



Kanton Zürich
Statistisches Amt

Zufriedenheitsbefragung der Angehörigen und externen Stellen

**Benchmarking der Institutionen für Menschen mit Behinderung
2021**

Juni 2021



Beteiligte Gemeinden

Institution	Ort	Kontakt
EPI Wohnwerk	8008 Zürich	https://www.swissepi.ch
Heilsarmee Obstgarten	5022 Rombach	https://obstgarten.heilsarmee.ch
Johanneum	9652 Neu St. Johann	https://www.johanneum.ch
Martin Stiftung	8703 Erlenbach	https://www.martin-stiftung.ch
Mathilde Escher Stiftung	8008 Zürich	https://mathilde-escher.ch
Pigna	8302 Kloten	https://www.pigna.ch
Plankis Stiftung	7000 Chur	https://plankis.ch
Schloss Biberstein	5023 Biberstein	https://www.schlossbiberstein.ch
Solothurnisches Zentrum Oberwald	4562 Biberist	https://www.zentrumoberwald.ch
Stiftung Arkadis	4600 Olten	https://www.arkadis.ch
Stiftung azb	4802 Strengelbach	https://www.azb.ch
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	6467 Schattdorf	https://www.sburi.ch
Stiftung Discherheim	4500 Solothurn	https://discherheim.ch
Stiftung Hofacker	8570 Weinfelden	https://www.stiftung-hofacker.ch
Stiftung Lebenshilfe	5734 Reinach AG	https://www.stiftung-lebenshilfe.ch
Stiftung MBF	4332 Stein	https://www.stiftung-mbf.ch
Stiftung Vivala	8570 Weinfelden	https://www.vivala.ch
Stiftung zur Palme	8330 Pfäffikon	https://www.palme.ch

Impressum

Kanton Zürich
 Direktion der Justiz und des Innern
 Statistisches Amt
 Schöntalstrasse 5
 8090 Zürich

Projektleitung: Michael Schiess
 E-Mail: michael.schiess@statistik.ji.zh.ch
 Telefon: 043 259 75 46

Zusammenfassung

Nach den Jahren 2009, 2012, 2015 und 2018 hat das Statistische Amt zum fünften Mal eine Zufriedenheitsbefragung bei Angehörigen von betreuten Personen durchgeführt, die in Institutionen für Menschen mit Behinderung wohnen oder dort einer Tagesbeschäftigung oder Arbeit nachgehen. Externe Stellen wurden ebenfalls befragt. Sie stehen als Beistände oder in anderen wichtigen Funktionen, wie der medizinischen Versorgung oder der sozialtherapeutischen Betreuung, mit den betreuten Menschen in Kontakt. Angehörigen und externe Stellen erhielten leicht unterschiedliche Fragebögen.

Die Befragung wurde als Benchmarking durchgeführt. Insgesamt haben 18 Institutionen teilgenommen. Der Fragebogen besteht aus 68 Fragen für Angehörige und 54 Fragen für externe Stellen und umfasst Themen, welche die betreuten Personen direkt betreffen oder sich auf die Institutionen selbst sowie auf die Zusammenarbeit zwischen Institution und Befragte beziehen. Der grosse Teilnehmerkreis und die Charakterisierung der Institutionen bezüglich Grösse und Art der Betreuungsleistung erlauben einen direkten Vergleich der Resultate unter ähnlichen Institutionen und damit eine Identifikation der eigenen Stärken und Schwächen.

Die Gesamtzufriedenheit der Teilnehmenden liegt bei allen Institutionen im sehr guten Bereich. Im Durchschnitt über alle Institutionen sind 93 Prozent der befragten Personen überwiegend oder sehr zufrieden.

Fasst man die Einzelfragen zu Themenblöcken zusammen, so bewerten die befragten Angehörigen und externen Stellen die allgemeine Situation, die Wohn- und Arbeitssituation, die Zusammenarbeit mit der Institution und die Institution selbst als sehr gut. Alle Bereiche erreichten Zufriedenheitsanteile von durchschnittlich 90 bis 91 Prozent. Die einzelnen Institutionen weichen diesbezüglich nur gering voneinander ab. Vereinzelt schneiden einzelne Institutionen «lediglich» gut ab, die grosse Mehrheit der Institutionen ist aber in allen Bereichen sehr zufrieden (d.h. 85% der Befragten sind überwiegend bis sehr zufrieden).

Auch die Einzelfragen wurden über alle Institutionen zusammengefasst mit Zufriedenheitsanteilen von 72 bis 95 Prozent gut bis sehr gut bewertet. Am positivsten abgeschnitten haben Transparenz und Korrektheit der Rechnungen (95%), die Betreuung, die Sicherheit und der soziale Umgang am Arbeitsplatz sowie, dass die Institution in der Region bekannt ist (je 94%).

Am unteren Ende der Skala befinden sich die Mitbestimmung bei der Arbeitswahl (72%), die Bekanntheit des Beschwerdeverfahrens und der Einbezug der Angehörigen in die Standortbestimmung (je 74%). Diese Werte sind vergleichbar mit jenen von 2018.

Unterscheidet man zwischen Angehörigen und externen Stellen, so fallen die Ergebnisse bei den externen Stellen häufig etwas besser aus. Grössere Unterschiede gibt es bei den Fragen nach einer sinnvollen Freizeitgestaltung, der Förderung am Arbeitsplatz, der Mitbestimmung bei der Arbeitswahl und ob auf ein gepflegtes Äusseres geachtet wird. Diese Punkte werden von den externen Stellen 10 bis 11 Prozentpunkte positiver bewertet als von den Angehörigen.

Der Rücklauf betrug bei den Angehörigen durchschnittlich 58 Prozent und bei den externen Stellen 36 Prozent. Er liegt damit im erwarteten Bereich und ist insbesondere bei den Angehörigen gut ausgefallen. Von den insgesamt 1560 Antwortenden haben 1089 (70%) mindestens eine Bemerkung zur allgemeinen Situation, zur Wohn- oder Arbeitssituation oder zur Zusammenarbeit mit der Institution angefügt. Die Bemerkungen umfassen sowohl allgemein gehaltene, positive oder negative Beurteilungen als auch konkrete und teilweise recht umfassende Schilderungen von individuellen Situationen, die den Institutionen in separaten Individualberichten im exakten Wortlaut übermittelt worden sind.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	5
2	Durchführung und Methodik	6
2.1	Fragebogen	6
2.2	Befragungsmodus und Teilnahmemodus	7
2.3	Anonymität der Befragten und Umgang mit Bemerkungen	7
2.4	Durchführung der Befragung	7
2.5	Datenerhebung und Rücklauf	7
2.6	Antwortskala und Interpretation der Resultate	11
2.7	Darstellung der Resultate im Benchmarking- und Individualbericht	12
3	Resultate	14
3.1	Grösse und Angebot der Institutionen	14
3.2	Funktion der externen Stellen	19
3.3	Bemerkungen der Angehörigen und externen Stellen zu den abgefragten Themenblöcken	20
3.4	Zusammenfassung der Einzelfragen zu Themenblöcken	21
3.5	Beurteilung der allgemeinen Situation der betreuten Personen	27
3.5.1	Angebot und Rahmenbedingungen	28
3.5.2	Internes Klima, soziale Kontakte und Freizeit	34
3.5.3	Selbstbestimmung	39
3.5.4	Zufriedenheit mit der allgemeinen Situation	42
3.6	Beurteilung der Wohnsituation der betreuten Personen	43
3.7	Beurteilung der Arbeits-/Beschäftigungssituation der betreuten Personen	63
3.8	Beurteilung der Zusammenarbeit mit der Institution	79
3.8.1	Unterstützung	80
3.8.2	Organisation	82
3.8.3	Zusammenarbeit	84
3.9	Beurteilung der Institution	88
3.9.1	Kontakt und Kommunikation	89
3.9.2	Leitung und Administration	94
3.9.3	Öffentlichkeit	99
3.9.4	Gesamtzufriedenheit	102
Anhang		103
I	Die Originalfragebögen	103
I.I	Fragebogen der Angehörigen	103
I.II	Fragebogen der externen Stellen	111

1 Einleitung

Seit 2002 organisiert das Statistische Amt für Institutionen für Menschen mit Behinderung alljährlich eine Zufriedenheitsbefragung der betreuten Personen. Im Jahr 2009 wurde als Ergänzung der Befragung der betreuten Personen zum ersten Mal eine Befragung der Angehörigen und externen Stellen durchgeführt. Die wichtigsten externen Stellen sind amtliche Beistände, welche die betreuten Personen unterstützen und deren Rechte wahrnehmen. Andere externe Stellen wie Sozialdienste, IV-Stellen, Ärztinnen und Ärzte, Therapeutinnen und Therapeuten erfüllen für die betreuten Personen weitere wichtige Aufgaben. Nach 2009, 2012, 2015 und 2018 ist diese Zufriedenheitsbefragung nun zum fünften Mal durchgeführt worden.

Ziel der Befragung ist es, mit der Erhebung bei Angehörigen und externen Stellen eine neue Sichtweise in die Beurteilung der Qualität der erbrachten Dienstleistungen einzubringen. So können beispielsweise auch abstrakte Sachverhalte abgefragt werden, was bei der Befragung der betreuten Personen nicht möglich ist. Zusätzlich runden Themen ohne direkten Bezug zur Betreuung von Klientinnen und Klienten, wie die Zusammenarbeit zwischen Angehörigen oder externen Stellen und der Institution sowie die Frage nach der Qualität der Institutionsleitung, diese Aussensicht ab.

Die Durchführung der Zufriedenheitsbefragung als Benchmarkingprojekt ermöglicht es den beteiligten Institutionen, sich mit anderen Institutionen zu vergleichen und so die eigenen Stärken und Schwächen besser kennenzulernen. Zusammen mit der Zufriedenheitsbefragung der betreuten Personen und weiteren Qualitätskontrollen führen die Resultate zu einem gesamtheitlichen Bild der erbrachten Dienstleistungen.

2 Durchführung und Methodik

2.1 Fragebogen

Die für die Befragung verwendeten Fragebögen lehnen sich an diejenigen der «Betreutenbefragung Wohnen und Arbeit» an und wurden im Jahr 2009 vom Statistischen Amt in Zusammenarbeit mit Vertretern verschiedener Institutionen für eine erstmalige Befragung der Angehörigen und externen Stellen entwickelt. Nach der zweiten Durchführung 2012 ist der Fragenkatalog in Zusammenarbeit mit den beteiligten Institutionen überarbeitet und erweitert worden. Für die aktuelle Erhebung wurden die Fragen mit kleinen Anpassungen von 2018 übernommen (Tabelle 1 und Fragebögen im Anhang).

Tabelle 1 Fragebogaufbau für die Befragung der Angehörigen und externen Stellen

<i>Angehörige (68 Fragen)</i>	<i>externe Stellen (54 Fragen)</i>
1. Allgemeine Situation	1. Allgemeine Situation
1.1 Angebot und Rahmenbedingungen	1.1 Angebot und Rahmenbedingungen
1.2 Internes Klima, soziale Kontakte und Freizeit	1.2 Internes Klima
1.3 Selbstbestimmung	1.3 Selbstbestimmung
1.4 Zufriedenheit mit der allgemeinen Situation	1.4 Zufriedenheit mit der allgemeinen Situation
1.5 Bemerkungen zur allgemeinen Situation	1.5 Bemerkungen zur allgemeinen Situation
2. Wohnsituation	2. Wohnsituation
2.1 Wohnen	2.1 Wohnen
2.2 Bemerkungen zur Wohnsituation	2.2 Bemerkungen zur Wohnsituation
3. Arbeits-/Beschäftigungssituation	3. Arbeits-/Beschäftigungssituation
3.1 Arbeit/Beschäftigung/Tagesstruktur	3.1 Arbeit/Beschäftigung/Tagesstruktur
3.2 Bemerkungen zur Arbeitssituation	3.2 Bemerkungen zur Arbeitssituation
4. Zusammenarbeit	4. Zur Institution
4.1 Unterstützung	
4.2 Organisation	
4.3 Zusammenarbeit	4.1 Zusammenarbeit
5. Zur Institution	
5.1 Kontakt und Kommunikation	4.2 Kontakt und Kommunikation
5.2 Leitung und Administration	4.3 Leitung und Administration
5.3 Öffentlichkeit	4.4 Öffentlichkeit
5.4 Bemerkungen zur Zusammenarbeit und zur Institution	4.5 Bemerkungen zur Zusammenarbeit und zur Institution
6. Gesamtzufriedenheit	5. Gesamtzufriedenheit
	6. Funktion der externen Stelle

Die Fragebögen von Angehörigen und externen Stellen unterscheiden sich inhaltlich voneinander. So sind bei den Angehörigen die Themen «Internes Klima», «Selbstbestimmung» und «Wohnen» etwas stärker ausgebaut als bei den externen Stellen. Auch die verschiedenen Fragen zur Zusammenarbeit mit der Institution werden nur den Angehörigen gestellt, da sie für die externen Stellen nicht relevant sind. Im Gegenzug erhalten die externen Stellen zusätzliche Fragen zur Gesetzmässigkeit und Transparenz des Aufnahme- und Austrittsverfahrens.

Gegenüber 2018 wurde der Fragebogen leicht verändert. Die Frageformulierung bei den Kommen-

tarfeldern wurde umformuliert und bei der Funktion der externen Stellen kamen mehr Auswahlmöglichkeiten dazu. Zur Auswahl stehen neu «Amtsbeistand/Berufsbeiständin», «private Beiständin/privater Beistand», «medizinische Versorgung», «soziale Beratung und Unterstützung», «Angehörige/r», «Bezugsperson Wohnen», «Bezugsperson Arbeit» und «andere».

2.2 Befragungs- und Teilnahmemodus

Der Fragebogen stand sowohl als Online-Version als auch in Papierform zur Verfügung. Die zu befragenden Personen wurden entweder per E-Mail oder postalisch angeschrieben. Mit dem Versand per E-Mail stand die Teilnahme mittels Online-Fragebogen im Vordergrund. Wurden die teilnehmenden Personen postalisch angeschrieben, erhielten sie neben den Zugangsinformationen auch einen Papierfragebogen, so dass sie zwischen beiden Varianten wählen konnten. Wurden die Teilnehmenden online kontaktiert, erhielten sie den Link zum Fragebogen, Benutzernamen und Zugangscode.

2.3 Anonymität der Befragten und Umgang mit Bemerkungen

Die Befragung wurde anonymisiert durchgeführt. Die Befragten konnten den ausgefüllten Papierfragebogen mittels Rückantwortkuvert direkt an das Statistische Amt senden, das für die elektronische Erfassung zuständig war. Dank dieser Massnahmen kann den Befragten vollständige Anonymität zugesichert werden. Die Institutionen erhalten nur aggregierte Auswertungen, welche keine Rückschlüsse auf Einzelpersonen ermöglichen. Eine Ausnahme bildete dieses Jahr die Stiftung Vivala. Aufgrund der verspäteten Teilnahme hat sie die Fragebögen selber erfasst.

Mit den Bemerkungsfeldern bestand für die Befragten gleichwohl die Möglichkeit, losgelöst von der abgegebenen Beurteilung aus der Anonymität hervorzutreten und allfällige Probleme anzusprechen. Solche Bemerkungen sind den Institutionen orthographisch redigiert, ansonsten aber unbearbeitet im originalen Wortlaut in die für die Institutionen bestimmten separaten Individualberichte aufgenommen worden.

2.4 Durchführung der Befragung

Insgesamt haben 18 Institutionen für Menschen mit Behinderung an der Zufriedenheitsbefragung teilgenommen. Der Versand der Befragungsschreiben (Papierfragebogen und Begleitbrief inklusive vorfrankiertes Rückantwortkuvert des Statistischen Amtes) ist von elf Institutionen selbst durchgeführt worden. Die restlichen sieben Institutionen haben den Versand dem Statistischen Amt übertragen.

Das Befragungsportal war vom 4. Dezember 2020 bis zum 30. April 2021 in Betrieb. In dieser Zeit konnte der Fragebogen am Bildschirm online beantwortet und eingegangene Papierfragebögen in elektronischer Form erfasst werden. Den Institutionen wurde empfohlen, für die Teilnahme eine Frist von maximal drei Wochen Zeit zu setzen und allen angeschriebenen Personen vor Ablauf dieses Zeitfensters ein Dankes-/Erinnerungsschreiben zu senden, um den Rücklauf zu erhöhen.

2.5 Datenerhebung und Rücklauf

Die Tabelle 2 gibt einen Überblick über die Grundgesamtheit (Anzahl der verschickten Befragungsschreiben), den Rücklauf (Anzahl der postalisch eingegangenen und online beantworteten Fragebögen) und die Rücklaufquote für die Angehörigen und externen Stellen.

Die Rücklaufquote der einzelnen Institutionen umfasst eine Spannweite von 30 bis 73 Prozent, was von mehreren Faktoren abhängen kann:

- Anzahl der angeschriebenen Angehörigen und externen Stellen
- Versand eines Dankes-/Erinnerungsschreibens
- Teilnahmemodus: Versand der Zugangsinformationen zum Online-Fragebogen zusammen mit dem Papierfragebogen ermöglichte den Befragten die Wahlfreiheit
- Dauer der kommunizierten Antwortfrist
- Auswahl der zu befragenden Personen (vor allem bei externen Stellen); die unterschiedlichen Berufsgruppen (Amtsbeistände, medizinisches Personal) weisen in der Regel eine unterschiedliche Teilnahmebereitschaft aus. Die Auswahlkriterien der einzelnen Institutionen können der Tabelle 3 entnommen werden.

Im Durchschnitt über alle Institutionen ist bei den Angehörigen eine Rücklaufquote von 58 Prozent erreicht worden, was leicht unter dem Ergebnis von 63 Prozent aus dem Jahr 2018 liegt. Bei den externen Stellen liegt die durchschnittliche Rücklaufquote bei 36 Prozent. Auch dies ist etwas tiefer als in der letzten Befragung (44%). Durchschnittlich haben 43 Prozent der Angehörigen und 71 Prozent der externen Stellen den Fragebogen online ausgefüllt (Tabelle 2). Die Online-Teilnahme nimmt damit stetig zu.

Mit einem Statistikformular konnten die Institutionen Angaben zu Art und Umfang ihres Betreuungsangebots machen. Diese Informationen wurden zu Tabellen und Grafiken verarbeitet, welche es den Institutionen ermöglichen, ähnliche andere Einrichtungen zu identifizieren und sich mit diesen zu vergleichen.

Tabelle 2 Übersicht zum Befragungsmodus sowie zum Versand und Rücklauf der Fragebögen für Angehörige und externe Stellen.

Abkürzungen des Befragungsmodus: E: E-Mailversand; P: konventioneller Briefversand.

	Angehörige				externe Stellen			
	Befragungs- modus	Versand/ Rücklauf	Rücklauf [%]	Anteil Online- Fragebögen am Rücklauf	Befragungs- modus	Versand/ Rücklauf	Rücklauf [%]	Anteil Online- Fragebögen am Rücklauf
EPI Wohnwerk	E/P	139/239	58%	28%	P	38/103	37%	39%
Heilsarmee Obstgarten	P	20/37	54%	25%	P	23/79	29%	57%
Johanneum	E/P	39/65	60%	64%	E/P	18/36	50%	94%
Martin Stiftung	E/P	85/137	62%	72%	E/P	48/92	52%	81%
Mathilde Escher Stiftung	P	35/71	49%	89%	E/P	10/16	63%	100%
Pigna	P	170/250	68%	24%	P	15/55	27%	47%
Plankis Stiftung	E/P	86/114	75%	73%	E	15/24	63%	100%
Schloss Biberstein	E/P	43/79	54%	81%	E/P	14/27	52%	100%
Solothurnisches Zentrum O.	P	45/81	56%	58%	E/P	12/22	55%	100%
Stiftung Arkadis	P	92/204	45%	0%	P	21/176	12%	5%
Stiftung azb	E	40/60	67%	100%	E	10/24	42%	100%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	P	88/121	73%	18%	P	4/5	80%	75%
Stiftung Discherheim	P	86/161	53%	27%	-	0/11	0%	-
Stiftung Hofacker	P	42/85	49%	50%	P	2/5	40%	50%
Stiftung Lebenshilfe	P	66/123	54%	48%	-	0/0	-	-
Stiftung MBF	P	147/288	55%	24%	P	10/24	42%	30%
Stiftung Vivala	P	24/43	56%	k.A.	P	10/23	43%	k.A.
Stiftung zur Palme	E	33/60	55%	100%	E	30/60	50%	100%
Total/Durchschnitt über alle Institutionen		1280/2198	58%	43%		280/782	36%	71%

Die Stiftung Vivala hat Papierfragebögen selber erfasst. Deshalb konnte die Anzahl Papierfragebögen nicht evaluiert werden.

Tabelle 3 Kriterien, nach welchen die befragten Personen ausgewählt wurden

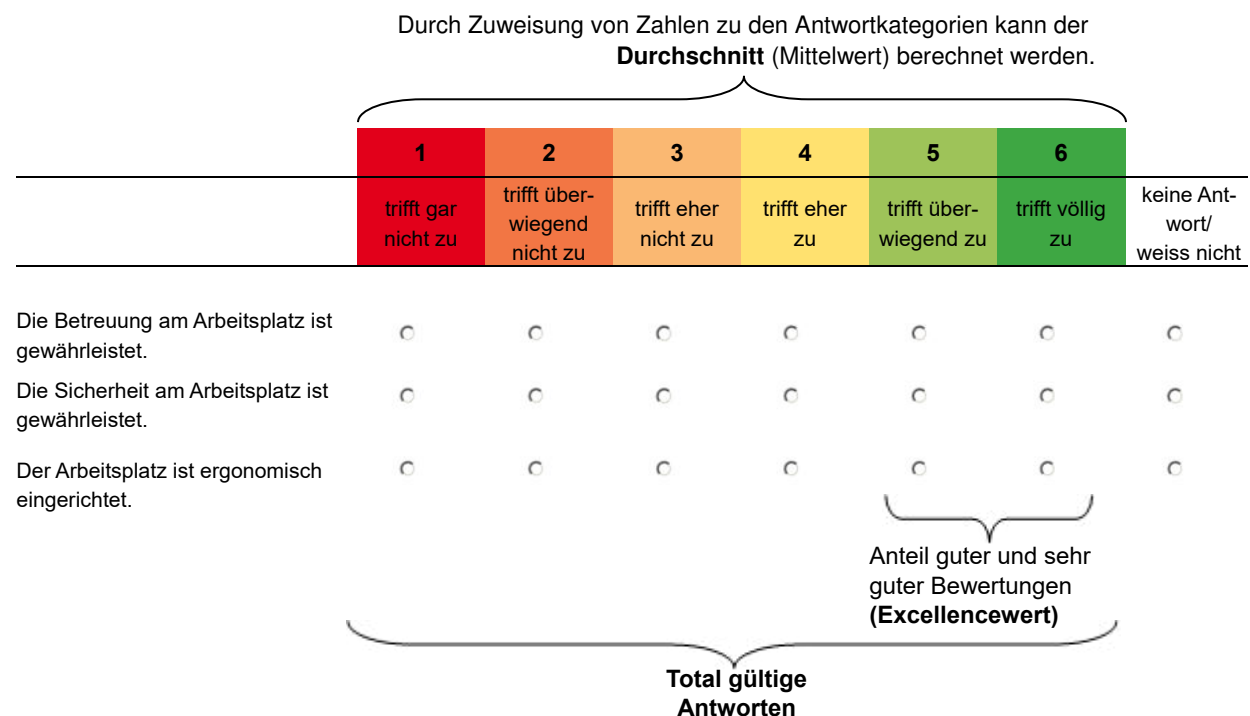
	Angehörige	externe Stellen
EPI Wohnwerk	Gesetzliche und medizinische Vertretungen und alle übrigen näheren Angehörigen	Gesetzliche und medizinische Vertretungen
Heilsarmee Obstgarten	Die Adressen der Angehörigen von Bewohnern, welche innerhalb des letzten Jahres bei uns gewohnt haben.	Die Adressen von externen Stellen, die innerhalb des letzten Jahres aufgrund unserer Bewohner vermehrt mit uns in Kontakt waren.
Johanneum	Gesetzliche Vertreter (sofern vorhanden), ansonsten Eltern	Amtsbeistände oder private Beistände
Martin Stiftung	Anzahl Klienten in der gesamten Stiftung. Allgemeine Zufriedenheit unserer Klienten	Anzahl Klienten in der gesamten Stiftung. Allgemeine Zufriedenheit unserer Klienten
Mathilde Escher Stiftung	Angehörige mit Kontakt zu den Bewohnern und Bewohnerinnen	Aktiv involvierte externe Stellen
Pigna	-	-
Plankis Stiftung	Angehörige, die im Leben des Klienten mit der Institution interagieren (z. B. anwesend bei Stao-Gespräch)	Berufs- und private Beistände, Vertretungsbeistandschaften. Teilweise für sind die ext. Stellen für mehrere Klienten zuständig
Schloss Biberstein	Eltern, Geschwister, wer bei uns gemeldet ist.	Berufsbeistände
Solothurnisches Zentrum Oberwald	Angehörige und private Beistände, welche regelmässigen Kontakt zum Bewohner haben.	Übrige Beistände
Stiftung Arkadis	Die Angehörigen (Eltern, Geschwister).	Beistände, Ärzte etc.
Stiftung azb	Zufällige Auswahl - keine Angehörigen von mündigen Personen. Bezugspersonen/Angehörige - Gesetzliche Vertreter (neues Recht/altes Recht)	Zufällige Auswahl - Gesetzliche Vertreter (neues Recht/altes Recht)
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	Angehörige (Eltern, Verwandte oder nahem Kontakt), welche zum Teil zugleich Beistand sind. Fragebogen ist ausführlicher als der für die externen Stellen.	Berufsbeistandschaft Uri
Stiftung Discherheim	Alle Personen mit regelmässigem Kontakt zu den Klienten	-
Stiftung Hofacker	Sämtliche Angehörige	Beistandschaften
Stiftung Lebenshilfe	Eltern der Klienten	-
Stiftung MBF	Alle in unseren Daten gepflegten gesetzliche Vertretungen und Kontakt 1 (oft Familie)	Alle GV, welche Berufsbeistände sind
Stiftung Vivala	Kontaktadresse (Eltern, Geschwister)	Kontaktadresse (Vormund, Beistand)
Stiftung zur Palme	Selektion der ersten 60 Personen, für welche im CMS Lobos eine Mailadresse vorhanden ist. Liste ist aufgrund der Mailadresse alphabetisch geordnet. Nicht zustellbare Mail des Informationsversands vom 31.12.2020 werden nicht berücksichtigt.	-

2.6 Antwortskala und Interpretation der Resultate

Das verwendete Antwortschema basiert auf einer sechsstufigen Bewertungsskala, wobei 1 («trifft gar nicht zu») die negativste und 6 («trifft völlig zu») die positivste Bewertung darstellt. Diese sogenannte Likert-Skala wird in den empirischen Sozialwissenschaften am häufigsten verwendet und kommt beispielsweise auch bei der Personalbefragung oder der Zufriedenheitsbefragung der Werkstätten der Institutionen für Menschen mit Behinderung zum Einsatz.

