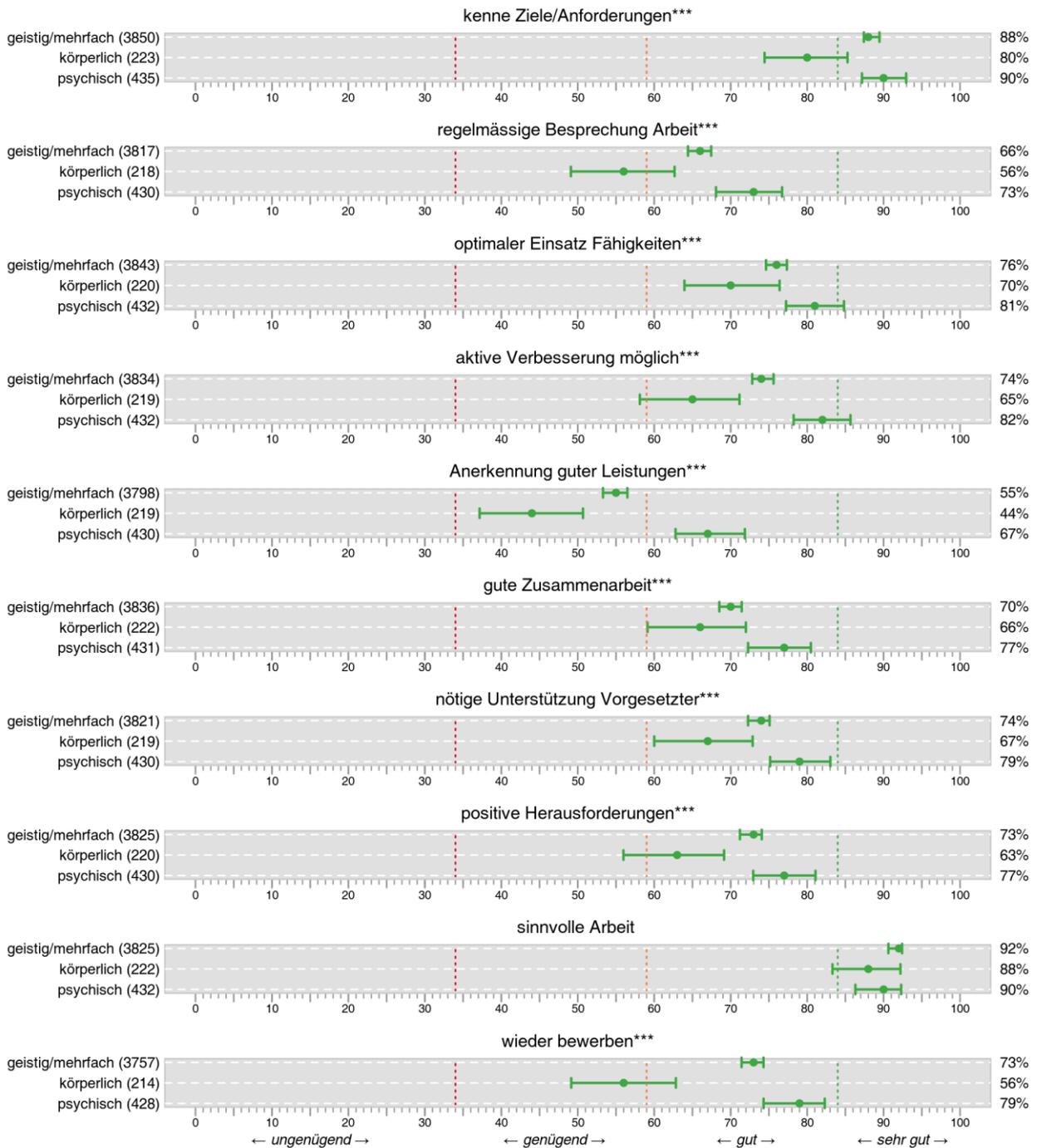
Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall
 *** = signifikante Unterschiede

Abbildung 15 Zufriedenheit mit den verschiedenen Arbeitsaspekten II – Institutionen gruppiert aufgrund der Beeinträchtigung der Klientinnen und Klienten



In den Check-up-Fragen (Abbildung 15) ist die Beurteilung ähnlich wie in den oben aufgeführten, summarischen Fragen. Die Mitarbeitenden in Institutionen für psychisch beeinträchtigte Personen sind mit den Check-up Fragen am zufriedensten. Dann folgen die Mitarbeitenden der Institutionen, in denen mehrheitlich geistig/mehrfach beeinträchtigte Personen leben. Und am wenigsten zufrieden sind die Mitarbeitenden in den Institutionen, in denen körperlich beeinträchtigte Menschen leben.

Abbildung 16 Zufriedenheit mit Check-up-Fragen – Institutionen gruppiert aufgrund der Beeinträchtigung 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. Abbildung 17 zeigt, welche Institutionen überdurchschnittliche Bewertungen und welche unterdurchschnittliche Bewertungen erhalten haben. Da in diesem Jahr so viele Institutionen teilnehmen, sind nur diejenigen Punkte beschriftet, die über dem 99-prozentigen Konfidenzintervall liegen.

Abbildung 18 zeigt, dass die Excellence-Werte extrem variieren. Zwischen 33 Prozent und 93 Prozent. Der Mittelwert aller Institutionen in der Gesamtzufriedenheit liegt bei 65 Prozent.

Abbildung 17 Gesamtzufriedenheit – Trichter-Grafik mit Excellence-Werten

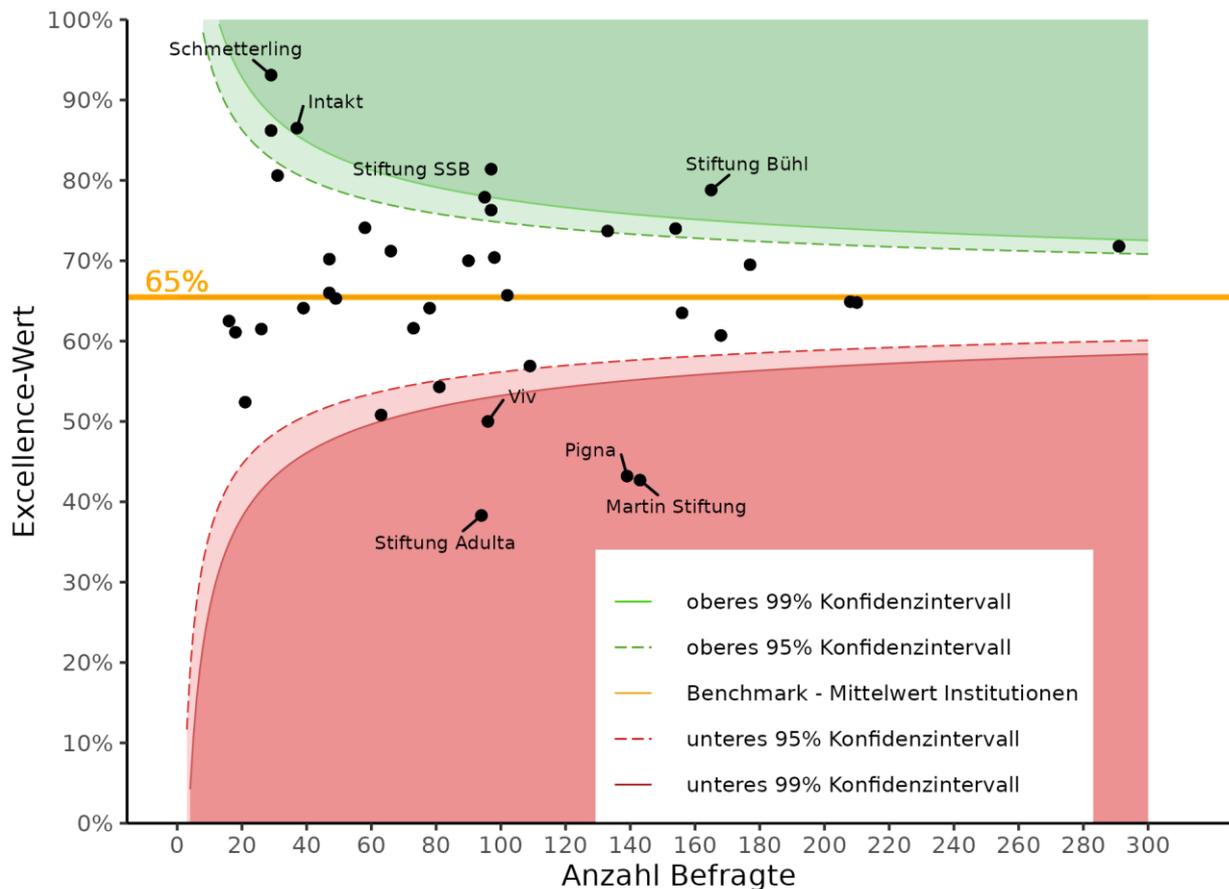
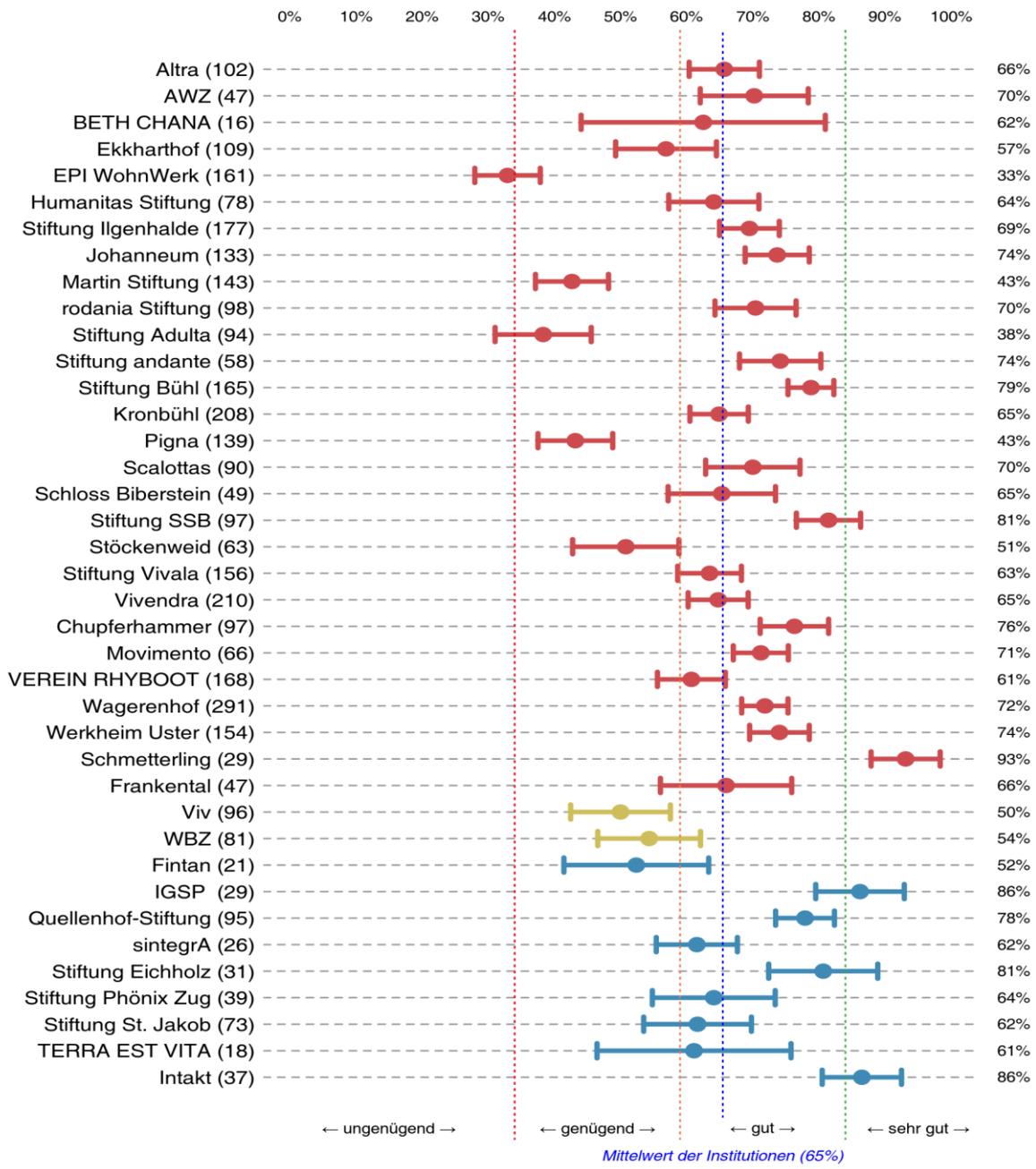


Abbildung 18 Gesamtzufriedenheit – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- geistig/mehrfach beeinträchtigte Klienten/-innen
- psychisch beeinträchtigte Klienten/-innen
- körperlich beeinträchtigte Klienten/-innen

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 mit der eigenen Arbeitssituation.

In der Abbildung 19 wird ersichtlich, dass die Bereitschaft, sich erneut für die eigene Stelle zu bewerben, sehr unterschiedlich ist. Der Mittelwert über alle Institutionen liegt bei 74 Prozent, das heisst, 74 Prozent aller Befragten würde sich wieder für die eigene Stelle bewerben.

Abbildung 19 Bereitschaft, sich wieder zu bewerben – Trichter-Grafik mit Excellence-Werten

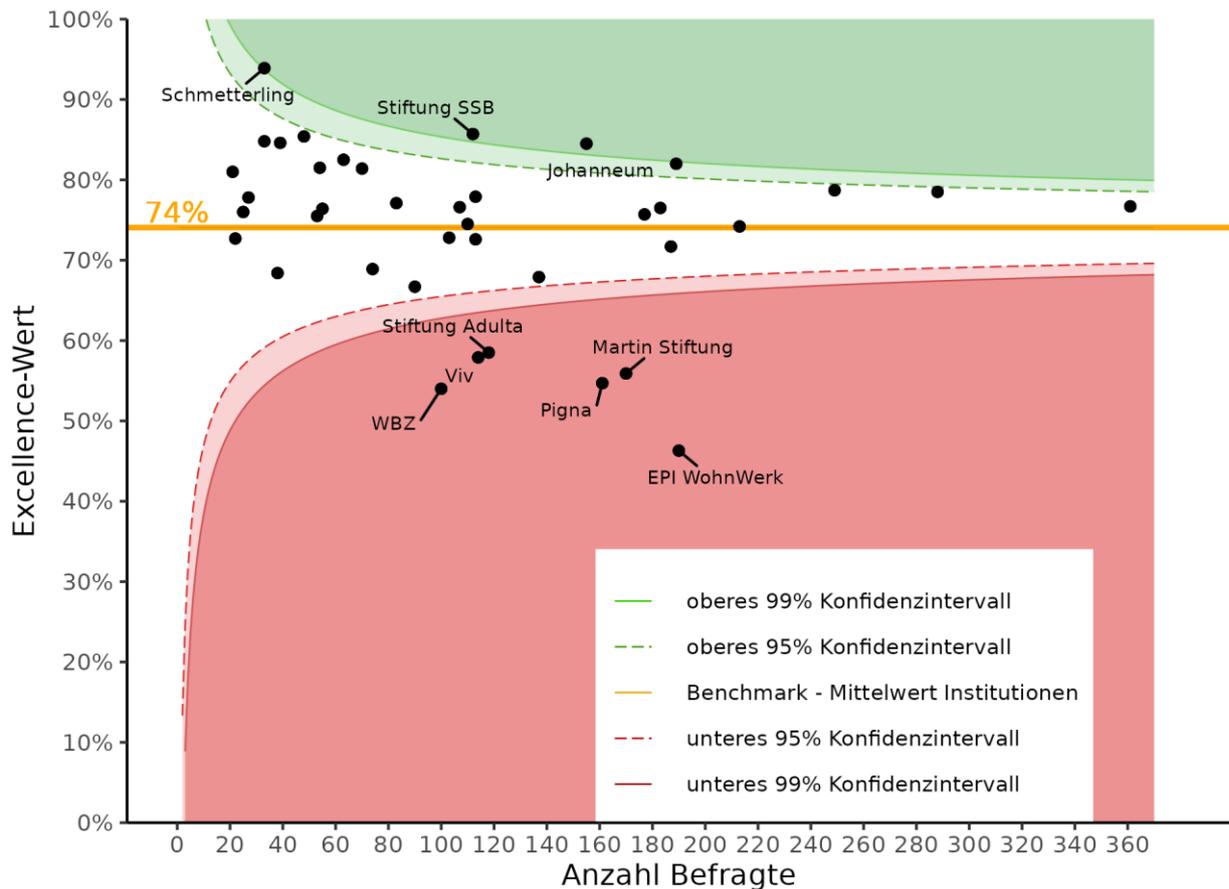
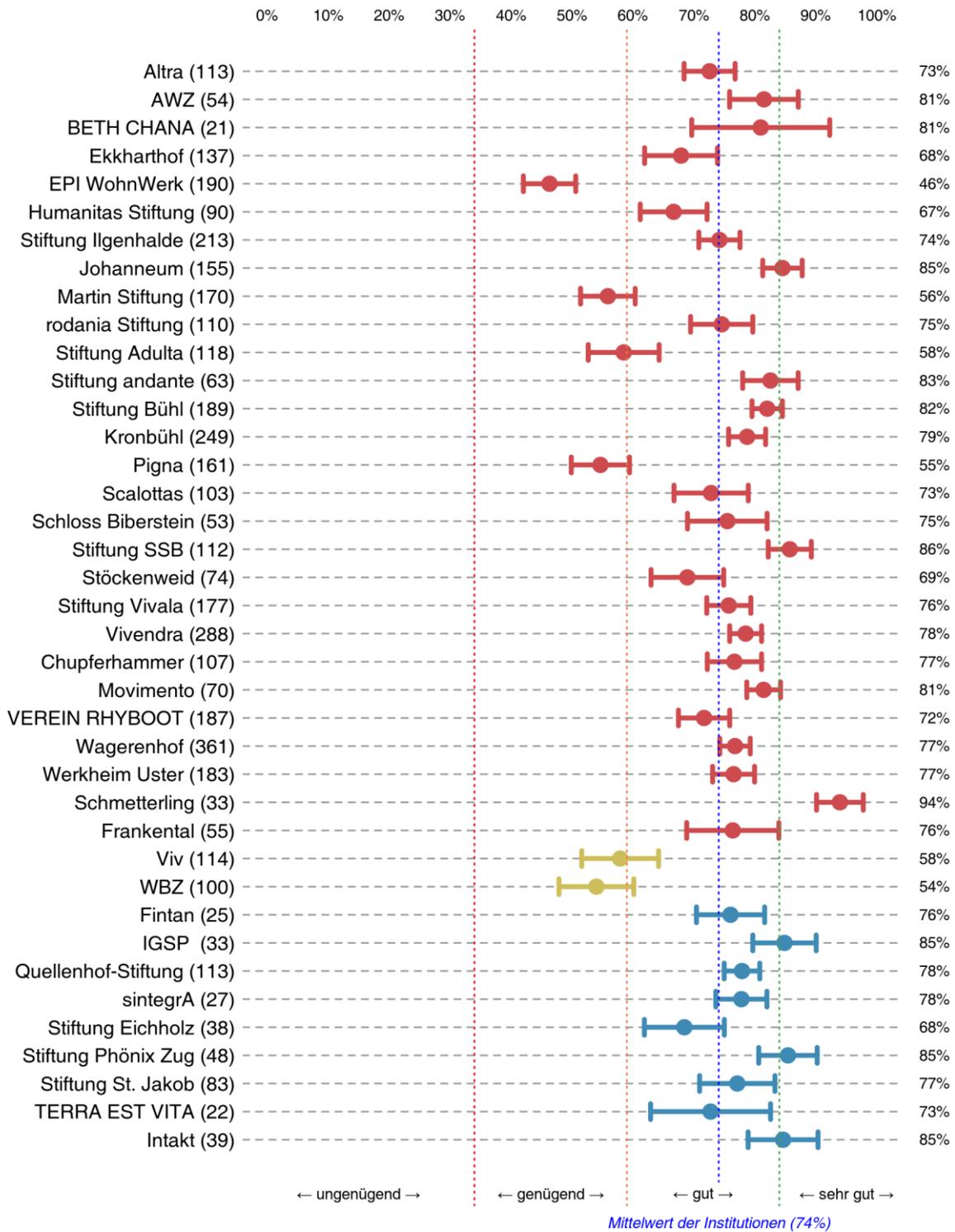


Abbildung 20 Bereitschaft, sich wieder zu bewerben – Excellence-Werte



- geistig/mehrfach beeinträchtigte Klienten/-innen
- psychisch beeinträchtigte Klienten/-innen
- körperlich beeinträchtigte Klienten/-innen

5.2 Zufriedenheit mit weiteren Arbeitsaspekten

5.2.1 Arbeitsplatz und Arbeitsmittel

Abbildung 21 verdeutlicht, wie unterschiedlich der Aspekt des Arbeitsplatzes innerhalb der teilnehmenden Institutionen beurteilt wird. In fünf Institutionen sind die Befragten mit diesem Aspekt überdurchschnittlich zufrieden aber es gibt auch sieben Institutionen, in denen die Mitarbeitenden mit dem Arbeitsaspekt deutlich unterdurchschnittlich zufrieden sind.

Abbildung 21 Arbeitsplatz und Arbeitsmittel – Trichter-Grafik mit Excellence-Werten

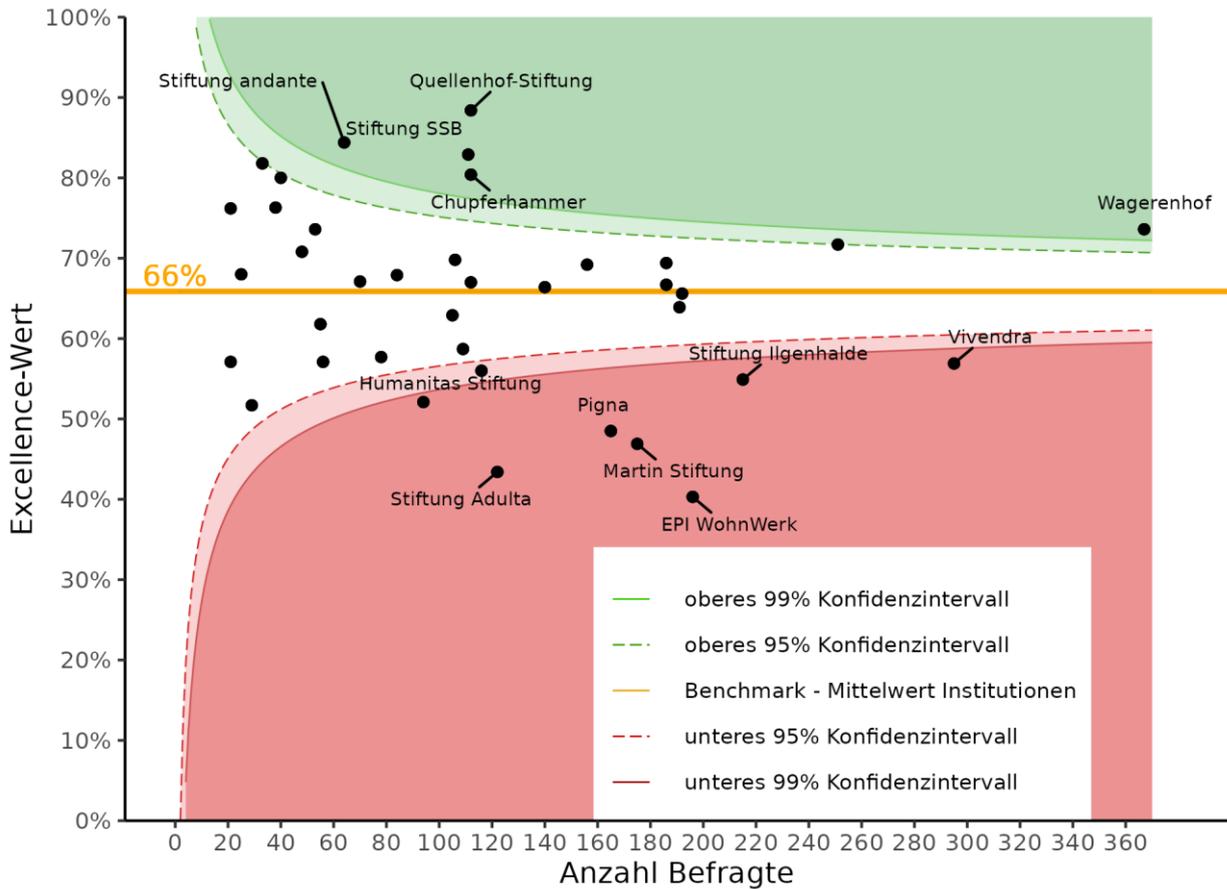
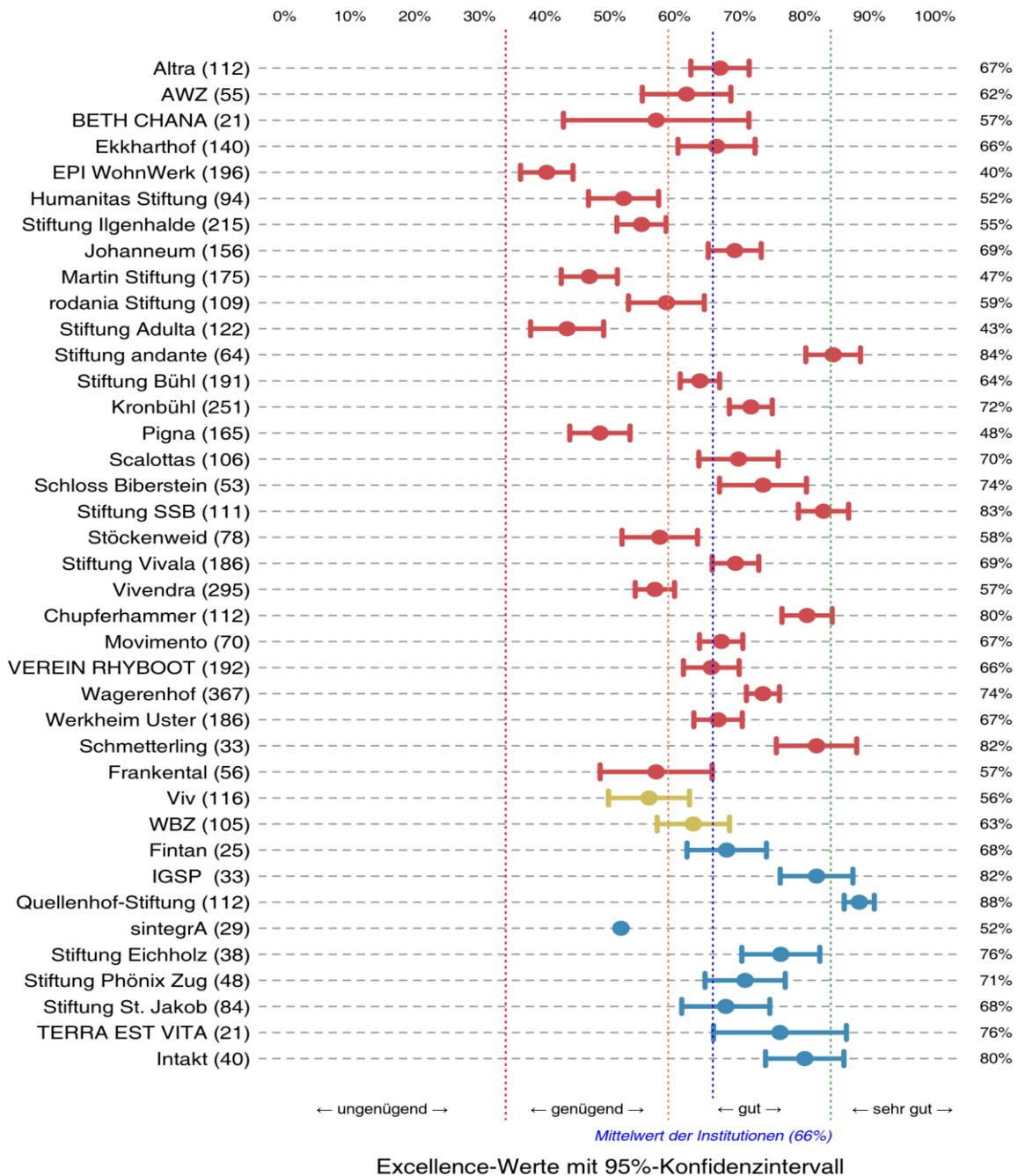


