

*Zukunft gestalten
für eine neue Alterskultur*

ERGEBNISBERICHT (OHNE PERSÖNLICHE KOMMENTARE)

MITARBEITENDENBEFRAGUNG



BÜRGERGEMEINDE
SOLOTHURN

ALTERS- UND PFLEGEHEIM ST. KATHARINEN

APRIL 2026

Übersicht der Ergebnisse dieser Befragung – Summary

Auf gutem Kurs

- Mit 92 Prozent ist die Weiterempfehlungsquote des APH St. Katharinen hervorragend
- 94 Prozent der Teilnehmenden kommen gerne zur Arbeit ins APH St. Katharinen
- Die Einschätzung der Dienstleistungen für die Bewohnenden liegt bei allen diesbezüglichen Fragen über dem Niveau des Benchmarks
- Insbesondere mit der Qualität der erbrachten Leistungen bei der Küche sind die Teilnehmenden hoch zufrieden

Potenzial

- Bei sämtlichen Fragengruppen liegt die Bewertung unter derjenigen der Befragung von 2023
- Die Zufriedenheit im Team hat insgesamt erheblich nachgelassen
- Mit der Zusammenarbeit in ihrem Team sind deutlich weniger Mitarbeitende zufrieden als 2023
- Damit, wie mit Konflikten umgegangen wird, zeigen sich die Teilnehmenden weniger zufrieden
- Weniger zufrieden sind sie auch mit der Gleichbehandlung aller Mitarbeitenden
- Unterdurchschnittlich zufrieden zeigen sie sich mit den Möglichkeiten, sich im Betrieb einzubringen

Übersicht der Ergebnisse dieser Befragung

Ausgangslage

Das Alters- und Pflegeheim St. Katharinen, vertreten durch Pascal Vonaesch, Heimleiter, hat der terz-Stiftung im Mai 2025 den Auftrag erteilt, Zufriedenheitsumfragen unter den Mitarbeitenden auszuführen. Der vorliegende Bericht beinhaltet die Ergebnisse dieser Umfrage, die von Januar bis März 2026 durchgeführt wurde.

Im Bericht sowie in den Grafiken werden die Ergebnisse dieser Umfrage (blauer Balken) mit den Ergebnissen der letzten gleichartigen Umfrage des Jahres 2023 (lila Balken) und aller 195 bisher von der terz-Stiftung ausgeführten Umfragen unter Mitarbeitenden von Alters- und Pflegeeinrichtungen in der Schweiz (orangener Balken) verglichen.

Der Auftraggeber hatte ausdrücklich gewünscht, dass der überholte Fragebogen von 2023 verwendet wird. Wir haben mittlerweile einige Einzelfragen präzisiert oder ausgetauscht. Das hat Auswirkungen auf die Vergleichbarkeit von Fragengruppen oder Einzelfragen mit dem aktuellen Standardfragebogen.

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»,
- «Veränderungen»,
- «Persönlicher Bezug» und
- ABQualityPlus.

Konkret wurden die Teilnehmenden in dieser Umfrage gebeten, ihre Zufriedenheit zu jeder Einzelfrage auf einer **Skala von 1 bis 10 Punkten** auszudrücken. Die Ergebnisse im Bericht werden gemäss folgender Tabelle beschrieben:

Punktedurchschnitt	Teilnehmende zeigen sich...
9.0 Punkte und mehr	sehr hoch zufrieden
8.0 bis 8.9 Punkte	hoch zufrieden
7.0 bis 7.9 Punkte	zufrieden
5.0 bis 6.9 Punkte	weniger zufrieden
1.0 bis 4.9 Punkte	nicht zufrieden

Ein eigener Abschnitt befasst sich mit den, aus Sicht der Befragten, wichtigsten Aspekten in diesem Fragebogen.

Weiter erfragt wurde, ob die Teilnehmenden das Alters- und Pflegeheim St. Katharinen **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 Prozent 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.

Manche Fragen sind mit einem * markiert. Dabei handelt es sich um spezielle Hausfragen. Hier ist folglich kein Benchmark vorhanden.