Die Antwortteile der beiden positivsten Werte 5 und 6 – welche den Antworten «trifft überwiegend zu» und «trifft völlig zu» entsprechen – werden zusammengefasst und bilden den Excellencewert, der auch als Anteil guter und sehr guter Bewertungen oder als Anteil der Zustimmenden bezeichnet wird (Abbildung 1).

Abbildung 1 Berechnung von Mittelwert und Excellencewert



Die Excellencewerte werden mithilfe einer Klassifikation interpretiert. Das Statistische Amt verwendet aufgrund langjähriger Erfahrungen mit Umfragen im Bereich des Qualitätsmanagements folgendes Interpretationsschema (Tabelle 3).

Tabelle 4 Interpretationsschema für Excellencewerte

Excellencewert	Klassifikation
0% – 34%	ungenügend
35% – 59%	genügend
60% – 84%	gut
85% – 100%	sehr gut

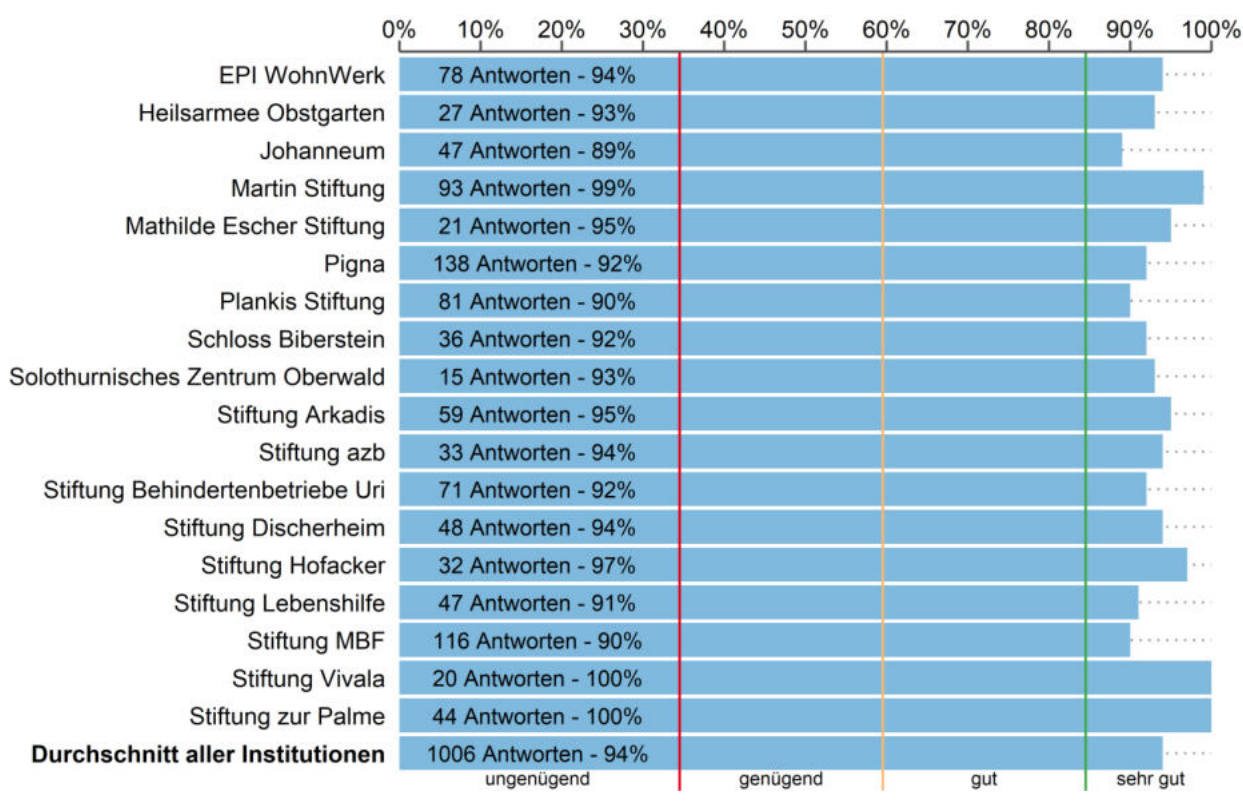
Bei jeder Frage besteht die Möglichkeit, mit «keine Antwort/weiss nicht» zu antworten. Solche fehlenden Antworten oder Antwortverweigerungen wurden bei der Auswertung nicht mit einbezogen, sämtliche Excellencewerte basieren somit auf dem Total der gültigen Antworten (Abbildung 1).

Aus methodischen Gründen werden Ergebnisse in Form von Antwortverteilungen, Mittelwerten und Excellencewerten erst ab neun gültigen Antworten ausgewiesen.

2.7 Darstellung der Resultate im Benchmarking- und Individualbericht

In den folgenden Kapiteln wird für jede Einzelfrage eine Balkengrafik mit dem Excellencewert aus der Gesamtbeurteilung von Angehörigen und externen Stellen dargestellt. Für die Interpretation der Excellencewerte sind die Schwellenwerte aus dem oben dargestellten Interpretationsschema (35%, 60%, 85%) durch eine rote, gelbe und grüne Linie gekennzeichnet (Abbildung 2).

Abbildung 2 Illustration einer Balkengrafik aus dem Resultateteil



In einer nachfolgenden Resultatetabelle (Tabelle 5) werden die Excellencewerte für die Angehörigen, externen Stellen und insgesamt gemäss Interpretationsschema eingefärbt ausgewiesen. Weiter aufgeführt werden die Anzahl gültiger Antworten (ohne Antwortausfälle und die Antworten «keine Antwort/weiss nicht»), das Total aller eingegangenen Fragebögen («Total Antwortende»), bei denen die jeweiligen Einzelfrage gestellt worden ist, und gesamthaft für die Angehörigen und externe Stellen der Anteil der fehlenden Antworten in Prozent.

Die Institutionen erhalten neben dem vorliegenden Benchmarkingbericht einen separaten Individualbericht, in dem neben dem Excellencewert auch die Antwortverteilung und der daraus gebildete Mittelwert ausgewiesen werden. Die Excellencewerte der Einzelfragen werden pro Themenblock in einer Spinnennetz- oder Balkengrafik zusammengefasst. Ebenfalls aufgeführt sind die orthografisch redigierten Bemerkungen der Angehörigen und externen Stellen.

Der vorliegende Bericht wurde gemäss den kantonalen Richtlinien zur sprachlichen Gleichbehandlung von Frau und Mann von 1996 verfasst. Der Einfachheit halber wurden bei den Fragetiteln die Angehörigen und Klienten jeweils alternierend in der männlichen und der weiblichen Form erwähnt: «Zur Wohn-/oder Arbeitssituation Ihres Angehörigen/Ihrer Klientin».

Lesebeispiel für die Antwortstatistik: Beim EPI WohnWerk sind bei den Angehörigen 105 gültige Antworten von total 139 Antworten eingegangen. Dies bedeutet, dass 34 Teilnehmende «weiss nicht, keine Antwort» angekreuzt haben oder diese Frage komplett unbeantwortet liessen. Bei den externen Stellen waren es 23 gültige von total 38 Antworten. Somit haben 49 Personen (Angehörige und externe Stellen) keine Antwort auf diese Frage gegeben und damit sind insgesamt 28 Prozent der Antworten fehlend.

Tabelle 5 Beispiel einer Resultatetabelle

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total		fehlend [%]
EPI WohnWerk	92%	96%	93%	105/139	23/38	28%
Heilsarmee Obstgarten	88%	83%	86%	17/20	12/23	33%
Johanneum	79%	89%	81%	33/39	9/18	26%
Martin Stiftung	95%	93%	94%	74/85	41/48	14%
Mathilde Escher Stiftung	94%	-	90%	31/35	8/10	13%
Pigna	91%	-	91%	134/170	6/15	24%
Plankis Stiftung	91%	91%	91%	80/86	11/15	10%
Schloss Biberstein	97%	-	98%	39/43	8/14	18%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	88%	-	88%	42/45	8/12	12%
Stiftung Arkadis	89%	100%	90%	71/92	10/21	28%
Stiftung azb	100%	-	97%	30/40	6/10	28%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	89%	-	88%	74/88	1/4	18%
Stiftung Discherheim	95%	-	95%	76/86	-	12%
Stiftung Hofacker	100%	-	100%	26/42	-	38%
Stiftung Lebenshilfe	95%	-	95%	57/66	-	14%
Stiftung MBF	87%	-	88%	119/147	7/10	20%
Stiftung Vivala	100%	-	100%	20/24	8/10	18%
Stiftung zur Palme	100%	100%	100%	25/33	25/30	21%
Durchschnitt aller Institutionen	92%	93%	92%			21%

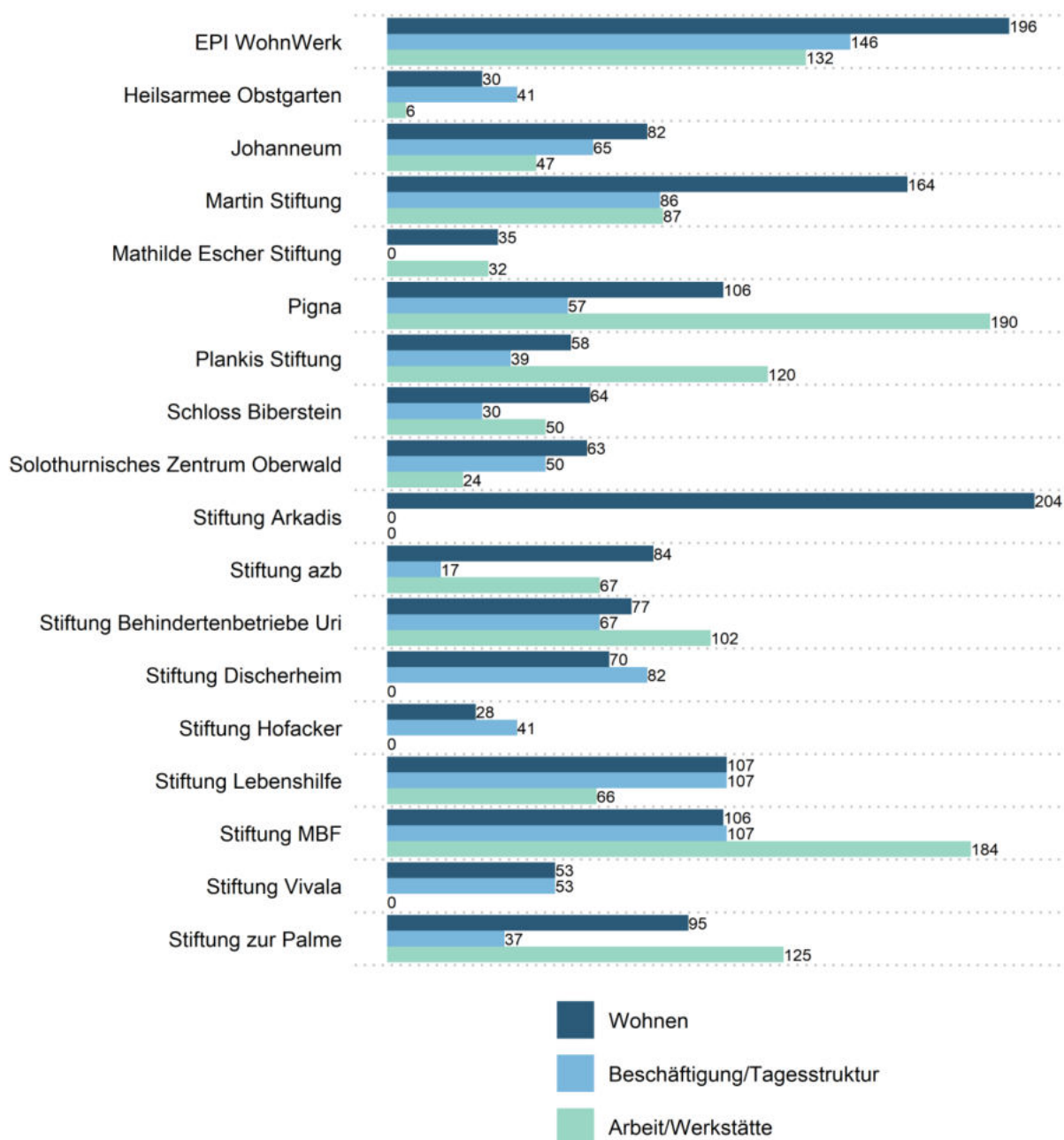
3 Resultate

3.1 Grösse und Angebot der Institutionen

3.1.1 Grösse der Institutionen

An der Befragung haben sehr unterschiedlich grosse Institutionen teilgenommen (Abbildung 3). Im Wohnbereich wurden per 31.12.2020 zwischen 28 und 204 Personen betreut, bei der Beschäftigung/Tagesstruktur reicht die Bandbreite von 17 bis 146 betreuten Menschen und bei der Arbeit/Werkstätte sind es 6 bis 190.

Abbildung 3 Anzahl erwachsene beeinträchtigte Personen gemäss Art. 8 ATSG (exkl. Eingliederung, exkl. berufliche Massnahmen) per 31.12.2020 derjenigen Institutionen, für die die Angabe verfügbar war. Absteigend sortiert nach Grösse des Wohnangebots.



3.1.2 Angebot der Institutionen

Bezüglich der Art der Betreuungsleistung (Abbildungen 4 bis 6) können die Institutionen in drei Gruppen eingeteilt werden. Eine Mehrheit betreut schwerpunktmässig Personen mit geistiger oder mehrfacher Beeinträchtigung (>75%). Dies sind die Stiftung zur Palme, das Schloss Biberstein, die Stiftung Hofacker, die Stiftung Discherheim, die Stiftung Arkadis, das Johanneum, die Stiftung Vivala, die Plankis Stiftung, die Stiftung Behindertenbetriebe Uri, die Martin Stiftung und die Pigna. Das EPI WohnWerk, die Stiftung MBF, das Solothurnische Zentrum Oberwald und die Stiftung azb weisen eine eher durchmischte Struktur auf. Auffallend unterscheidet sich die Mathilde Escher Stiftung, welche in den Bereichen Wohnen und Arbeit überwiegend Menschen mit einer körperlichen Beeinträchtigung betreut. Institutionen, bei denen ein Ergebnis innerhalb der Abbildungen fehlt, haben keine betreuten Personen für diesen Bereich ausgewiesen. Aus Platzgründen wird in den Grafiken für Werte von 5 Prozent oder kleiner auf das Prozentzeichen verzichtet.

Abbildung 4 Beschreibung der erwachsenen beeinträchtigten Personen gemäss Art. 8 ATSG (exkl. Eingliederung, exkl. berufliche Massnahmen) im BEREICH WOHNEN per 31.12.2020 derjenigen Institutionen, für die die Angabe verfügbar war. Relative Anteile in Prozent. Absteigend sortiert nach Prozentanteil geistiger oder Mehrfachbehinderung.

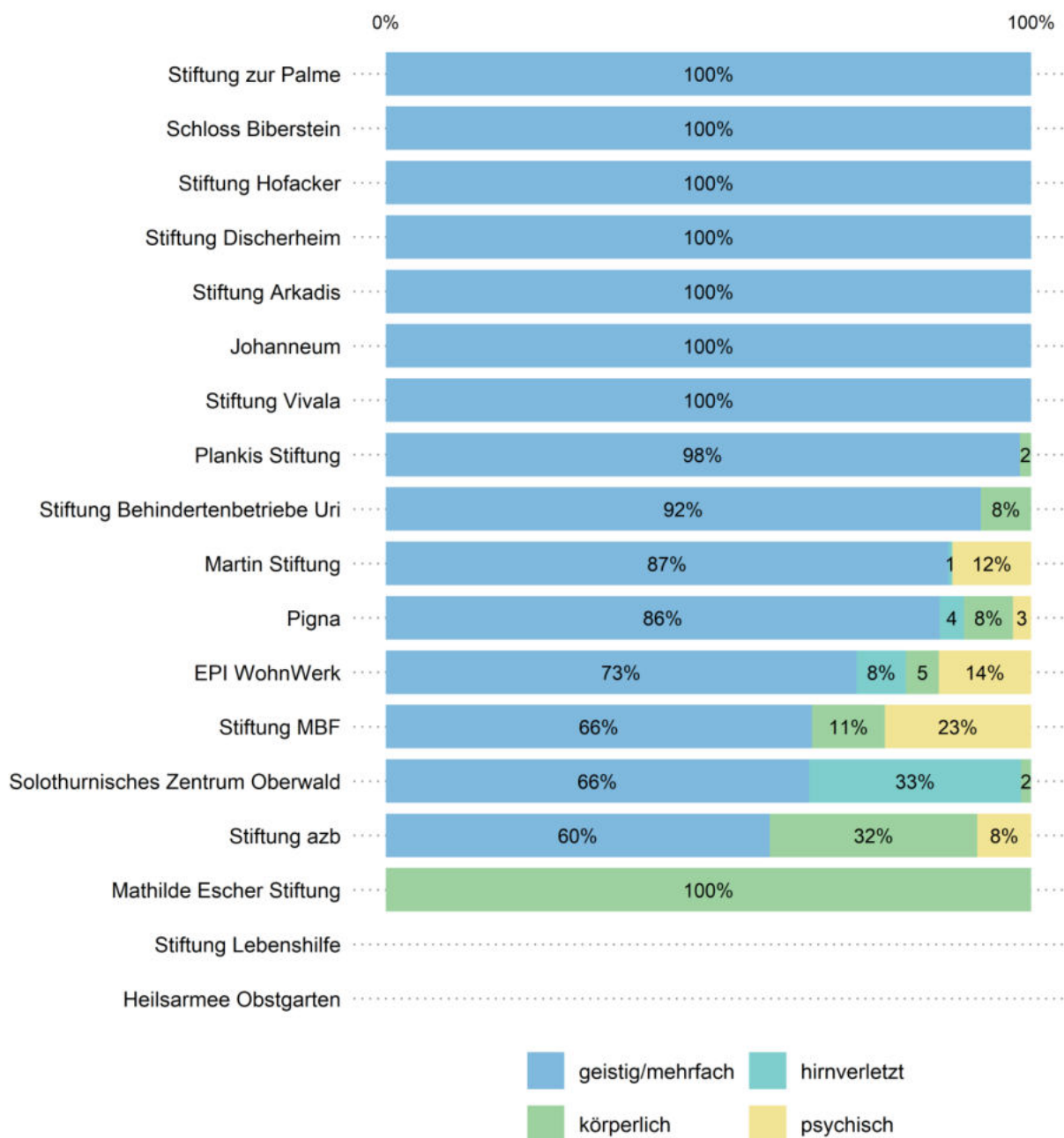


Abbildung 5 Beschreibung der erwachsenen beeinträchtigten Personen gemäss Art. 8 ATSG (exkl. Eingliederung, exkl. berufliche Massnahmen) im BEREICH BESCHÄFTIGUNG/TAGES-STRUKTUR per 31.12.2020 derjenigen Institutionen, für die die Angabe verfügbar war. Relative Anteile in Prozent. Absteigend sortiert nach Prozentanteil geistiger oder Mehrfachbehinderung.

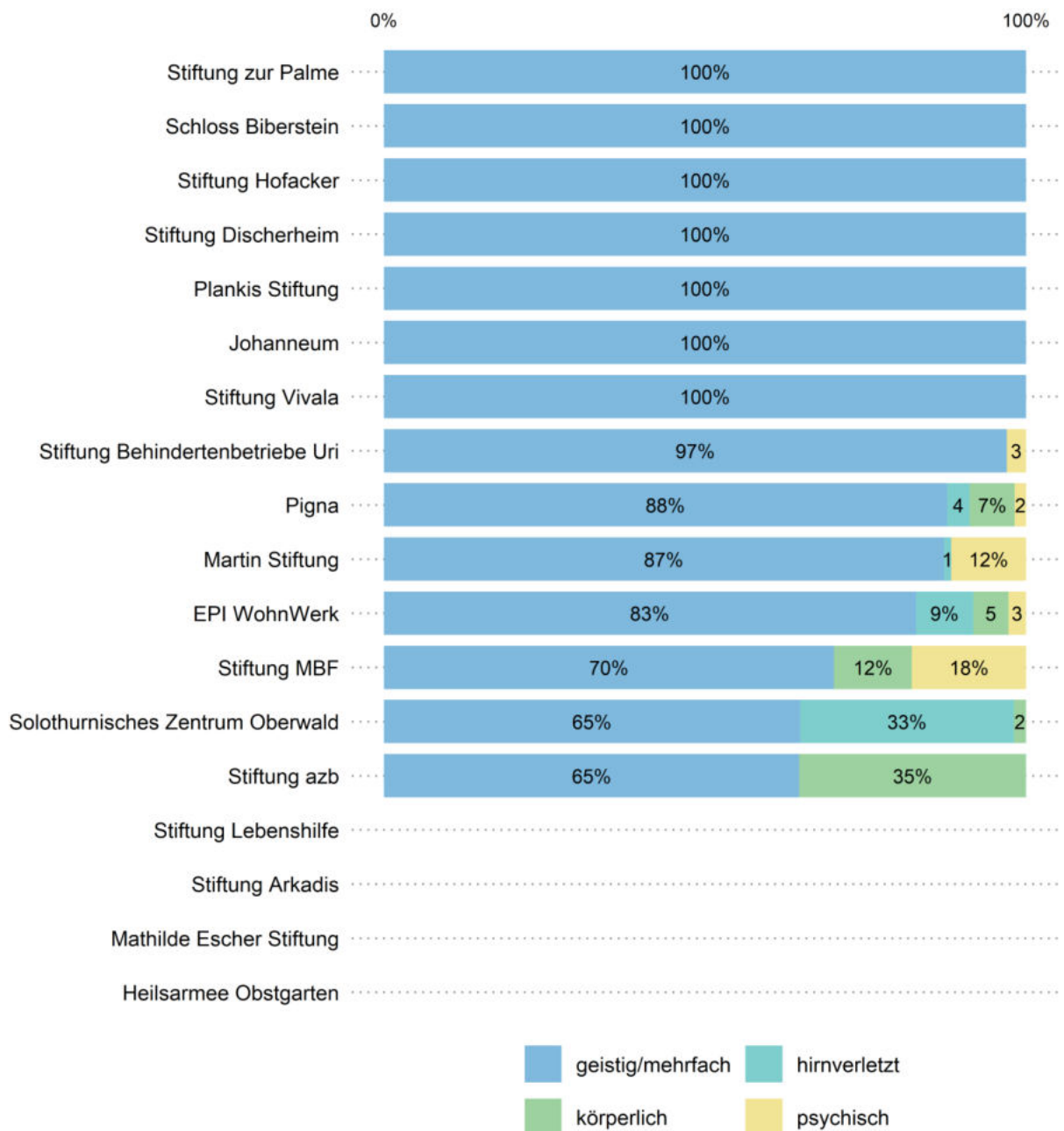
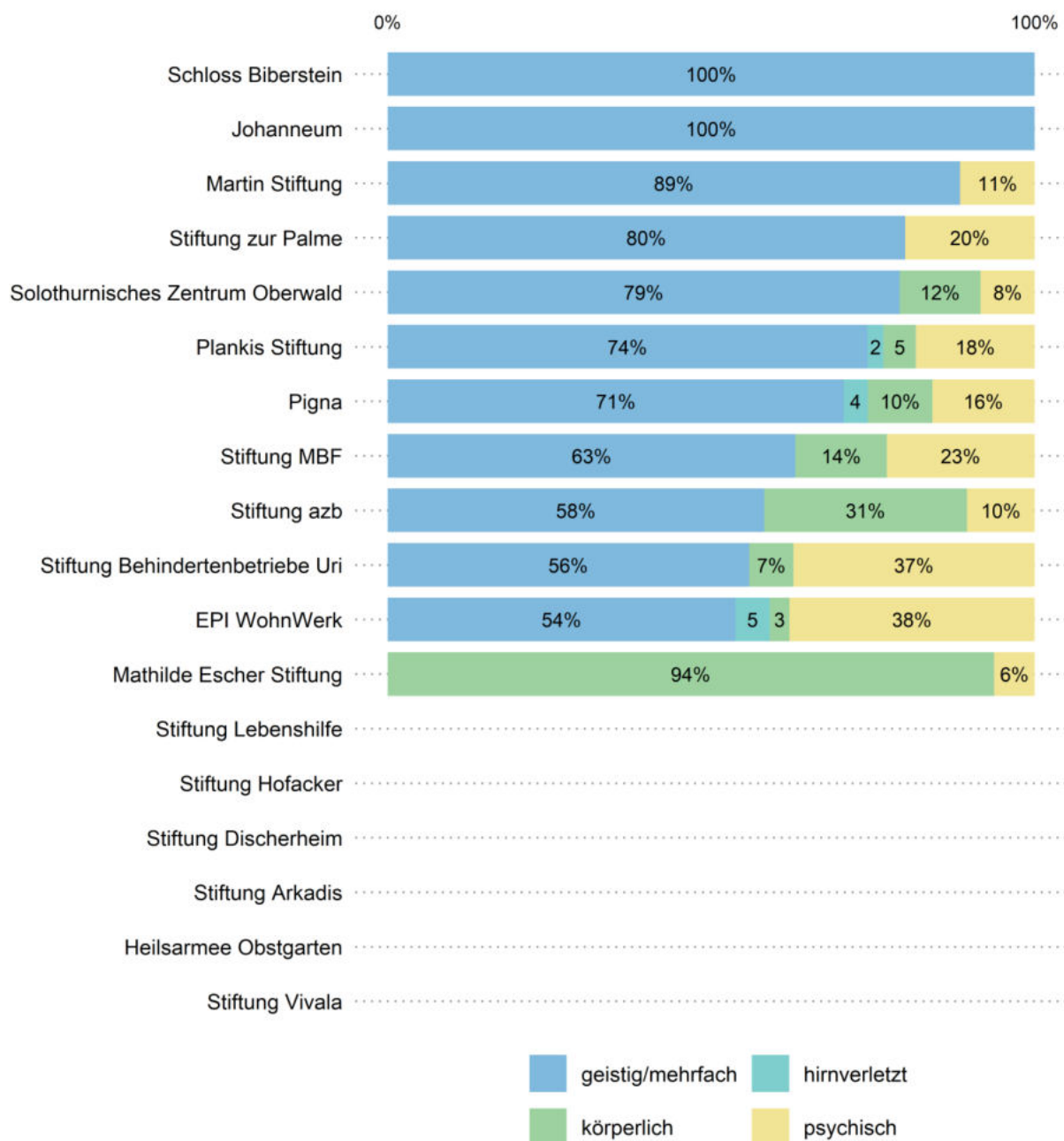
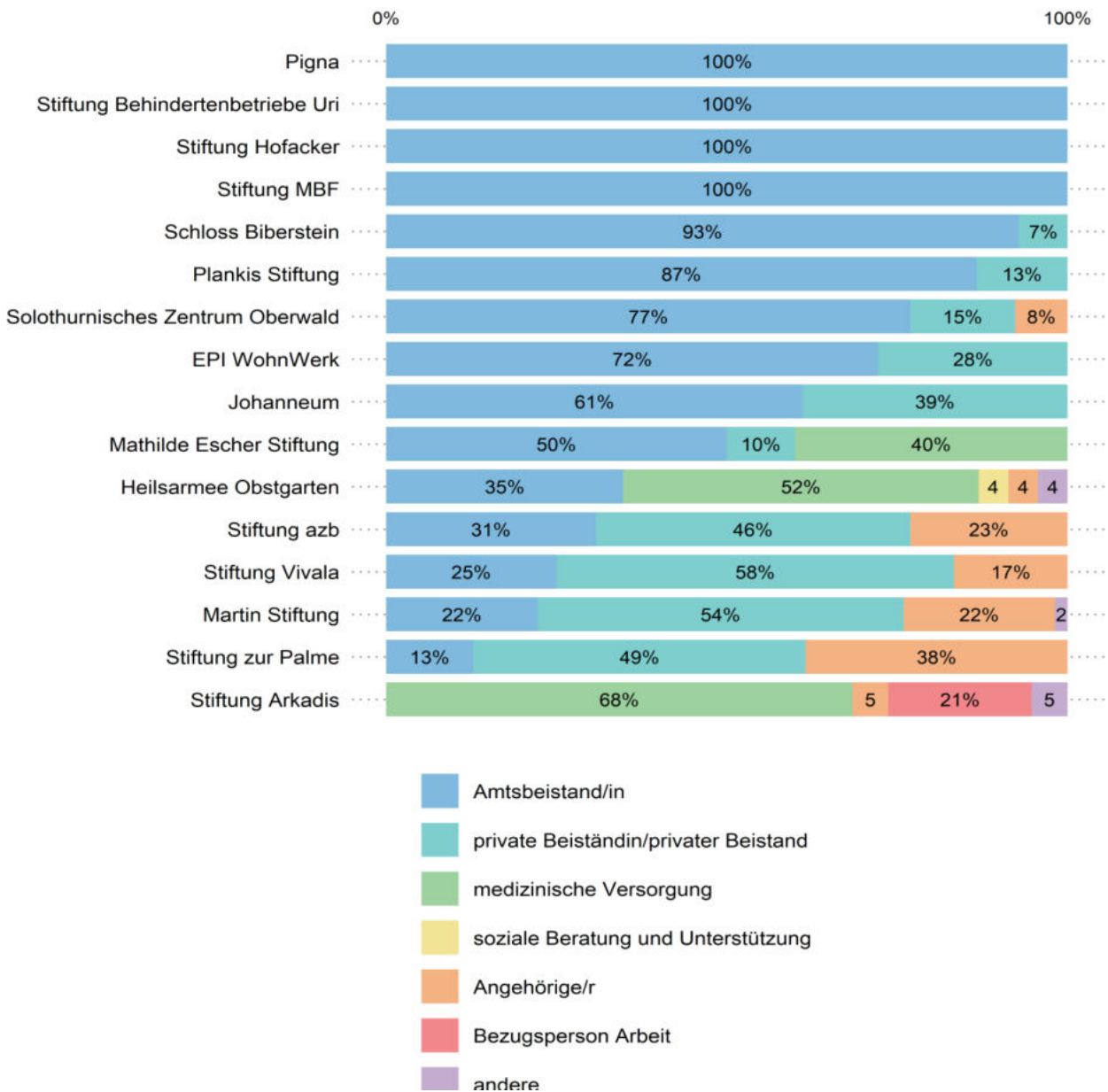