Abbildung 22 Zufriedenheit mit dem eigenen Arbeitsplatz und Arbeitsmittel – Excellence-Werte

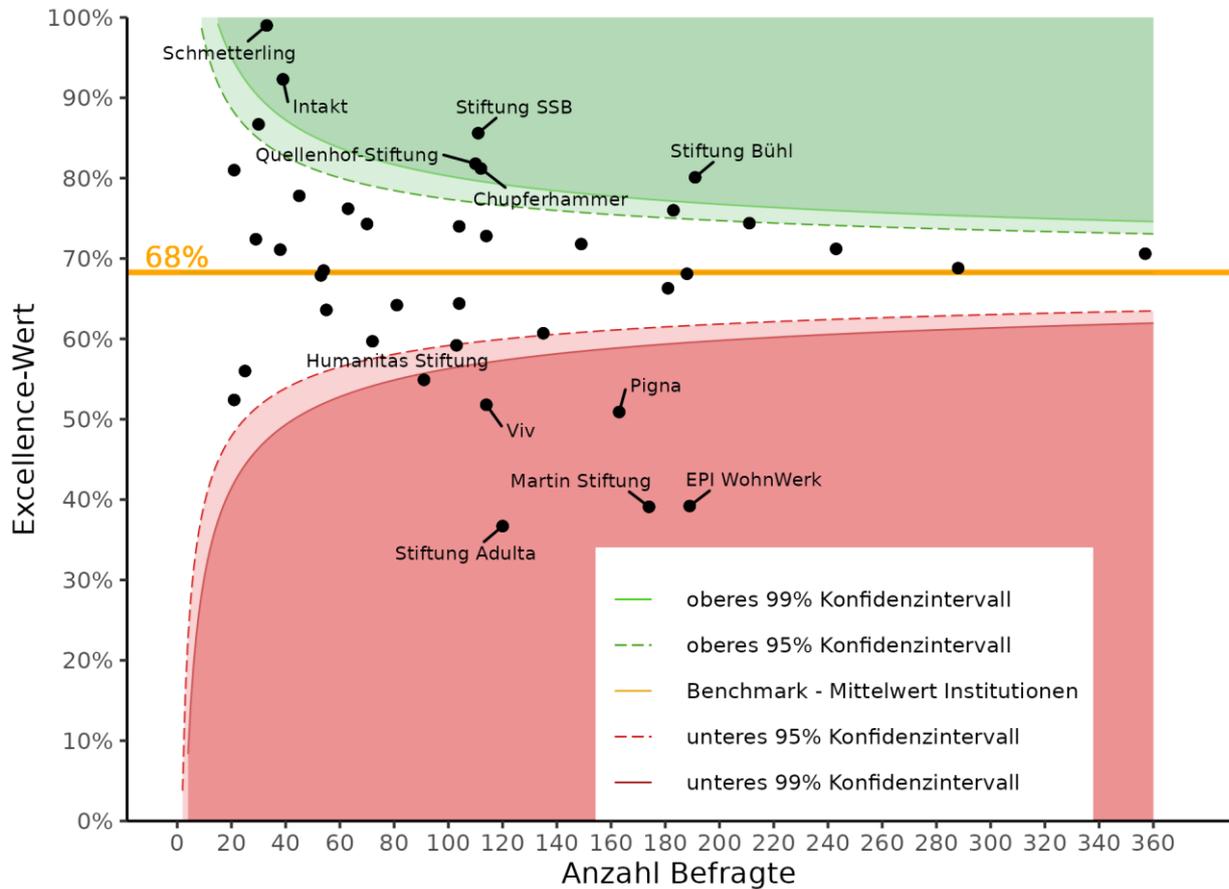


- geistig/mehrfach beeinträchtigte Klienten/-innen
- psychisch beeinträchtigte Klienten/-innen
- körperlich beeinträchtigte Klienten/-innen

5.2.2 Arbeitsorganisation

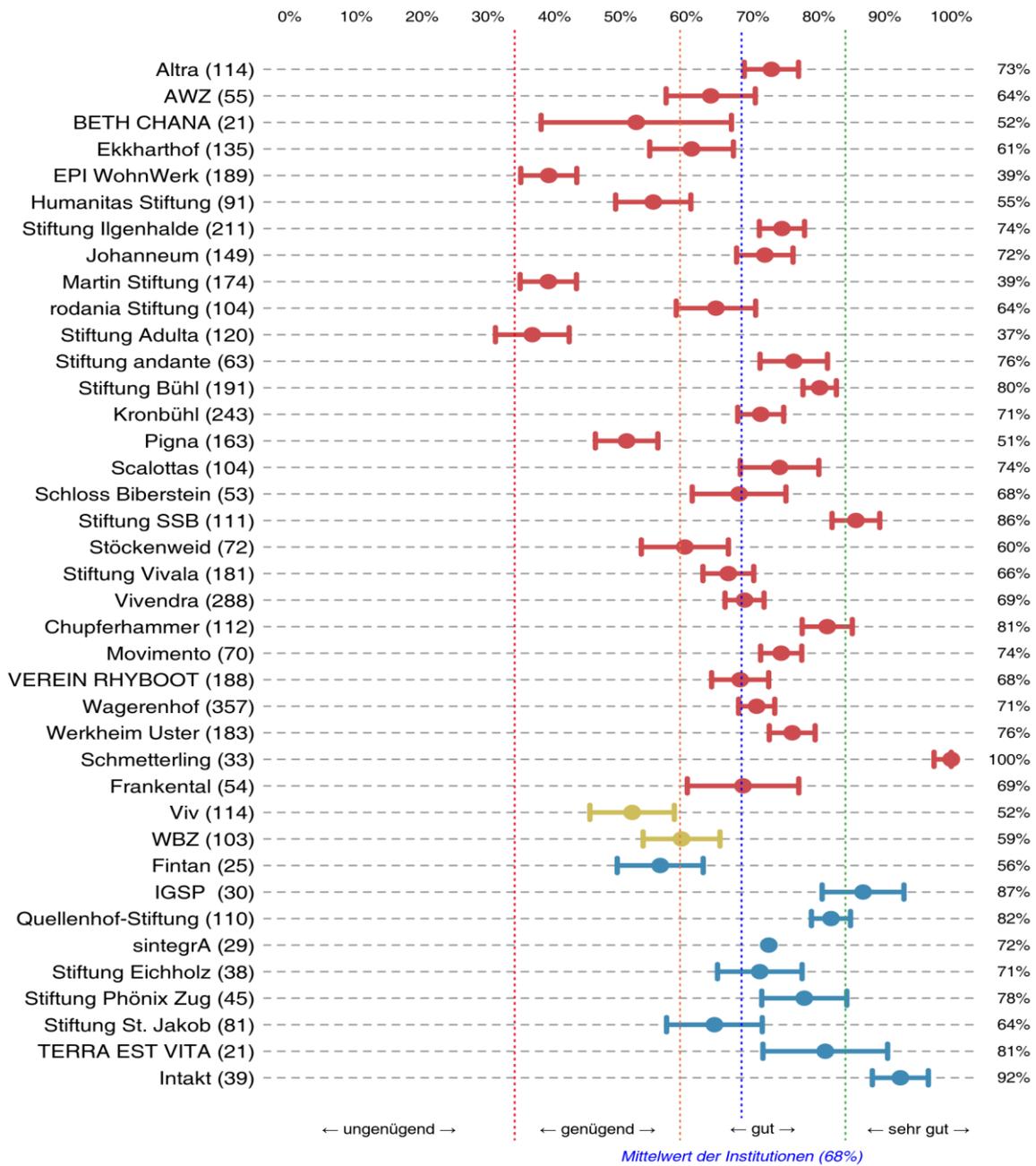
Aus Abbildung 23 geht hervor, dass auch die Arbeitsorganisation sehr unterschiedlich gut bewertet wird in den 39 teilnehmenden Institutionen.

Abbildung 23 Arbeitsorganisation – Trichter-Grafik mit Excellence-Werten



Die Zufriedenheitswerte mit der Arbeitsorganisation variieren zwischen sehr guten Bewertungen (Excellence-Werte über 85%) und knapp genügenden Bewertungen (Excellence-Werte über 35%) (vergleiche Abbildung 24). Der Excellence-Mittelwert aller Institutionen liegt bei 68 Prozent.

Abbildung 24 Zufriedenheit mit der Arbeitsorganisation – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- geistig/mehrfach beeinträchtigte Klienten/-innen
- psychisch beeinträchtigte Klienten/-innen
- körperlich beeinträchtigte Klienten/-innen

5.2.3 Arbeitsinhalt

Die Zufriedenheit mit dem Arbeitsinhalt ist in den meisten Institutionen erfreulich hoch. Abbildung 25 verdeutlicht, welche Institutionen in diesen Aspekt unterdurchschnittlich abschneiden. Der Mittelwert der Zufriedenheit mit dem Arbeitsinhalt liegt bei hohen 81 Prozent. Abbildung 26 zeigt auf, dass fast alle Institutionen in diesem Bereich gute oder sogar sehr gute Bewertungen erzielen

Abbildung 25 Arbeitsinhalt – Trichter-Gratik mit Excellence-Werten

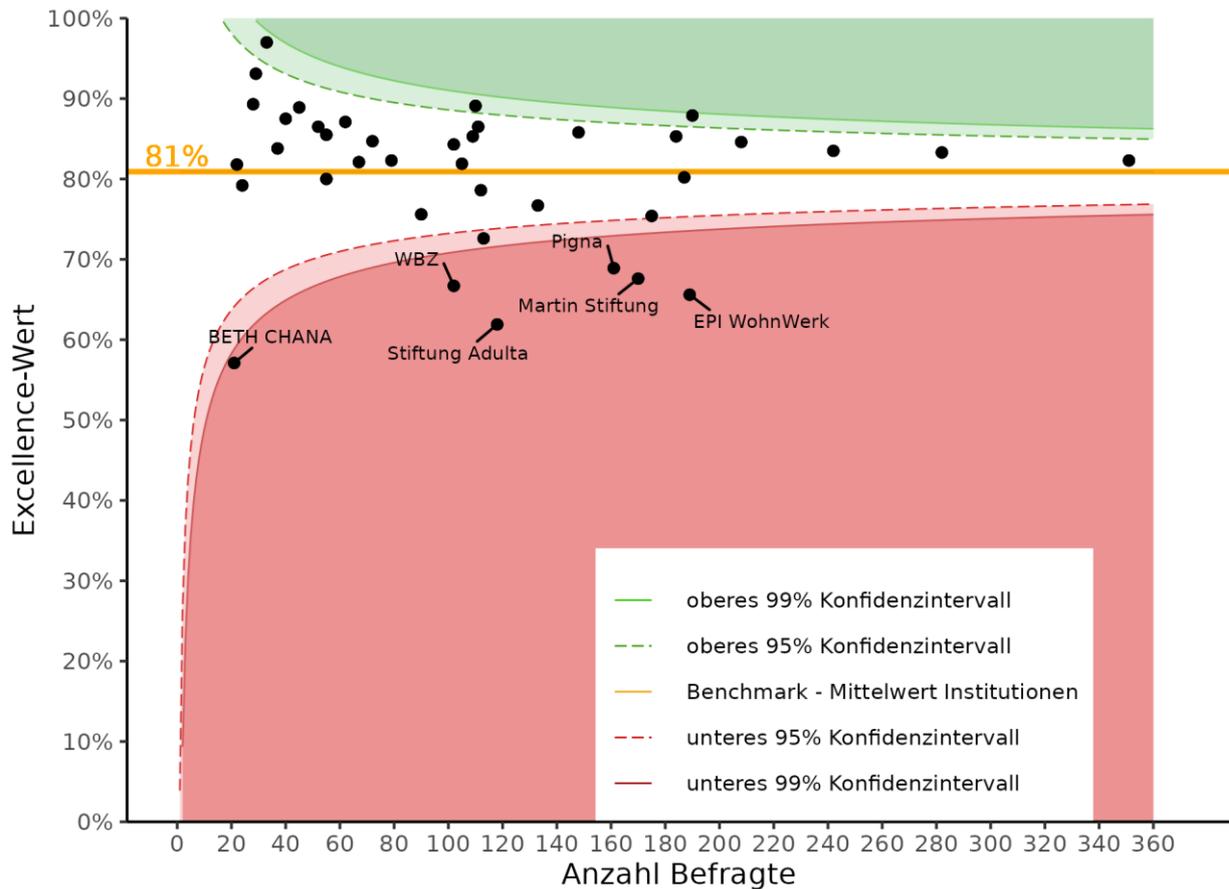
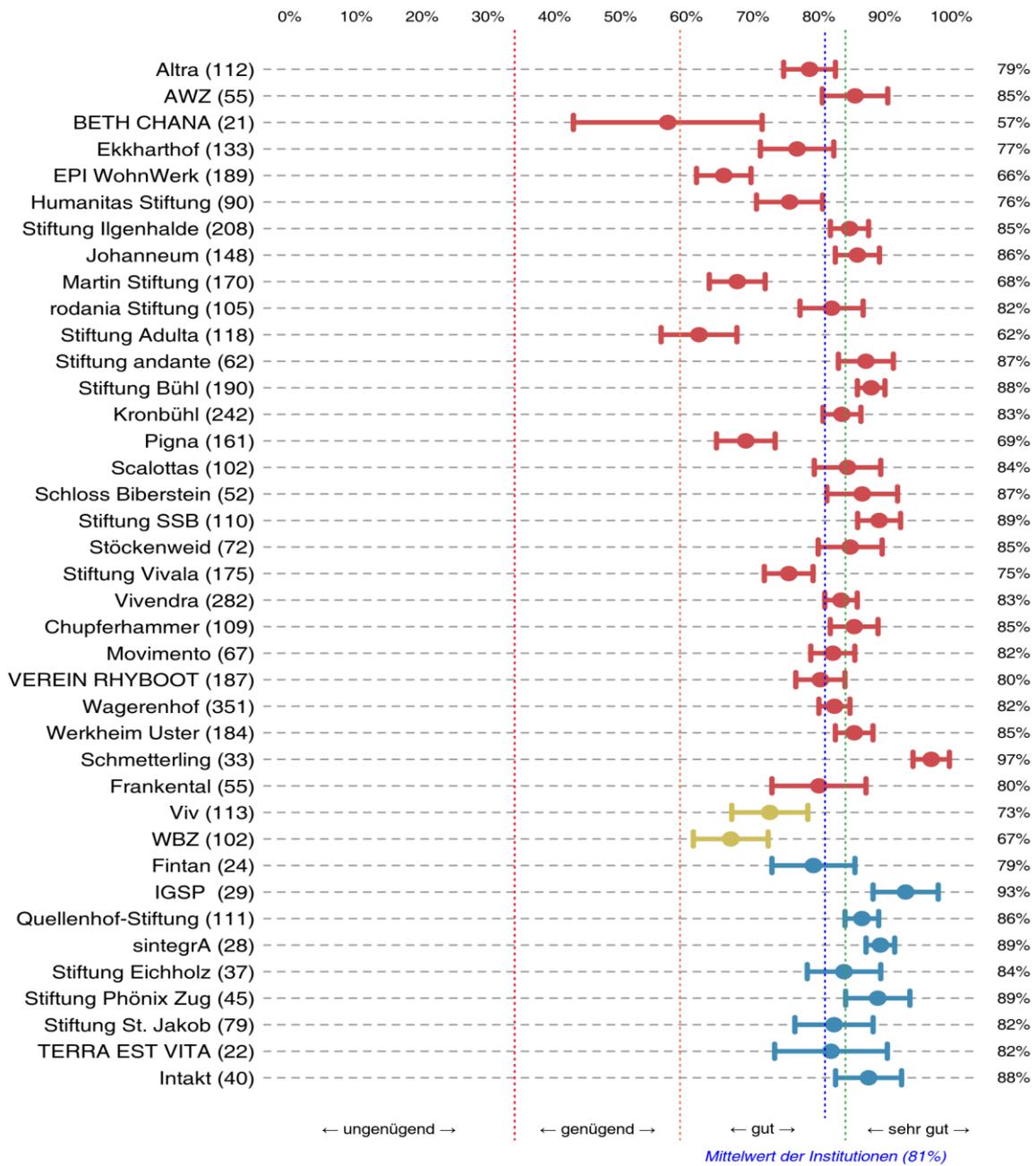


Abbildung 26 Zufriedenheit mit dem Arbeitsinhalt – Excellence-Werte



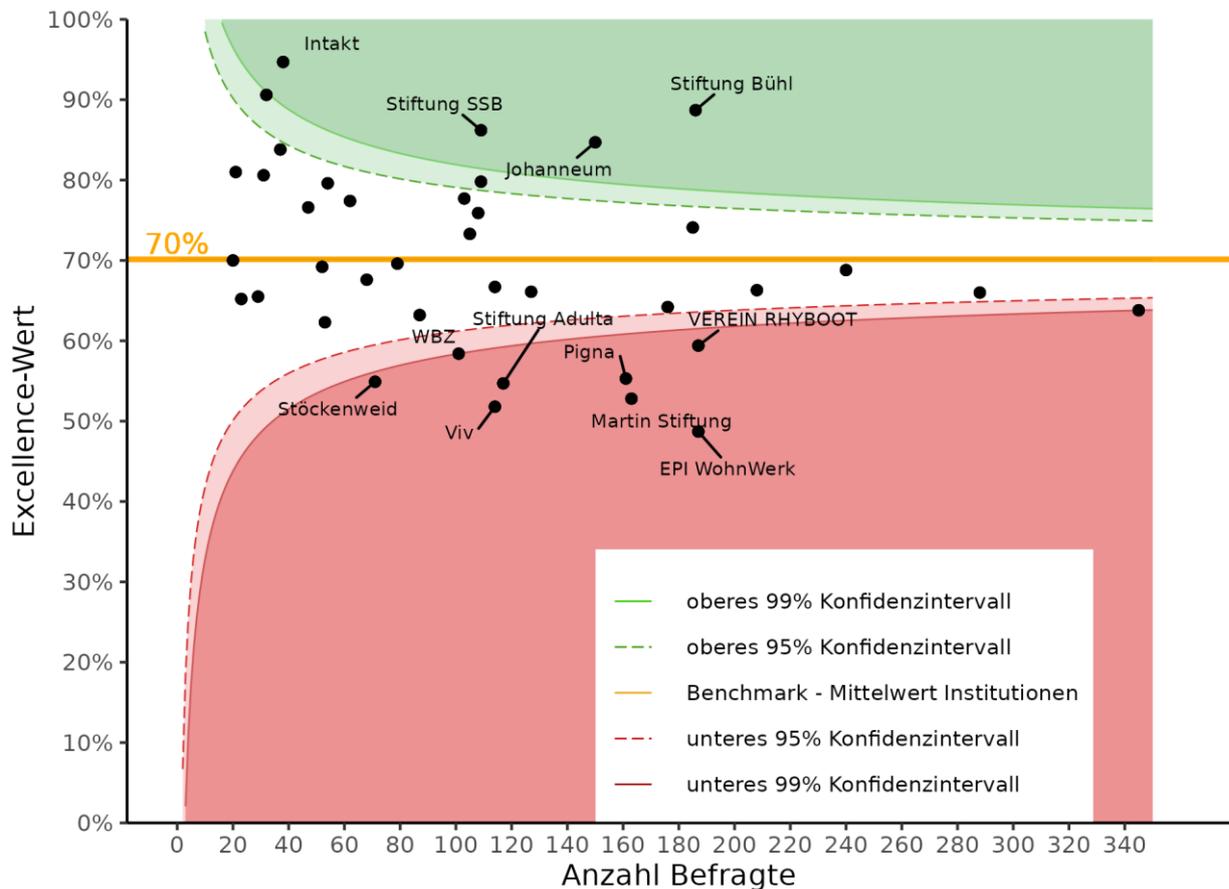
Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- geistig/mehrfach beeinträchtigte Klienten/-innen
- psychisch beeinträchtigte Klienten/-innen
- körperlich beeinträchtigte Klienten/-innen

5.2.4 Arbeitsbedingungen

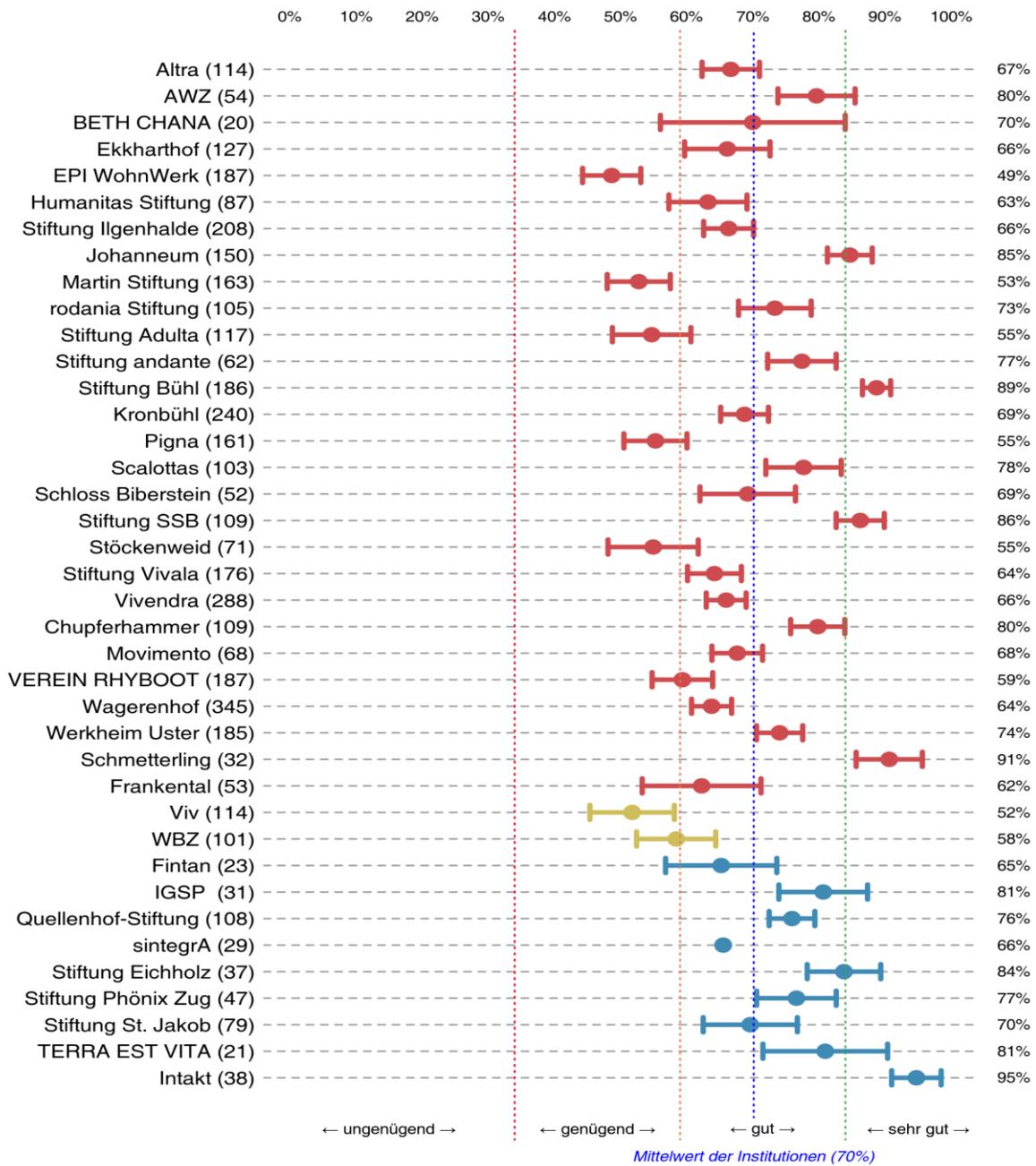
Die Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen schwankt stark zwischen den untersuchten Institutionen. Vier Institutionen erhalten beim Arbeitsinhalt überdurchschnittliche Werte und acht erhalten signifikant unterdurchschnittliche Werte (Abbildung 27).