Rücklaufquote und Gesamtdurchschnitt der Umfrage

Die Administration hatte 58 Mitarbeitende für die Teilnahme an der Befragung vorgesehen. 36 verwertbar ausgefüllte Fragebogen sind zur terzStiftung zurückgekommen. Das entspricht einer knapp überdurchschnittlich guten Teilnamequote von 62 Prozent, die zugleich höher liegt als vor 3 Jahren.

Die terzStiftung hat für Mitarbeitenden-Befragungen eine Limite von 50 Prozent festgelegt, um das Label zu vergeben. Eine weitere Bedingung ist ein Gesamtdurchschnitt von mehr als 7.0 Punkten. Mit der Teilnahmequote von 62 Prozent und einer Gesamtbewertung von 7.7 Punkten übertrifft das Alters- und Pflegeheim St. Katharinen beide Limiten. Gerne verleiht die terzStiftung dem APH darum das Label für die Zufriedenheit der Mitarbeitenden in deren Namen.

Zufriedenheit allgemein

Fast hoch zufrieden sind die Teilnehmenden allgemein. Zufrieden sind sie mit dem Image des Alters- und Pflegeheims in der Öffentlichkeit. Hier bestehen allerdings erhebliche Standardabweichungen, nicht alle Teilnehmenden sind gleichermassen zufrieden. Ähnliches trifft auf die Zufriedenheit mit dem Inhalt des Leitbilds zu. Auch hier sind die Standardabweichungen gross. Im Vergleich zur Umfrage vor 3 Jahren und zum Benchmark liegt die gegenwärtige Bewertung einen halben Punkt unter deren Niveau. Mit der Art und Weise, wie das Leitbild im Haus gelebt wird, sind die Teilnehmenden knapp zufrieden.

Überdurchschnittlich zufrieden sind die teilnehmenden Mitarbeitenden mit der Qualität der Dienstleistungen im Alters- und Pflegeheim St. Katharinen. Annähernd so hoch wie vor drei Jahren liegt die Zufriedenheit mit der Qualität der erbrachten Leistungen bei Pflege und Betreuung. Bei der Küche ist die Zustimmung zur dort erbrachten Qualität noch deutlich höher. Allerdings konnte das sehr hohe Niveau von vor drei Jahren nicht ganz gehalten werden. Bei der Hauswirtschaft und im Technischen Dienst bewerten die Teilnehmenden die erbrachten Leistungen hoch, wenn auch nicht mehr so hoch wie 2023.

Zufriedenheit im Team

Mit dem Arbeitsklima im Team, der Zusammenarbeit und dem Umgang mit Fehlern zeigen sich die teilnehmenden Mitarbeitenden weniger zufrieden. Mehr als einen Punkt unter den Ergebnissen von 2023 liegt das Niveau bei diesen drei Fragen bei der gegenwärtigen Befragung. Damit liegt es auch mehr als einen Punkt tiefer als der Benchmark. Bei allen drei Fragen sind die Standardabweichungen sehr beträchtlich.

Höher zufrieden als im Durchschnitt aller Befragungen sind die teilnehmenden Mitarbeitenden dagegen mit der Zusammenarbeit mit anderen Bereichen und Teams. Diese Zufriedenheit ist kaum gesunken in den vergangenen drei Jahren. Anders sieht es beim Umgang mit Konflikten aus. Diese Bewertung liegt gegenwärtig unterhalb des Niveaus des Benchmarks und auch unter dem Wert von 2023. Die Meinungen gehen dabei weit auseinander. Fast hoch zufrieden sind die Teilnehmenden mit der Zusammenarbeit mit direkten Vorgesetzten.

Mit der Regelung von Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten zeigen sich die teilnehmenden Mitarbeitenden noch durchschnittlich zufrieden. Annähernd das Gleiche gilt für das gegenseitige Vertrauen im Heim. Allerdings ist der Abstand zum Ergebnis von 2023 ein kleinwenig grösser. Ein Fünftel der Teilnehmenden zeigt sich gar nicht zufrieden mit dem gegenseitigen Vertrauen im Heim.