Abbildung 6 Beschreibung der erwachsenen beeinträchtigten Personen gemäss Art. 8 ATSG (exkl. Eingliederung, exkl. berufliche Massnahmen) im BEREICH ARBEIT per 31.12.2020 derjenigen Institutionen, für die die Angabe verfügbar war. Relative Anteile in Prozent. Absteigend sortiert nach Prozentanteil geistiger oder Mehrfachbehinderung.



3.2 Funktion der externen Stellen

Abbildung 7 Funktion der externen Stellen nach Antwortanteilen in Prozent. Sortiert nach absteigendem Anteil der Amtsbeistände.



Anmerkung: Institutionen ohne Angabe zu der Funktion der externen Stellen sind in der Grafik nicht aufgeführt.

Tabelle 6 Funktion der externen Stellen nach Institution (Anzahl Antworten)

Institution	Amtsbeistand	privater Beistand	Medizinische Versorgung	soziale Beratung und Unterstützung	Angehörige/r	Bezugsperson Arbeit	andere	Total
EPI WohnWerk	26	10	0	0	0	0	0	36
Heilsarmee Obstgarten	8	0	12	1	1	0	1	23
Johanneum	11	7	0	0	0	0	0	18
Martin Stiftung	12	29	0	0	12	0	1	54
Mathilde Escher Stiftung	5	1	4	0	0	0	0	10
Pigna	14	0	0	0	0	0	0	14
Plankis Stiftung	13	2	0	0	0	0	0	15
Schloss Biberstein	13	1	0	0	0	0	0	14
SZO	10	2	0	0	1	0	0	13
Stiftung Arkadis	0	0	13	0	1	4	1	19
Stiftung azb	4	6	0	0	3	0	0	13
SBU	4	0	0	0	0	0	0	4
Stiftung Hofacker	2	0	0	0	0	0	0	2
Stiftung MBF	10	0	0	0	0	0	0	10
Stiftung Vivala	3	7	0	0	2	0	0	12
Stiftung zur Palme	5	19	0	0	15	0	0	39

Die Institutionen lassen sich nach Funktion der externen Stellen in drei Gruppen einteilen: In der ersten Gruppe wurden mit 72 bis 100 Prozent mehrheitlich Amtsbeistände befragt. Diese Gruppe besteht aus der Pigna, der Stiftung Behindertenbetriebe Uri, der Stiftung Hofacker, der Stiftung MBF, dem Schloss Biberstein, der Plankis Stiftung, dem Solothurnischen Zentrum Oberwald und dem EPI WohnWerk. Drei Institutionen haben relativ viele Personen aus der medizinischen Versorgung befragt (die Mathilde Escher Stiftung, die Heilsarmee Obstgarten und die Stiftung Arkadis). Bei den restlichen Institutionen sind private Beistände stark vertreten. Diese sind relativ oft auch Angehörige. Da sie sowohl Angehörige, als auch Privater Beistand angegeben haben, sind diese Personen hier doppelt vertreten.

3.3 Bemerkungen der Angehörigen und externen Stellen zu den abgefragten Themenblöcken

Insgesamt haben 1089 von 1560 Antwortenden (70%) mindestens eine negative oder positive Bemerkung zur allgemeinen Situation, zur Wohn- oder Arbeitssituation oder zur Zusammenarbeit mit der Institution angefügt. Dieser relativ hohe Anteil an zusätzlichen Bemerkungen weist auf das hohe Engagement und Interesse der teilnehmenden Personen am Wohlergehen der betreuten Personen und an der Zufriedenheitsbefragung hin. Neben allgemein gehaltenen Aussagen greifen die Angehörigen und externen Stellen häufig auch individuelle Aspekte und Probleme auf, die sie beschäftigen und den Institutionen bei dieser Gelegenheit mitteilen. Die Institutionen können diese qualitativen Rückmeldungen auswerten und im Rahmen ihrer Qualitätssicherungsprozesse entscheiden, ob daraus Massnahmen abgeleitet werden.

3.4 Zusammenfassung der Einzelfragen zu Themenblöcken

Der besseren Überschaubarkeit halber werden auf den folgenden Seiten die Resultate der Einzelfragen nach Themenblöcken zusammengefasst. Dabei entspricht der Excellencewert einer Institution dem Durchschnitt der Excellencewerte aller Einzelfragen des jeweiligen Themenblocks. Die Einzelfragen können den Fragebögen im Anhang entnommen werden.

Zusammenfassung der Beurteilungen zur allgemeinen Situation der betreuten Personen

Abbildung 8 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

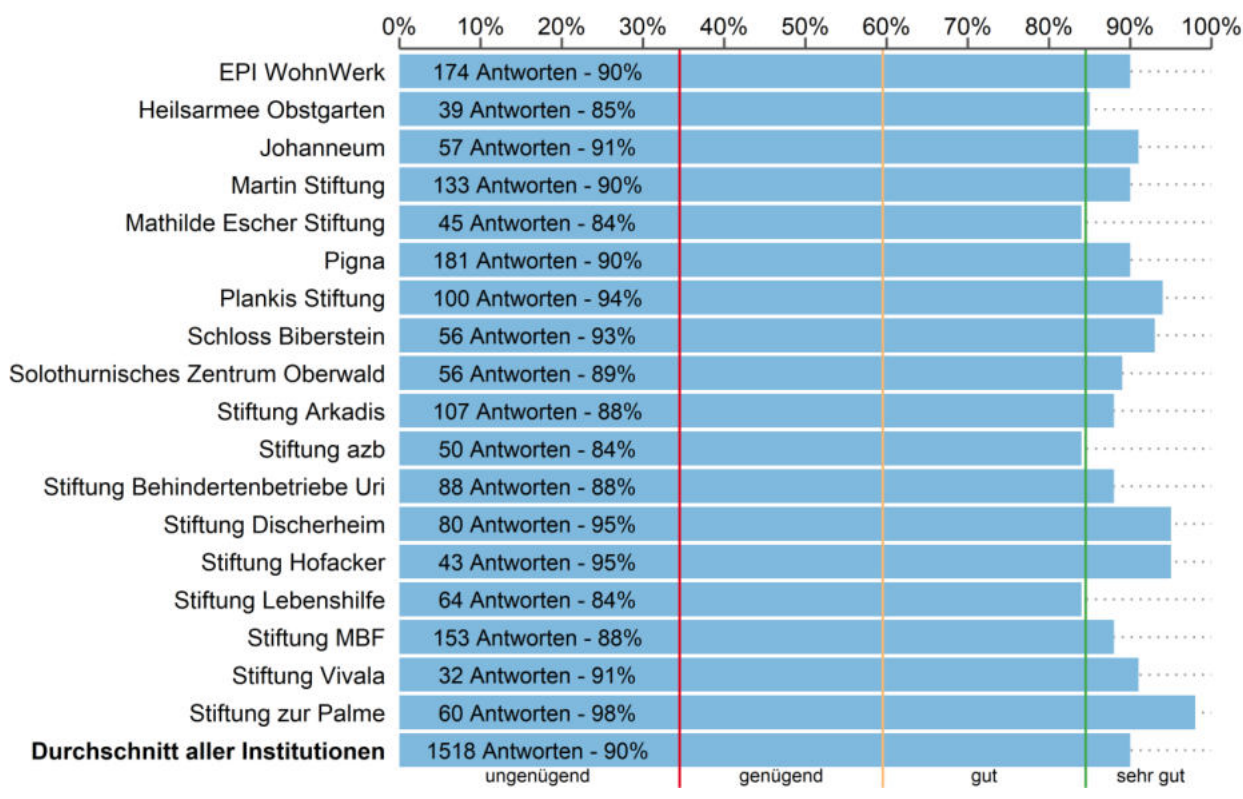


Tabelle 7 Excellencewerte in Prozent und Anzahl gültige Antworten

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total		fehlend [%]
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	88%	95%	90%	136/139	38/38	2%
Heilsarmee Obstgarten	78%	90%	85%	18/20	21/23	9%
Johanneum	90%	94%	91%	39/39	18/18	0%
Martin Stiftung	89%	92%	90%	85/85	48/48	0%
Mathilde Escher Stiftung	86%	80%	84%	35/35	10/10	0%
Pigna	89%	100%	90%	166/170	15/15	2%
Plankis Stiftung	94%	93%	94%	85/86	15/15	1%
Schloss Biberstein	91%	100%	93%	43/43	13/14	2%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	86%	100%	89%	44/45	12/12	2%
Stiftung Arkadis	88%	88%	88%	90/92	17/21	5%
Stiftung azb	88%	70%	84%	40/40	10/10	0%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	88%	-	88%	84/88	4/4	4%
Stiftung Discherheim	95%	-	95%	80/86	-	7%
Stiftung Hofacker	95%	-	95%	41/42	2/2	2%
Stiftung Lebenshilfe	84%	-	84%	64/66	-	3%
Stiftung MBF	87%	100%	88%	143/147	10/10	3%
Stiftung Vivala	86%	100%	91%	22/24	10/10	6%
Stiftung zur Palme	100%	97%	98%	30/33	30/30	5%
Durchschnitt aller Institutionen	89%	93%	90%			3%

Zusammenfassung der Beurteilungen zur Wohnsituation der betreuten Personen

Abbildung 9 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

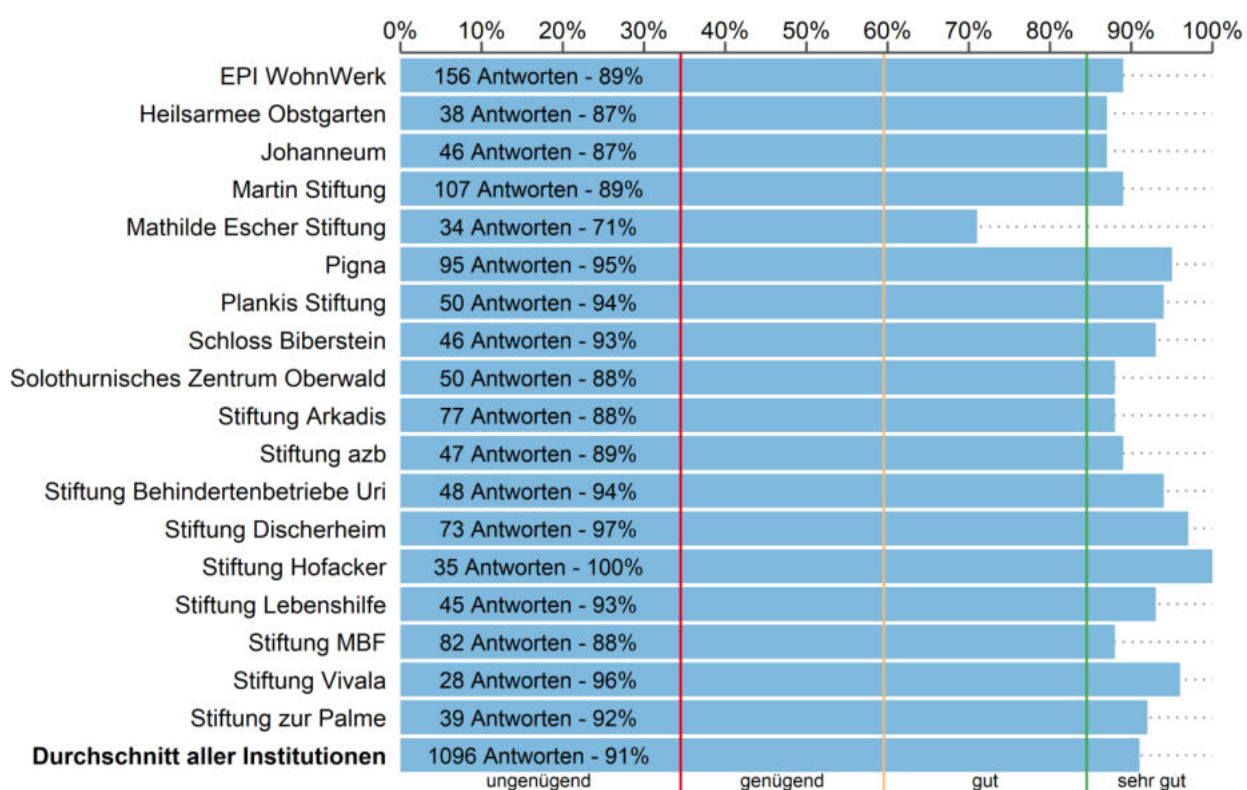


Tabelle 8 Excellencewerte in Prozent und Anzahl gültige Antworten

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total		fehlend [%]
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	88%	94%	89%	121/139	35/38	12%
Heilsarmee Obstgarten	83%	90%	87%	18/20	20/23	12%
Johanneum	86%	89%	87%	28/39	18/18	19%
Martin Stiftung	86%	93%	89%	66/85	41/48	20%
Mathilde Escher Stiftung	72%	67%	71%	25/35	9/10	24%
Pigna	94%	-	95%	88/170	7/15	49%
Plankis Stiftung	93%	-	94%	42/86	8/15	50%
Schloss Biberstein	92%	100%	93%	36/43	10/14	19%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	87%	91%	88%	39/45	11/12	12%
Stiftung Arkadis	88%	91%	88%	66/92	11/21	32%
Stiftung azb	92%	80%	89%	37/40	10/10	6%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	95%	-	94%	44/88	4/4	48%
Stiftung Discherheim	97%	-	97%	73/86	-	15%
Stiftung Hofacker	100%	-	100%	34/42	1/2	20%
Stiftung Lebenshilfe	93%	-	93%	45/66	-	32%
Stiftung MBF	86%	-	88%	74/147	8/10	48%
Stiftung Vivala	95%	-	96%	20/24	8/10	18%
Stiftung zur Palme	85%	96%	92%	13/33	26/30	38%
Durchschnitt aller Institutionen	90%	89%	91%			26%

Zusammenfassung der Beurteilungen zur Arbeits-/Beschäftigungssituation der betreuten Personen

Abbildung 10 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

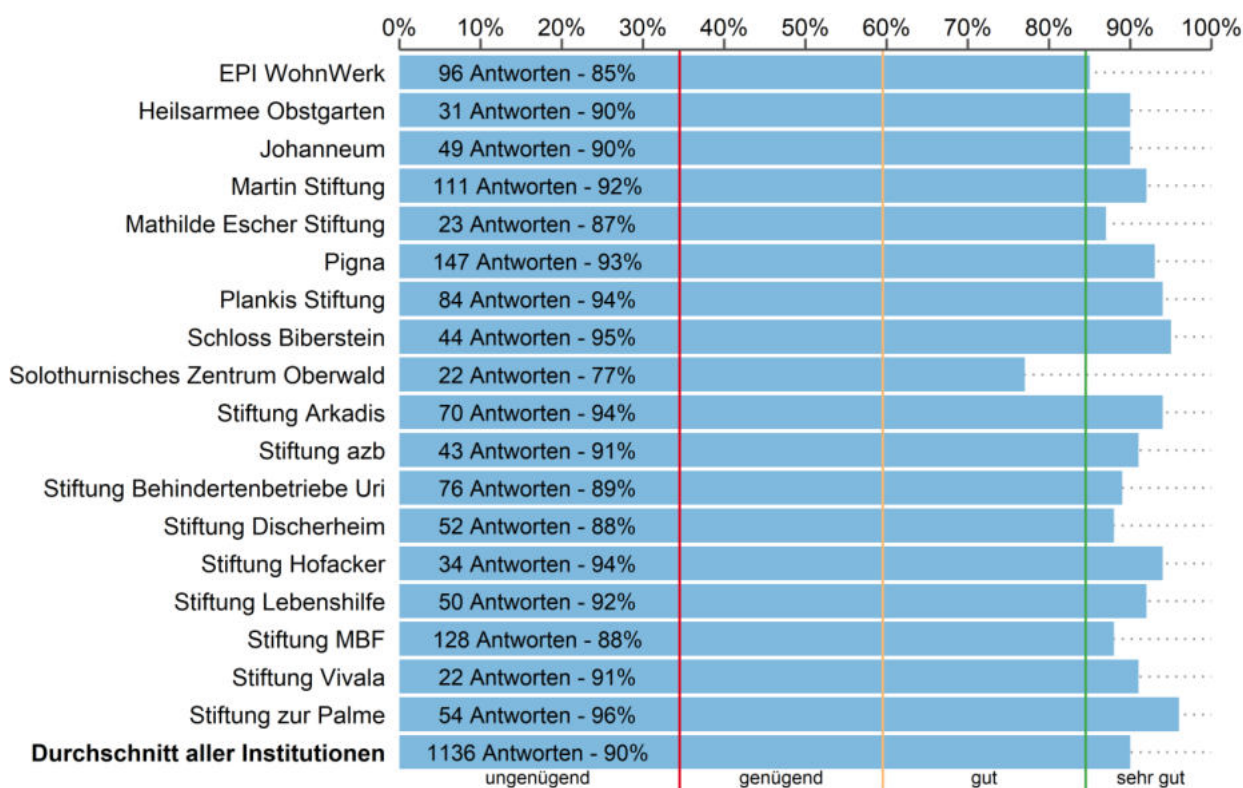


Tabelle 9 Excellencewerte in Prozent und Anzahl gültige Antworten

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total		fehlend [%]
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	85%	89%	85%	78/139	18/38	46%
Heilsarmee Obstgarten	100%	82%	90%	14/20	17/23	28%
Johanneum	88%	93%	90%	34/39	15/18	14%
Martin Stiftung	92%	91%	92%	76/85	35/48	17%
Mathilde Escher Stiftung	84%	-	87%	19/35	4/10	49%
Pigna	92%	100%	93%	137/170	10/15	21%
Plankis Stiftung	94%	92%	94%	72/86	12/15	17%
Schloss Biberstein	94%	100%	95%	35/43	9/14	23%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	74%	-	77%	19/45	3/12	61%
Stiftung Arkadis	94%	-	94%	62/92	8/21	38%
Stiftung azb	91%	-	91%	35/40	8/10	14%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	92%	-	89%	72/88	4/4	17%
Stiftung Discherheim	88%	-	88%	52/86	-	40%
Stiftung Hofacker	94%	-	94%	33/42	1/2	23%
Stiftung Lebenshilfe	92%	-	92%	50/66	-	24%
Stiftung MBF	87%	100%	88%	118/147	10/10	18%
Stiftung Vivala	89%	-	91%	18/24	4/10	35%
Stiftung zur Palme	96%	96%	96%	26/33	28/30	14%
Durchschnitt aller Institutionen	90%	94%	90%			28%