Abbildung 27 Arbeitsbedingungen – Trichter-Graphik mit Excellence-Werten



Am zufriedensten in Bezug auf die Arbeitsbedingungen sind die Mitarbeitenden im Verein Intakt. Der Excellence-Wert beträgt 98 Prozent, das heisst fast alle Personen haben angegeben, mit den Arbeitsbedingungen zufrieden oder sehr zufrieden zu sein (Abbildung 28). Der Mittelwert der Institutionen beträgt 70 Prozent.

Abbildung 28 Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen – Excellence-Werte



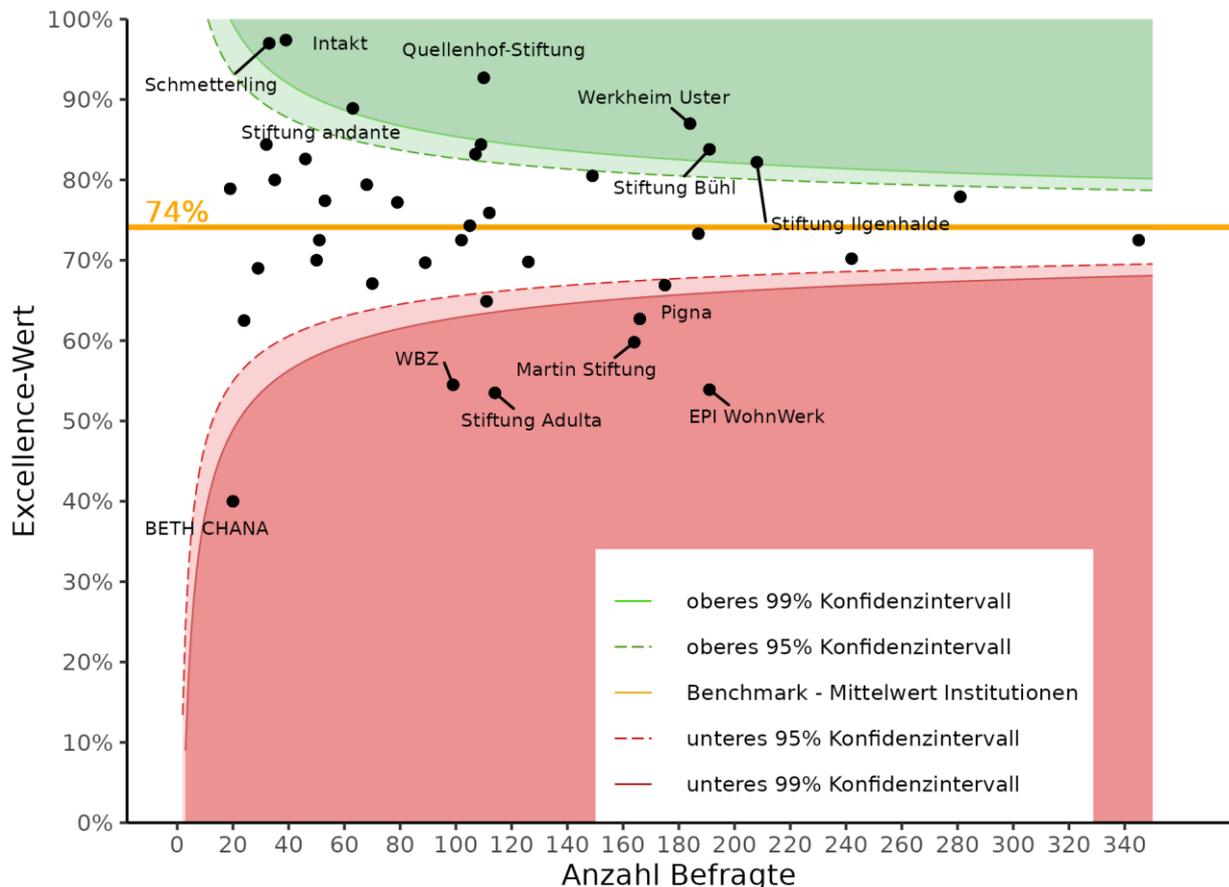
Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- geistig/mehrfach beeinträchtigte Klienten/-innen
- psychisch beeinträchtigte Klienten/-innen
- körperlich beeinträchtigte Klienten/-innen

5.2.5 Arbeitsklima

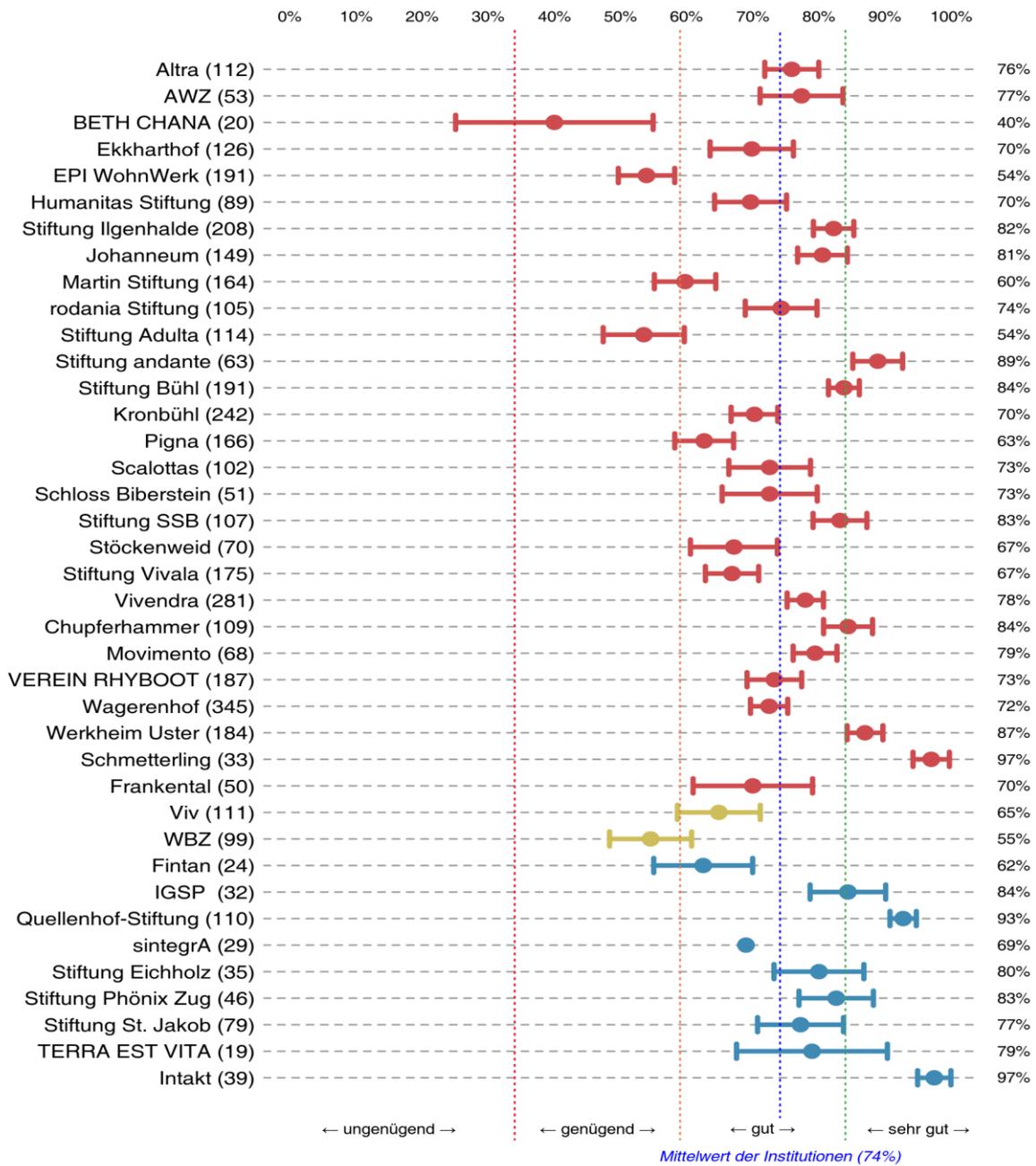
Wie bereits in Abbildung 9 aufgezeigt wurde, ist ein angenehmes Arbeitsklima für die Befragten von sehr grosser Bedeutung für die allgemeine Arbeitszufriedenheit. Aus Abbildung 29 geht hervor, dass die Befragten in sieben Institutionen mit dem Arbeitsklima deutlich zufriedener sind als die Mitarbeitenden in den restlichen Institutionen. Sechs Institutionen befinden sich in Bezug auf das Arbeitsklima im unterdurchschnittlichen Bereich.

Abbildung 29 Arbeitsklima – Trichter-Grafik mit Excellence-Werten



Auch Abbildung 30 zeigt, dass das aktuell herrschende Arbeitsklima zwischen den Beschäftigten der verschiedenen Institutionen sehr unterschiedlich wahrgenommen wird. Die Excellence-Werte schwanken zwischen 97 Prozent Zufriedenheit und 40 Prozent, was einer genügenden Bewertung entspricht.

Abbildung 30 Zufriedenheit mit dem Arbeitsklima – Excellence-Werte



- geistig/mehrfach beeinträchtigte Klienten/-innen
- psychisch beeinträchtigte Klienten/-innen
- körperlich beeinträchtigte Klienten/-innen

5.2.6 Professionalität der Abteilung

Die Bewertung der Professionalität auf der eigenen Abteilung wird in Abbildung 31 veranschaulicht.

Abbildung 31 Professionalität der Abteilung – Trichter-Grafik mit Excellence-Werten

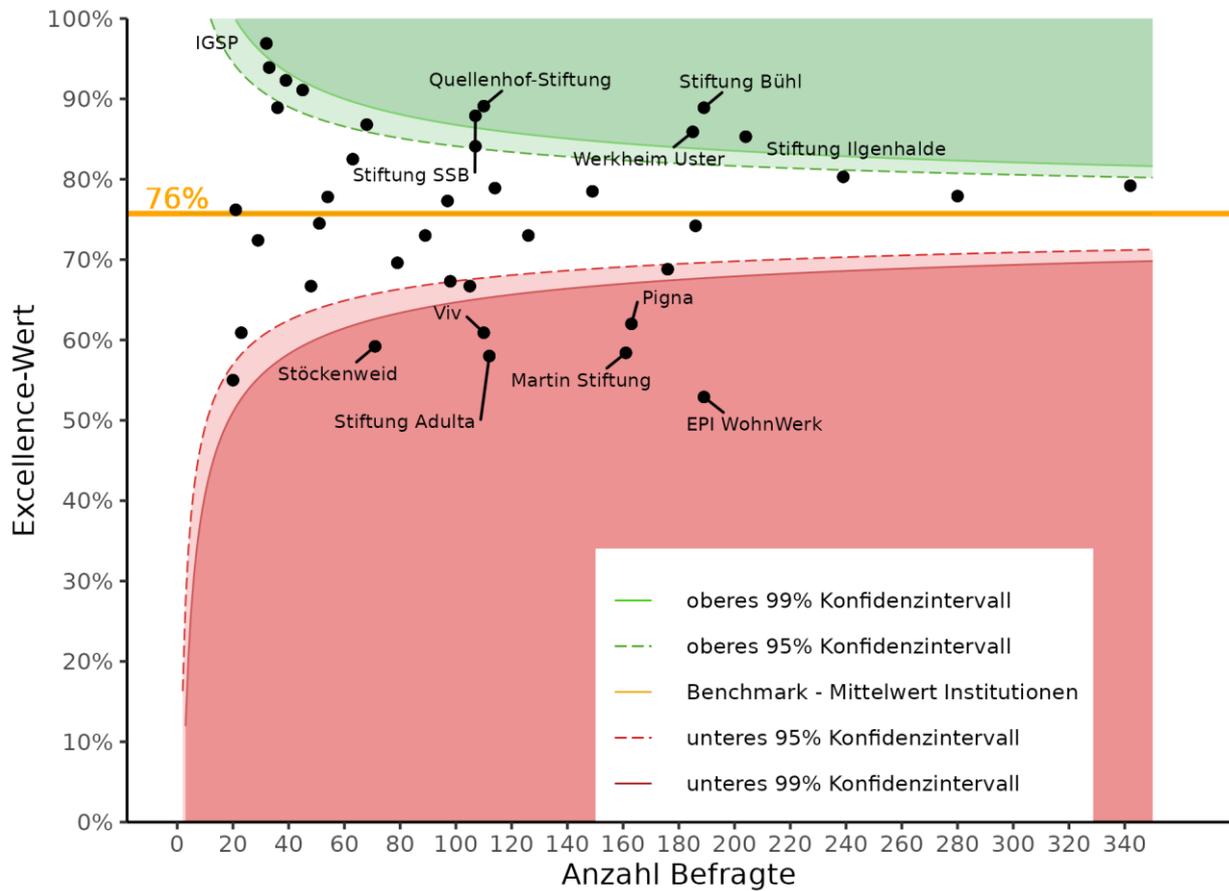
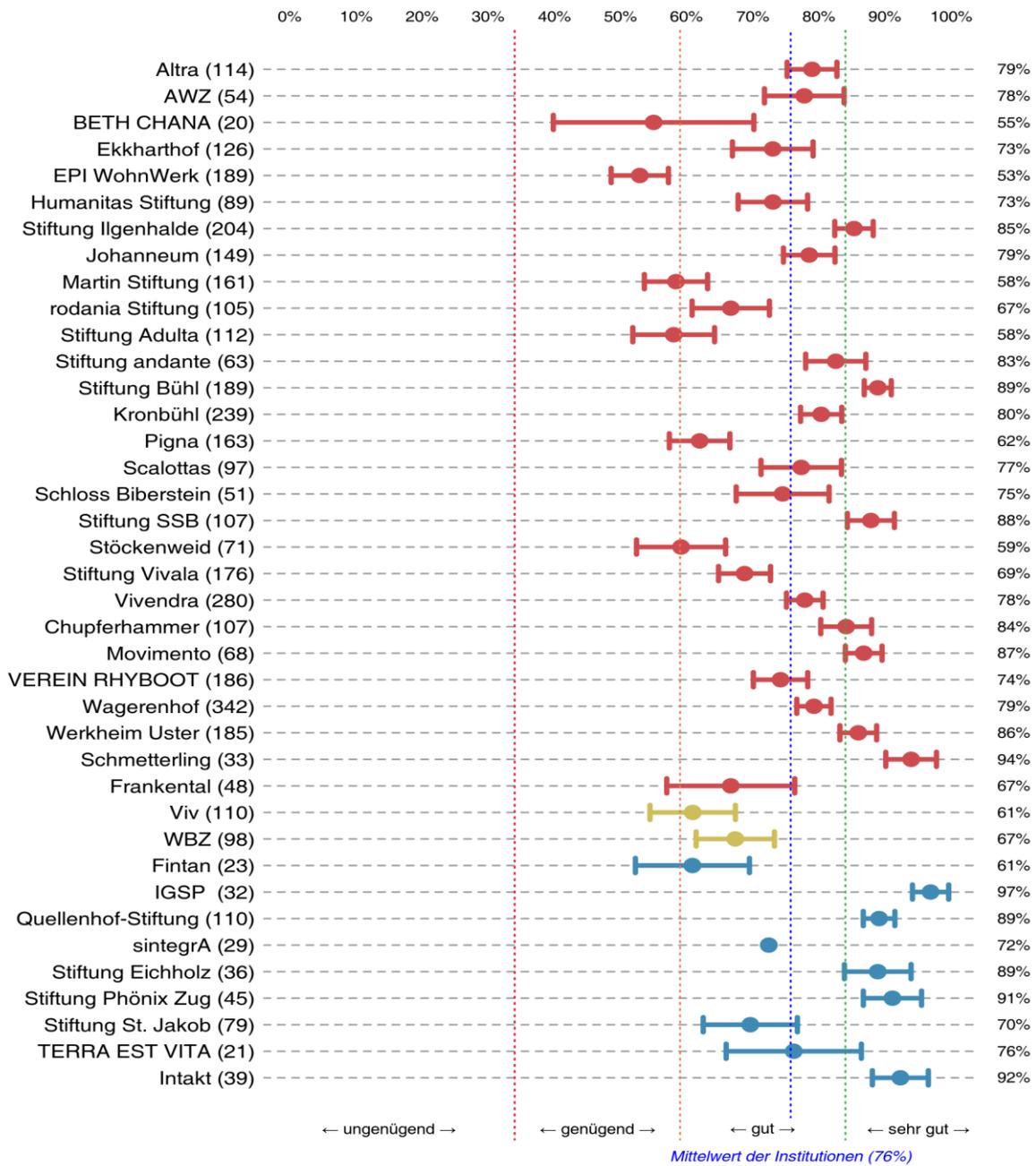


Abbildung 32 Zufriedenheit mit der Professionalität der Abteilung – Excellence-Werte



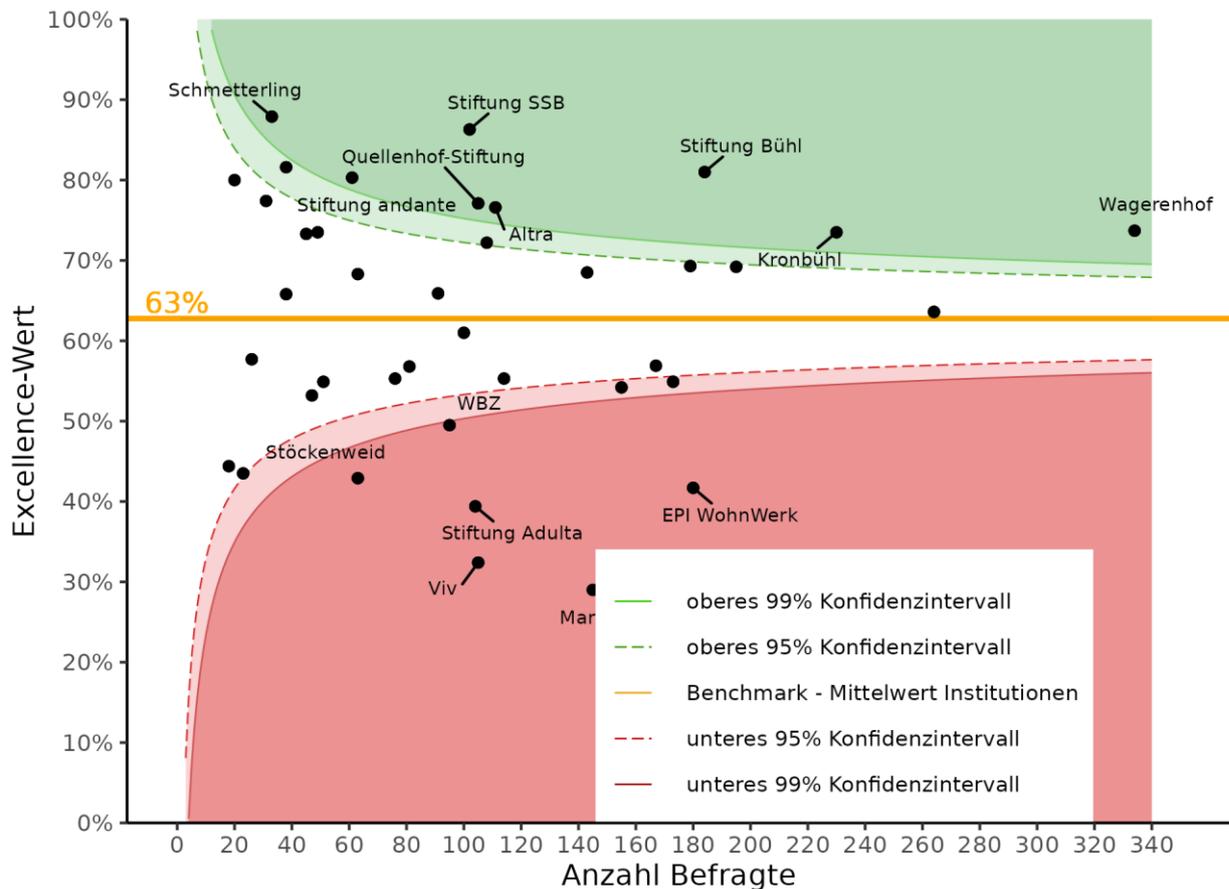
Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- geistig/mehrfach beeinträchtigte Klienten/-innen
- psychisch beeinträchtigte Klienten/-innen
- körperlich beeinträchtigte Klienten/-innen

5.2.7 Personalentwicklung

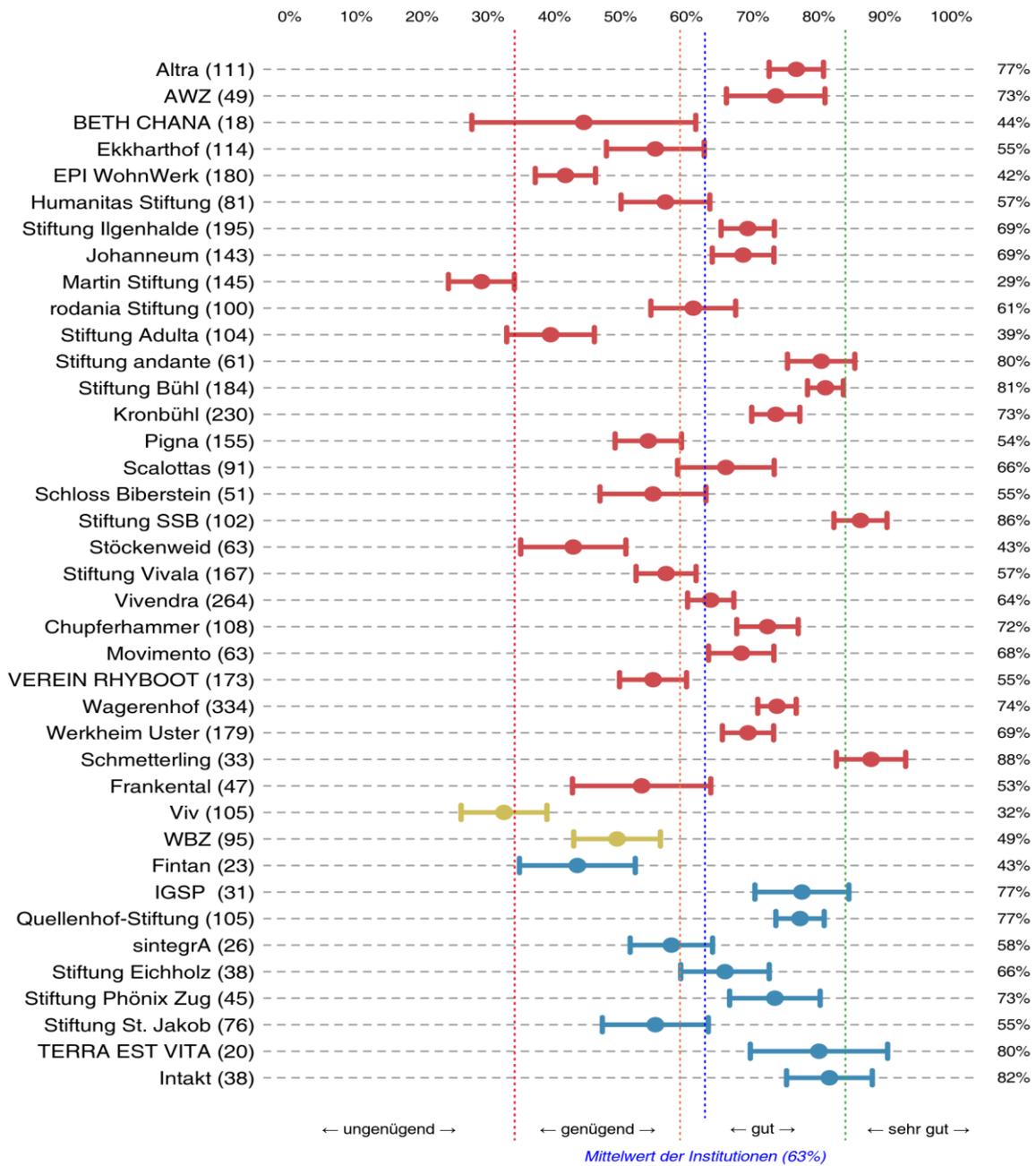
Die Personalentwicklung ist ebenfalls ein überdurchschnittlich wichtiger Aspekt für die allgemeine Arbeitszufriedenheit (Abbildung 9). Auch hier streuen die Werte der verschiedenen Institutionen sehr stark (Abbildung 33).

Abbildung 33 Personalentwicklung – Trichter-Grafik mit Excellence-Werten



In diesem sensiblen Aspekt liegen die Bewertungen zwischen den Institutionen sehr weit auseinander (Abbildung 34). Der Mittelwert beträgt 63 Prozent, liegt also im guten Bereich. In der Stiftung SSB und im Schmetterling sind die Mitarbeitenden mit diesem Arbeitsaspekt sehr zufrieden. Aber wie die Ergebnisse zeigen, besteht im Bereich der Personalentwicklung bei vielen Institutionen Handlungsbedarf. Eine gute Personalentwicklung ist wichtig, um gut qualifizierte Mitarbeitende im eigenen Betrieb halten zu können.