Deutlich weniger zufrieden als vor drei Jahren und unter dem Niveau des Benchmarks zufrieden sind sie mit dem teaminternen Informationsfluss. Mit der Art und Weise, wie Anerkennung und Kritik ausgesprochen werden, erklären sich die Teilnehmenden für weniger zufrieden. Die Zufriedenheit mit der Gleichbehandlung aller Mitarbeitenden hat nachgelassen.

Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen

Mit dem Arbeitsklima im gesamten Betrieb sind die teilnehmenden Mitarbeitenden deutlich höher zufrieden als mit dem Klima im eigenen Team. Die Bewertung von 2023 wird allerdings nicht ganz erreicht. Damit, wie sie die tägliche Dokumentation erfassen müssen, sind sie durchschnittlich zufrieden. Vor drei Jahren war diese Bewertung noch deutlich besser. Dagegen sind die Teilnehmenden zufrieden damit, wie die Dokumentation in der Praxis umsetzbar ist. Die Bewertung war vor drei Jahren noch höher über dem Benchmark.

Damit, wie zweckmässig der Arbeitsplatz eingerichtet ist, sind die teilnehmenden Mitarbeitenden zufrieden – sogar minimal mehr als vor drei Jahren. Zufrieden sind sie auch mit ihren persönlichen Weiterbildungsmöglichkeiten. Etwas mehr als ein Viertel der Teilnehmenden ist nicht zufrieden mit den Weiterbildungsmöglichkeiten, die Hälfte ist sehr hoch zufrieden: Die Standardabweichungen sind sehr beträchtlich. Ähnlich sieht es bei den Möglichkeiten aus, sich im Betrieb aktiv einzubringen.

Nur wenig einheitlicher erscheint die Bewertung der Flexibilität der Aufgabengestaltung in den Bereichen der Befragten. Einer Mehrheit sehr hoch zufriedener Mitarbeitender steht eine Minderheit von

fast einem Drittel weniger oder nicht Zufriedener gegenüber. Mit der Unterstützung in unvorhersehbaren Situationen sind die Teilnehmenden zufrieden. Drei Jahre zuvor waren sie hoch zufrieden. Vergleichbar ist die Bewertung der vom Betrieb zur Verfügung gestellten Hilfsmittel. Auch hier gibt es eine beträchtliche Anzahl weniger Zufriedener.

Mit der Wertschätzung (ihrer Person) zeigen sich die weitaus meisten Teilnehmenden sehr hoch und hoch zufrieden. Wegen der sehr hohen Standardabweichungen ergibt sich im Durchschnitt Zufriedenheit. Noch ausgeprägter zeigen sich diese Abweichungen bei der Frage nach dem Einbezug privater Situationen in der Arbeitsplanung. Einer Mehrheit sehr hoch und hoch zufriedener Teilnehmender steht knapp ein Fünftel nicht Zufriedener gegenüber. Folglich ist die Bewertung deutlich tiefer als vor 3 Jahren. Mit den Informationen über gesamtbetriebliche Abläufe zeigt sich die grosse Mehrheit der teilnehmenden Mitarbeitenden sehr hoch und hoch zufrieden.

Zufriedenheit mit den Leistungen für Bewohnende

Insgesamt sind die Teilnehmenden mit den Leistungen für Bewohnende hoch zufrieden. Das entspricht annähernd dem Ergebnis von 2023. Beide Bewertungen liegen deutlich über dem Niveau des Benchmarks. Für die erste Frage, nämlich die nach dem Eingehen auf die Wünsche der Bewohnenden, vergeben die teilnehmenden Mitarbeitenden fast einhellig hohe Punktzahlen, sodass eine noch bessere Bewertung zustande kommt als vor drei Jahren. Auf Reklamationen der Bewohnenden können die Mitarbeitenden ihrer eigenen Einschätzung nach gut eingehen.

Hoch zufrieden sind die Teilnehmenden mit dem Vertrauensverhältnis zwischen den Bewohnenden und ihnen. Hier haben sie mehr Punkte vergeben als im Durchschnitt aller Umfragen. Damit, wie die Privatsphäre der Bewohnenden respektiert wird, sind die teilnehmenden Mitarbeitenden überdurchschnittlich hoch zufrieden.