Zusammenfassung der Beurteilungen zur Zusammenarbeit mit der Institution

Abbildung 11 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

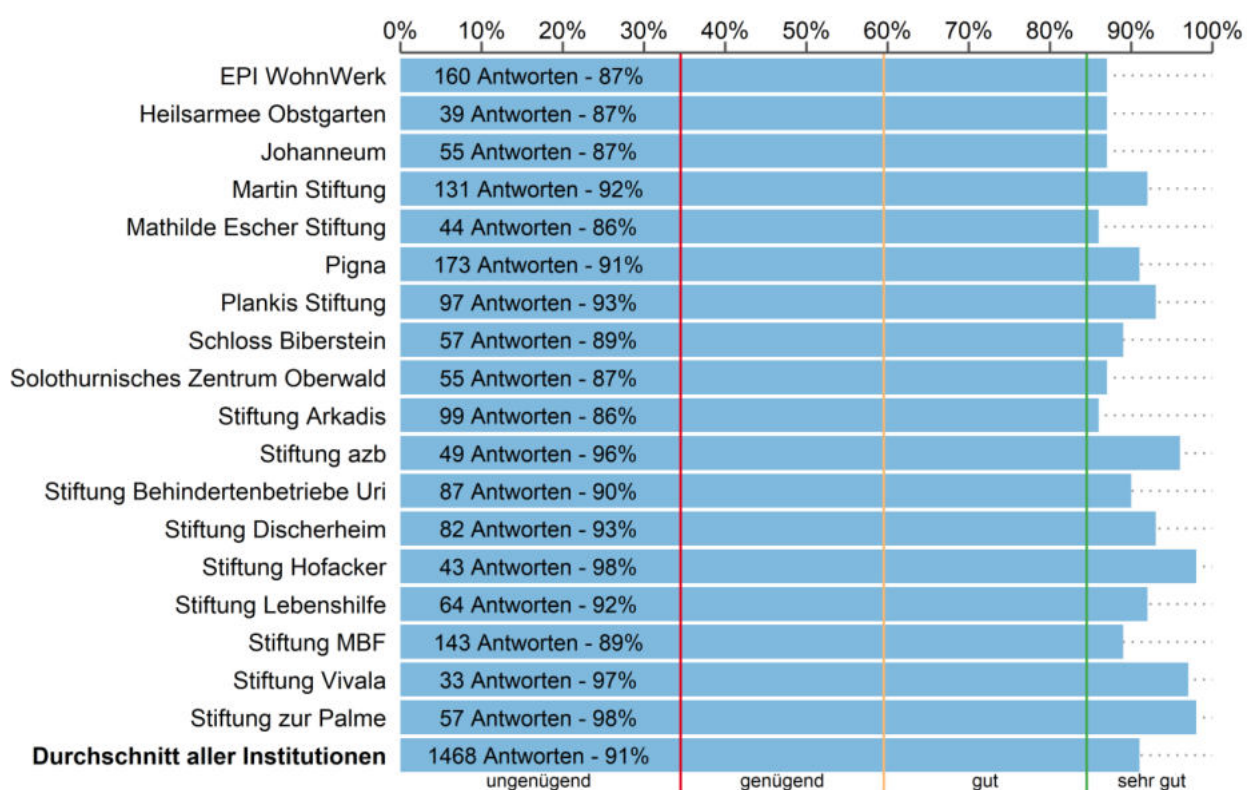


Tabelle 10 Excellencewerte in Prozent und Anzahl gültige Antworten

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total		fehlend [%]
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	85%	94%	87%	124/139	36/38	10%
Heilsarmee Obstgarten	82%	91%	87%	17/20	22/23	9%
Johanneum	86%	89%	87%	37/39	18/18	4%
Martin Stiftung	93%	92%	92%	83/85	48/48	2%
Mathilde Escher Stiftung	85%	90%	86%	34/35	10/10	2%
Pigna	90%	100%	91%	159/170	14/15	6%
Plankis Stiftung	94%	86%	93%	83/86	14/15	4%
Schloss Biberstein	86%	100%	89%	43/43	14/14	0%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	86%	92%	87%	43/45	12/12	4%
Stiftung Arkadis	84%	94%	86%	82/92	17/21	12%
Stiftung azb	97%	90%	96%	39/40	10/10	2%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	92%	-	90%	83/88	4/4	5%
Stiftung Discherheim	93%	-	93%	82/86	-	5%
Stiftung Hofacker	98%	-	98%	41/42	2/2	2%
Stiftung Lebenshilfe	92%	-	92%	64/66	-	3%
Stiftung MBF	88%	100%	89%	134/147	9/10	9%
Stiftung Vivala	96%	100%	97%	23/24	10/10	3%
Stiftung zur Palme	96%	100%	98%	28/33	29/30	10%
Durchschnitt aller Institutionen	90%	94%	91%			5%

Zusammenfassung der Beurteilungen zur Institution

Abbildung 12 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

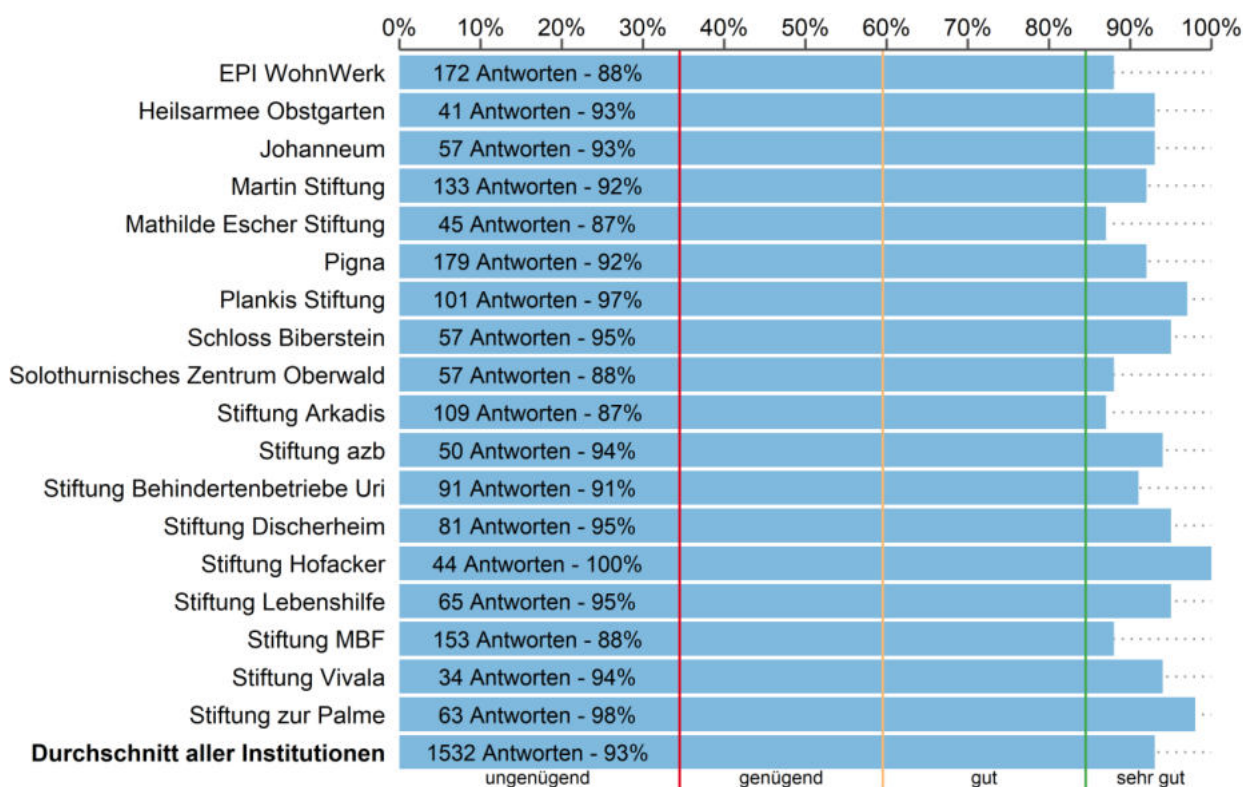


Tabelle 11 Excellencewerte in Prozent und Anzahl gültige Antworten

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	86%	95%	88%	135/139	37/38	3%
Heilsarmee Obstgarten	89%	95%	93%	19/20	22/23	5%
Johanneum	95%	89%	93%	39/39	18/18	0%
Martin Stiftung	92%	92%	92%	85/85	48/48	0%
Mathilde Escher Stiftung	89%	80%	87%	35/35	10/10	0%
Pigna	91%	100%	92%	165/170	14/15	3%
Plankis Stiftung	97%	100%	97%	86/86	15/15	0%
Schloss Biberstein	93%	100%	95%	43/43	14/14	0%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	84%	100%	88%	45/45	12/12	0%
Stiftung Arkadis	88%	86%	87%	88/92	21/21	4%
Stiftung azb	98%	80%	94%	40/40	10/10	0%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	92%	-	91%	87/88	4/4	1%
Stiftung Discherheim	95%	-	95%	81/86	-	6%
Stiftung Hofacker	100%	-	100%	42/42	2/2	0%
Stiftung Lebenshilfe	95%	-	95%	65/66	-	2%
Stiftung MBF	87%	100%	88%	143/147	10/10	3%
Stiftung Vivala	92%	100%	94%	24/24	10/10	0%
Stiftung zur Palme	100%	97%	98%	33/33	30/30	0%
Durchschnitt aller Institutionen	92%	94%	93%			1%

3.5 Beurteilung der allgemeinen Situation der betreuten Personen

Das Thema ist unterteilt in

- Angebot und Rahmenbedingungen (4 Fragen für Angehörige, 6 Fragen für externe Stellen)
- Internes Klima, soziale Kontakte und Freizeit (5/3 Fragen)
- Selbstbestimmung (3/2 Fragen)
- Zufriedenheit mit der allgemeinen Situation

Im Bereich *Angebot und Rahmenbedingungen* haben alle Fragen im Durchschnitt gute bis sehr gute Resultate erzielt.

Die Fragen, ob das Angebot der Institution den Bedürfnissen der betreuten Personen entspricht (91% positive Zustimmungswerte), ob deren gesetzlichen Rechte und Pflichten seitens der Institution eingehalten werden (93% positive Zustimmungswerte) und ob auf die (veränderten) Bedürfnisse der betreuten Personen eingegangen wird (87% positive Zustimmungswerte) erhalten im Durchschnitt sowohl von den Angehörigen als auch den externen Stellen sehr gute Beurteilungen. Dies ist erfreulich, da dies sehr wichtige Punkte sind.

Die Zustimmung zum Bekanntheitsgrad des Beschwerdeverfahrens fällt mit durchschnittlich 74 Prozent etwas tiefer aus. Bereits im Jahr 2018 erhielt dieser Punkt durchschnittlich nur 72 Prozent.

Die Beurteilung des Aufnahme- und Austrittsverfahrens durch die externen Stellen erzielt mit 91 Prozent, respektive 92 Prozent im Durchschnitt hervorragende Werte. Für die meisten Institutionen fehlen zu diesen Fragen jedoch die Auswertungen, da keine oder nicht genügend externe Stellen die Fragen beantwortet haben. Um die Fragen auszuwerten und Excellencewerte abzubilden, müssen pro Institution mindestens neun Antworten eingetroffen sein.

Im Bereich *Internes Klima, soziale Kontakte und Freizeit* sind die Befragten durchschnittlich sehr zufrieden (92%) damit, wie auf das Wohlbefinden der betreuten Personen Wert gelegt wird. Auch das Klima wird von einer Mehrheit der Befragten (89%) als positiv wahrgenommen. 87 Prozent der Befragten geben zudem an, dass Feste und Anlässe gefeiert werden. Dies ist ein beachtlicher Wert, insbesondere unter Berücksichtigung der Corona-Pandemie.

Die Bereitstellung von verschiedenen Ausgleichsangeboten (76%) und die Kontaktförderung zu Freunden und Verwandten (80%) werden mehrheitlich als gut beurteilt. Letzte Frage wurde nur den Angehörigen vorgelegt. Damit ist in etwa jede und jeder fünfte Angehörige der Meinung, dass die Institution diesbezüglich zu wenig unternimmt, wobei es grosse Unterschiede zwischen den einzelnen Institutionen gibt. Die Bewertungen der einzelnen Institutionen reichen von 61 Prozent bis 92 Prozent.

Im Bereich *Selbstbestimmung* erhalten das Eingehen auf die Wünsche der betreuten Personen (86%) und die Möglichkeit selbständig zu leben (87%) sehr gute Zustimmungswerte. Die Möglichkeit der Mitbestimmung wird mit 83 Prozent gut bewertet.

Die *Gesamtzufriedenheit* mit der allgemeinen Situation fällt im Durchschnitt mit 90 Prozent sehr gut aus. Die Bewertungen der einzelnen Institutionen gehen von 84 Prozent bis 98 Prozent und weichen somit nur leicht voneinander ab. Die Zufriedenheit der Angehörigen (89%) ist etwa gleich hoch wie diejenige der externen Stellen (93%). Dieses Resultat entspricht einem grundsätzlichen Muster. Einzig bei der Bekanntheit der Beschwerdeverfahren sind die externen Stellen deutlich unzufriedener als die Angehörigen.

3.5.1 Angebot und Rahmenbedingungen

«Das Angebot der Institution entspricht den Bedürfnissen meiner Angehörigen/meines Klienten»

Abbildung 13 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

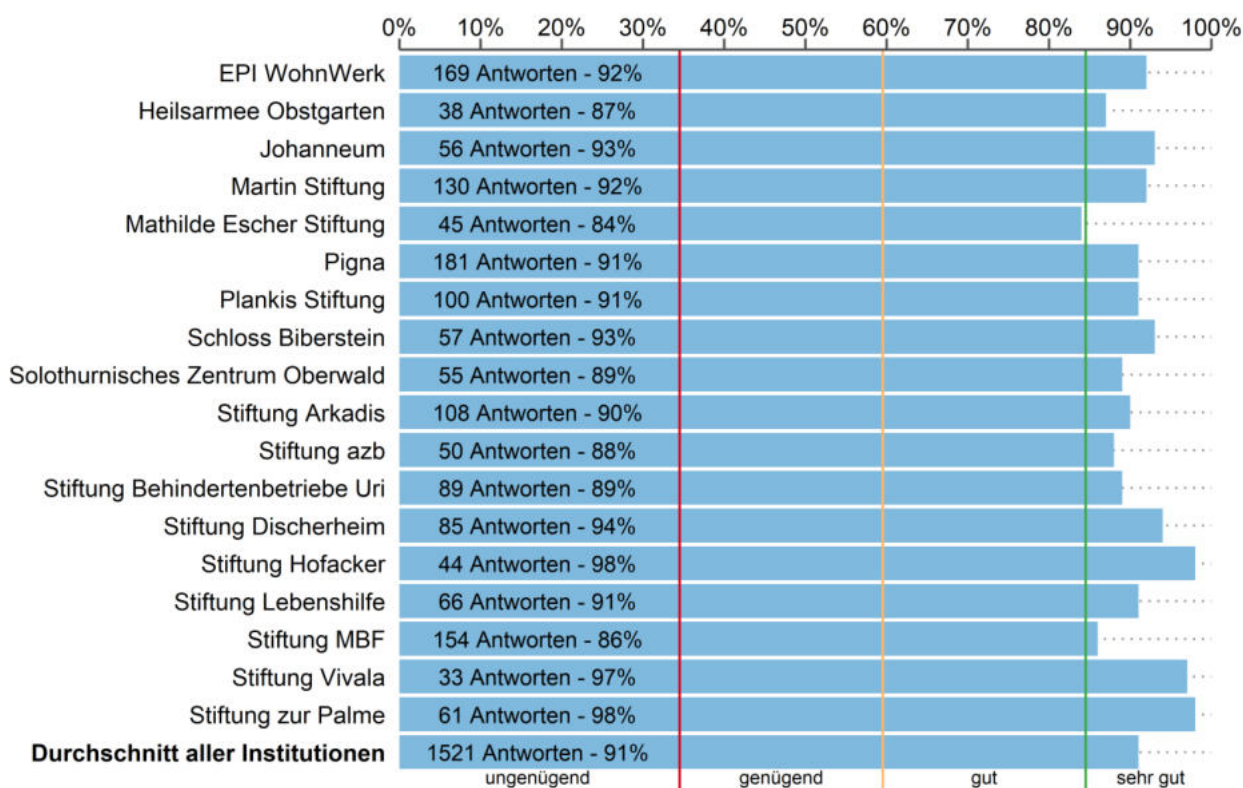


Tabelle 12 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total		fehlend [%]
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	91%	94%	92%	133/139	36/38	5%
Heilsarmee Obstgarten	83%	90%	87%	18/20	20/23	12%
Johanneum	92%	94%	93%	38/39	18/18	2%
Martin Stiftung	90%	96%	92%	84/85	46/48	2%
Mathilde Escher Stiftung	83%	90%	84%	35/35	10/10	0%
Pigna	90%	100%	91%	166/170	15/15	2%
Plankis Stiftung	91%	93%	91%	85/86	15/15	1%
Schloss Biberstein	91%	100%	93%	43/43	14/14	0%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	86%	100%	89%	43/45	12/12	4%
Stiftung Arkadis	89%	94%	90%	91/92	17/21	4%
Stiftung azb	92%	70%	88%	40/40	10/10	0%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	89%	-	89%	85/88	4/4	3%
Stiftung Discherheim	94%	-	94%	85/86	-	1%
Stiftung Hofacker	100%	-	98%	42/42	2/2	0%
Stiftung Lebenshilfe	91%	-	91%	66/66	-	0%
Stiftung MBF	85%	100%	86%	144/147	10/10	2%
Stiftung Vivala	96%	100%	97%	23/24	10/10	3%
Stiftung zur Palme	100%	97%	98%	31/33	30/30	3%
Durchschnitt aller Institutionen	91%	94%	91%			2%

«Die gesetzlichen und vertraglichen Rechte und Pflichten meiner Angehörigen/meines Klienten werden seitens der Institution eingehalten»

Abbildung 14 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

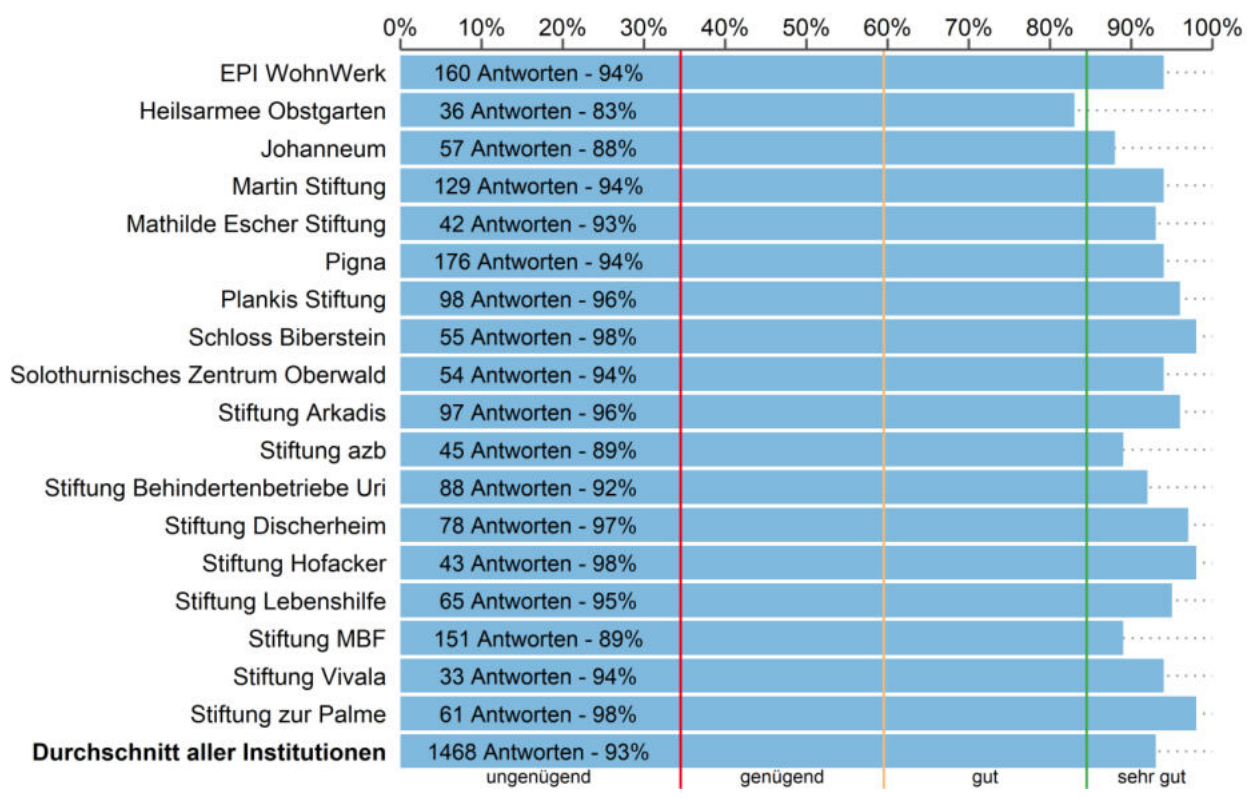
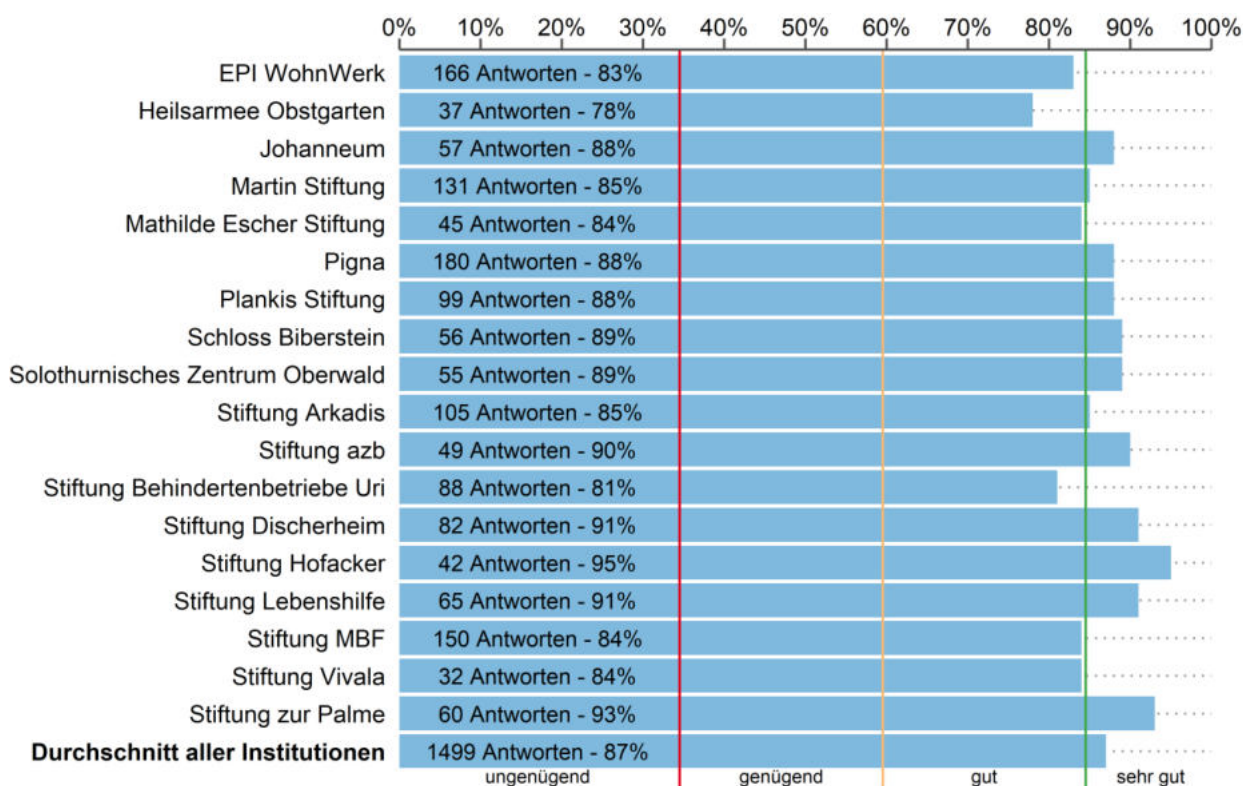


Tabelle 13 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
EPI WohnWerk	92%	100%	94%	127/139	33/38	10%
Heilsarmee Obstgarten	79%	88%	83%	19/20	17/23	16%
Johanneum	85%	94%	88%	39/39	18/18	0%
Martin Stiftung	92%	98%	94%	83/85	46/48	3%
Mathilde Escher Stiftung	91%	-	93%	34/35	8/10	7%
Pigna	93%	100%	94%	162/170	14/15	5%
Plankis Stiftung	96%	93%	96%	83/86	15/15	3%
Schloss Biberstein	98%	100%	98%	42/43	13/14	4%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	93%	100%	94%	42/45	12/12	5%
Stiftung Arkadis	95%	100%	96%	87/92	10/21	14%
Stiftung azb	91%	80%	89%	35/40	10/10	10%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	93%	-	92%	84/88	4/4	4%
Stiftung Discherheim	97%	-	97%	78/86	-	9%
Stiftung Hofacker	98%	-	98%	41/42	2/2	2%
Stiftung Lebenshilfe	95%	-	95%	65/66	-	2%
Stiftung MBF	89%	100%	89%	141/147	10/10	4%
Stiftung Vivala	91%	100%	94%	23/24	10/10	3%
Stiftung zur Palme	97%	100%	98%	31/33	30/30	3%
Durchschnitt aller Institutionen	93%	96%	93%			6%

«Auf veränderte Bedürfnisse meiner Angehörigen/meines Klienten wird eingegangen»

Abbildung 15 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)**Tabelle 14** Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	80%	92%	83%	130/139	36/38	6%
Heilsarmee Obstgarten	76%	80%	78%	17/20	20/23	14%
Johanneum	85%	94%	88%	39/39	18/18	0%
Martin Stiftung	82%	89%	85%	84/85	47/48	2%
Mathilde Escher Stiftung	83%	90%	84%	35/35	10/10	0%
Pigna	87%	100%	88%	165/170	15/15	3%
Plankis Stiftung	88%	87%	88%	84/86	15/15	2%
Schloss Biberstein	88%	92%	89%	43/43	13/14	2%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	86%	100%	89%	43/45	12/12	4%
Stiftung Arkadis	83%	94%	85%	89/92	16/21	7%
Stiftung azb	92%	80%	90%	39/40	10/10	2%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	81%	-	81%	84/88	4/4	4%
Stiftung Discherheim	91%	-	91%	82/86	-	5%
Stiftung Hofacker	95%	-	95%	40/42	2/2	5%
Stiftung Lebenshilfe	91%	-	91%	65/66	-	2%
Stiftung MBF	84%	90%	84%	140/147	10/10	4%
Stiftung Vivala	82%	90%	84%	22/24	10/10	6%
Stiftung zur Palme	90%	97%	93%	31/33	29/30	5%
Durchschnitt aller Institutionen	86%	91%	87%			4%

«Das Beschwerdeverfahren ist meiner Angehörigen/meinem Klienten oder dem gesetzlichen/behördlichen Vertreter bekannt»