Abbildung 34 Zufriedenheit mit der Personalentwicklung – Excellence-Werte



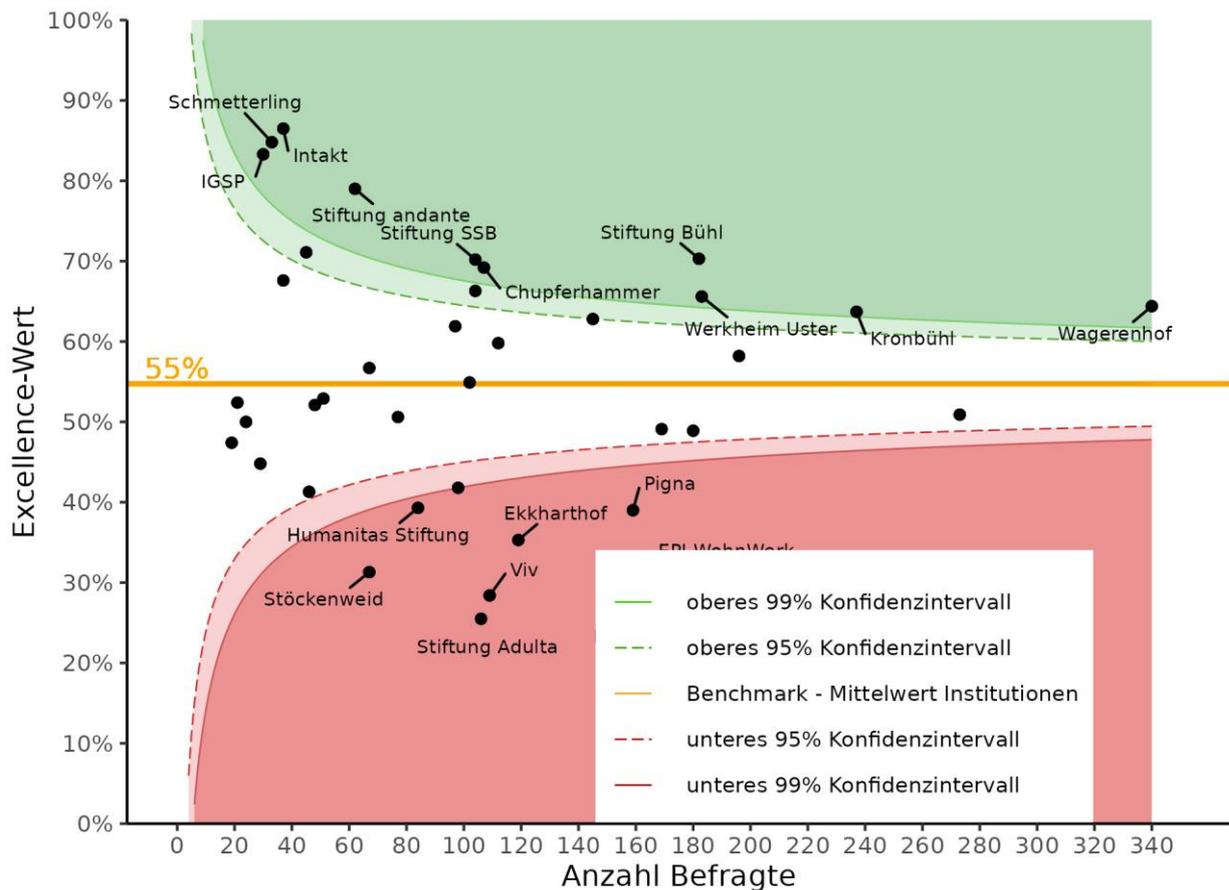
Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- geistig/mehrfach beeinträchtigte Klienten/-innen
- psychisch beeinträchtigte Klienten/-innen
- körperlich beeinträchtigte Klienten/-innen

5.2.8 Information und Kommunikation

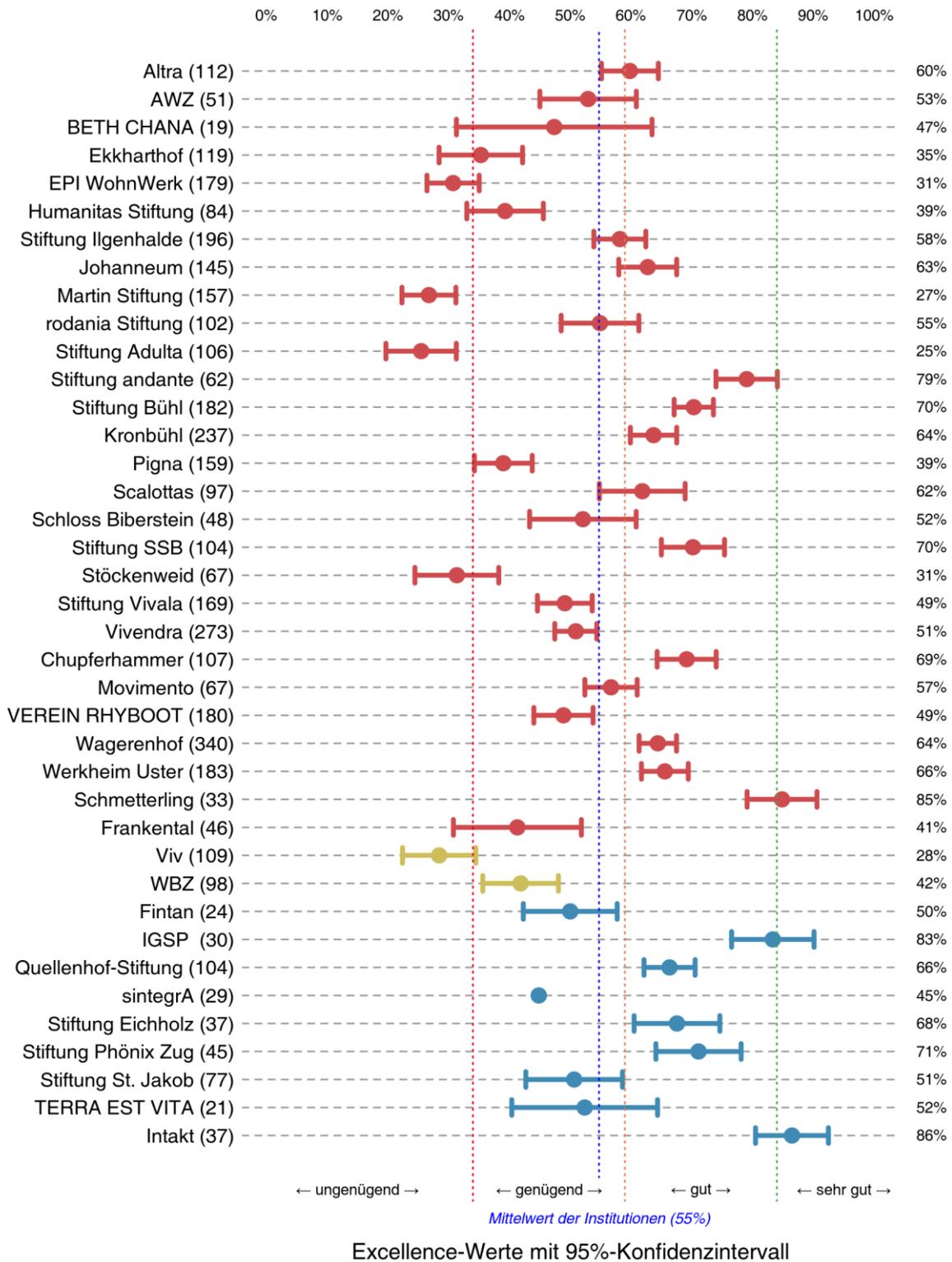
Wie die Befragten die Informationspolitik und die Kommunikationsstrategie der Geschäftsleitung bewerten, wird aus Abbildung 35 ersichtlich. Die Resultate zeigen, dass Geschäftsleitungen eine transparente Informationspolitik verfolgen. Aus der Abbildung wird ersichtlich, dass nicht nur kleine Institutionen gut informieren können, sondern dass es auch einigen sehr grossen Institutionen gut gelingt, die Mitarbeitenden über Entwicklungen innerhalb der Institution zu informieren. Der Mittelwert liegt allerdings bei 55 Prozent, was einer genügenden Bewertung entspricht.

Abbildung 35 Information und Kommunikation – Trichter-Grafik mit Excellence-Werten



Aus Abbildung 36 geht hervor, wie stark die Excellence-Werte zwischen den Institutionen schwanken. Lediglich zwei kleine Institutionen werden in Bezug auf ihre Kommunikations- und Informationspolitik sehr gut beurteilt. Und mehrere Institutionen erhalten ungenügende Noten.

Abbildung 36 Zufriedenheit mit der Information und Kommunikation – Excellence-Werte

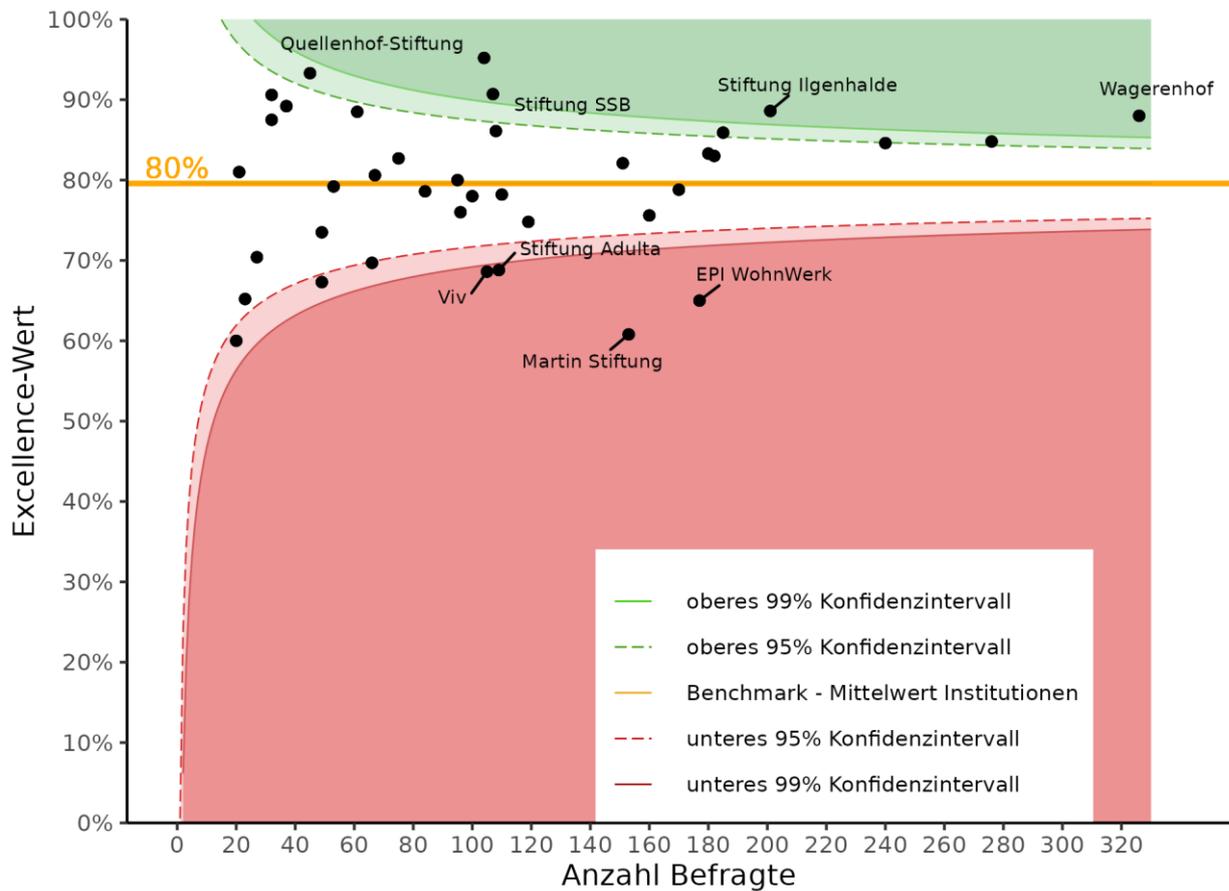


- geistig/mehrfach beeinträchtigte Klienten/-innen
- psychisch beeinträchtigte Klienten/-innen
- körperlich beeinträchtigte Klienten/-innen

5.2.9 Direkte Vorgesetzte / direkter Vorgesetzter

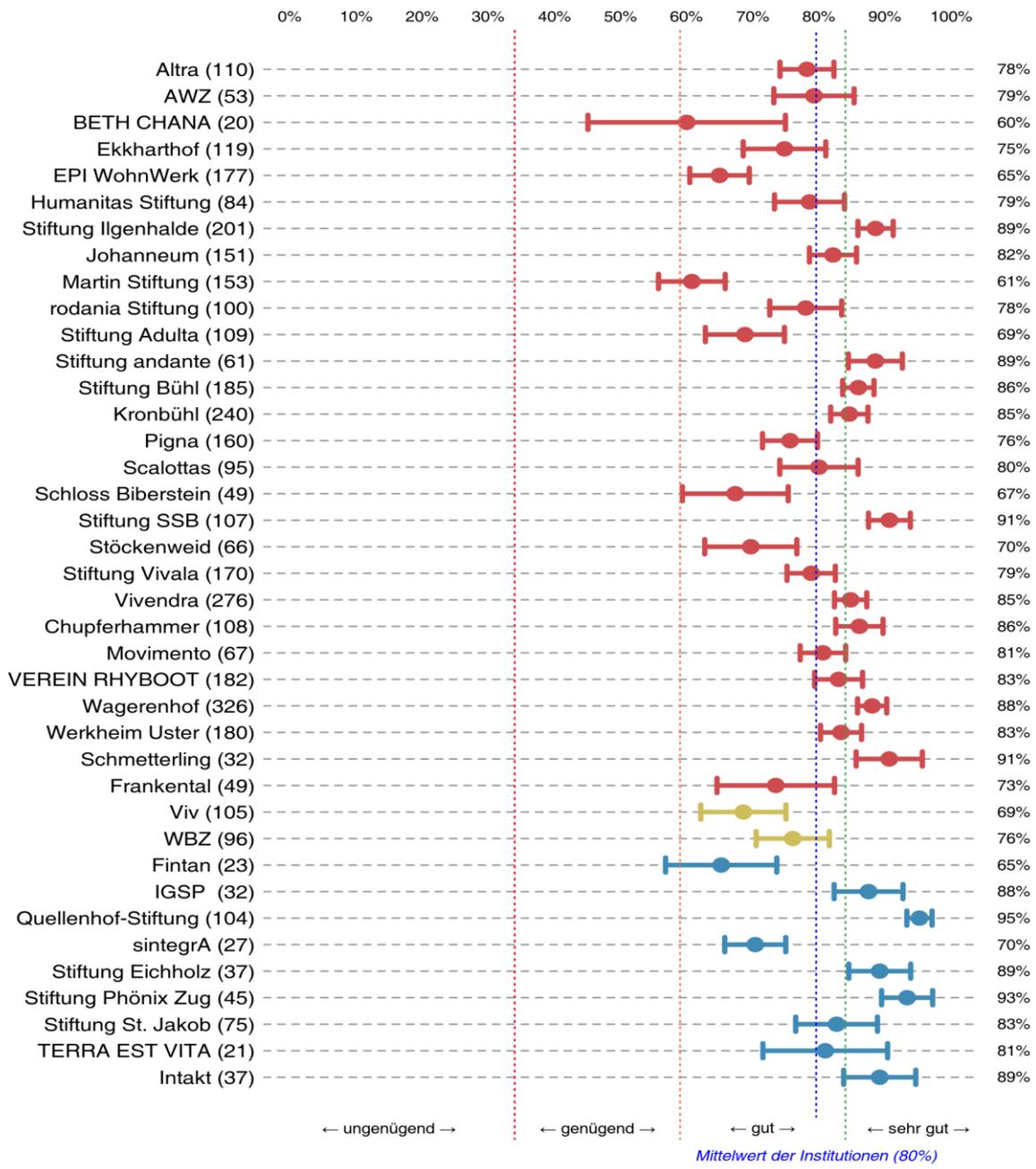
Der Mittelwert aller Excellence-Werte in Bezug auf die Zufriedenheit mit der direkt vorgesetzten Person liegt bei 80 Prozent. Dies ist ein erfreuliches Resultat, welches zeigt, dass die Vorgesetzten gute Arbeit geleistet haben.

Abbildung 37 Direkte Vorgesetzte – Trichter-Grafik mit Excellence-Werten



Die Mitarbeitenden in den untersuchten Institutionen sind mit ihren Vorgesetzten fast alle sehr zufrieden oder zufrieden (Abbildung 38).

Abbildung 38 Zufriedenheit mit den Vorgesetzten – Excellence-Werte



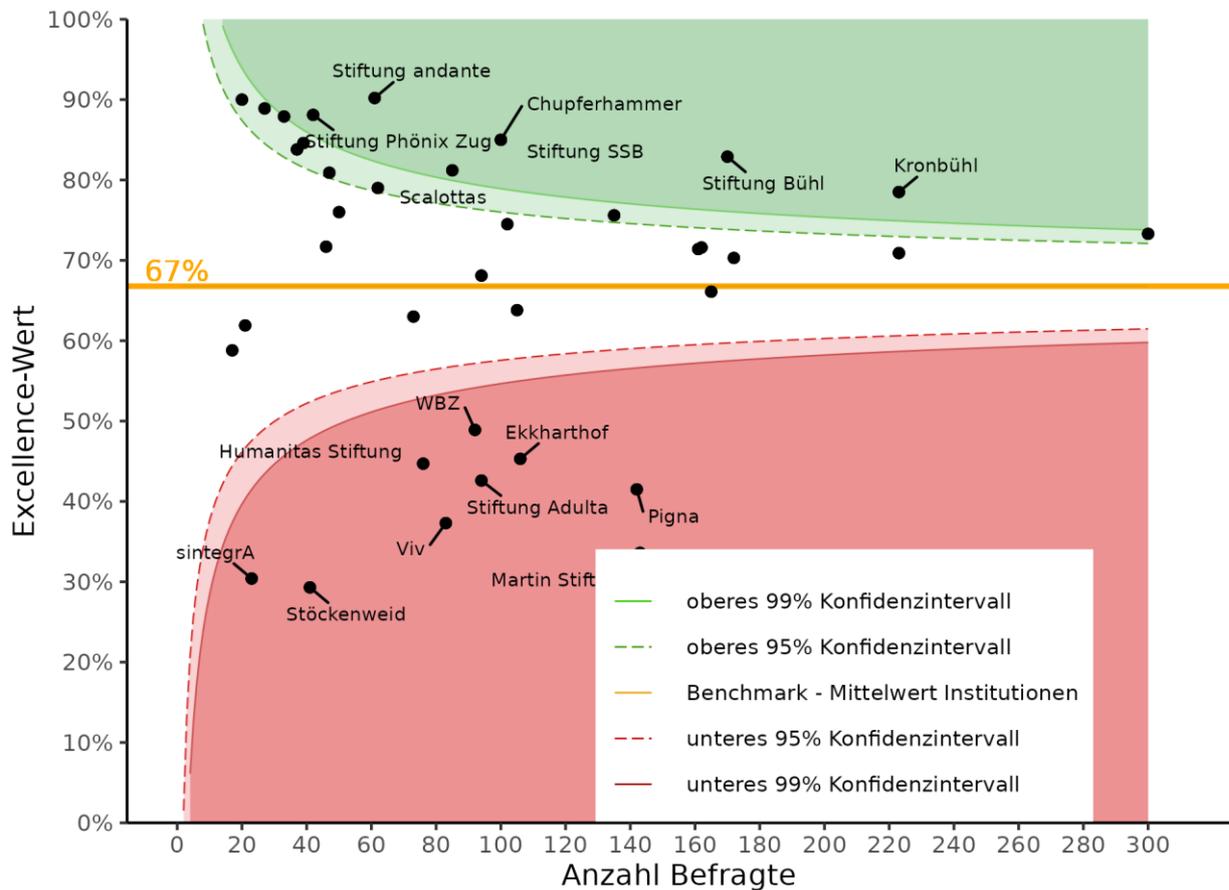
Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- geistig/mehrfach beeinträchtigte Klienten/-innen
- psychisch beeinträchtigte Klienten/-innen
- körperlich beeinträchtigte Klienten/-innen

5.2.10 Geschäftsleitung

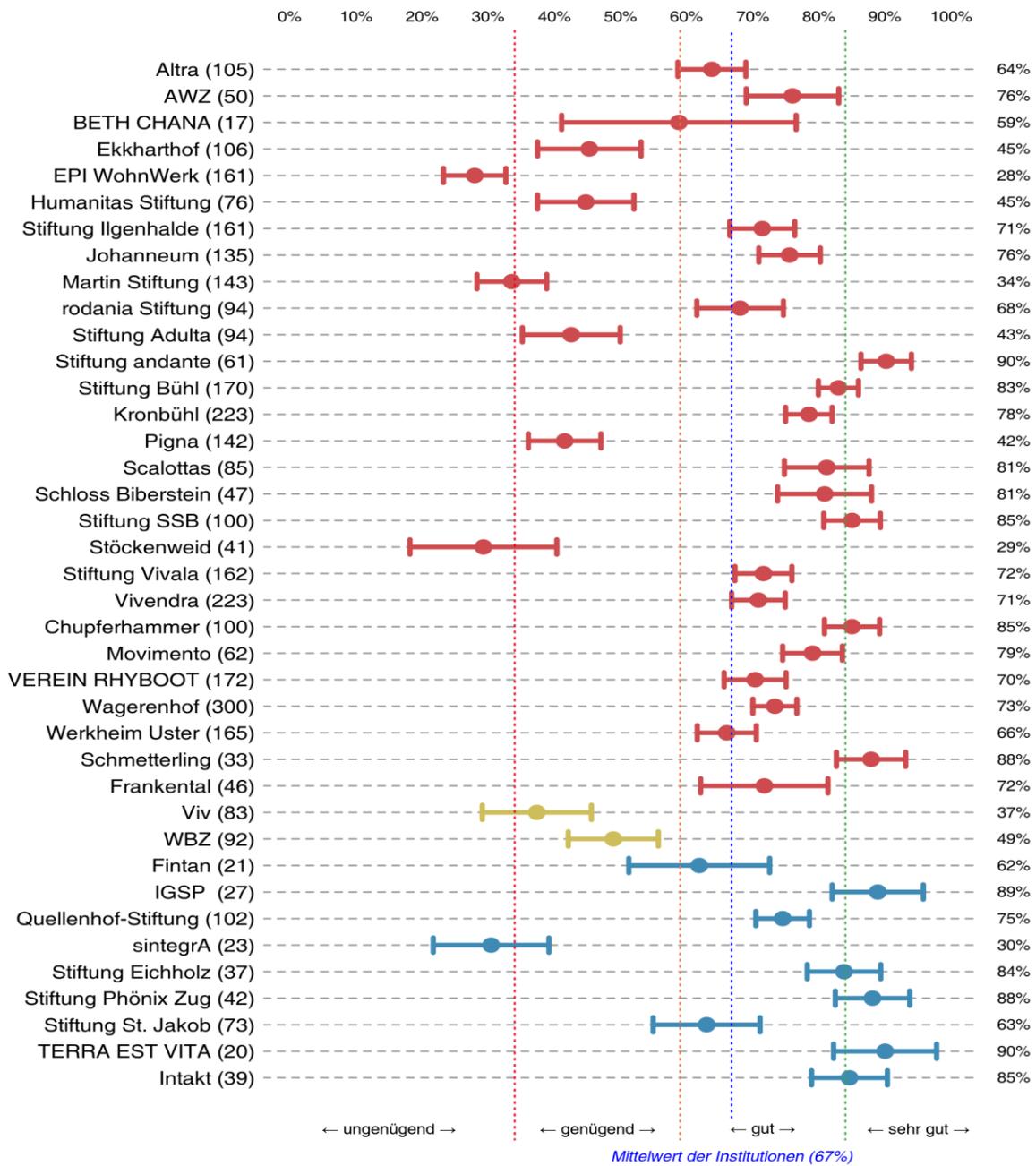
Die Leistungen der Geschäftsleitungen werden in den 39 Institutionen wiederum sehr unterschiedlich beurteilt. Wie aus Abbildung 39 hervorgeht gibt es mehrere Geschäftsleitungen, die signifikant unterdurchschnittlich bewertet werden. Aber mehrere Geschäftsleitungen erhalten auch überdurchschnittliche Beurteilungen.

Abbildung 39 Geschäftsleitung – Trichter-Grafik mit Excellence-Werten



Wie aus Abbildung 40 ersichtlich wird, variiert der Excellence-Wert der Bewertung der Geschäftsleitung zwischen 28 Prozent und 90 Prozent. Der Mittelwert über alle Institutionen hinweg liegt bei 67 Prozent.

Abbildung 40 Zufriedenheit mit der Geschäftsleitung – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- geistig/mehrfach beeinträchtigte Klienten/-innen
- psychisch beeinträchtigte Klienten/-innen
- körperlich beeinträchtigte Klienten/-innen

5.2.11 Sicherheit am Arbeitsplatz

Die Sicherheit am eigenen Arbeitsplatz wird insgesamt sehr positiv eingeschätzt (Abbildung 41 und Abbildung 42). Der Benchmarking Mittelwert liegt bei 86 Prozent. Sämtliche Bewertungen liegen im guten oder sehr guten Bereich, was diesen Arbeitsaspekt betrifft.