Die Rechte der Bewohnenden auf Selbstbestimmung sowie Würde und Achtung sehen sie überdurchschnittlich hoch respektiert. Dass mehr Zeit für individuelle Betreuung und Angebote an Aktivitäten von Vorteil für die Bewohnenden wären, ist nicht zu bezweifeln. Hoch zufrieden zeigen sich die teilnehmenden Mitarbeitenden damit, wie mit den schwächsten Bewohnenden umgegangen wird.

Wo sind Veränderungen wichtig?

Das Arbeitsklima und die Zusammenarbeit im Team sind in den Augen der teilnehmenden Mitarbeitenden die Aspekte des Fragebogens, bei denen Veränderungen besonders wichtig sind. Beide Aspekte haben sie bei der aktuellen Umfrage mehr als anderthalb Punkte schlechter bewertet als vor drei Jahren. Bei der Fehlerkultur und dem Umgang mit Konflikten halten die teilnehmenden Mitarbeitenden ebenfalls Veränderungen für wichtig. Auch hier haben sie 2026 auffallend wenige Punkte vergeben. Ähnliches gilt für die Gleichbehandlung aller Mitarbeitenden. Sie hat nach Einschätzung der Teilnehmenden nachgelassen. Weitere Aspekte, bei denen Veränderungen wichtig sind, sind nach ihrer Auffassung das Arbeitsklima und die Lebensqualität im gesamten Betrieb. Ihre Bewertung liegt hier über dem Niveau des Benchmarks.

Persönlicher Bezug

Mit 94 Prozent ist die uneingeschränkte oder eingeschränkte Zustimmung zur Frage, ob die Mitarbeitenden gerne zur Arbeit ins APH St. Katharinen kommen, erfreulich hoch.

ABQualityPlus als Qualitätsmanagement (QM)

Eine handvoll Mitarbeitende gibt an, sie kennen das Qualitätsmanagement nicht gut genug oder hätten damit keine Berührung. Eine Aussage lautet sogar, «ich kenne es überhaupt nicht.» 58 Prozent sind überzeugt, dass sie es sehr gut oder ziemlich gut kennen.

Die Mehrheit ist überzeugt, dass es gut oder sehr gut verständlich sei.

Der Hälfte der teilnehmenden Mitarbeitenden erscheint das QM hilfreich für ihre Arbeit.

Es ist eine starke Minderheit der Teilnehmenden, die der Ansicht ist, dass das QM die Qualität der Arbeit im APH St. Katharinen sehr stark oder ziemlich stark fördert.

Weiterempfehlung

Eine grosse Mehrheit der teilnehmenden Mitarbeitenden von 92 Prozent bejaht die Frage, ob sie das Alters- und Pflegeheim St. Katharinen als Arbeitgeber weiterempfehlen würden. Allerdings haben die restlichen Teilnehmenden die Frage mit „Nein“ beantwortet, ob sie den Betrieb als Arbeitgeber weiterempfehlen würden. Niemand hat sich der Stimme enthalten.

Wir gratulieren zum terzLabel

Es ist uns eine Freude und Ehre, dem Alters- und Pflegeheim St. Katharinen im Auftrag der Mitarbeitenden das terzLabel überreichen zu dürfen.

Wir beglückwünschen die Leitung und den Kader zu diesem wertschätzenden Ergebnis von 7.7 Punkten und wünschen, dass ihnen diese Bewertung Kraft verleiht, den eingeschlagenen Erfolgskurs fortzusetzen.

Wir wünschen der Leitung und dem Kader, dass alle Bewertungen und Aussagen Motivation und Ansporn sind, die anspruchsvolle Betreuungsaufgabe des Alters- und Pflegeheims St. Katharinen mit Erfolg fortzusetzen.

Berlingen, 22.04.2026



Anita Flossdorf, Projektmanagement



Dr. Thomas Meyer, Leiter Wissenschaft