Abbildung 16 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

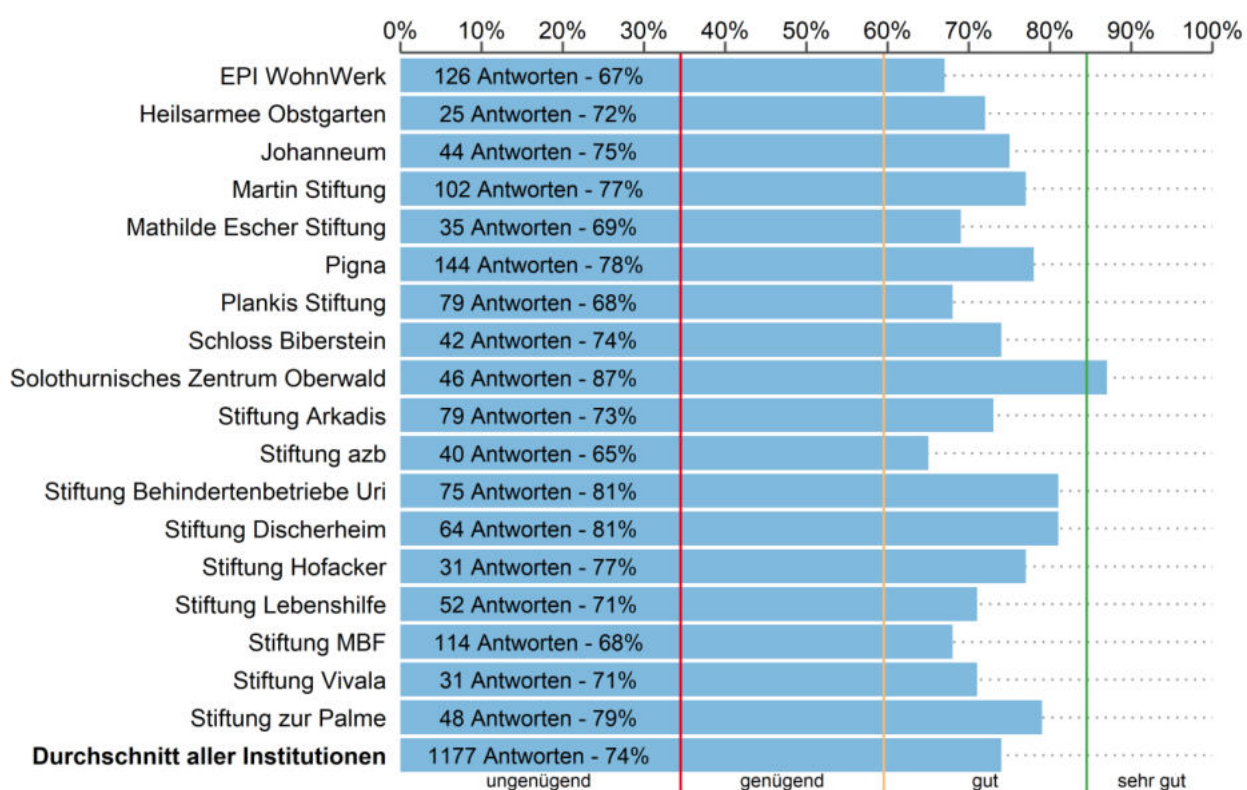
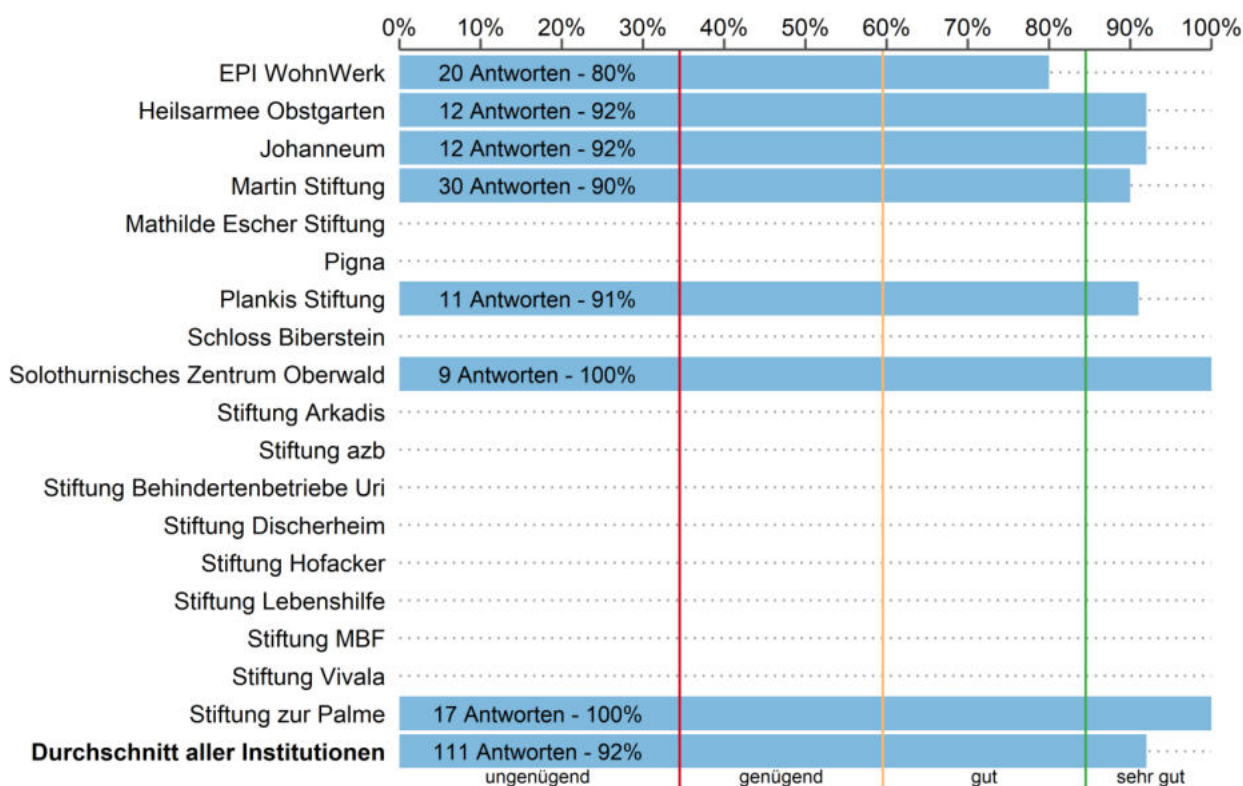


Tabelle 15 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total		fehlend [%]
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	67%	66%	67%	97/139	29/38	29%
Heilsarmee Obstgarten	80%	60%	72%	15/20	10/23	42%
Johanneum	81%	58%	75%	32/39	12/18	23%
Martin Stiftung	78%	77%	77%	63/85	39/48	23%
Mathilde Escher Stiftung	70%	-	69%	30/35	5/10	22%
Pigna	80%	64%	78%	133/170	11/15	22%
Plankis Stiftung	70%	62%	68%	66/86	13/15	22%
Schloss Biberstein	73%	78%	74%	33/43	9/14	26%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	87%	-	87%	39/45	7/12	19%
Stiftung Arkadis	73%	-	73%	73/92	6/21	30%
Stiftung azb	74%	33%	65%	31/40	9/10	20%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	85%	-	81%	72/88	3/4	18%
Stiftung Discherheim	81%	-	81%	64/86	-	26%
Stiftung Hofacker	77%	-	77%	30/42	1/2	30%
Stiftung Lebenshilfe	71%	-	71%	52/66	-	21%
Stiftung MBF	69%	-	68%	107/147	7/10	27%
Stiftung Vivala	70%	-	71%	23/24	8/10	9%
Stiftung zur Palme	77%	81%	79%	22/33	26/30	24%
Durchschnitt aller Institutionen	76%	64%	74%			24%

«Das Aufnahmeverfahren ist transparent und klientenorientiert»

Abbildung 17 Excellencewerte in Prozent (Total externe Stellen)**Tabelle 16** Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
EPI WohnWerk	-	80%	80%	-	20/38	47%
Heilsarmee Obstgarten	-	92%	92%	-	12/23	48%
Johanneum	-	92%	92%	-	12/18	33%
Martin Stiftung	-	90%	90%	-	30/48	38%
Mathilde Escher Stiftung	-	-	-	-	6/10	40%
Pigna	-	-	-	-	5/15	67%
Plankis Stiftung	-	91%	91%	-	11/15	27%
Schloss Biberstein	-	-	-	-	5/14	64%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	-	100%	100%	-	9/12	25%
Stiftung Arkadis	-	-	-	-	4/21	81%
Stiftung azb	-	-	-	-	6/10	40%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	-	-	-	-	3/4	25%
Stiftung Discherheim	-	-	-	-	-	44%
Stiftung Hofacker	-	-	-	-	1/2	50%
Stiftung Lebenshilfe	-	-	-	-	-	44%
Stiftung MBF	-	-	-	-	8/10	20%
Stiftung Vivala	-	-	-	-	4/10	60%
Stiftung zur Palme	-	100%	100%	-	17/30	43%
Durchschnitt aller Institutionen	-	92%	92%			44%

«Das Austrittsverfahren ist transparent und entspricht den gesetzlichen Vorschriften»

Abbildung 18 Excellencewerte in Prozent (Total externe Stellen)

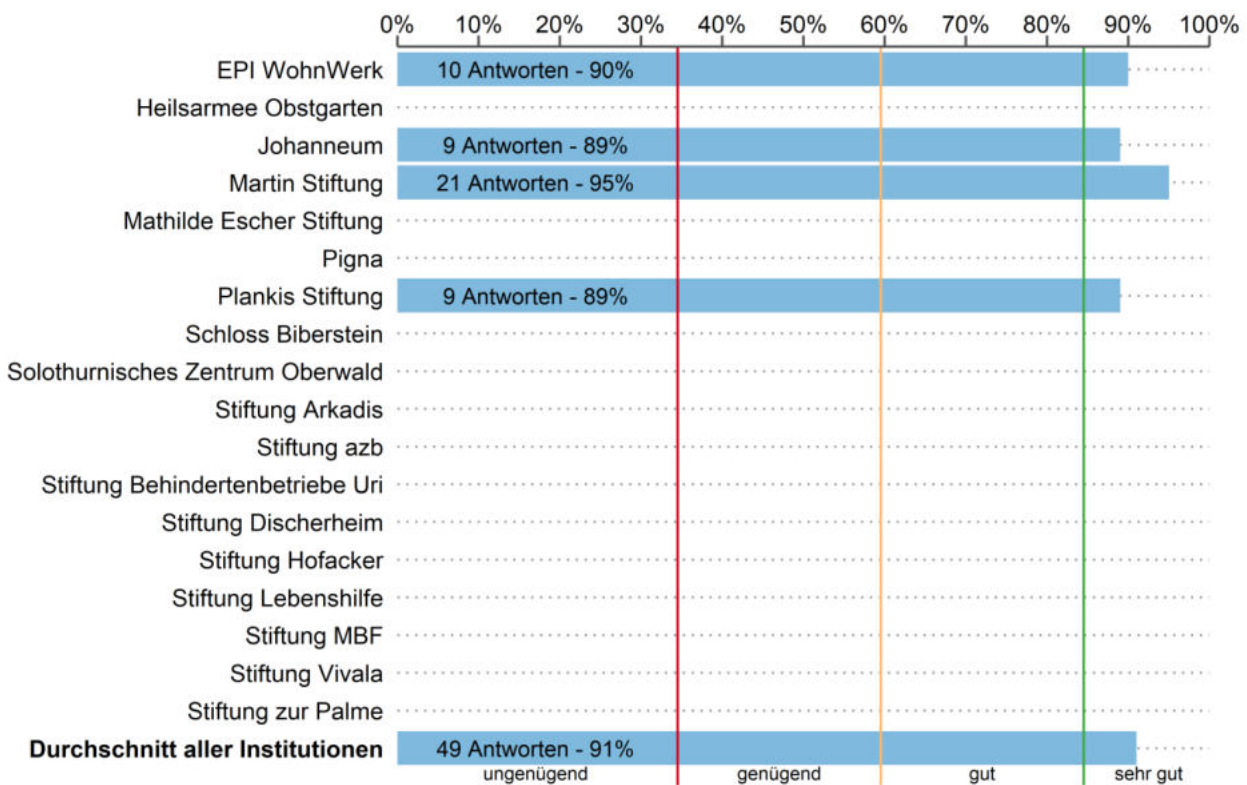


Tabelle 17 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext.Stellen	fehlend [%]
EPI WohnWerk	-	90%	90%	-	10/38	74%
Heilsarmee Obstgarten	-	-	-	-	7/23	70%
Johanneum	-	89%	89%	-	9/18	50%
Martin Stiftung	-	95%	95%	-	21/48	56%
Mathilde Escher Stiftung	-	-	-	-	2/10	80%
Pigna	-	-	-	-	2/15	87%
Plankis Stiftung	-	89%	89%	-	9/15	40%
Schloss Biberstein	-	-	-	-	5/14	64%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	-	-	-	-	4/12	67%
Stiftung Arkadis	-	-	-	-	3/21	86%
Stiftung azb	-	-	-	-	3/10	70%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	-	-	-	-	2/4	50%
Stiftung Discherheim	-	-	-	-	-	66%
Stiftung Hofacker	-	-	-	-	1/2	50%
Stiftung Lebenshilfe	-	-	-	-	-	66%
Stiftung MBF	-	-	-	-	5/10	50%
Stiftung Vivala	-	-	-	-	3/10	70%
Stiftung zur Palme	-	-	-	-	3/30	90%
Durchschnitt aller Institutionen	-	91%	91%	-	-	66%

3.5.2 Internes Klima, soziale Kontakte und Freizeit

«Auf das Wohlbefinden meiner Angehörigen/meines Klienten wird Wert gelegt»

Abbildung 19 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

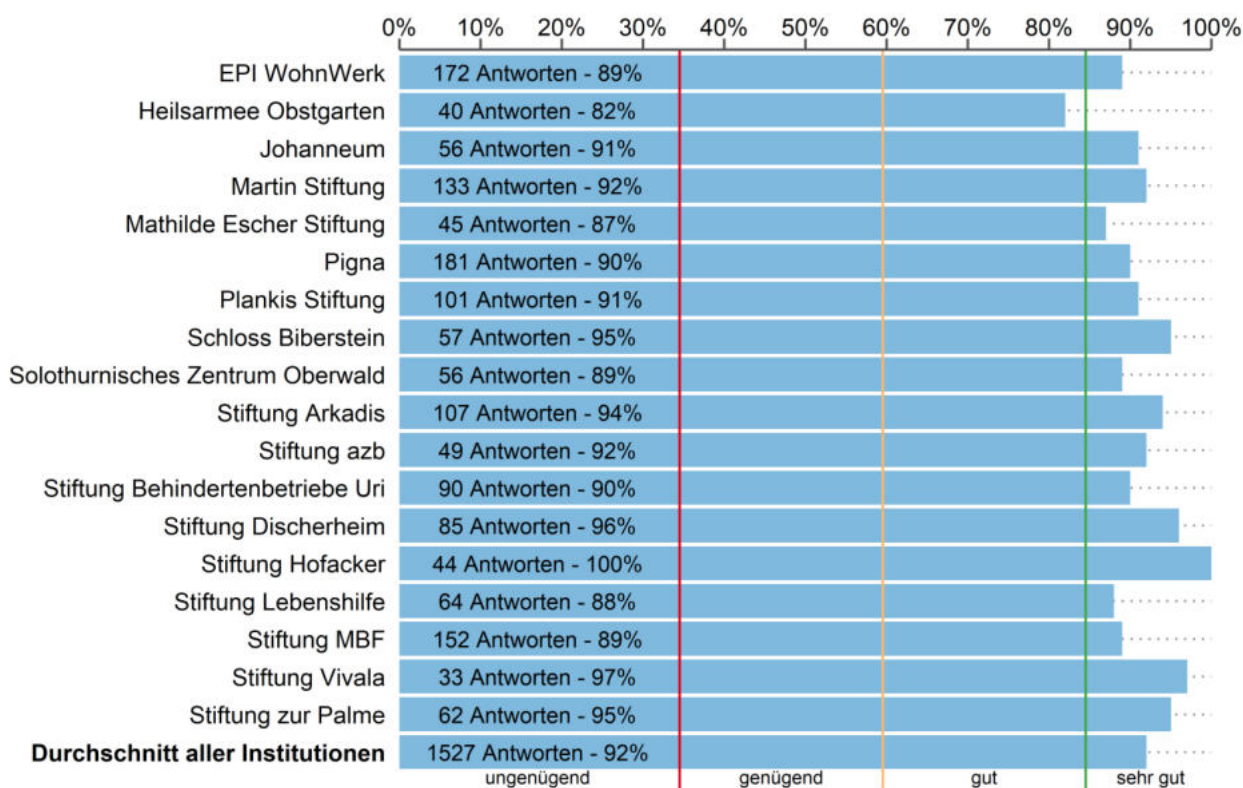


Tabelle 18 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	88%	92%	89%	136/139	36/38	3%
Heilsarmee Obstgarten	84%	81%	82%	19/20	21/23	7%
Johanneum	89%	94%	91%	38/39	18/18	2%
Martin Stiftung	92%	94%	92%	85/85	48/48	0%
Mathilde Escher Stiftung	86%	90%	87%	35/35	10/10	0%
Pigna	89%	100%	90%	166/170	15/15	2%
Plankis Stiftung	91%	93%	91%	86/86	15/15	0%
Schloss Biberstein	93%	100%	95%	43/43	14/14	0%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	86%	100%	89%	44/45	12/12	2%
Stiftung Arkadis	93%	100%	94%	90/92	17/21	5%
Stiftung azb	92%	90%	92%	39/40	10/10	2%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	91%	-	90%	86/88	4/4	2%
Stiftung Discherheim	96%	-	96%	85/86	-	1%
Stiftung Hofacker	100%	-	100%	42/42	2/2	0%
Stiftung Lebenshilfe	88%	-	88%	64/66	-	3%
Stiftung MBF	89%	100%	89%	142/147	10/10	3%
Stiftung Vivala	96%	100%	97%	23/24	10/10	3%
Stiftung zur Palme	94%	97%	95%	32/33	30/30	2%
Durchschnitt aller Institutionen	91%	95%	92%			2%

«Es finden verschiedene Ausgleichsangebote (Ausflüge, Veranstaltungen) statt»

Abbildung 20 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige)

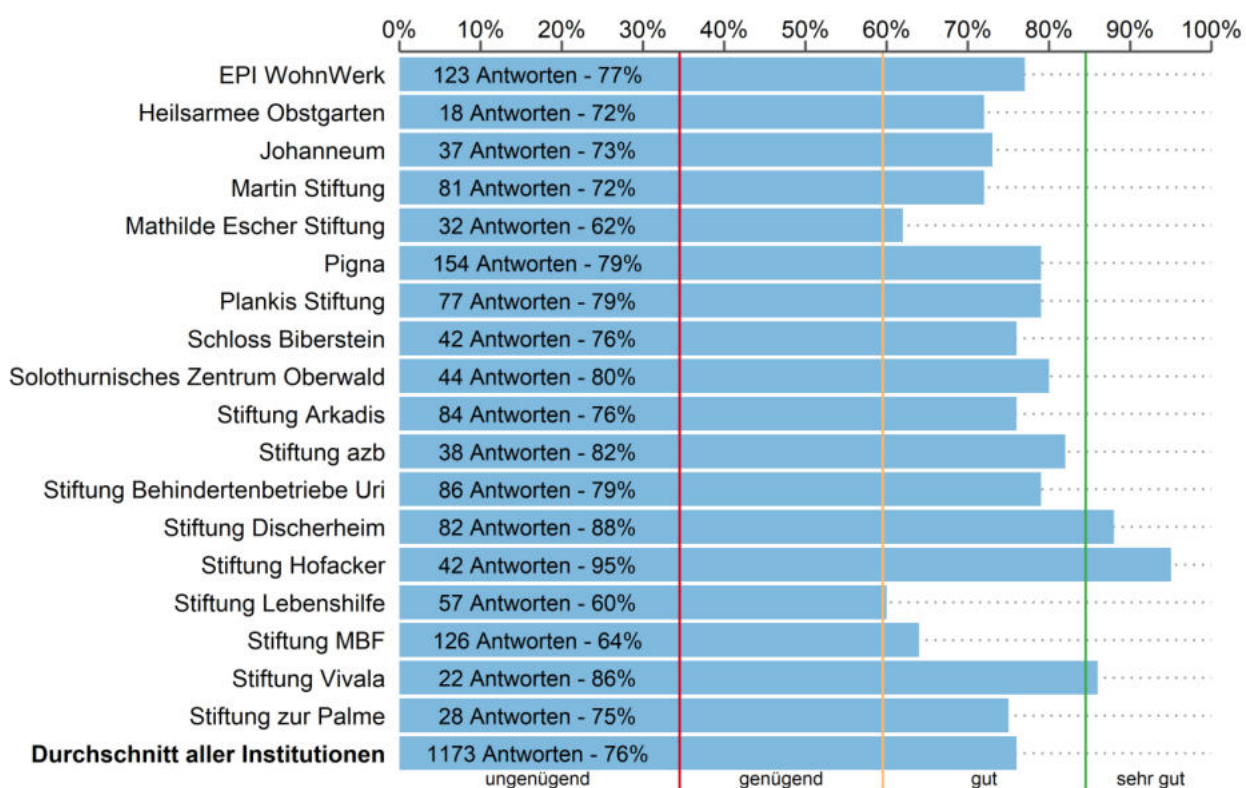
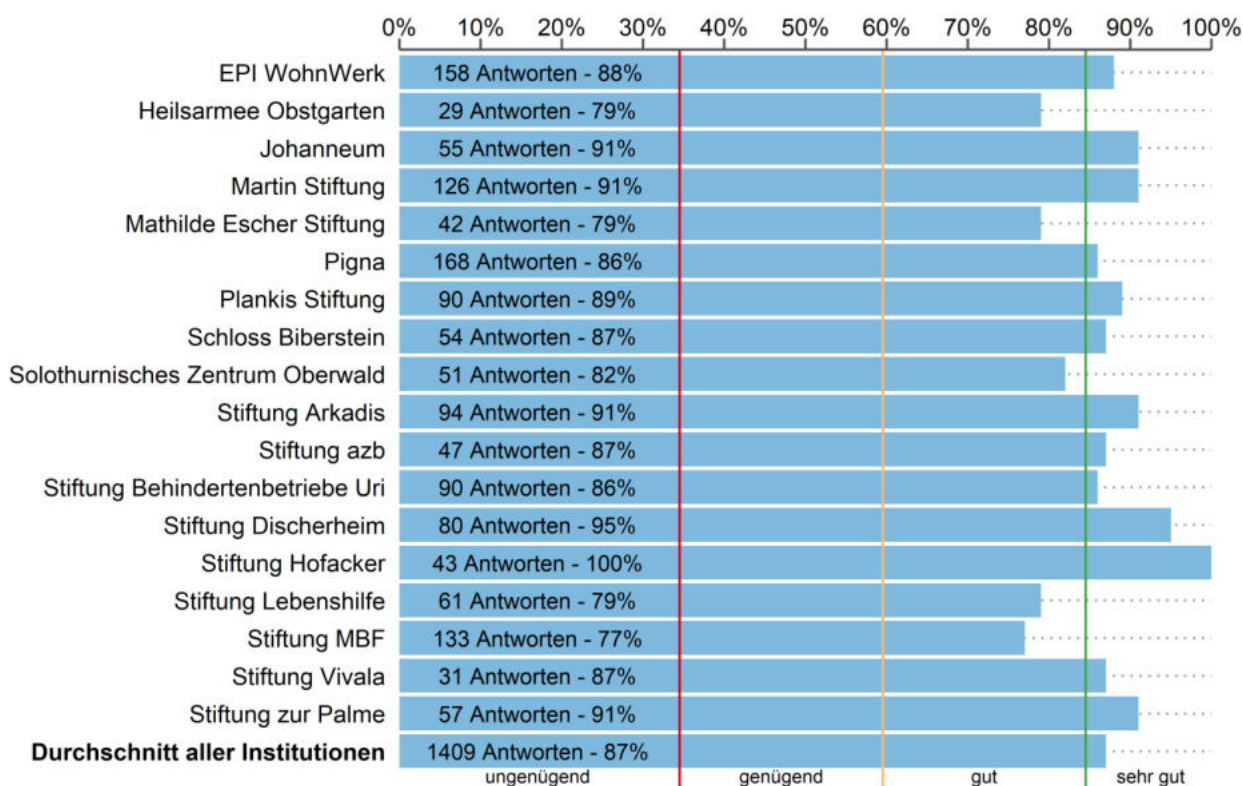


Tabelle 19 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	77%	-	77%	123/139	-	12%
Heilsarmee Obstgarten	72%	-	72%	18/20	-	10%
Johanneum	73%	-	73%	37/39	-	5%
Martin Stiftung	72%	-	72%	81/85	-	5%
Mathilde Escher Stiftung	62%	-	62%	32/35	-	9%
Pigna	79%	-	79%	154/170	-	9%
Plankis Stiftung	79%	-	79%	77/86	-	10%
Schloss Biberstein	76%	-	76%	42/43	-	2%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	80%	-	80%	44/45	-	2%
Stiftung Arkadis	76%	-	76%	84/92	-	9%
Stiftung azb	82%	-	82%	38/40	-	5%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	79%	-	79%	86/88	-	2%
Stiftung Discherheim	88%	-	88%	82/86	-	5%
Stiftung Hofacker	95%	-	95%	42/42	-	0%
Stiftung Lebenshilfe	60%	-	60%	57/66	-	14%
Stiftung MBF	64%	-	64%	126/147	-	14%
Stiftung Vivala	86%	-	86%	22/24	-	8%
Stiftung zur Palme	75%	-	75%	28/33	-	15%
Durchschnitt aller Institutionen	76%	-	76%			8%

«Feste und Anlässe werden gefeiert»

Abbildung 21 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)**Tabelle 20** Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total		fehlend [%]
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	86%	97%	88%	129/139	29/38	11%
Heilsarmee Obstgarten	75%	85%	79%	16/20	13/23	33%
Johanneum	89%	94%	91%	37/39	18/18	4%
Martin Stiftung	89%	96%	91%	80/85	46/48	5%
Mathilde Escher Stiftung	76%	89%	79%	33/35	9/10	7%
Pigna	85%	90%	86%	158/170	10/15	9%
Plankis Stiftung	89%	91%	89%	79/86	11/15	11%
Schloss Biberstein	83%	100%	87%	42/43	12/14	5%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	86%	-	82%	43/45	8/12	11%
Stiftung Arkadis	90%	100%	91%	83/92	11/21	17%
Stiftung azb	87%	-	87%	39/40	8/10	6%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	86%	-	86%	86/88	4/4	2%
Stiftung Discherheim	95%	-	95%	80/86	-	7%
Stiftung Hofacker	100%	-	100%	41/42	2/2	2%
Stiftung Lebenshilfe	79%	-	79%	61/66	-	8%
Stiftung MBF	76%	-	77%	126/147	7/10	15%
Stiftung Vivala	87%	-	87%	23/24	8/10	9%
Stiftung zur Palme	83%	100%	91%	29/33	28/30	10%
Durchschnitt aller Institutionen	86%	94%	87%			9%