Abbildung 41 Sicherheit am Arbeitsplatz – Trichter-Grafik mit Excellence-Werten

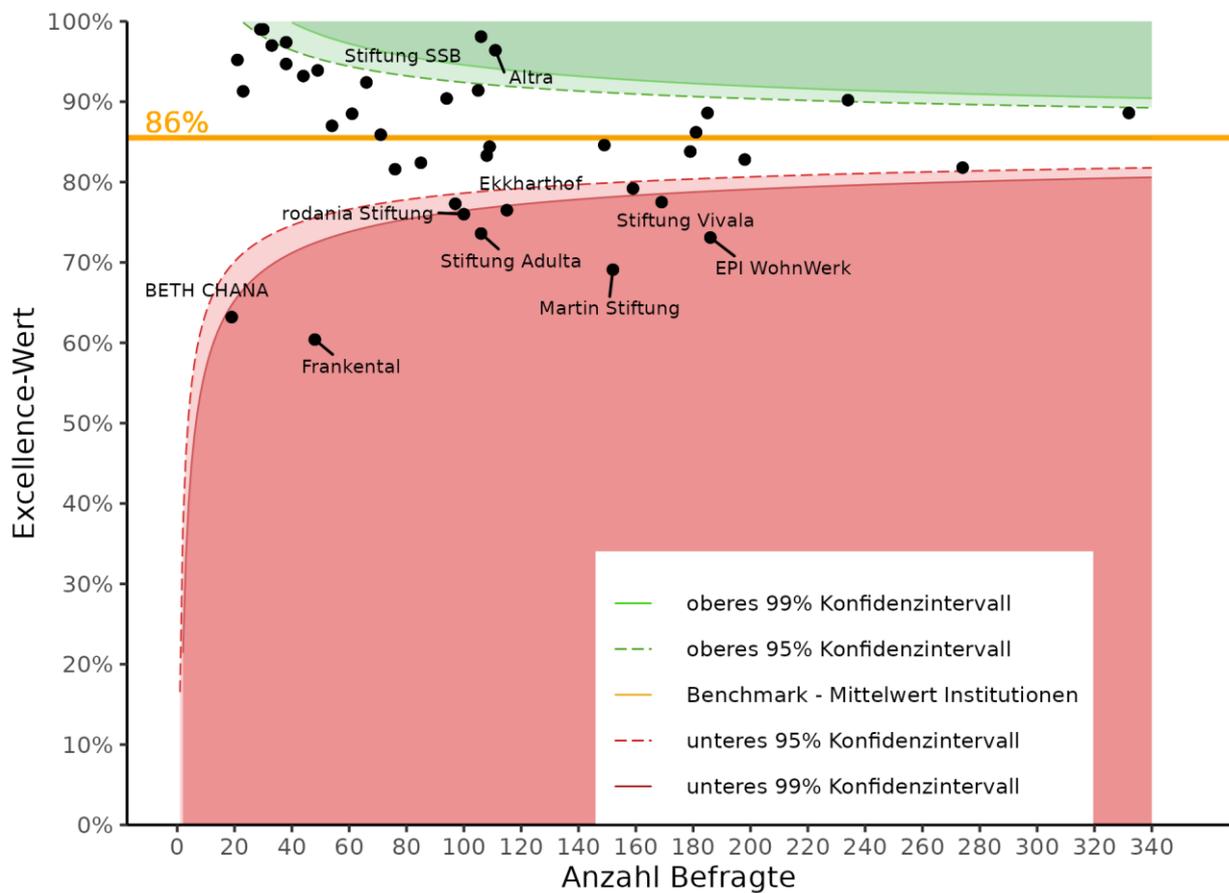
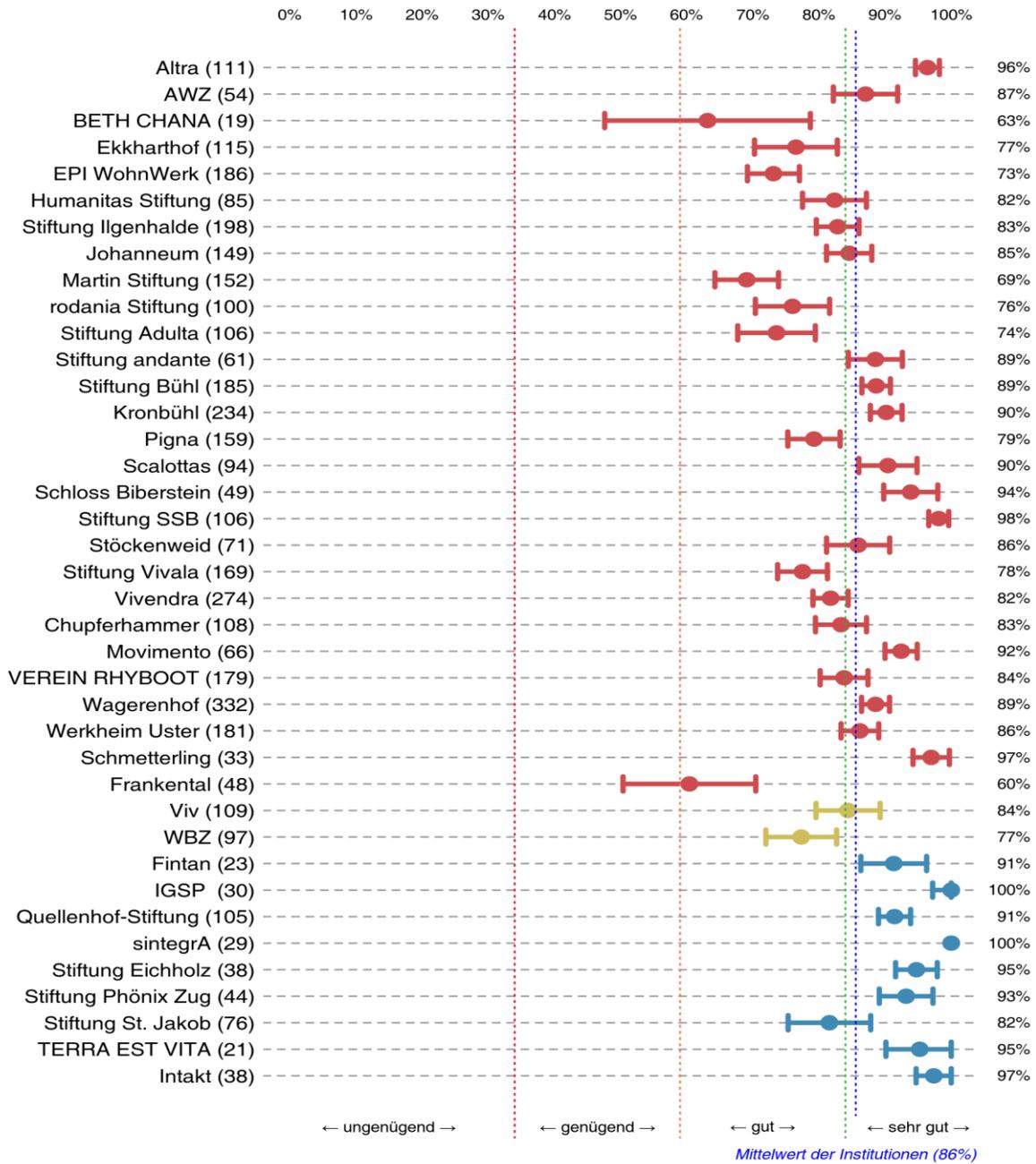


Abbildung 42 Sicherheit am Arbeitsplatz – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- geistig/mehrfach beeinträchtigte Klienten/-innen
- psychisch beeinträchtigte Klienten/-innen
- körperlich beeinträchtigte Klienten/-innen

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 bis sehr zufrieden. Der Mittelwert über alle Institutionen hinweg liegt bei 76 Prozent.

Abbildung 43 Interne Dienstleistungen – Trichter-Grafik mit Excellence-Werten

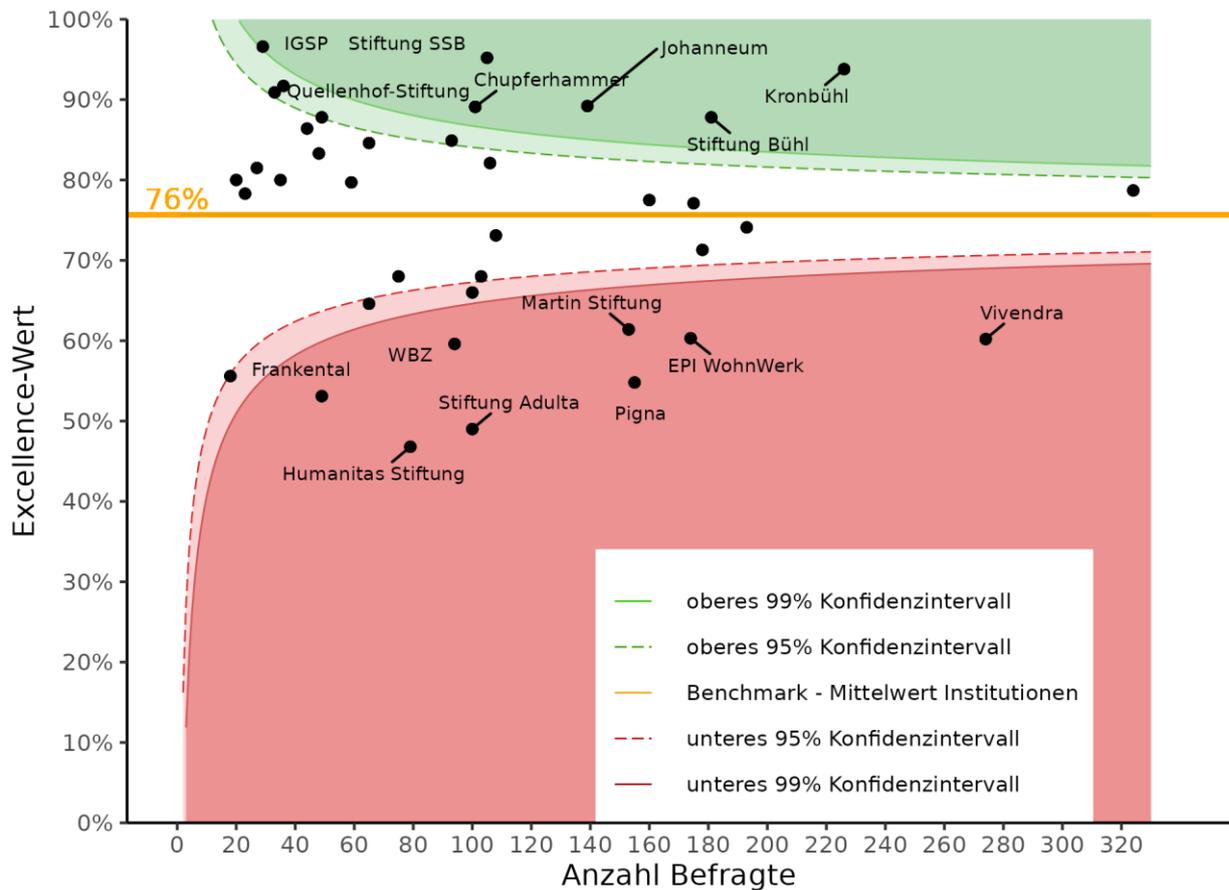
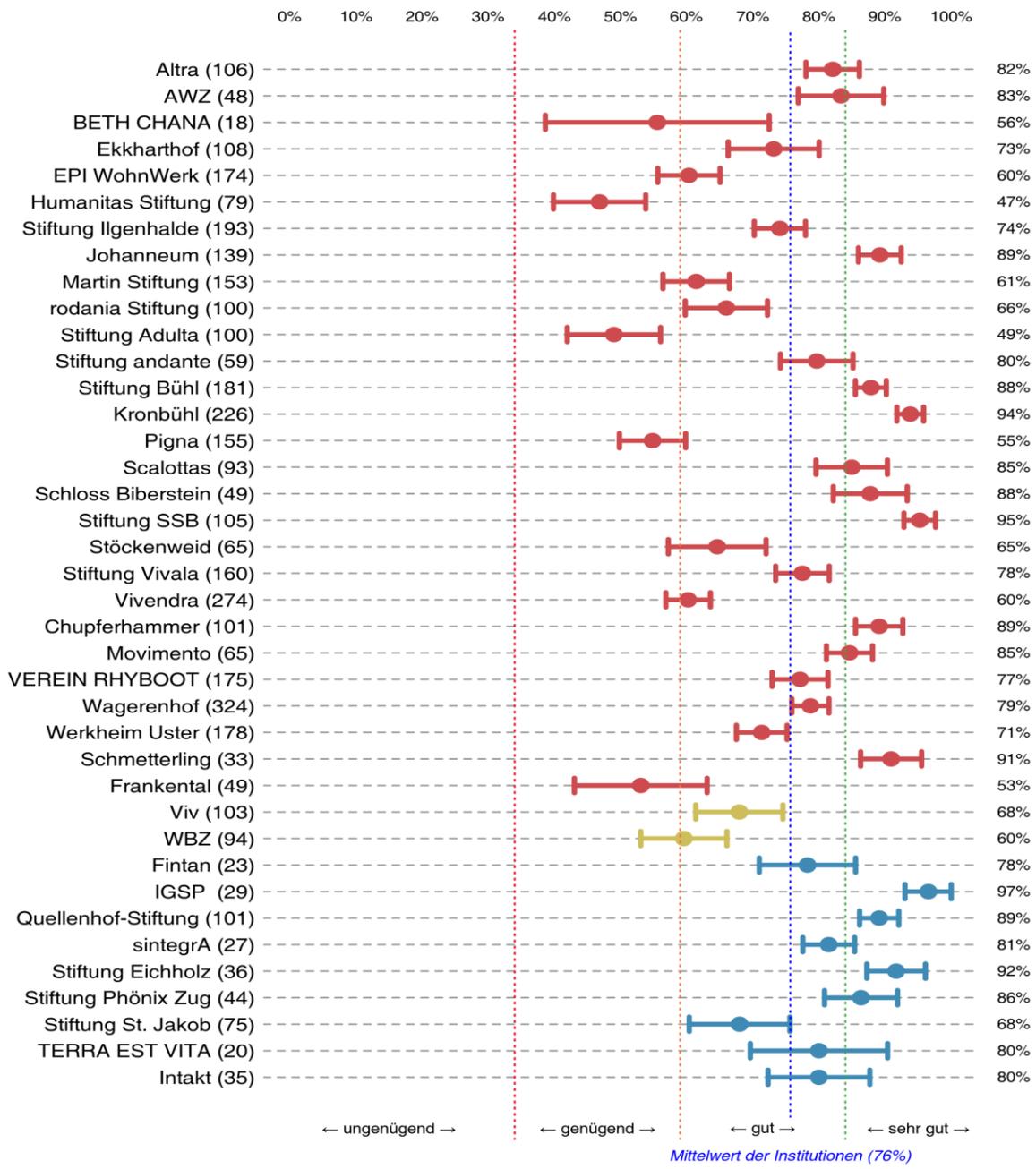


Abbildung 44 Zufriedenheit mit den internen Dienstleistungen – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- geistig/mehrfach beeinträchtigte Klienten/-innen
- psychisch beeinträchtigte Klienten/-innen
- körperlich beeinträchtigte Klienten/-innen

5.2.13 Qualitätsmanagementsystem

Die Mitarbeitenden der teilnehmenden Institutionen nehmen das Qualitätsmanagementsystem in ihren Betrieben sehr unterschiedlich wahr. Die Excellence-Werte reichen von sehr guten 94 Prozent bis zu ungenügenden 27 Prozent (Abbildung 46). Der Durchschnitt der Institutionen liegt bei 65 Prozent.

Abbildung 45 Qualitätsmanagementsystem – Trichter-Grafik mit Excellence-Werten

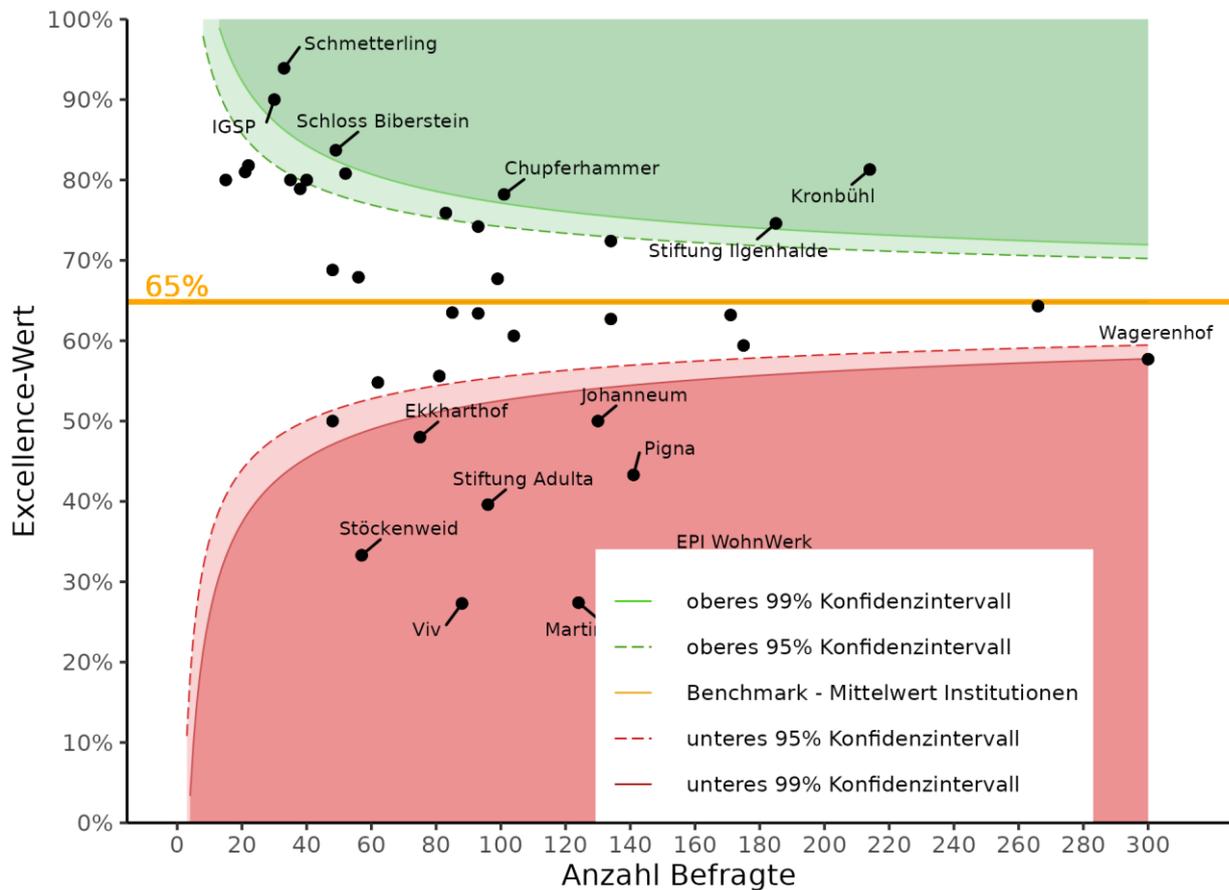
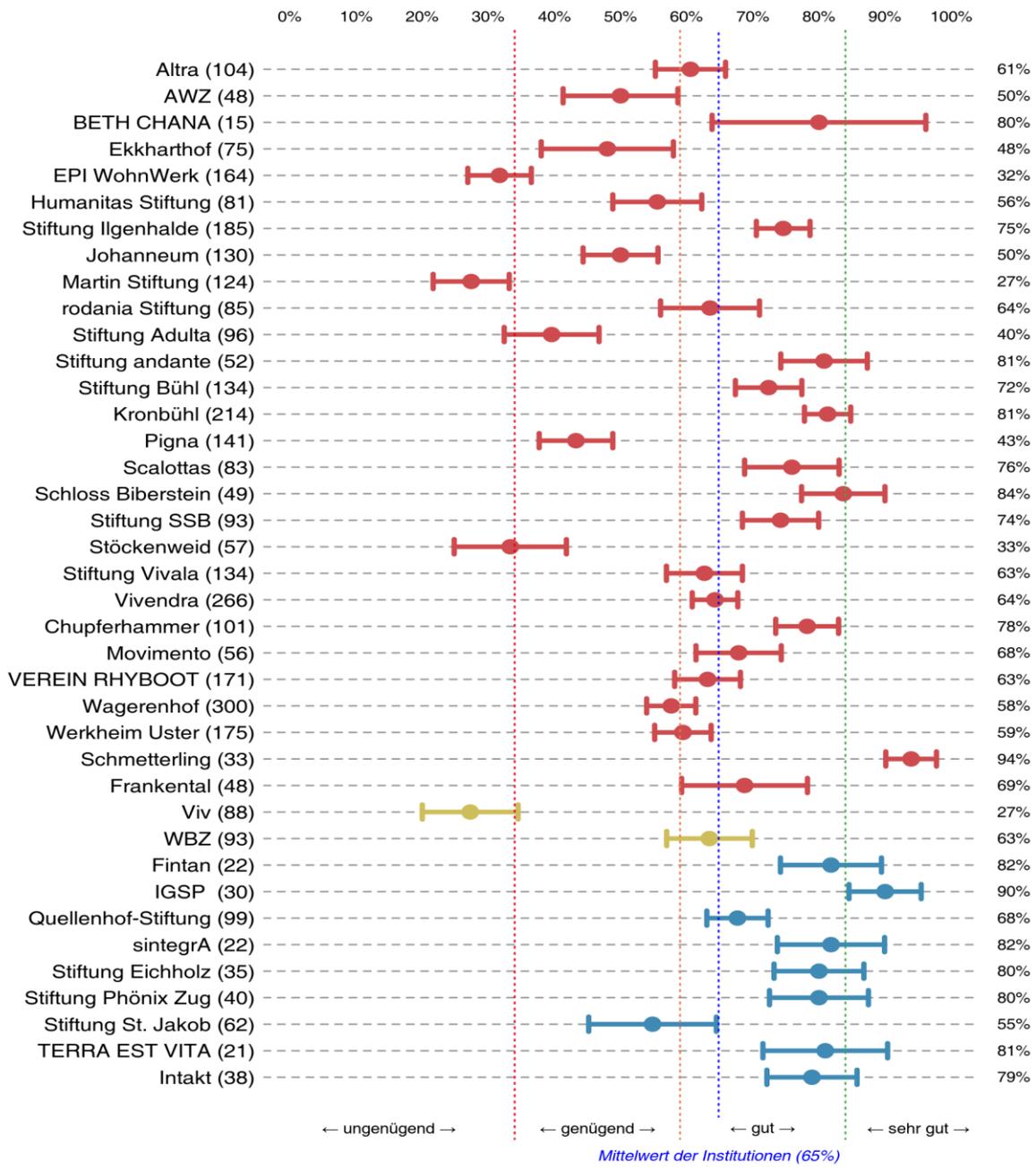


Abbildung 46 Zufriedenheit mit dem Qualitätsmanagementsystem – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

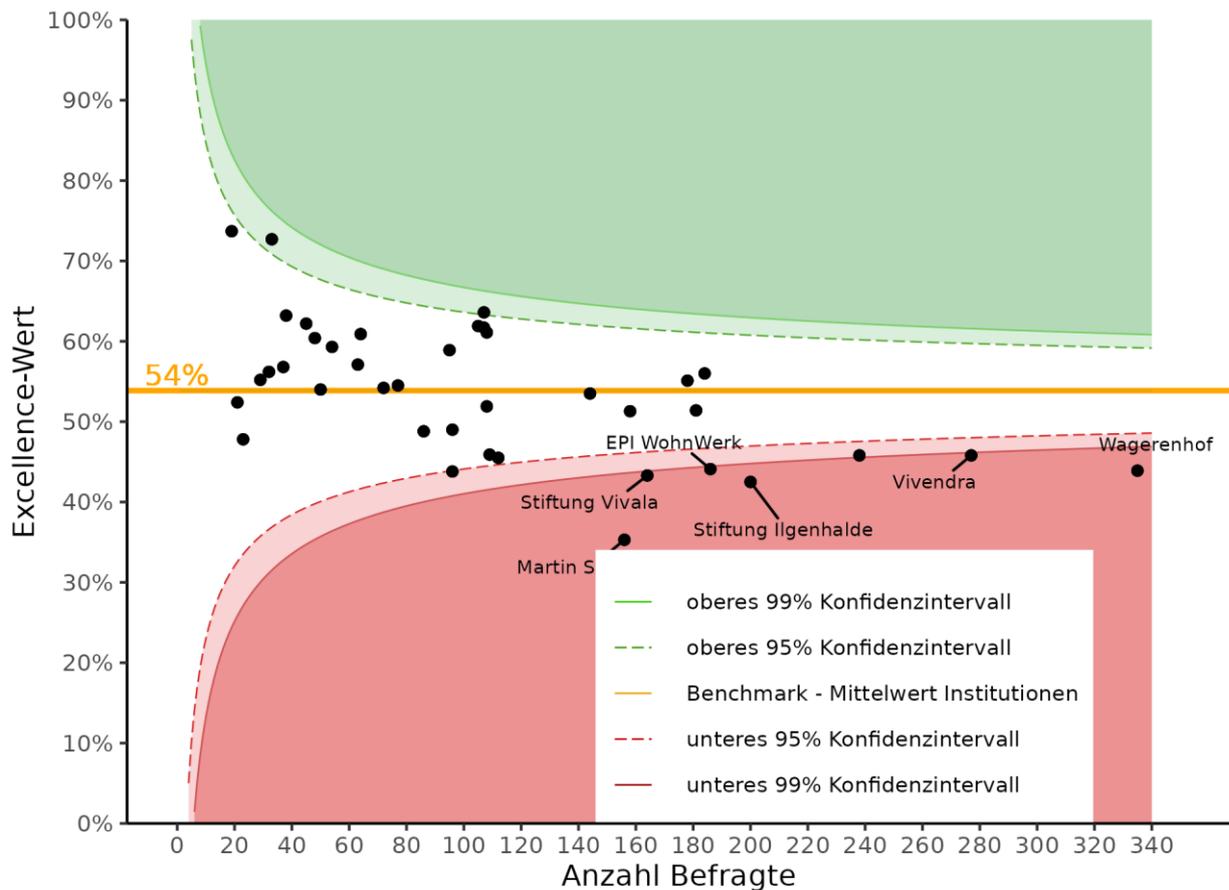
- geistig/mehrfach beeinträchtigte Klienten/-innen
- psychisch beeinträchtigte Klienten/-innen
- körperlich beeinträchtigte Klienten/-innen

5.2.14 Gesundheitszustand

Wie in Abbildung 9 bereits aufgezeigt wurde, sind die Befragten mit ihrem eigenen Gesundheitszustand nicht zufrieden. Dieser wird jedoch auch nicht als sehr wichtig für die Arbeitszufriedenheit eingeschätzt.