«Die Institution unterstützt Kontakte meiner/meines Angehörigen zu Freunden und Verwandten»

Abbildung 22 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige)

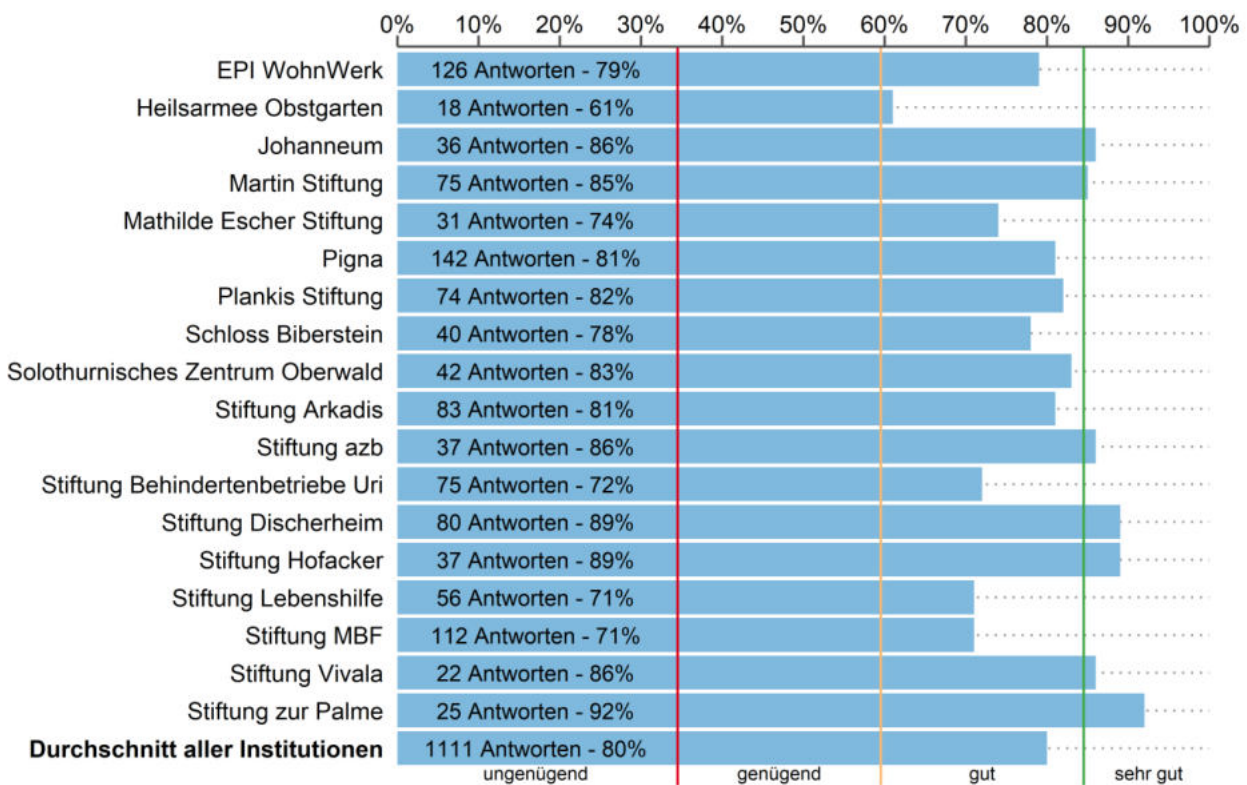


Tabelle 21 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	79%	-	79%	126/139	-	9%
Heilsarmee Obstgarten	61%	-	61%	18/20	-	10%
Johanneum	86%	-	86%	36/39	-	8%
Martin Stiftung	85%	-	85%	75/85	-	12%
Mathilde Escher Stiftung	74%	-	74%	31/35	-	11%
Pigna	81%	-	81%	142/170	-	16%
Plankis Stiftung	82%	-	82%	74/86	-	14%
Schloss Biberstein	78%	-	78%	40/43	-	7%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	83%	-	83%	42/45	-	7%
Stiftung Arkadis	81%	-	81%	83/92	-	10%
Stiftung azb	86%	-	86%	37/40	-	7%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	72%	-	72%	75/88	-	15%
Stiftung Discherheim	89%	-	89%	80/86	-	7%
Stiftung Hofacker	89%	-	89%	37/42	-	12%
Stiftung Lebenshilfe	71%	-	71%	56/66	-	15%
Stiftung MBF	71%	-	71%	112/147	-	24%
Stiftung Vivala	86%	-	86%	22/24	-	8%
Stiftung zur Palme	92%	-	92%	25/33	-	24%
Durchschnitt aller Institutionen	80%	-	80%			12%

«In der Institution herrscht insgesamt ein positives Klima»

Abbildung 23 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

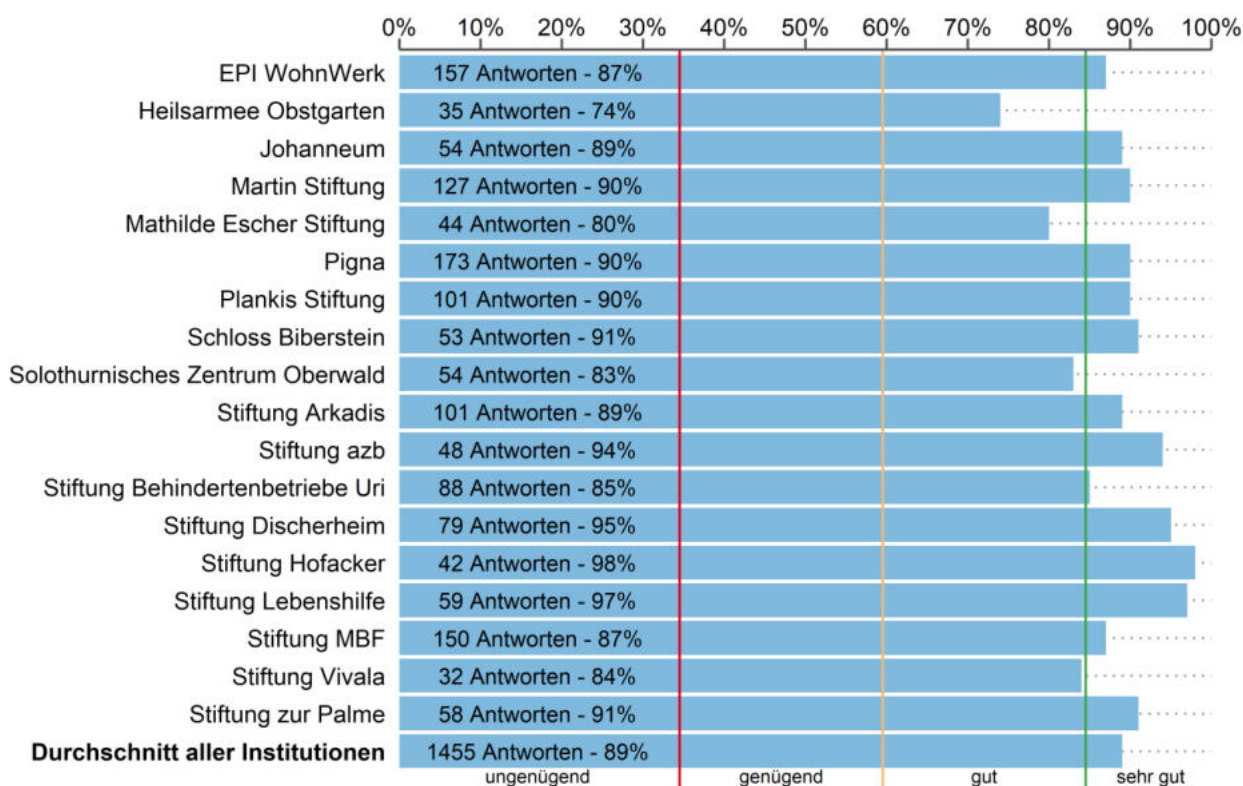


Tabelle 22 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	85%	93%	87%	130/139	27/38	11%
Heilsarmee Obstgarten	72%	76%	74%	18/20	17/23	19%
Johanneum	86%	94%	89%	37/39	17/18	5%
Martin Stiftung	90%	89%	90%	82/85	45/48	5%
Mathilde Escher Stiftung	80%	78%	80%	35/35	9/10	2%
Pigna	89%	100%	90%	161/170	12/15	6%
Plankis Stiftung	91%	87%	90%	86/86	15/15	0%
Schloss Biberstein	88%	100%	91%	43/43	10/14	7%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	82%	90%	83%	44/45	10/12	5%
Stiftung Arkadis	88%	93%	89%	86/92	15/21	11%
Stiftung azb	97%	80%	94%	38/40	10/10	4%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	86%	-	85%	85/88	3/4	4%
Stiftung Discherheim	95%	-	95%	79/86	-	8%
Stiftung Hofacker	98%	-	98%	41/42	1/2	5%
Stiftung Lebenshilfe	97%	-	97%	59/66	-	11%
Stiftung MBF	87%	-	87%	142/147	8/10	4%
Stiftung Vivala	83%	89%	84%	23/24	9/10	6%
Stiftung zur Palme	83%	100%	91%	29/33	29/30	8%
Durchschnitt aller Institutionen	88%	90%	89%			7%

3.5.3 Selbstbestimmung

«Die Institution ermöglicht meiner/meinem Angehörigen den Alltag im Rahmen seiner/ihrer Möglichkeiten mitzubestimmen»

Abbildung 24 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige)

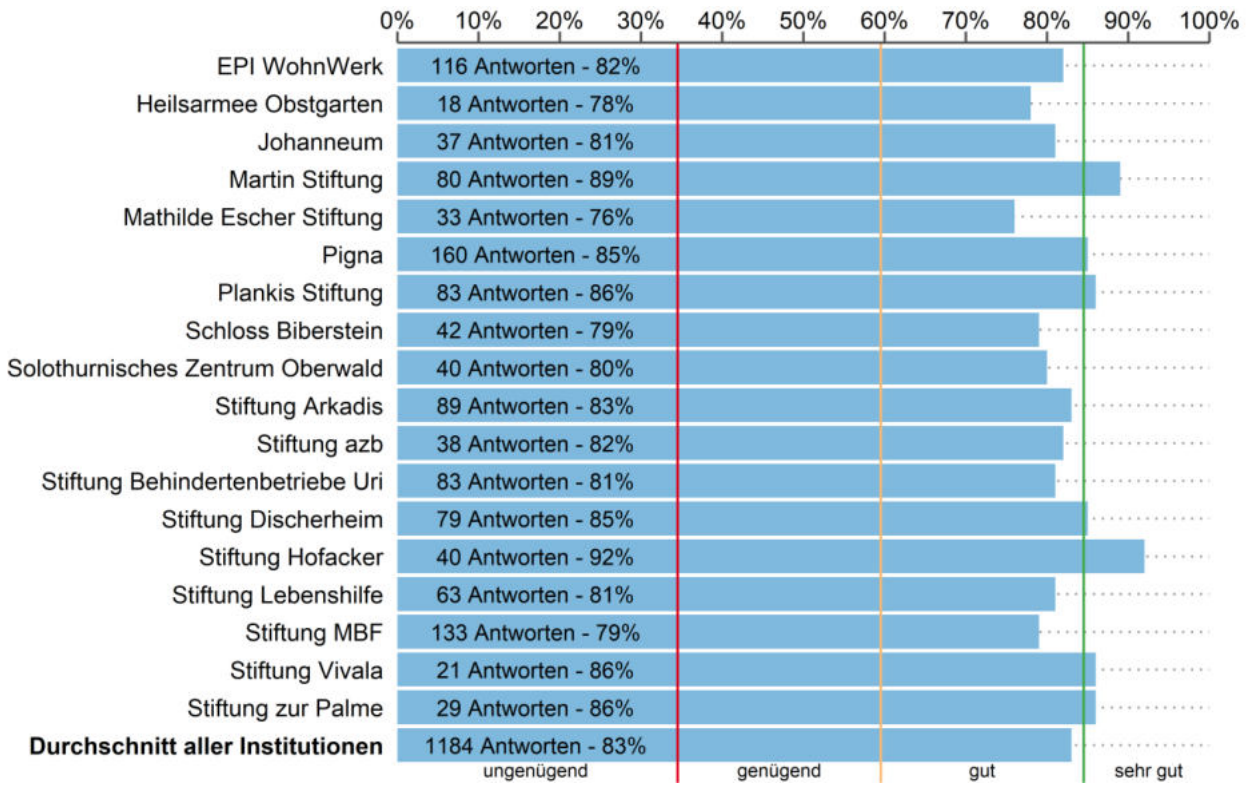


Tabelle 23 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	82%	-	82%	116/139	-	17%
Heilsarmee Obstgarten	78%	-	78%	18/20	-	10%
Johanneum	81%	-	81%	37/39	-	5%
Martin Stiftung	89%	-	89%	80/85	-	6%
Mathilde Escher Stiftung	76%	-	76%	33/35	-	6%
Pigna	85%	-	85%	160/170	-	6%
Plankis Stiftung	86%	-	86%	83/86	-	3%
Schloss Biberstein	79%	-	79%	42/43	-	2%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	80%	-	80%	40/45	-	11%
Stiftung Arkadis	83%	-	83%	89/92	-	3%
Stiftung azb	82%	-	82%	38/40	-	5%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	81%	-	81%	83/88	-	6%
Stiftung Discherheim	85%	-	85%	79/86	-	8%
Stiftung Hofacker	92%	-	92%	40/42	-	5%
Stiftung Lebenshilfe	81%	-	81%	63/66	-	5%
Stiftung MBF	79%	-	79%	133/147	-	10%
Stiftung Vivala	86%	-	86%	21/24	-	12%
Stiftung zur Palme	86%	-	86%	29/33	-	12%
Durchschnitt aller Institutionen	83%	-	83%			7%

«Auf Wünsche meiner Angehörigen/meines Klienten wird nach Möglichkeit eingegangen»

Abbildung 25 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

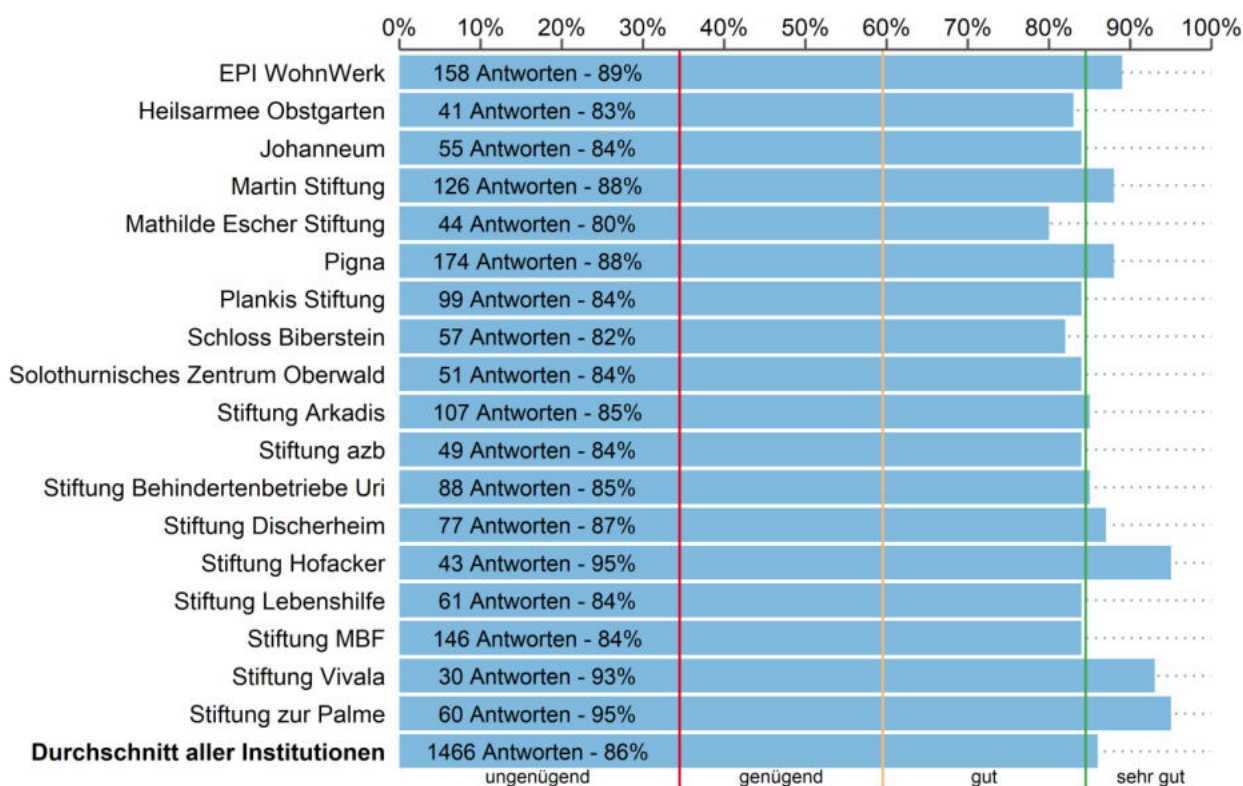


Tabelle 24 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
EPI WohnWerk	89%	88%	89%	124/139	34/38	11%
Heilsarmee Obstgarten	79%	86%	83%	19/20	22/23	5%
Johanneum	78%	94%	84%	37/39	18/18	4%
Martin Stiftung	89%	87%	88%	81/85	45/48	5%
Mathilde Escher Stiftung	79%	80%	80%	34/35	10/10	2%
Pigna	87%	93%	88%	159/170	15/15	6%
Plankis Stiftung	85%	80%	84%	84/86	15/15	2%
Schloss Biberstein	77%	100%	82%	43/43	14/14	0%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	85%	83%	84%	39/45	12/12	11%
Stiftung Arkadis	83%	94%	85%	89/92	18/21	5%
Stiftung azb	85%	80%	84%	39/40	10/10	2%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	86%	-	85%	84/88	4/4	4%
Stiftung Discherheim	87%	-	87%	77/86	-	10%
Stiftung Hofacker	95%	-	95%	41/42	2/2	2%
Stiftung Lebenshilfe	84%	-	84%	61/66	-	8%
Stiftung MBF	83%	100%	84%	136/147	10/10	7%
Stiftung Vivala	90%	100%	93%	21/24	9/10	12%
Stiftung zur Palme	90%	100%	95%	30/33	30/30	5%
Durchschnitt aller Institutionen	85%	90%	86%			6%

«Meine Angehörige/mein Klient wird unterstützt, möglichst selbständig zu leben»

Abbildung 26 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

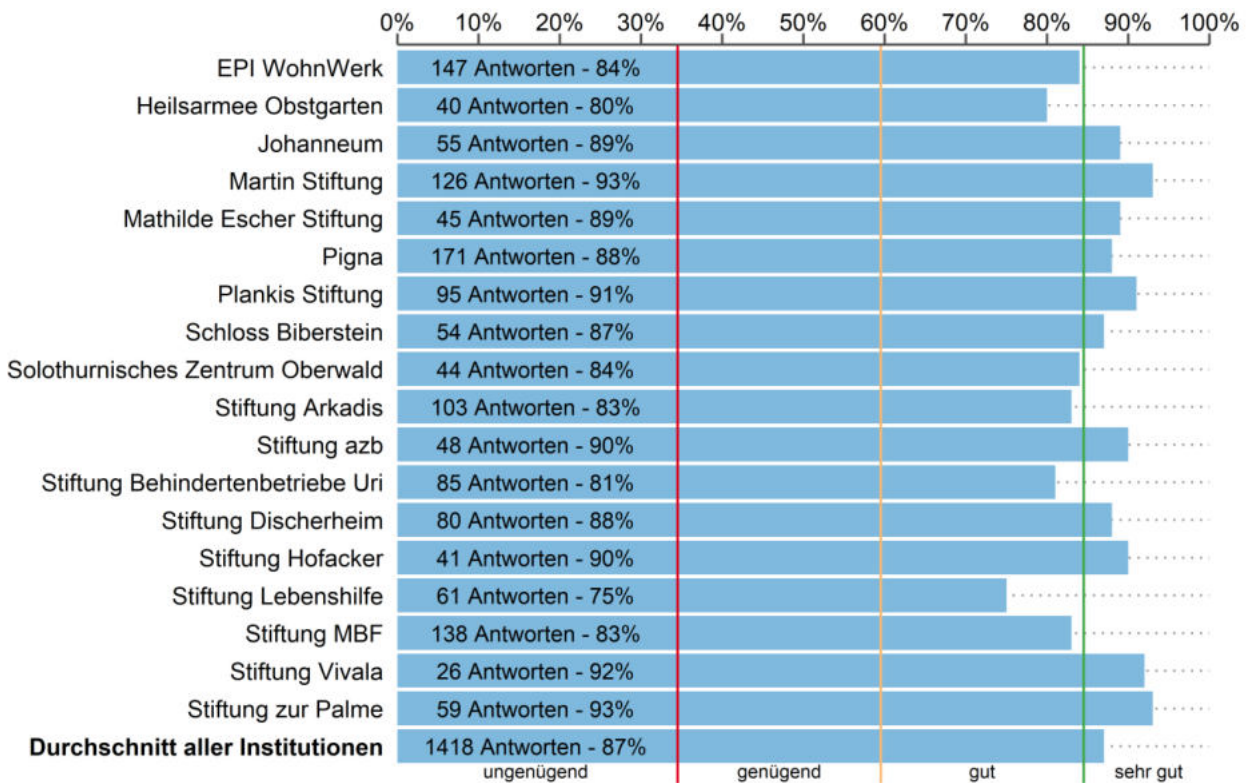


Tabelle 25 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext.Stellen	fehlend [%]
EPI WohnWerk	82%	94%	84%	114/139	33/38	17%
Heilsarmee Obstgarten	68%	90%	80%	19/20	21/23	7%
Johanneum	86%	94%	89%	37/39	18/18	4%
Martin Stiftung	93%	93%	93%	82/85	44/48	5%
Mathilde Escher Stiftung	89%	90%	89%	35/35	10/10	0%
Pigna	87%	100%	88%	159/170	12/15	8%
Plankis Stiftung	89%	100%	91%	81/86	14/15	6%
Schloss Biberstein	83%	100%	87%	41/43	13/14	5%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	82%	91%	84%	33/45	11/12	23%
Stiftung Arkadis	83%	82%	83%	86/92	17/21	9%
Stiftung azb	92%	80%	90%	38/40	10/10	4%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	83%	-	81%	81/88	4/4	8%
Stiftung Discherheim	88%	-	88%	80/86	-	7%
Stiftung Hofacker	90%	-	90%	39/42	2/2	7%
Stiftung Lebenshilfe	75%	-	75%	61/66	-	8%
Stiftung MBF	81%	100%	83%	129/147	9/10	12%
Stiftung Vivala	89%	-	92%	18/24	8/10	24%
Stiftung zur Palme	90%	96%	93%	31/33	28/30	6%
Durchschnitt aller Institutionen	85%	93%	87%			9%

3.5.4 Zufriedenheit mit der allgemeinen Situation

«Alles in allem bin ich mit der Situation meiner Angehörigen/meines Klienten zufrieden»

Abbildung 27 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

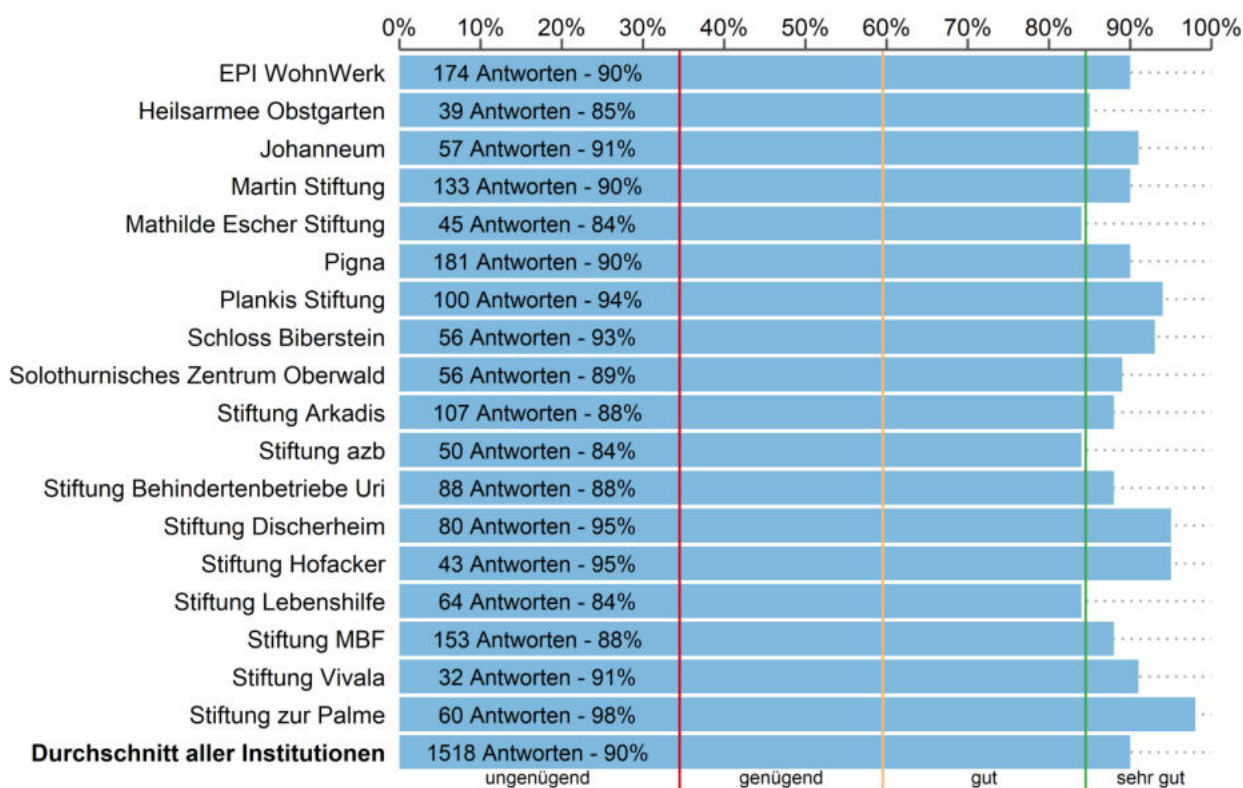


Tabelle 26 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	88%	95%	90%	136/139	38/38	2%
Heilsarmee Obstgarten	78%	90%	85%	18/20	21/23	9%
Johanneum	90%	94%	91%	39/39	18/18	0%
Martin Stiftung	89%	92%	90%	85/85	48/48	0%
Mathilde Escher Stiftung	86%	80%	84%	35/35	10/10	0%
Pigna	89%	100%	90%	166/170	15/15	2%
Plankis Stiftung	94%	93%	94%	85/86	15/15	1%
Schloss Biberstein	91%	100%	93%	43/43	13/14	2%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	86%	100%	89%	44/45	12/12	2%
Stiftung Arkadis	88%	88%	88%	90/92	17/21	5%
Stiftung azb	88%	70%	84%	40/40	10/10	0%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	88%	-	88%	84/88	4/4	4%
Stiftung Discherheim	95%	-	95%	80/86	-	7%
Stiftung Hofacker	95%	-	95%	41/42	2/2	2%
Stiftung Lebenshilfe	84%	-	84%	64/66	-	3%
Stiftung MBF	87%	100%	88%	143/147	10/10	3%
Stiftung Vivala	86%	100%	91%	22/24	10/10	6%
Stiftung zur Palme	100%	97%	98%	30/33	30/30	5%
Durchschnitt aller Institutionen	89%	93%	90%			3%

3.6 Beurteilung der Wohnsituation der betreuten Personen

Das Thema Wohnen umfasst 19 Fragen für die Angehörigen und 13 Fragen für die externen Stellen. Alle Fragen wurden im Durchschnitt aller Institutionen gut bis sehr gut beurteilt.

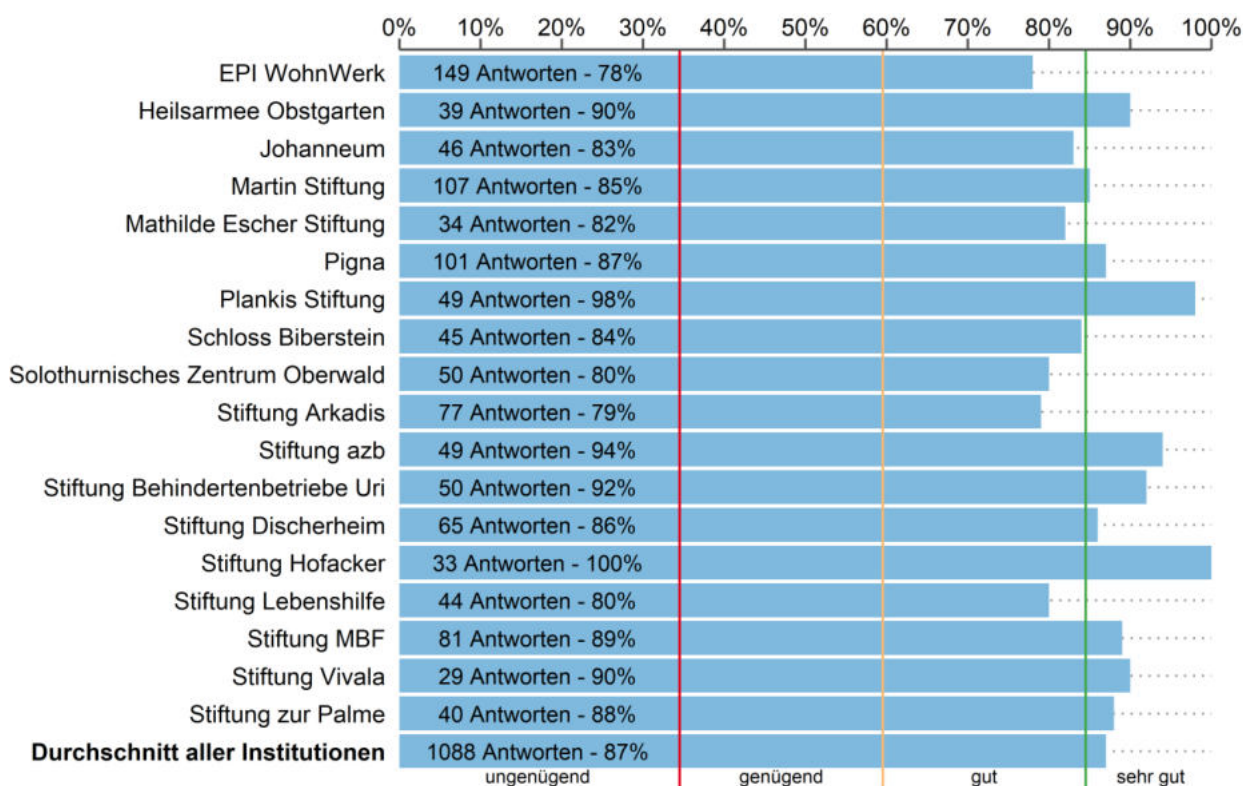
Sehr hohe Zustimmungsraten erzielten die Fragen nach der Erreichbarkeit der Bezugsperson (87%), der Einhaltung von Abmachungen und Versprechungen (90%), dem Verhältnis zur Bezugsperson (92%), der Sauberkeit der Räumlichkeiten (89%), der Hilfe bei der Körperpflege (87%), der Gewährleistung der medizinischen Versorgung (92%), dem sozialen Umgang in der Wohngruppe (89%), dem Wohlfühlen in der Wohngruppe (90%), der Reaktion in Konfliktsituationen (87%), dem Angebot der Ferien (86%), dem wunschgemässen Ferienbezug (92%) und der Respektierung der Privatsphäre der betreuten Personen (92%).

Eine gute Bewertung erhielten die Fragen nach der Förderung der Fähigkeiten der betreuten Person (82%), der Regelmässigkeit der Standortbestimmung (83%), dem Einbezug der Angehörigen in die Standortbestimmung (74%), dem Augenmerk auf ein gepflegtes Äusseres (77%), der Ausgewogenheit der Ernährung (77%) und der Freizeitgestaltung (79%).

Bei einzelnen Fragen gibt es grosse Unterschiede zwischen den einzelnen Institutionen. Etwa bei der Frage nach der Freizeitgestaltung (60-94%), der Ausgewogenheit der Ernährung (47-97%) oder dem Einbezug der Angehörigen in die Standortbestimmung (30-89%).

Sowohl die Angehörigen (90%) als auch die externen Stellen (89%) beurteilen die Wohnsituation insgesamt sehr gut. Über beide Gruppen erreicht die Gesamtzufriedenheit mit der Wohnsituation einen Excellencewert von 91 Prozent, was ein sehr gutes Resultat ist.

«Die Bezugsperson ist für meine Angehörige/meinen Klienten erreichbar»

Abbildung 28 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)**Tabelle 27** Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
EPI WohnWerk	77%	81%	78%	118/139	31/38	16%
Heilsarmee Obstgarten	82%	95%	90%	17/20	22/23	9%
Johanneum	75%	94%	83%	28/39	18/18	19%
Martin Stiftung	85%	85%	85%	66/85	41/48	20%
Mathilde Escher Stiftung	80%	89%	82%	25/35	9/10	24%
Pigna	86%	-	87%	93/170	8/15	45%
Plankis Stiftung	98%	100%	98%	40/86	9/15	51%
Schloss Biberstein	81%	-	84%	37/43	8/14	21%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	78%	90%	80%	40/45	10/12	12%
Stiftung Arkadis	81%	70%	79%	67/92	10/21	32%
Stiftung azb	95%	90%	94%	39/40	10/10	2%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	94%	-	92%	47/88	3/4	46%
Stiftung Discherheim	86%	-	86%	65/86	-	24%
Stiftung Hofacker	100%	-	100%	32/42	1/2	25%
Stiftung Lebenshilfe	80%	-	80%	44/66	-	33%
Stiftung MBF	88%	-	89%	73/147	8/10	48%
Stiftung Vivala	86%	-	90%	21/24	8/10	15%
Stiftung zur Palme	86%	88%	88%	14/33	26/30	37%
Durchschnitt aller Institutionen	85%	88%	87%			27%

«Abmachungen und Versprechungen werden eingehalten»

Abbildung 29 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

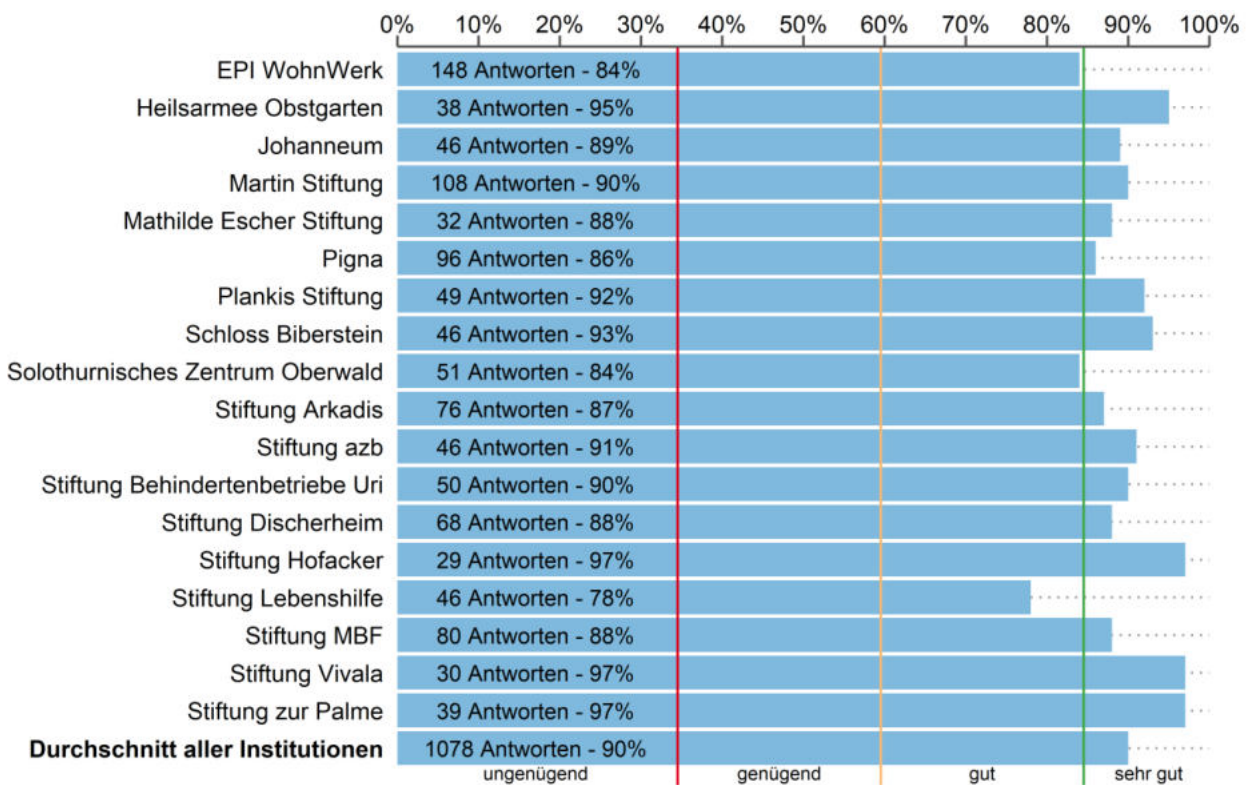


Tabelle 28 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext.Stellen	fehlend [%]
EPI WohnWerk	83%	91%	84%	116/139	32/38	16%
Heilsarmee Obstgarten	94%	95%	95%	16/20	22/23	12%
Johanneum	86%	94%	89%	28/39	18/18	19%
Martin Stiftung	89%	90%	90%	66/85	42/48	19%
Mathilde Escher Stiftung	92%	-	88%	25/35	7/10	29%
Pigna	85%	-	86%	89/170	7/15	48%
Plankis Stiftung	90%	100%	92%	40/86	9/15	51%
Schloss Biberstein	92%	100%	93%	37/43	9/14	19%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	80%	100%	84%	40/45	11/12	11%
Stiftung Arkadis	87%	89%	87%	67/92	9/21	33%
Stiftung azb	92%	90%	91%	36/40	10/10	8%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	91%	-	90%	46/88	4/4	46%
Stiftung Discherheim	88%	-	88%	68/86	-	21%
Stiftung Hofacker	97%	-	97%	29/42	-	31%
Stiftung Lebenshilfe	78%	-	78%	46/66	-	30%
Stiftung MBF	86%	-	88%	72/147	8/10	49%
Stiftung Vivala	95%	-	97%	22/24	8/10	12%
Stiftung zur Palme	100%	96%	97%	14/33	25/30	38%
Durchschnitt aller Institutionen	89%	95%	90%			27%

«Zwischen meiner Angehörigen/meinem Klienten und ihrer/seiner Bezugsperson herrscht ein vertrauensvolles Verhältnis»

Abbildung 30 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

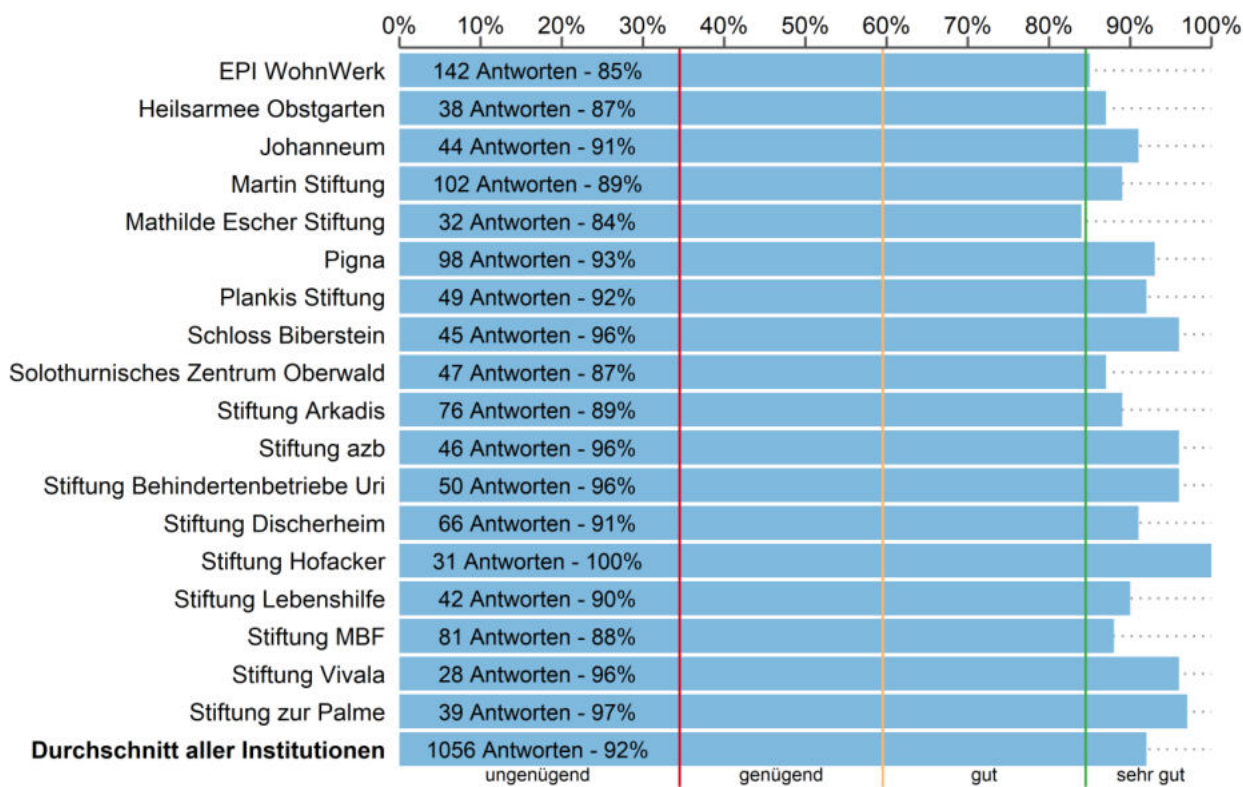


Tabelle 29 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
EPI WohnWerk	83%	93%	85%	112/139	30/38	20%
Heilsarmee Obstgarten	81%	91%	87%	16/20	22/23	12%
Johanneum	88%	94%	91%	26/39	18/18	23%
Martin Stiftung	88%	92%	89%	64/85	38/48	23%
Mathilde Escher Stiftung	88%	-	84%	24/35	8/10	29%
Pigna	92%	-	93%	91/170	7/15	47%
Plankis Stiftung	92%	89%	92%	40/86	9/15	51%
Schloss Biberstein	95%	-	96%	37/43	8/14	21%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	87%	89%	87%	38/45	9/12	18%
Stiftung Arkadis	89%	92%	89%	63/92	13/21	33%
Stiftung azb	97%	90%	96%	36/40	10/10	8%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	96%	-	96%	47/88	3/4	46%
Stiftung Discherheim	91%	-	91%	66/86	-	23%
Stiftung Hofacker	100%	-	100%	31/42	-	26%
Stiftung Lebenshilfe	90%	-	90%	42/66	-	36%
Stiftung MBF	87%	-	88%	75/147	6/10	48%
Stiftung Vivala	95%	-	96%	21/24	7/10	18%
Stiftung zur Palme	100%	96%	97%	13/33	26/30	38%
Durchschnitt aller Institutionen	91%	92%	92%			29%

«Es wird auf eine ausgewogene Ernährung geachtet»

Abbildung 31 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige)

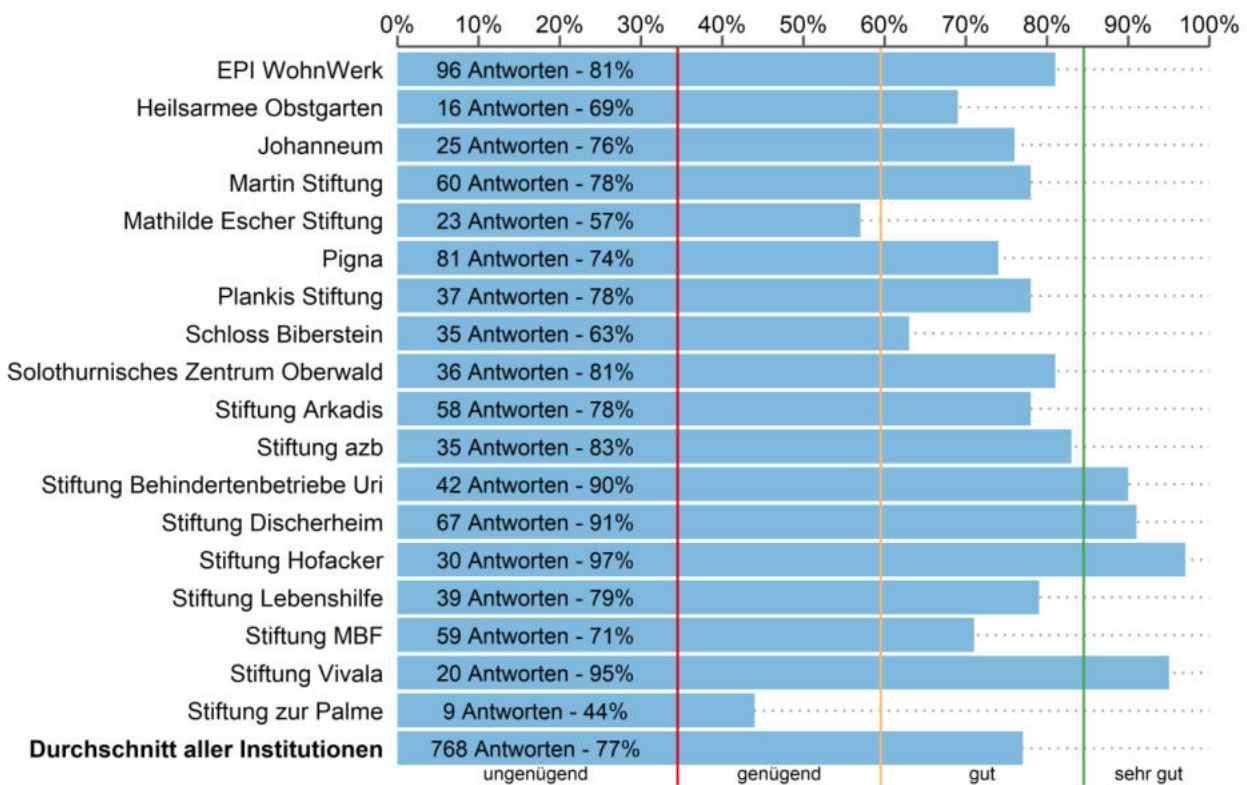
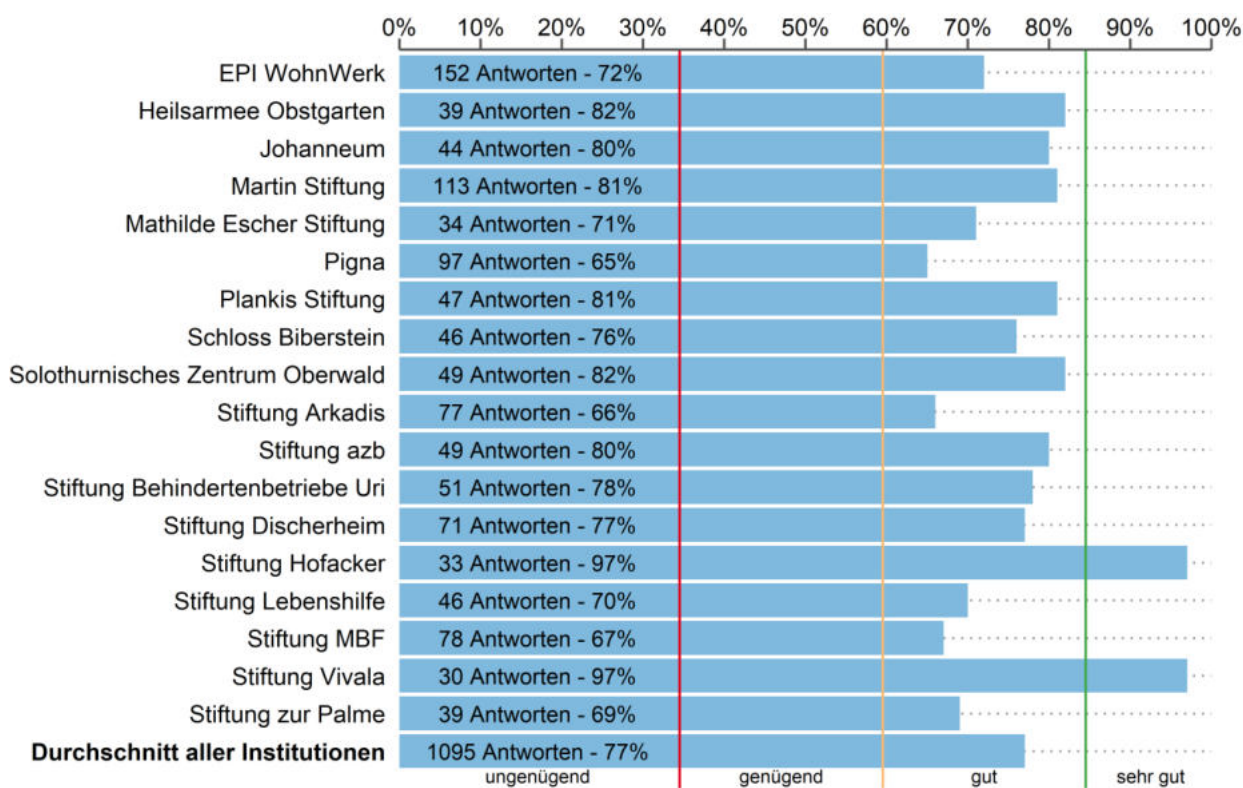


Tabelle 30 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	81%	-	81%	96/139	-	31%
Heilsarmee Obstgarten	69%	-	69%	16/20	-	20%
Johanneum	76%	-	76%	25/39	-	36%
Martin Stiftung	78%	-	78%	60/85	-	29%
Mathilde Escher Stiftung	57%	-	57%	23/35	-	34%
Pigna	74%	-	74%	81/170	-	52%
Plankis Stiftung	78%	-	78%	37/86	-	57%
Schloss Biberstein	63%	-	63%	35/43	-	19%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	81%	-	81%	36/45	-	20%
Stiftung Arkadis	78%	-	78%	58/92	-	37%
Stiftung azb	83%	-	83%	35/40	-	12%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	90%	-	90%	42/88	-	52%
Stiftung Discherheim	91%	-	91%	67/86	-	22%
Stiftung Hofacker	97%	-	97%	30/42	-	29%
Stiftung Lebenshilfe	79%	-	79%	39/66	-	41%
Stiftung MBF	71%	-	71%	59/147	-	60%
Stiftung Vivala	95%	-	95%	20/24	-	17%
Stiftung zur Palme	44%	-	44%	9/33	-	73%
Durchschnitt aller Institutionen	77%	-	77%			36%

«Es wird auf ein gepflegtes Äusseres geachtet»