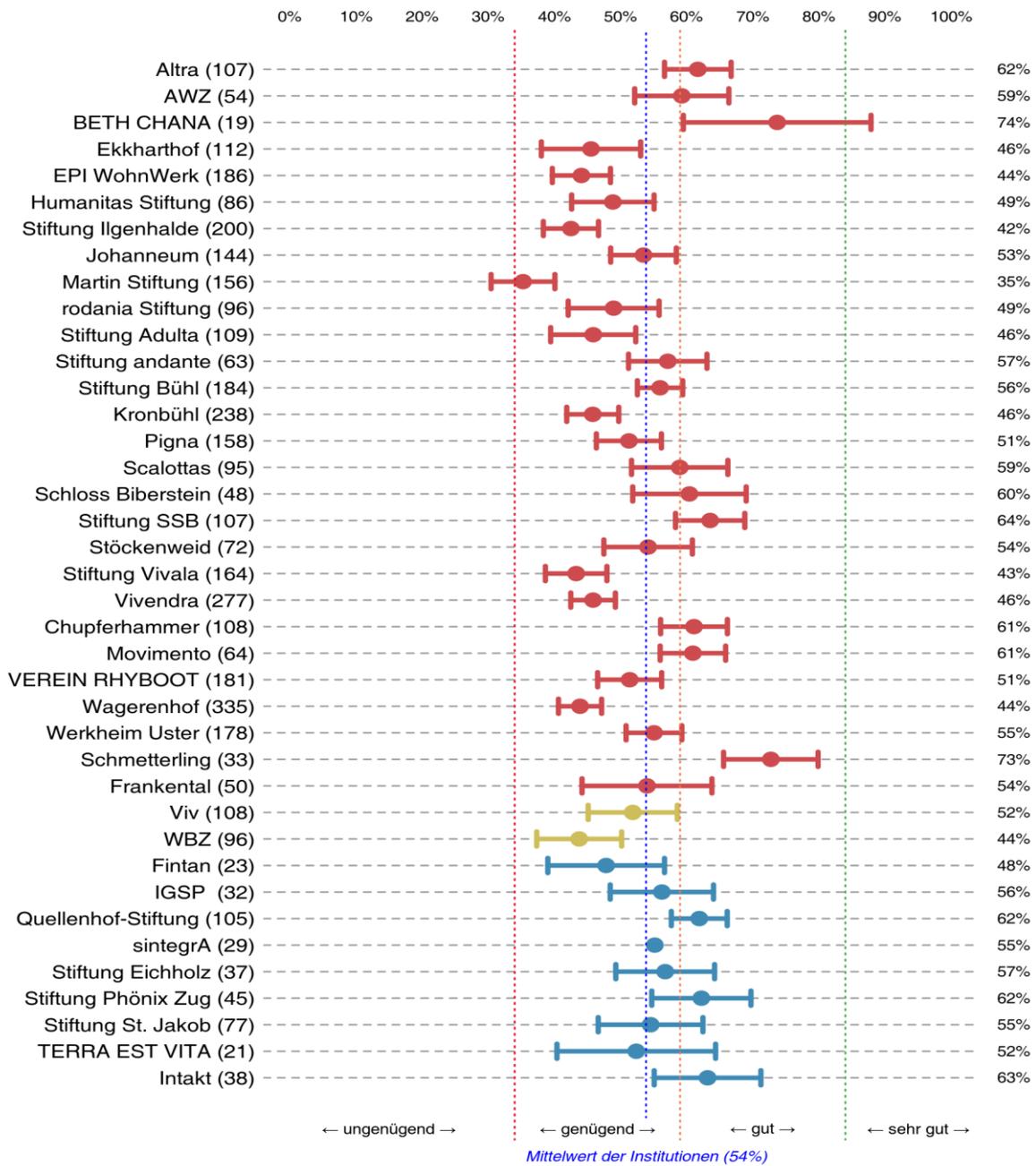
In der Personalbefragung 2025 wurden die Mitarbeitenden gefragt, wie häufig sie alles in allem unter gesundheitlichen Beschwerden leiden, die im Zusammenhang mit ihrer Arbeit auftreten. Die Antworten «selten» und «nie» wurden zum Excellence-Wert zusammengefasst. Abbildung 47 zeigt auf, dass sich in den meisten Institutionen nur rund die Hälfte der Mitarbeitenden gesund fühlt und in einigen Institutionen sogar weniger als die Hälfte.

Abbildung 47 Gesundheitszustand – Trichter-Grafik mit Excellence-Werten



Wie aus Abbildung 48 hervorgeht, nehmen die Mitarbeitenden die eigene Gesundheit und die Häufigkeit von gesundheitlichen Beschwerden unterschiedlich wahr. Die Excellence-Werte liegen im genügenden bis guten Bereich. Wenn der Excellence-Wert bei dieser Frage bei 30 Prozent liegt, bedeutet das, dass 30 Prozent der Mitarbeitenden selten bis nie gesundheitliche Probleme haben, die im Zusammenhang mit der Arbeit auftreten. Der gemessene Mittelwert aller Institutionen liegt bei 54 Prozent (genügende Beurteilung).

Abbildung 48 Gesundheitszustand – Excellence-Werte



- geistig/mehrfach beeinträchtigte Klienten/-innen
- psychisch beeinträchtigte Klienten/-innen
- körperlich beeinträchtigte Klienten/-innen

5.3 Check-up-Fragen

5.3.1 Kenntnis Ziele und Anforderungen

Wie aus den beiden nachfolgenden Abbildungen ersichtlich wird, kennen fast alle Befragten die Ziele und Anforderungen ihrer Arbeit genau. Der Mittelwert der Institutionen liegt hier bei 89 Prozent.

Abbildung 49 Kenntnis Ziele und Anforderungen – Trichter-Grafik mit Excellence-Werten

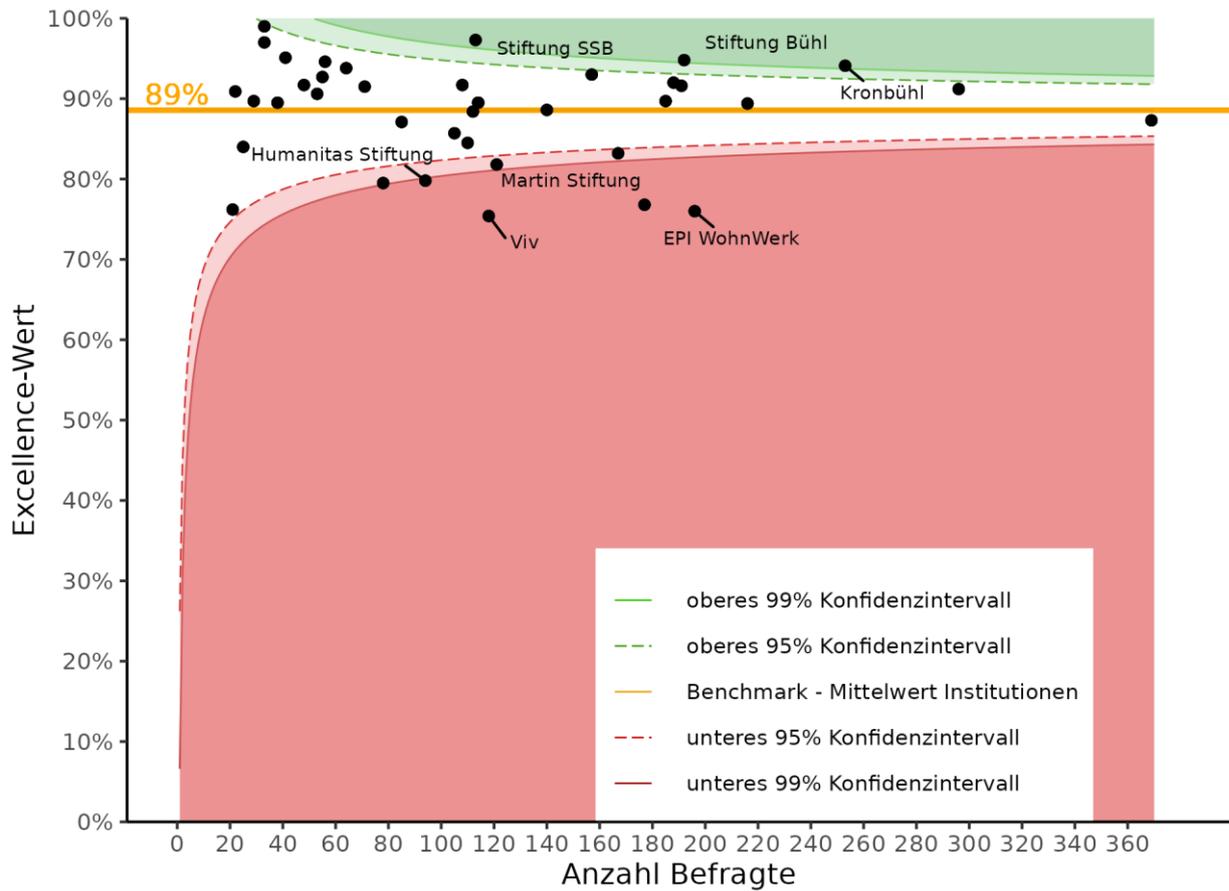
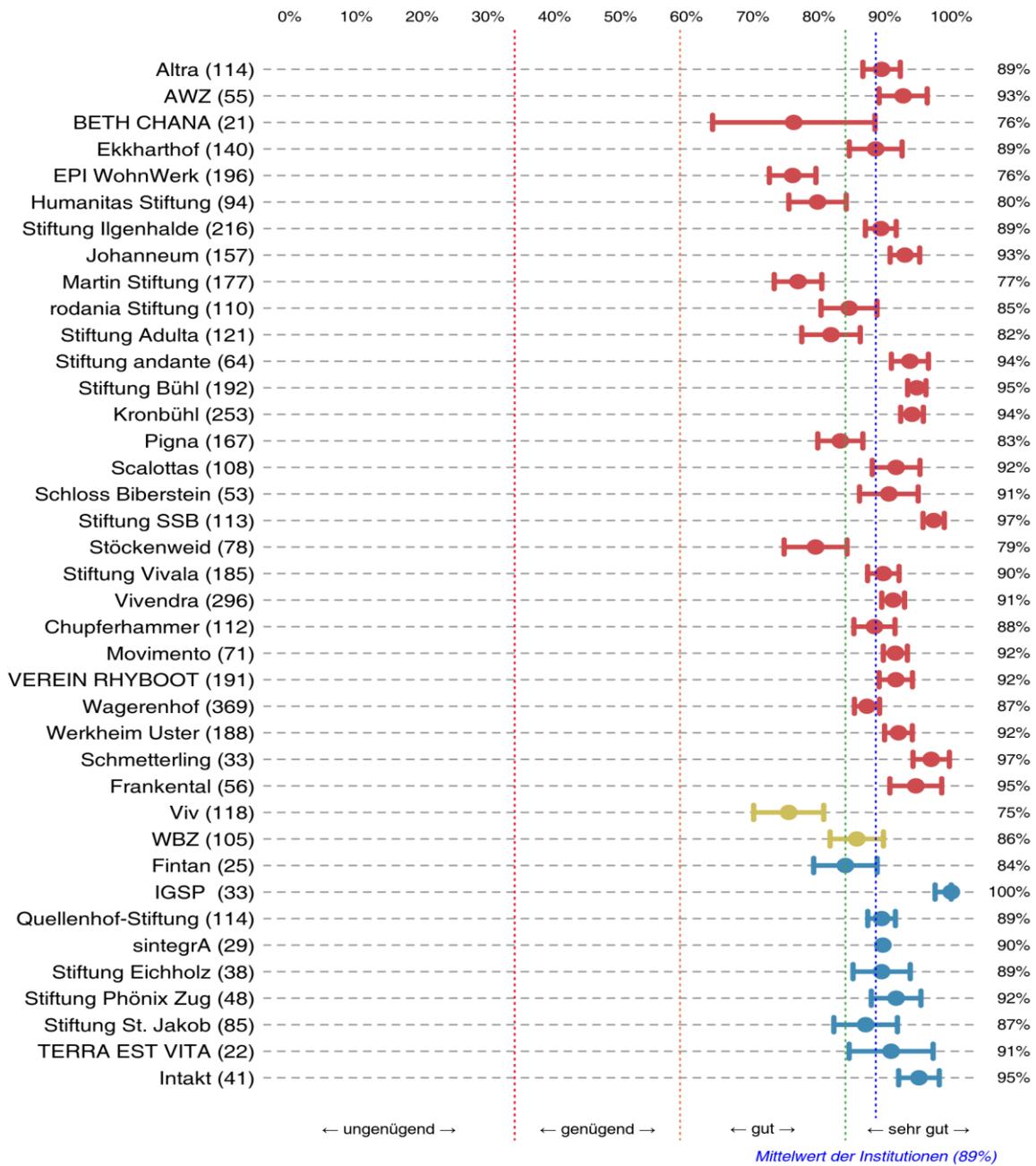


Abbildung 50 Kenntnis Ziele und Anforderungen – Excellence-Werte



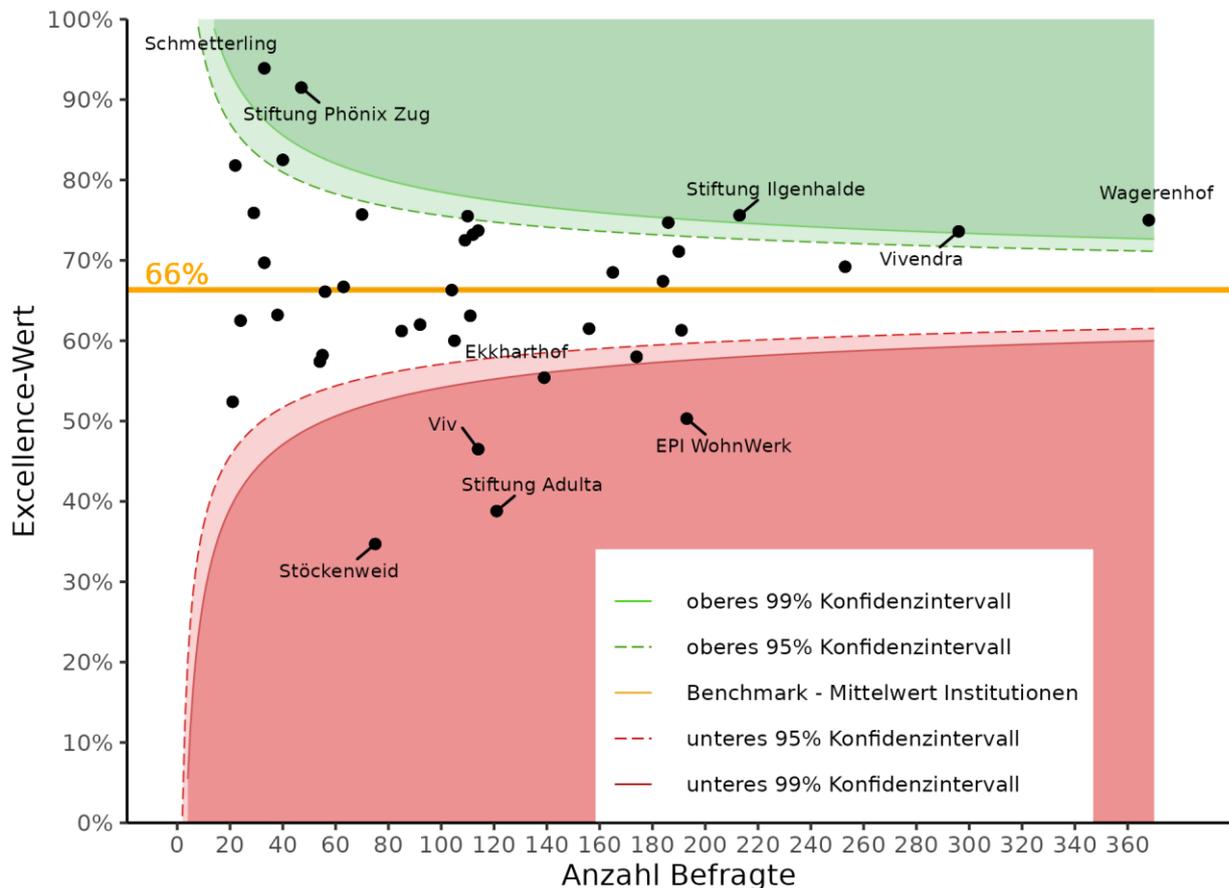
Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- geistig/mehrfach beeinträchtigte Klienten/-innen
- psychisch beeinträchtigte Klienten/-innen
- körperlich beeinträchtigte Klienten/-innen

5.3.2 Regelmässige Besprechung der Arbeit

Ein regelmässiges Feedback auf die eigene Arbeit ist zwar für die Befragten Mitarbeitenden von unterdurchschnittlicher Bedeutung für die Arbeitszufriedenheit, aber die Befragten sind mit diesem Punkt auch relativ unzufrieden (Abbildung 10). Wie Abbildung 51 zeigt, fallen die Bewertungen auch in diesem Punkt sehr unterschiedlich aus.

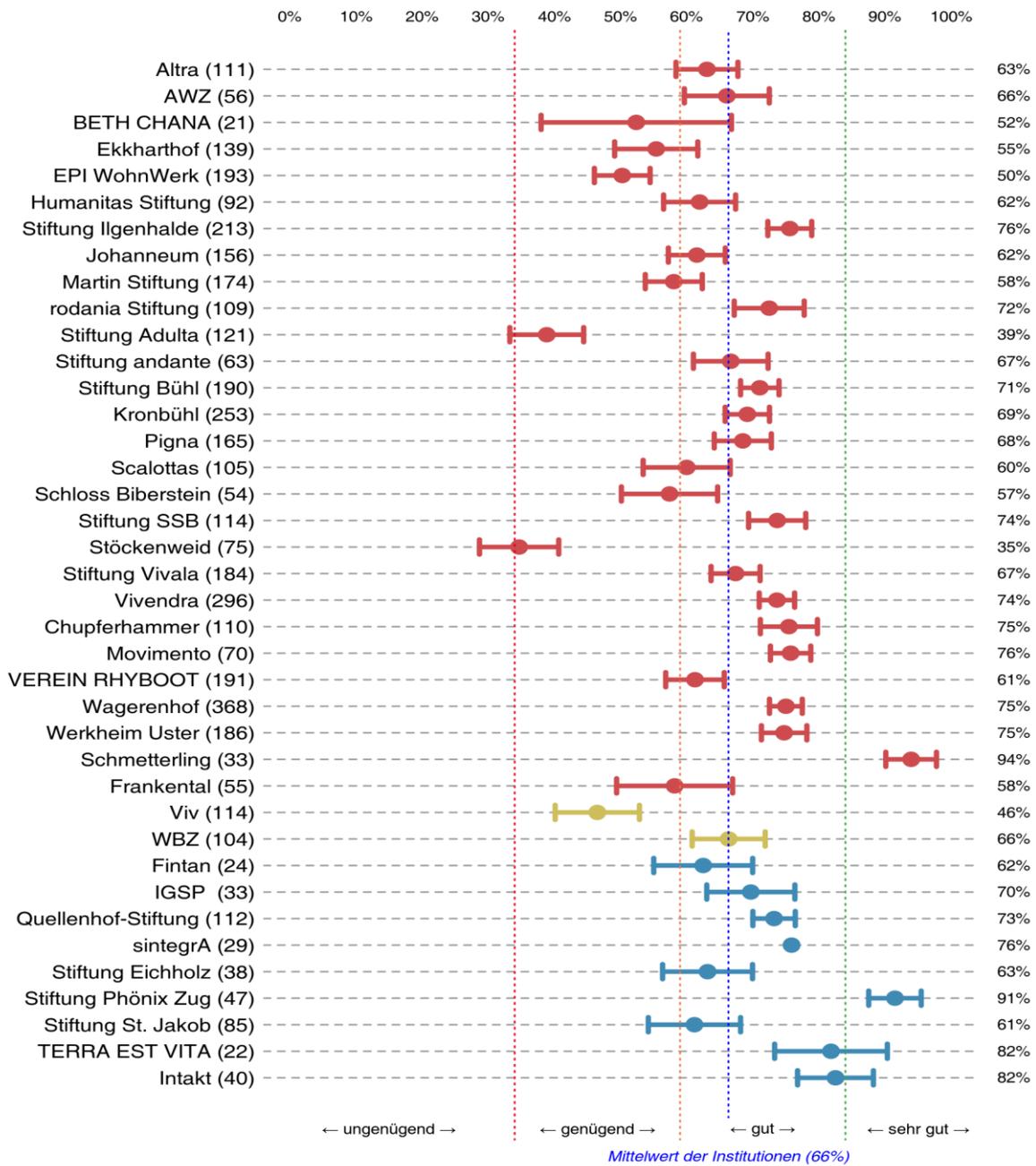
Abbildung 51 Regelmässige Besprechung der Arbeit – Trichter-Grafik mit Excellence-Werten



Mit der Regelmässigkeit, mit welcher die Arbeit besprochen wird, sind die Mitarbeitenden der 39 Institutionen zufrieden (Mittelwert beträgt 66%) (Abbildung 52). Die Excellence-Werte liegen zwischen knapp genügenden 35 Prozent und sehr guten 94 Prozent.

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

Abbildung 52 Regelmässige Besprechung der Arbeit – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- geistig/mehrfach beeinträchtigte Klienten/-innen
- psychisch beeinträchtigte Klienten/-innen
- körperlich beeinträchtigte Klienten/-innen

5.3.3 Optimaler Einsatz der Fähigkeiten

Abbildung 53 zeigt, dass die Befragten grossmehrheitlich der Ansicht sind, ihre Fähigkeiten gut an der eigenen Arbeitsstelle einsetzen zu können. Der Mittelwert der Bewertungen liegt bei guten 77 Prozent.

Abbildung 53 Optimaler Einsatz der Fähigkeiten – Trichter-Grafik mit Excellence-Werten

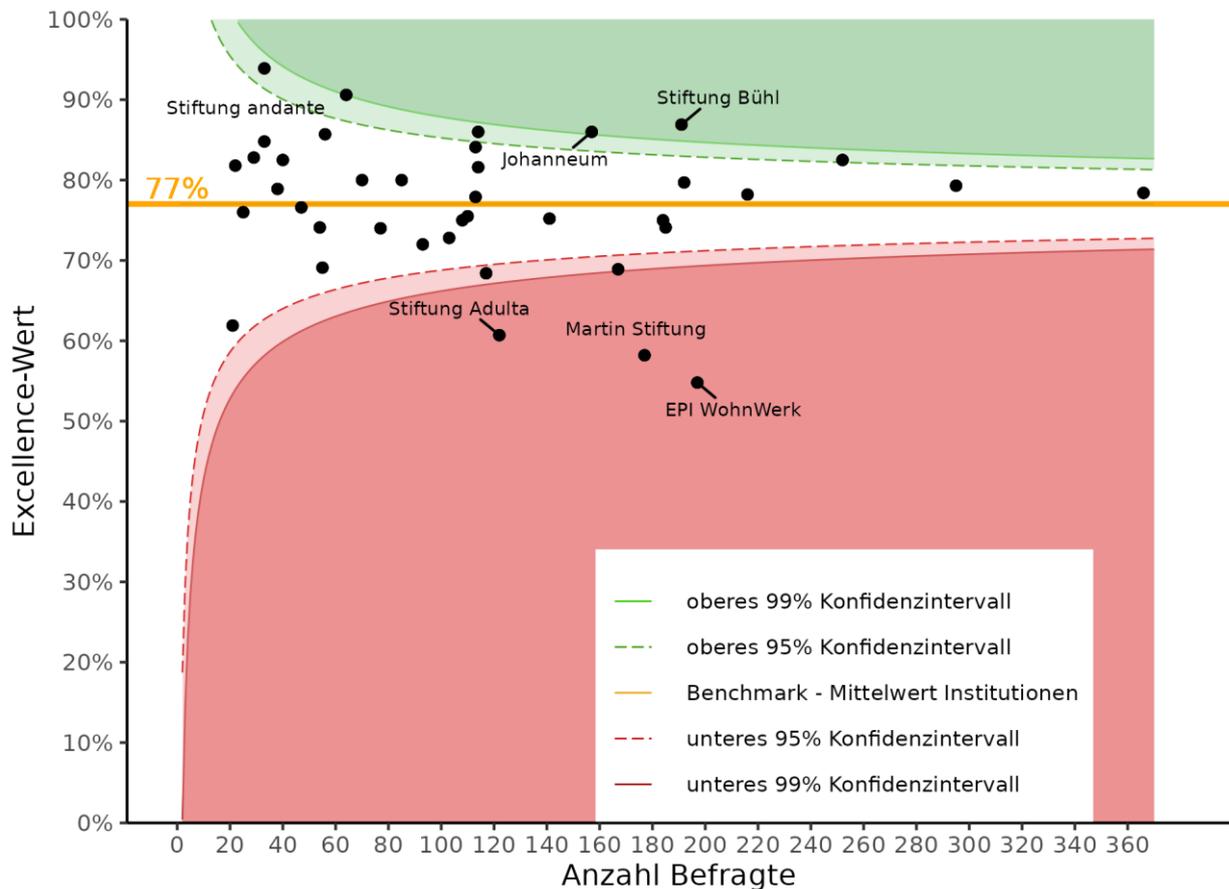
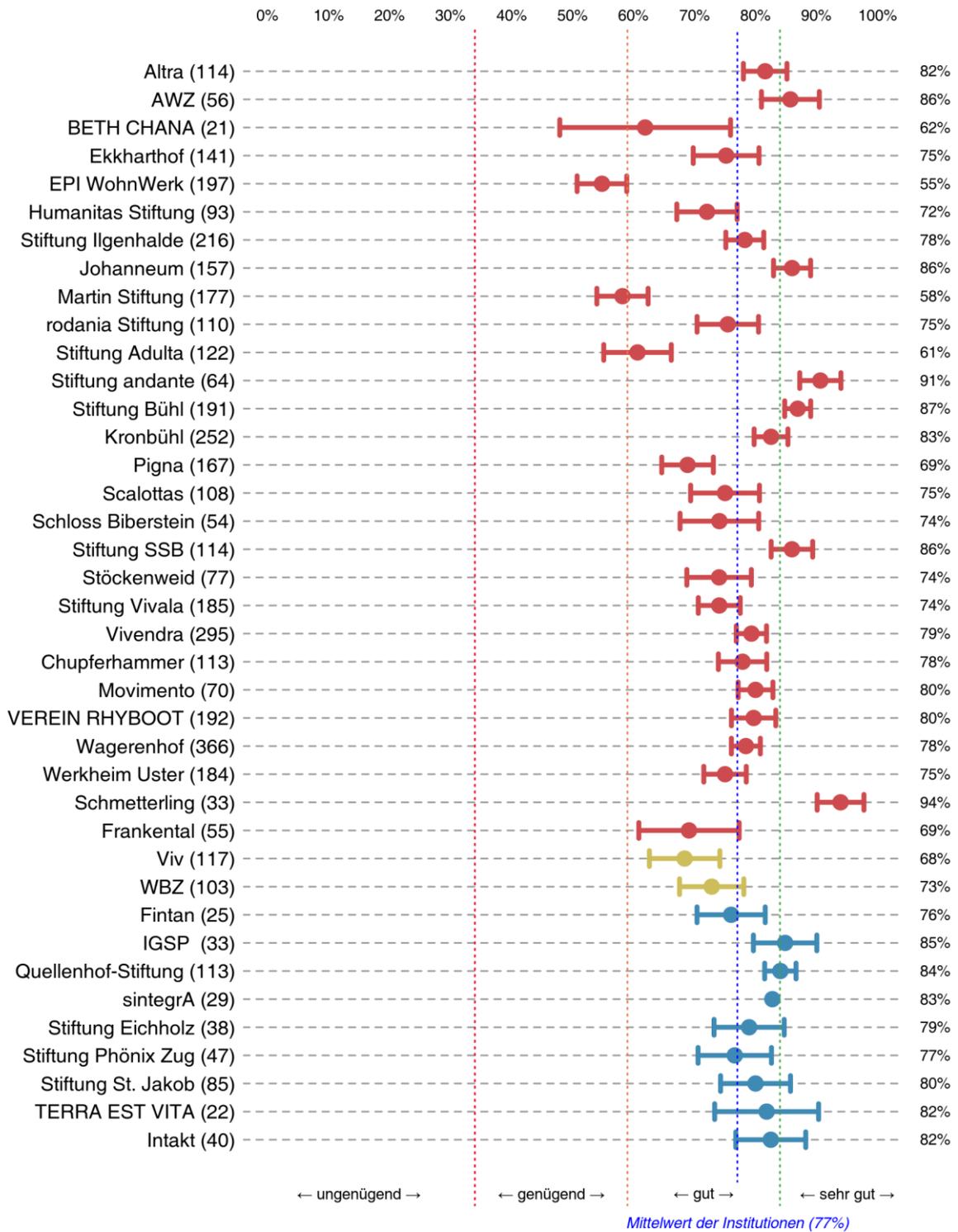


Abbildung 54 zeigt, wie die Mitarbeitenden der einzelnen Institutionen den Einsatz ihrer Fähigkeiten bei ihrer momentanen Stelle beurteilen. In den meisten Institutionen wird dieser Aspekt von den Belegschaften gut bewertet. Dies ist ein erfreuliches Resultat, da es für die Arbeitszufriedenheit der Befragten wichtig ist, dass sie ihren Fähigkeiten entsprechend eingesetzt werden und nicht systematisch unter- beziehungsweise überfordert sind.

Abbildung 54 Optimaler Einsatz der Fähigkeiten – Excellence-Werte



- geistig/mehrfach beeinträchtigte Klienten/-innen ● psychisch beeinträchtigte Klienten/-innen
- körperlich beeinträchtigte Klienten/-innen

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. Der Mittelwert beträgt 76 Prozent.

Abbildung 55 Aktiver Beitrag zur Verbesserung möglich – Trichter-Grafik mit Excellence-Werten

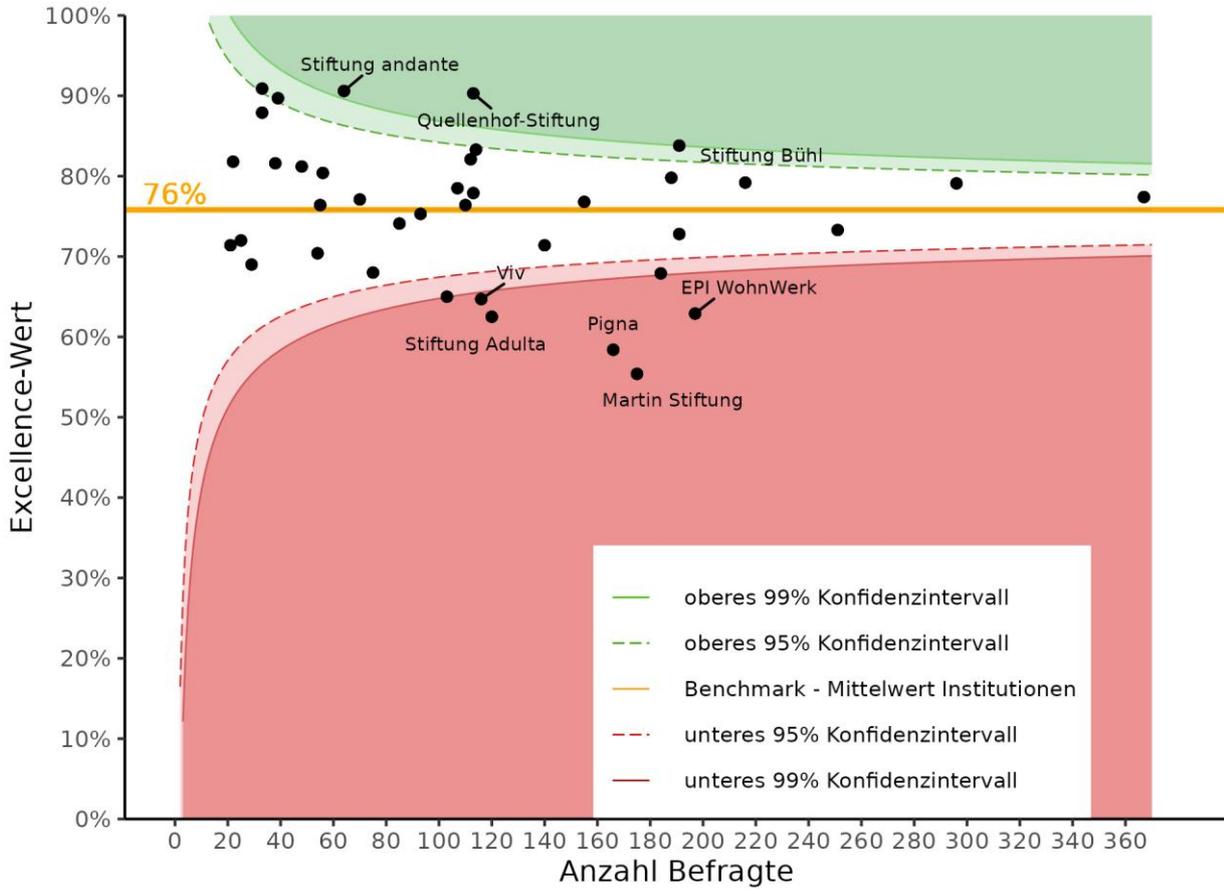
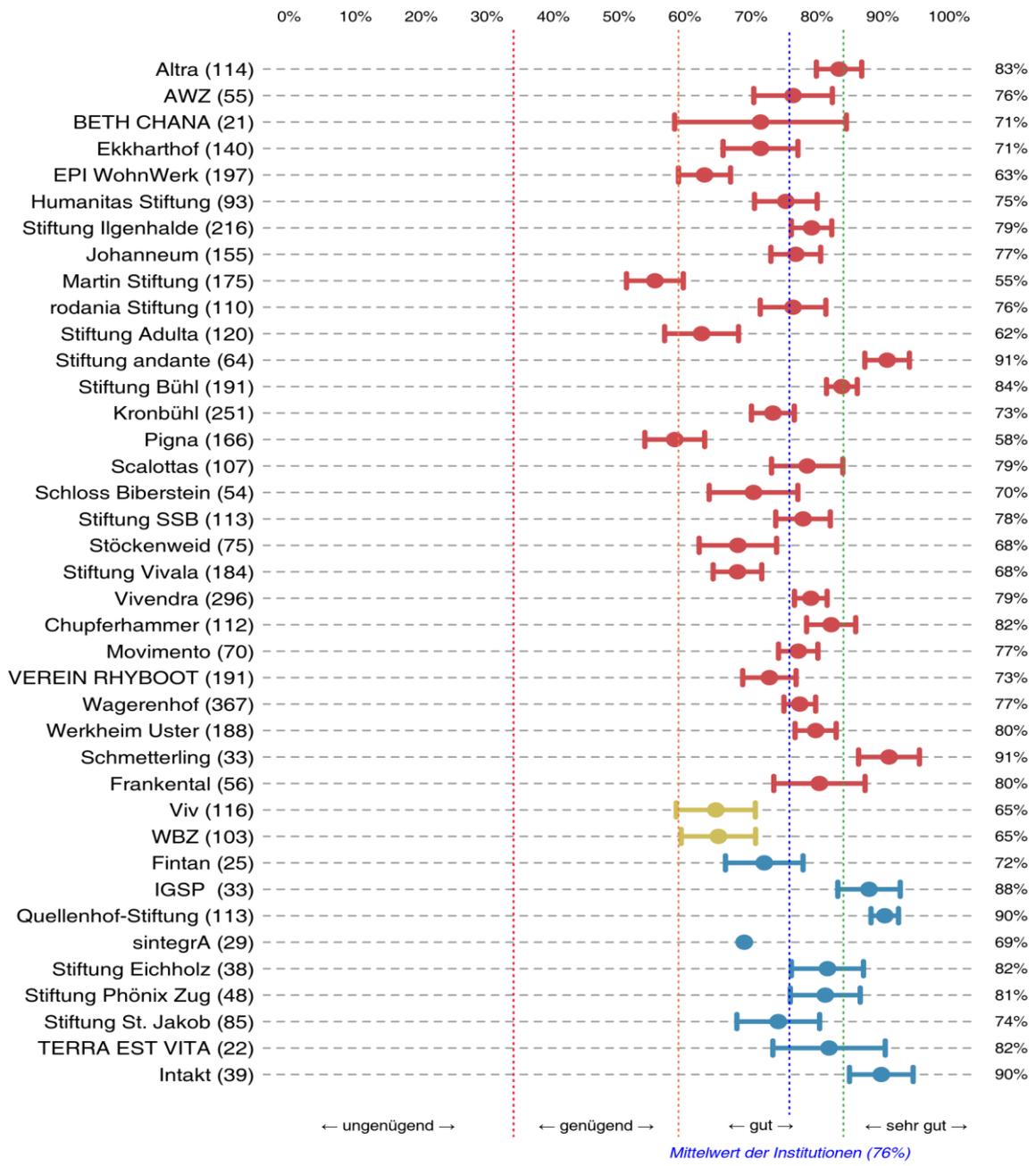


Abbildung 56 Aktiver Beitrag zur Verbesserung – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- geistig/mehrfach beeinträchtigte Klienten/-innen
- psychisch beeinträchtigte Klienten/-innen
- körperlich beeinträchtigte Klienten/-innen

5.3.5 Anerkennung guter Leistungen

Mit der Anerkennung guter Leistungen im Arbeitsbereich sind die Mitarbeitenden in vielen Institutionen nicht zufrieden. Der Durchschnitt der Excellence-Werte der Institutionen liegt bei 57 Prozent (vergleiche Abbildung 57 und Abbildung 58). Dies entspricht lediglich einer genügenden Bewertung. Die Excellence-Werte variieren jedoch auch in diesem Punkt sehr stark.

Abbildung 57 Anerkennung guter Leistungen – Trichter-Grafik mit Excellence-Werten

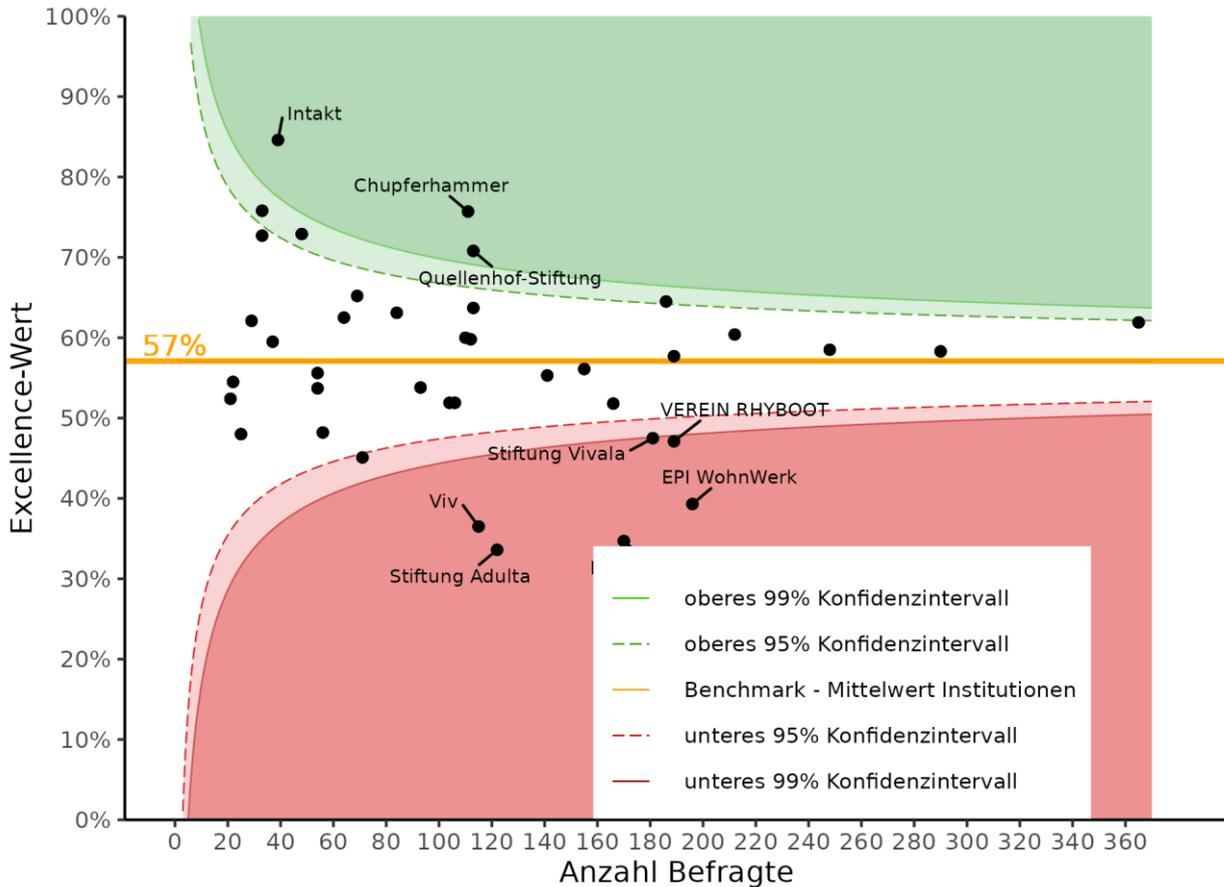
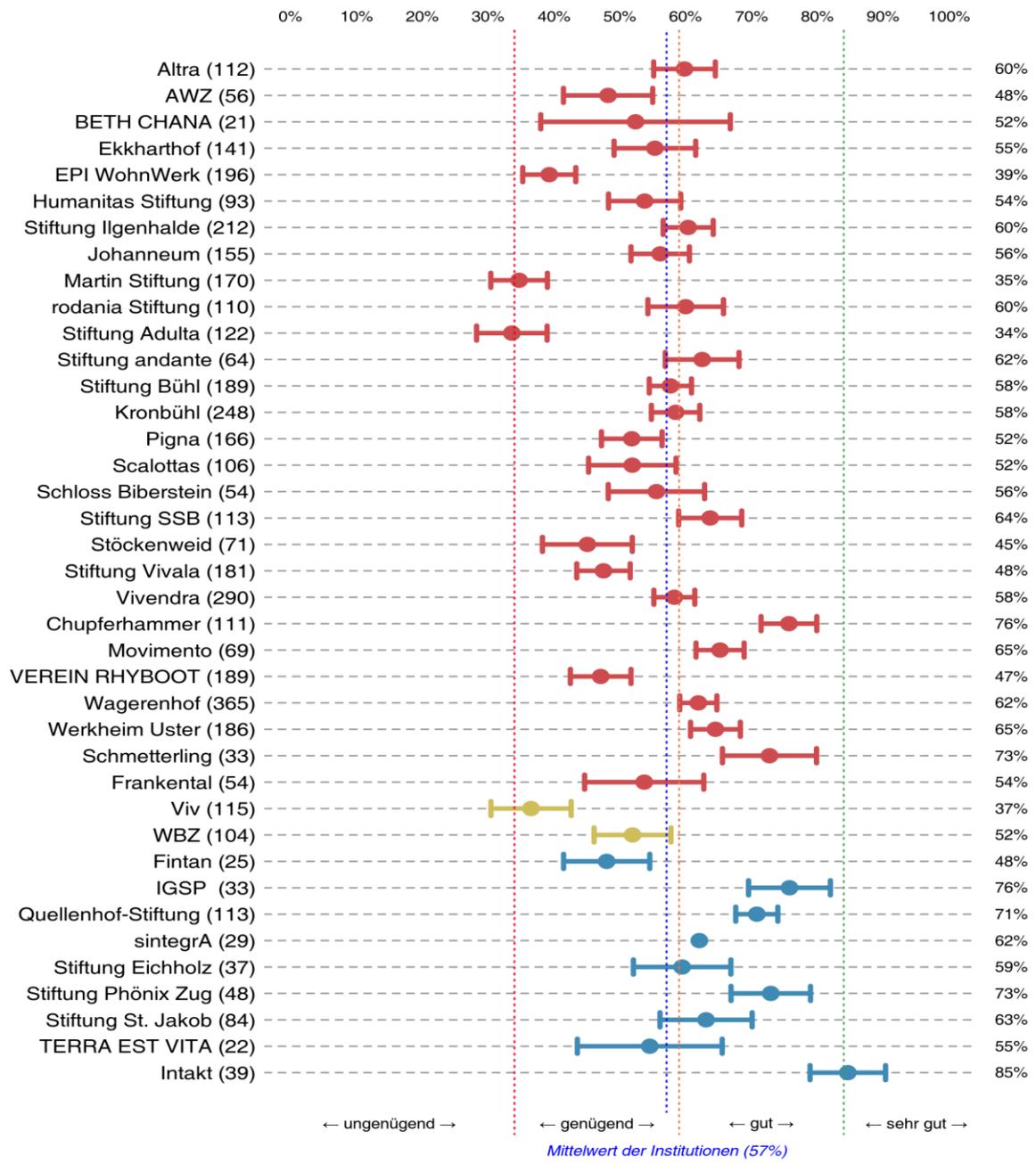


Abbildung 58 Anerkennung guter Leistungen – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- geistig/mehrfach beeinträchtigte Klienten/-innen
- psychisch beeinträchtigte Klienten/-innen
- körperlich beeinträchtigte Klienten/-innen

5.3.6 Gute Zusammenarbeit im Arbeitsbereich

Mit der Zusammenarbeit im Arbeitsbereich sind die Mitarbeitenden grösstenteils zufrieden (siehe Abbildung 59 und Abbildung 60). Nur wenige Institutionen weichen diesbezüglich signifikant vom Mittelwert von 72 Prozent ab.

Abbildung 59 Gute Zusammenarbeit im Arbeitsbereich – Trichter-Grafik mit Excellence-Werten

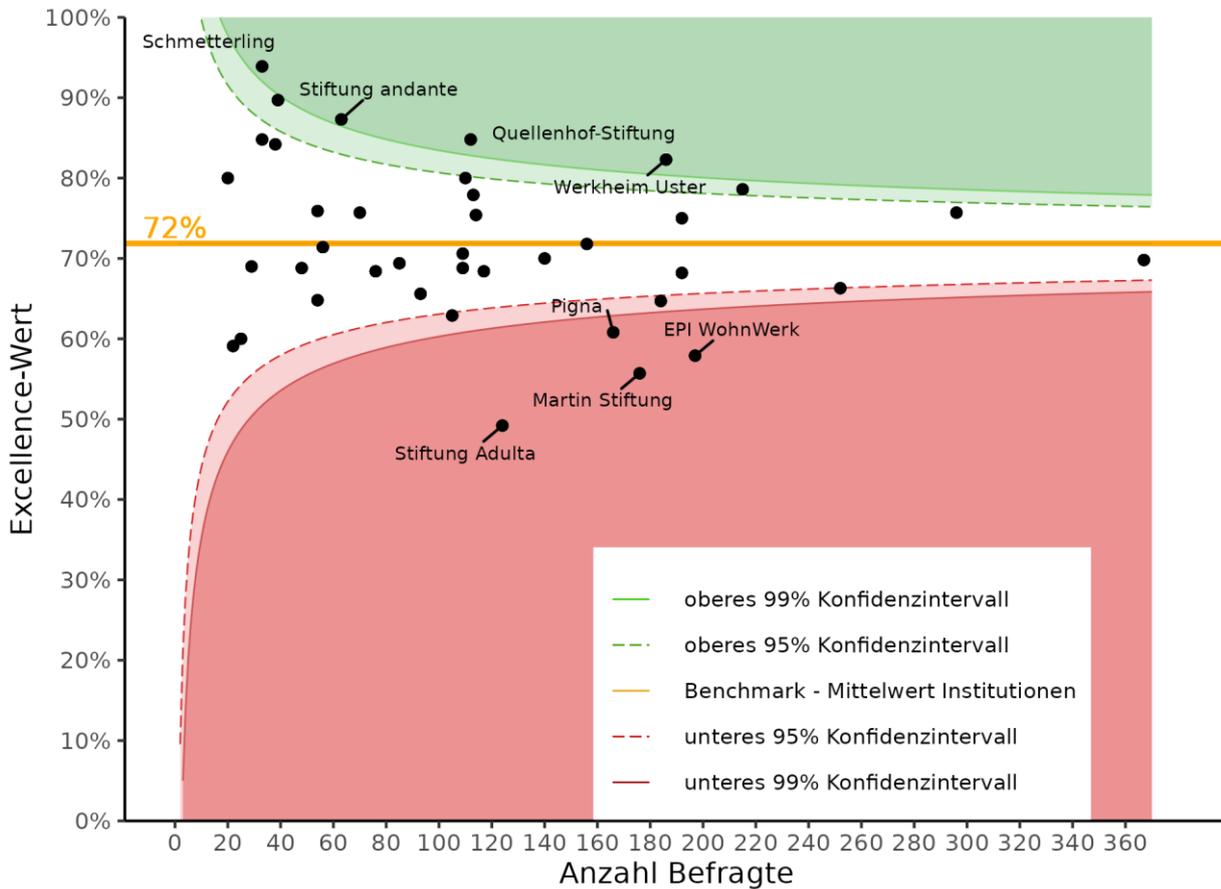
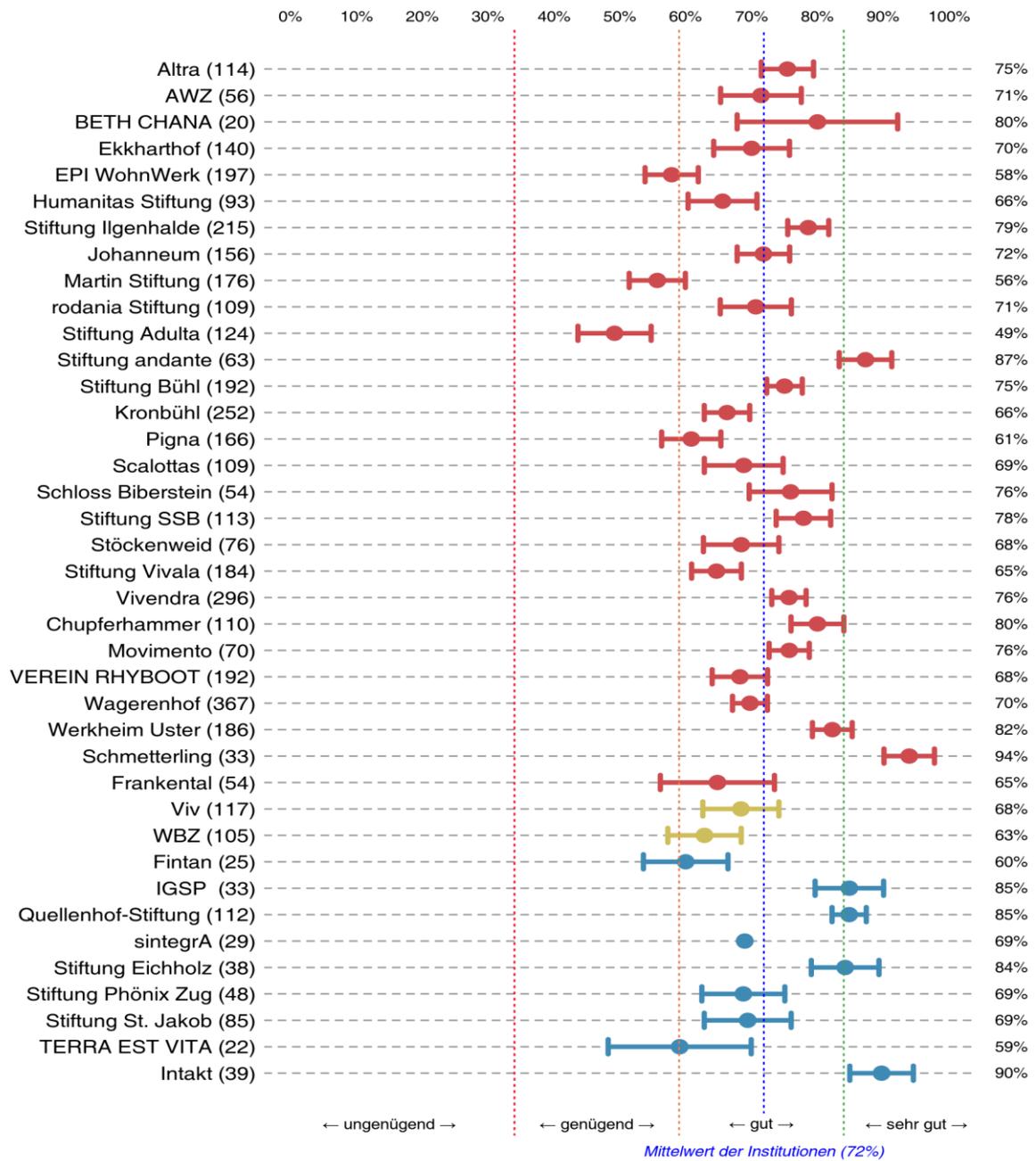


Abbildung 60 Gute Zusammenarbeit im Arbeitsbereich – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- geistig/mehrfach beeinträchtigte Klienten/-innen
- psychisch beeinträchtigte Klienten/-innen
- körperlich beeinträchtigte Klienten/-innen

5.3.7 Unterstützung einholen, wenn nötig

In der Frage, ob sich Mitarbeitende Unterstützung einholen können, wenn diese nötig ist, fallen die Beurteilungen vergleichsweise homogen aus. Vier Institutionen werden überdurchschnittlich und vier Institutionen unterdurchschnittlich bewertet.

Abbildung 61 Unterstützung einholen, wenn nötig – Trichter-Grafik mit Excellence-Werten

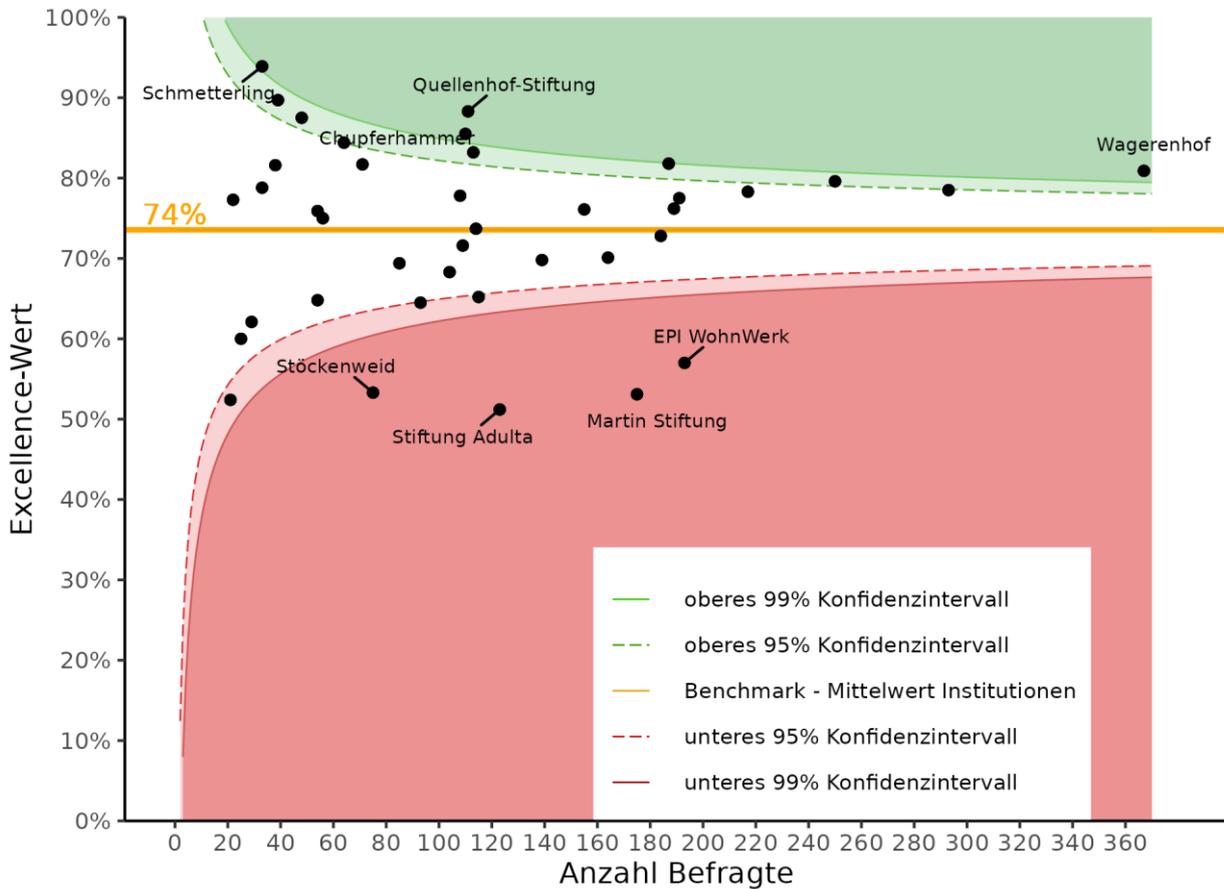
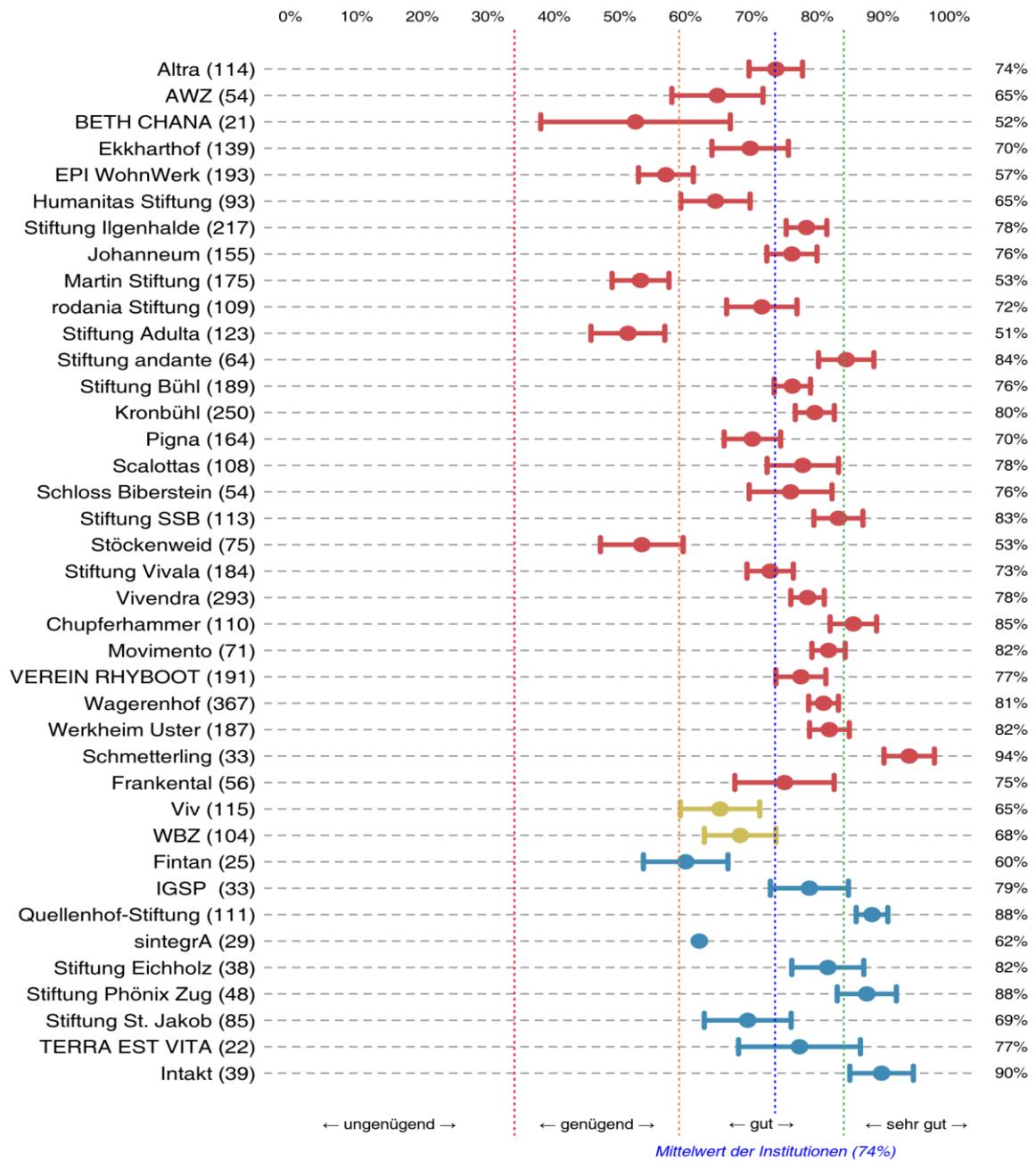


Abbildung 62 Unterstützung einholen, wenn nötig – Excellence-Werte



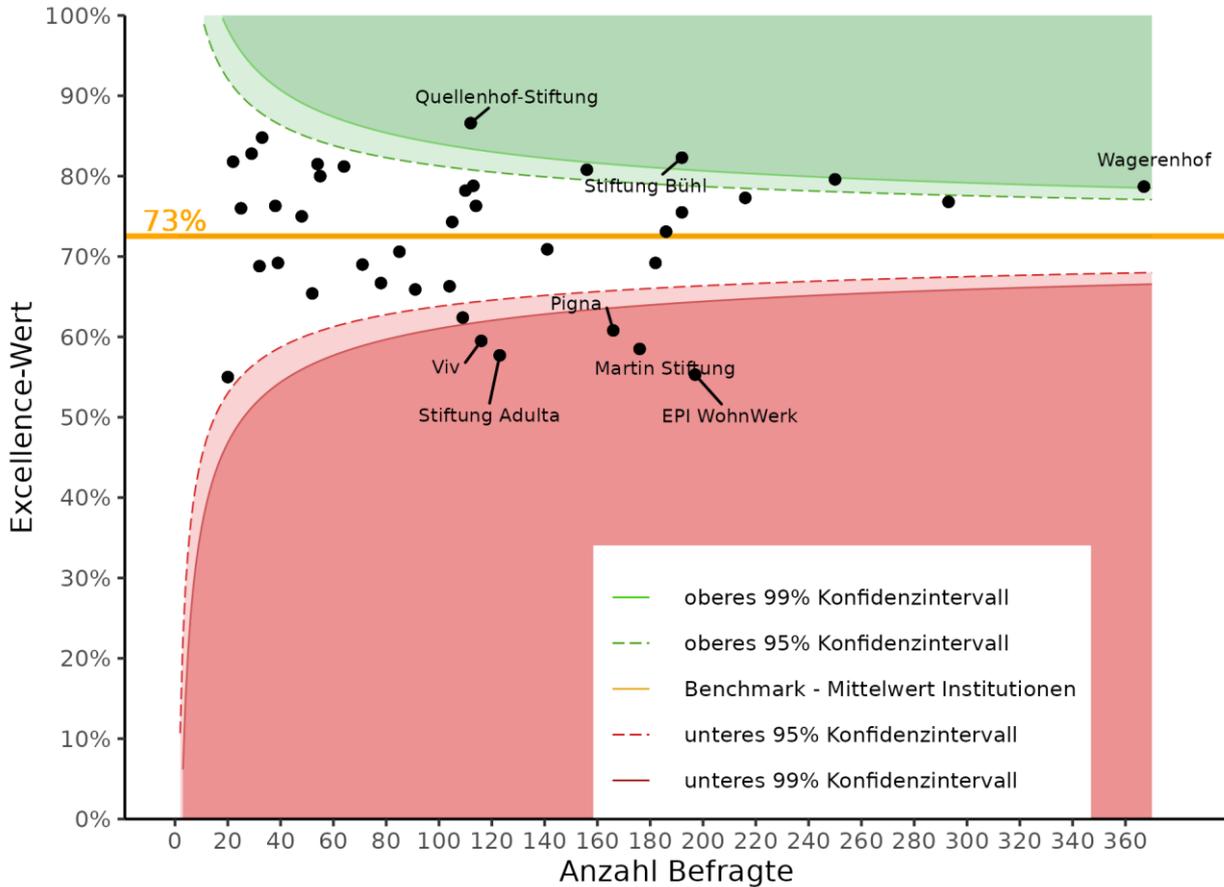
Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- geistig/mehrfach beeinträchtigte Klienten/-innen
- psychisch beeinträchtigte Klienten/-innen
- körperlich beeinträchtigte Klienten/-innen

5.3.8 Positive Herausforderung

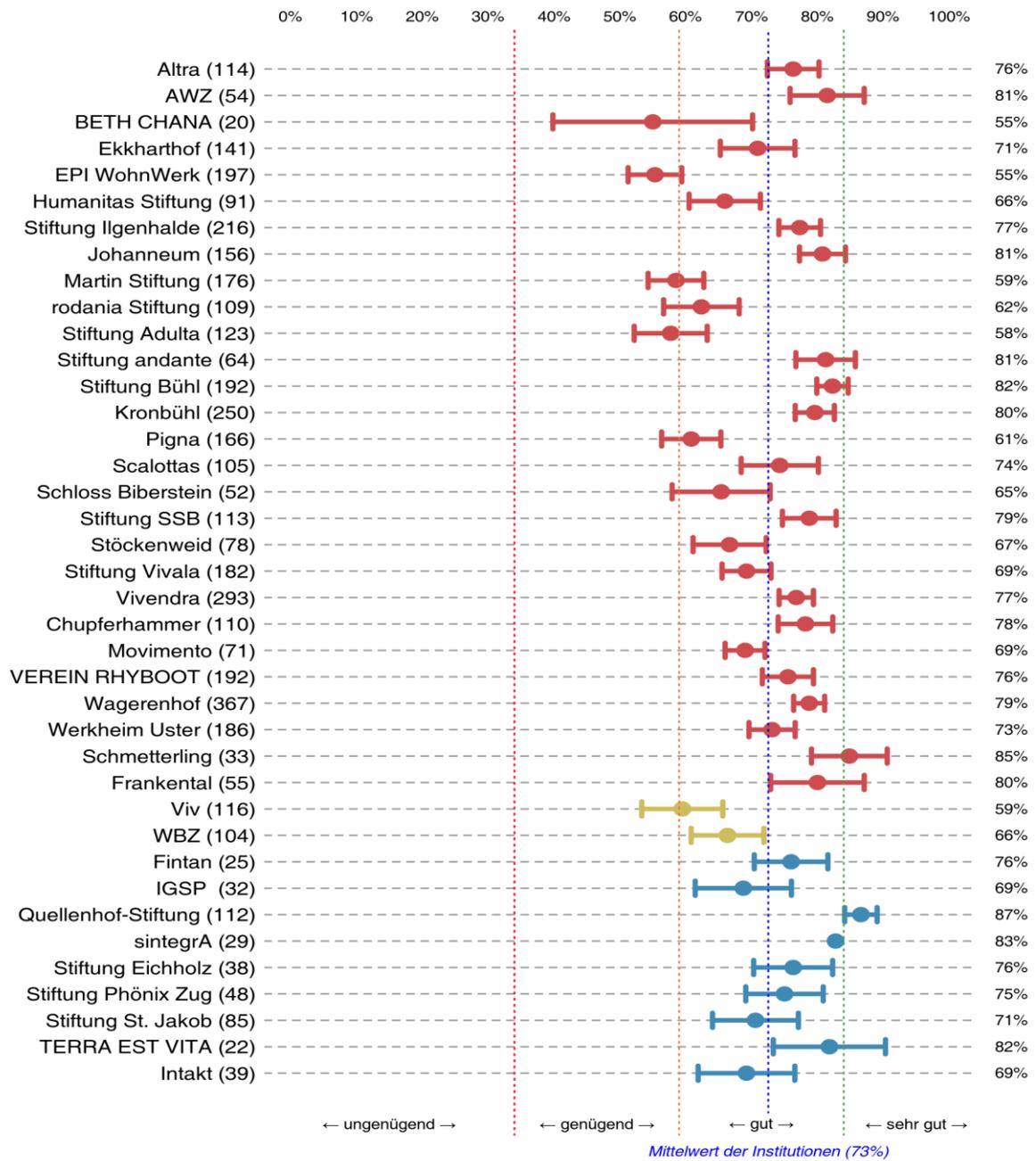
Der Mittelwert in Bezug auf diesen Aspekt liegt bei 73 Prozent. 73 Prozent der Befragten sind also der Meinung, dass die eigene Arbeitsstelle positive Herausforderungen bietet.

Abbildung 63 Positive Herausforderungen – Trichter-Grafik mit Excellence-Werten



Wie aus Abbildung 64 hervorgeht, bewertet der Grossteil der Mitarbeitenden der befragten Institutionen die Frage, ob der Aufgabenbereich ihnen positive Herausforderungen bietet, gut. Zwei Institutionen werden sehr gut beurteilt.

Abbildung 64 Aufgabenbereich bietet positive Herausforderungen – Excellence-Werte



- geistig/mehrfach beeinträchtigte Klienten/-innen
- psychisch beeinträchtigte Klienten/-innen
- körperlich beeinträchtigte Klienten/-innen

5.3.9 Sinnvolle Arbeit

Die Sinnhaftigkeit der Arbeit wird sehr hoch eingeschätzt. Die Werte streuen kaum um den Excellence-Mittelwert von 91 Prozent (Abbildung 65).

Abbildung 65 Sinnvolle Arbeit – Trichter-Grafik mit Excellence-Werten

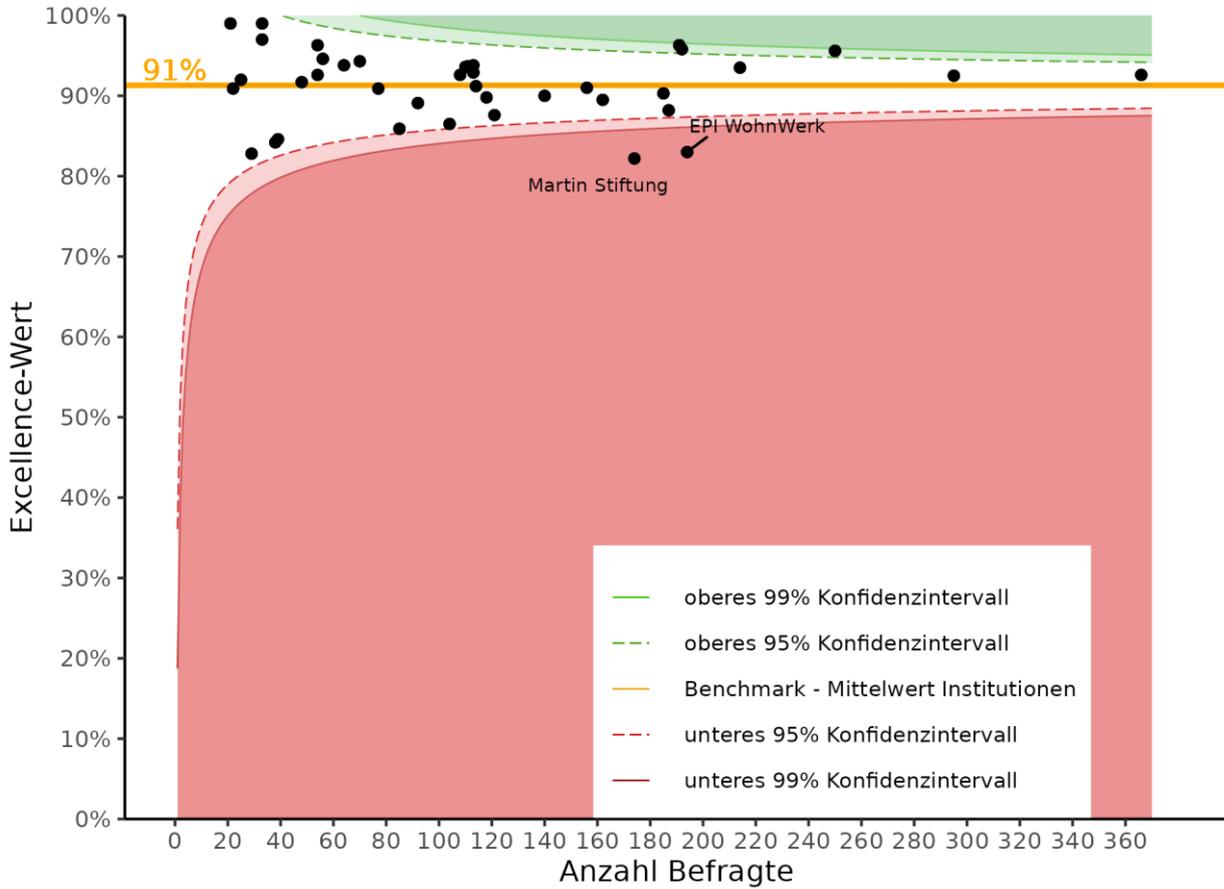
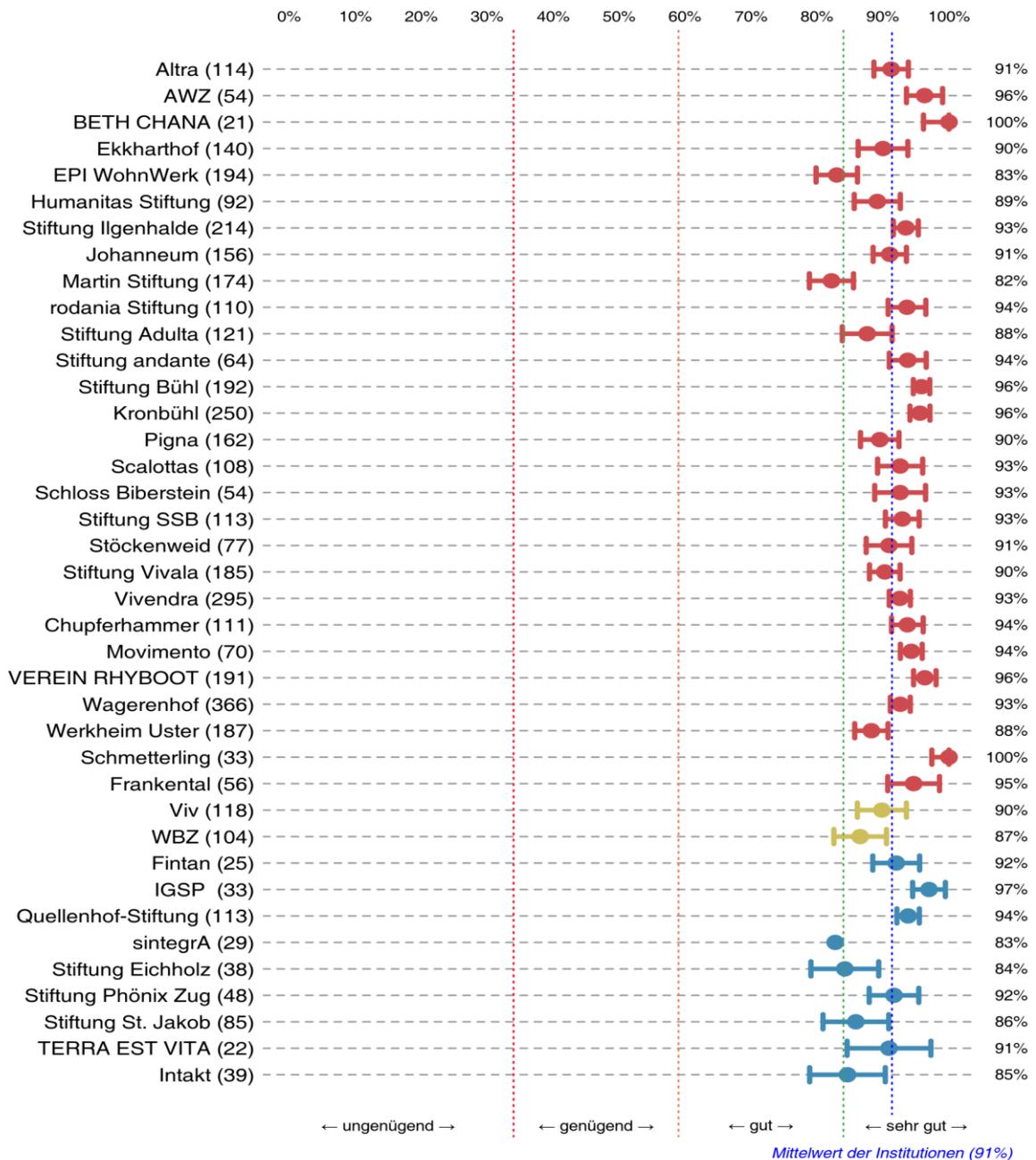


Abbildung 66 Sinnvolle Arbeit – Excellence-Werte



Excellence-Werte mit 95%-Konfidenzintervall

- geistig/mehrfach beeinträchtigte Klienten/-innen
- psychisch beeinträchtigte Klienten/-innen
- körperlich beeinträchtigte Klienten/-innen

Messen – vergleichen – lernen

Das Statistische Amt führt Kunden-, Personal- und Bevölkerungsbefragungen durch, evaluiert Gesetze, befragt Auszubildende und unterstützt die politische Entscheidungsfindung mit eVernehmlassungen. 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.zh.ch/befragungen.

- ▶ **Personalbefragungen** – wissend führen
- ▶ **Kundenbefragungen** – Zufriedenheit erhöhen
- ▶ **Benchmarking** – vergleichen und dazulernen
- ▶ **eVernehmlassungen** – Anspruchsgruppen konsultieren
- ▶ **Bevölkerungsbefragungen** – nachfragen und verstehen