Abbildung 32 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)**Tabelle 31** Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	69%	82%	72%	118/139	34/38	14%
Heilsarmee Obstgarten	76%	86%	82%	17/20	22/23	9%
Johanneum	74%	88%	80%	27/39	17/18	23%
Martin Stiftung	78%	84%	81%	69/85	44/48	15%
Mathilde Escher Stiftung	68%	78%	71%	25/35	9/10	24%
Pigna	62%	-	65%	90/170	7/15	48%
Plankis Stiftung	76%	100%	81%	38/86	9/15	53%
Schloss Biberstein	69%	100%	76%	36/43	10/14	19%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	82%	78%	82%	40/45	9/12	14%
Stiftung Arkadis	62%	86%	66%	63/92	14/21	32%
Stiftung azb	82%	70%	80%	39/40	10/10	2%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	79%	-	78%	47/88	4/4	45%
Stiftung Discherheim	77%	-	77%	71/86	-	17%
Stiftung Hofacker	97%	-	97%	33/42	-	21%
Stiftung Lebenshilfe	70%	-	70%	46/66	-	30%
Stiftung MBF	64%	-	67%	72/147	6/10	50%
Stiftung Vivala	95%	-	97%	22/24	8/10	12%
Stiftung zur Palme	43%	84%	69%	14/33	25/30	38%
Durchschnitt aller Institutionen	74%	85%	77%			26%

«Die Räumlichkeiten sind sauber»

Abbildung 33 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige)

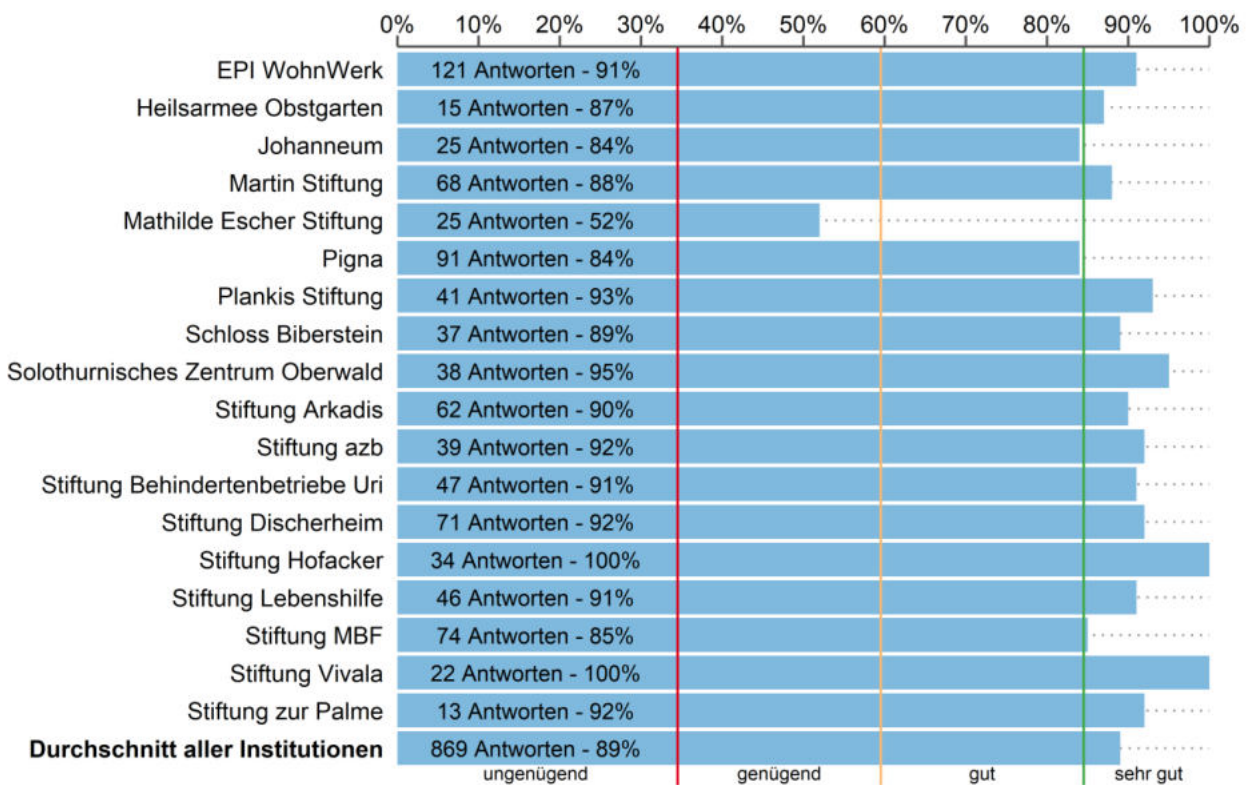


Tabelle 32 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	91%	-	91%	121/139	-	13%
Heilsarmee Obstgarten	87%	-	87%	15/20	-	25%
Johanneum	84%	-	84%	25/39	-	36%
Martin Stiftung	88%	-	88%	68/85	-	20%
Mathilde Escher Stiftung	52%	-	52%	25/35	-	29%
Pigna	84%	-	84%	91/170	-	46%
Plankis Stiftung	93%	-	93%	41/86	-	52%
Schloss Biberstein	89%	-	89%	37/43	-	14%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	95%	-	95%	38/45	-	16%
Stiftung Arkadis	90%	-	90%	62/92	-	33%
Stiftung azb	92%	-	92%	39/40	-	3%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	91%	-	91%	47/88	-	47%
Stiftung Discherheim	92%	-	92%	71/86	-	17%
Stiftung Hofacker	100%	-	100%	34/42	-	19%
Stiftung Lebenshilfe	91%	-	91%	46/66	-	30%
Stiftung MBF	85%	-	85%	74/147	-	50%
Stiftung Vivala	100%	-	100%	22/24	-	8%
Stiftung zur Palme	92%	-	92%	13/33	-	61%
Durchschnitt aller Institutionen	89%	-	89%			29%

«Die allenfalls benötigte Hilfe bei der Körperpflege ist gewährleistet»

Abbildung 34 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige)

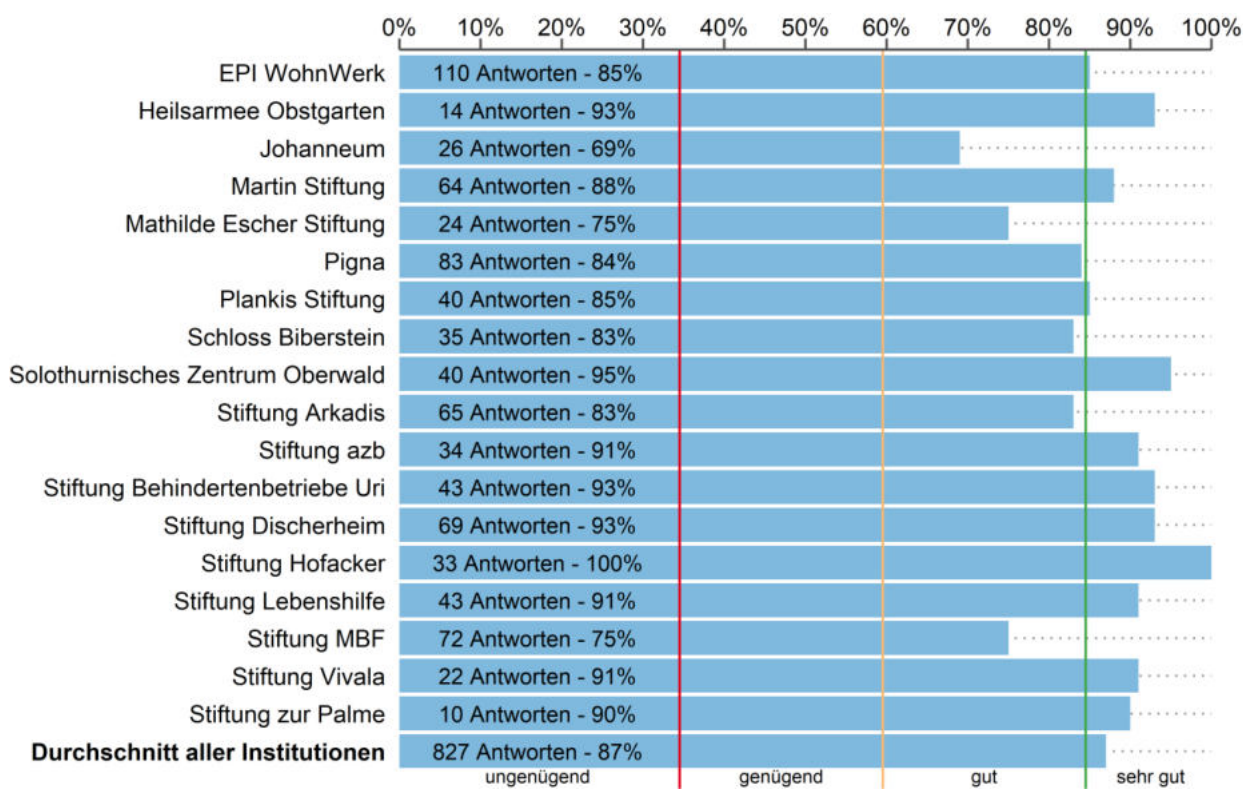


Tabelle 33 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	85%	-	85%	110/139	-	21%
Heilsarmee Obstgarten	93%	-	93%	14/20	-	30%
Johanneum	69%	-	69%	26/39	-	33%
Martin Stiftung	88%	-	88%	64/85	-	25%
Mathilde Escher Stiftung	75%	-	75%	24/35	-	31%
Pigna	84%	-	84%	83/170	-	51%
Plankis Stiftung	85%	-	85%	40/86	-	53%
Schloss Biberstein	83%	-	83%	35/43	-	19%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	95%	-	95%	40/45	-	11%
Stiftung Arkadis	83%	-	83%	65/92	-	29%
Stiftung azb	91%	-	91%	34/40	-	15%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	93%	-	93%	43/88	-	51%
Stiftung Discherheim	93%	-	93%	69/86	-	20%
Stiftung Hofacker	100%	-	100%	33/42	-	21%
Stiftung Lebenshilfe	91%	-	91%	43/66	-	35%
Stiftung MBF	75%	-	75%	72/147	-	51%
Stiftung Vivala	91%	-	91%	22/24	-	8%
Stiftung zur Palme	90%	-	90%	10/33	-	70%
Durchschnitt aller Institutionen	87%	-	87%			32%

«Die medizinische Versorgung ist gewährleistet»

Abbildung 35 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige)

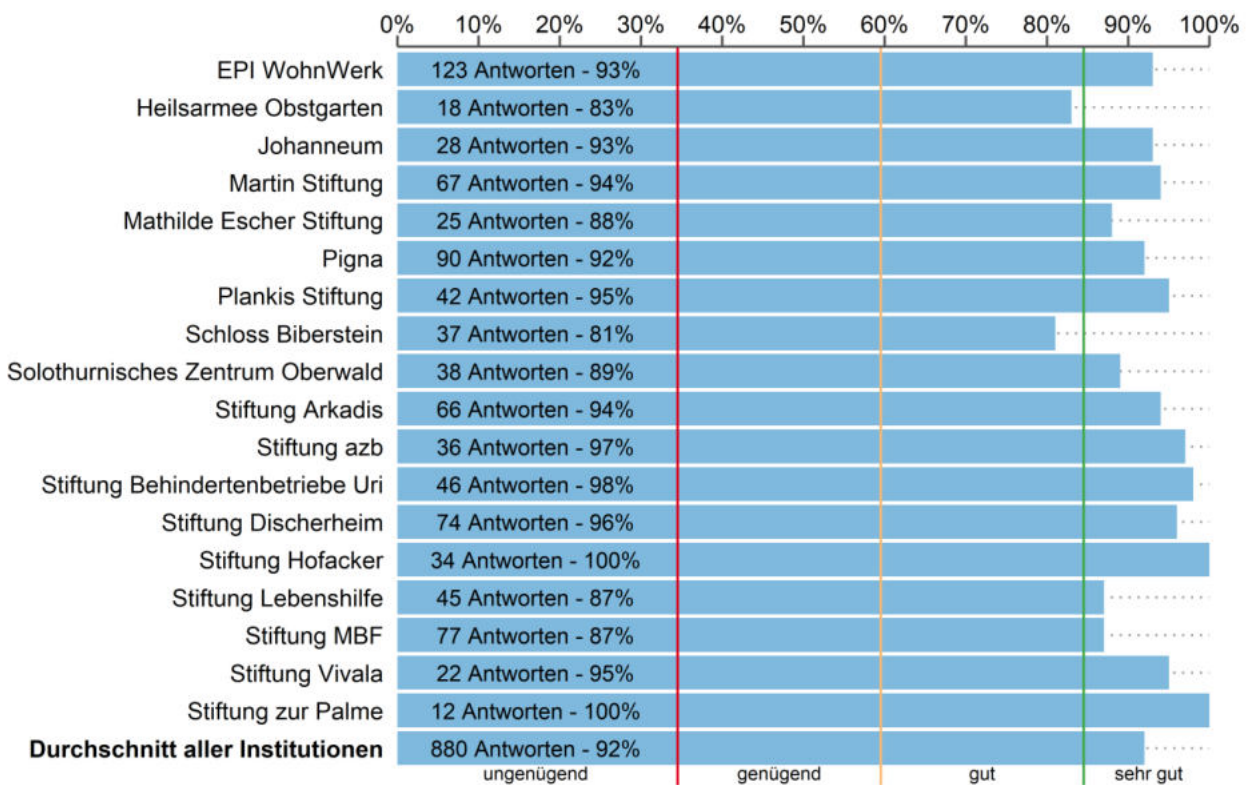
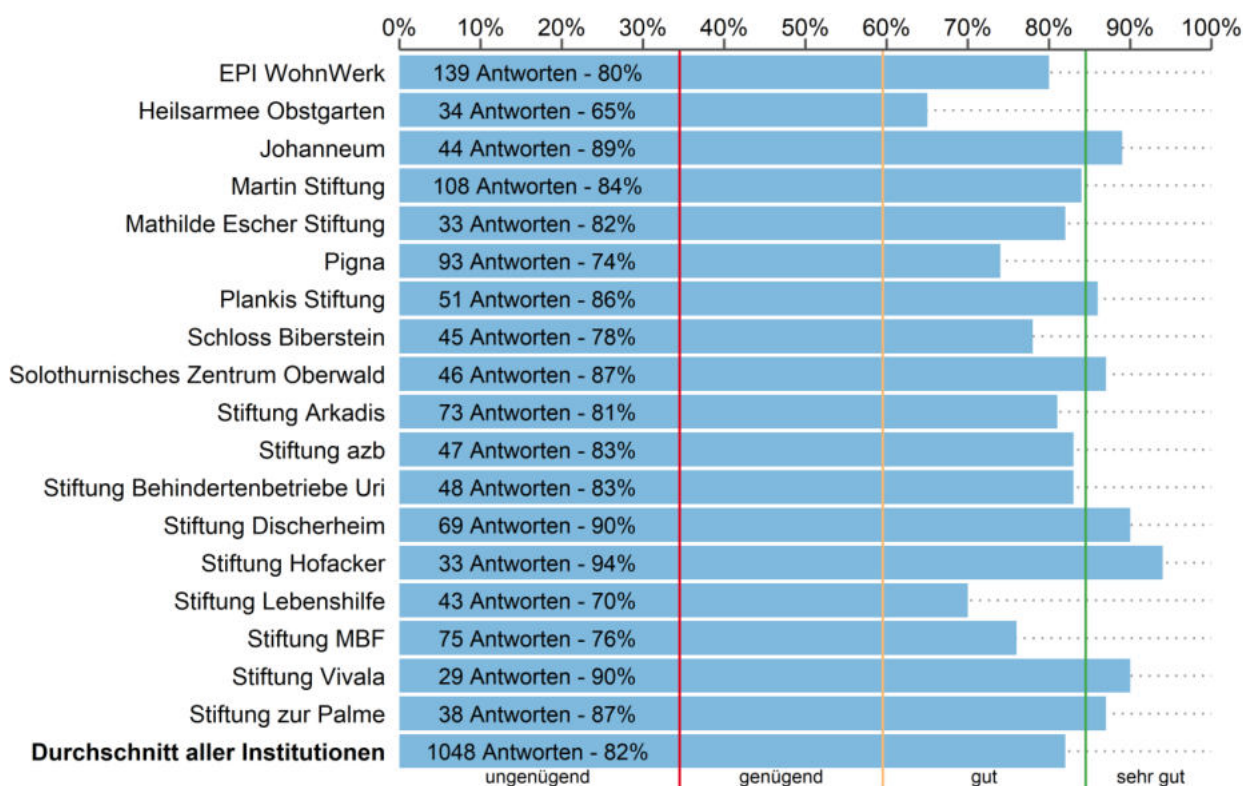


Tabelle 34 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	93%	-	93%	123/139	-	12%
Heilsarmee Obstgarten	83%	-	83%	18/20	-	10%
Johanneum	93%	-	93%	28/39	-	28%
Martin Stiftung	94%	-	94%	67/85	-	21%
Mathilde Escher Stiftung	88%	-	88%	25/35	-	29%
Pigna	92%	-	92%	90/170	-	47%
Plankis Stiftung	95%	-	95%	42/86	-	51%
Schloss Biberstein	81%	-	81%	37/43	-	14%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	89%	-	89%	38/45	-	16%
Stiftung Arkadis	94%	-	94%	66/92	-	28%
Stiftung azb	97%	-	97%	36/40	-	10%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	98%	-	98%	46/88	-	48%
Stiftung Discherheim	96%	-	96%	74/86	-	14%
Stiftung Hofacker	100%	-	100%	34/42	-	19%
Stiftung Lebenshilfe	87%	-	87%	45/66	-	32%
Stiftung MBF	87%	-	87%	77/147	-	48%
Stiftung Vivala	95%	-	95%	22/24	-	8%
Stiftung zur Palme	100%	-	100%	12/33	-	64%
Durchschnitt aller Institutionen	92%	-	92%			28%

«Fähigkeiten werden erkannt und gefördert»

Abbildung 36 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)**Tabelle 35** Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
EPI WohnWerk	78%	87%	80%	109/139	30/38	21%
Heilsarmee Obstgarten	57%	70%	65%	14/20	20/23	21%
Johanneum	88%	89%	89%	26/39	18/18	23%
Martin Stiftung	82%	88%	84%	65/85	43/48	19%
Mathilde Escher Stiftung	83%	80%	82%	23/35	10/10	27%
Pigna	73%	-	74%	85/170	8/15	50%
Plankis Stiftung	86%	89%	86%	42/86	9/15	50%
Schloss Biberstein	75%	89%	78%	36/43	9/14	21%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	86%	91%	87%	35/45	11/12	19%
Stiftung Arkadis	82%	73%	81%	62/92	11/21	35%
Stiftung azb	89%	56%	83%	38/40	9/10	6%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	84%	-	83%	45/88	3/4	48%
Stiftung Discherheim	90%	-	90%	69/86	-	20%
Stiftung Hofacker	94%	-	94%	32/42	1/2	25%
Stiftung Lebenshilfe	70%	-	70%	43/66	-	35%
Stiftung MBF	74%	-	76%	68/147	7/10	52%
Stiftung Vivala	86%	-	90%	22/24	7/10	15%
Stiftung zur Palme	83%	88%	87%	12/33	26/30	40%
Durchschnitt aller Institutionen	81%	82%	82%			29%

«Die Standortbestimmung erfolgt regelmässig»

Abbildung 37 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

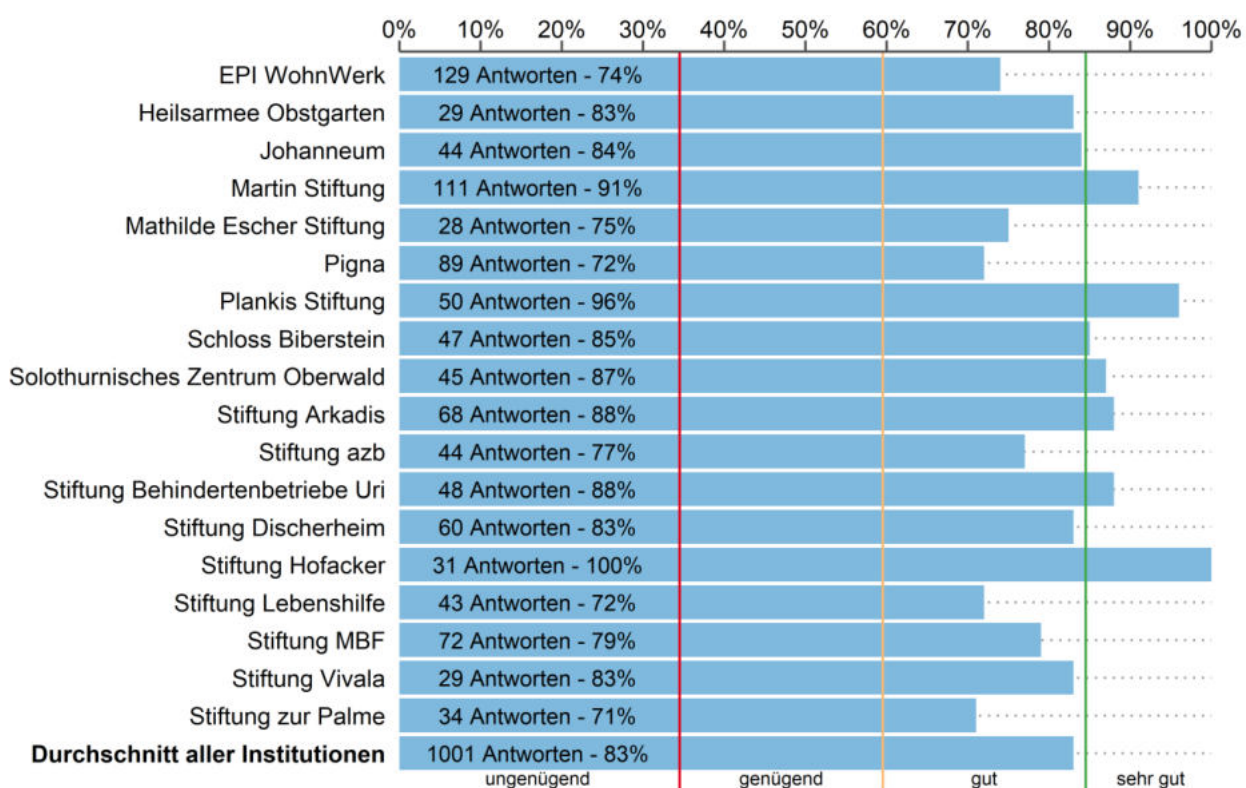
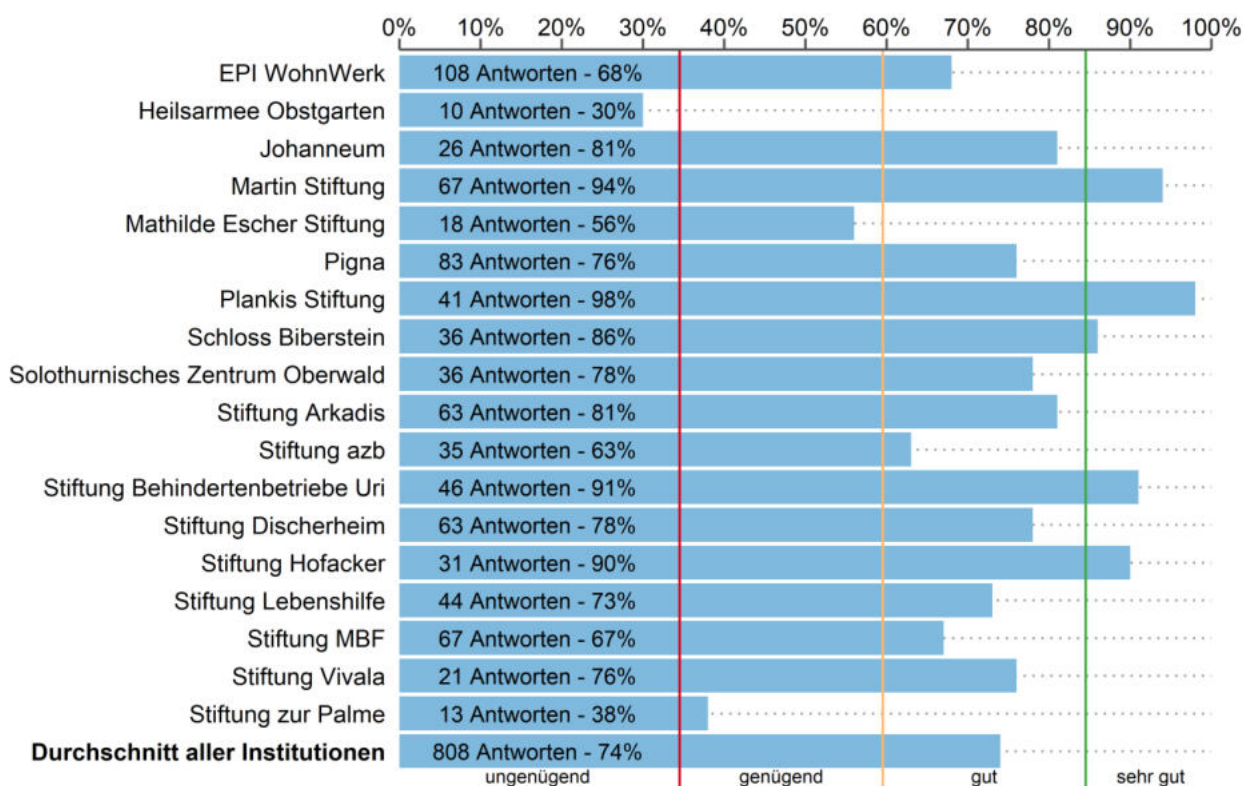


Tabelle 36 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext.Stellen	fehlend [%]
EPI WohnWerk	72%	77%	74%	98/139	31/38	27%
Heilsarmee Obstgarten	73%	89%	83%	11/20	18/23	33%
Johanneum	81%	89%	84%	26/39	18/18	23%
Martin Stiftung	93%	89%	91%	67/85	44/48	17%
Mathilde Escher Stiftung	80%	-	75%	20/35	8/10	38%
Pigna	72%	-	72%	81/170	8/15	52%
Plankis Stiftung	95%	100%	96%	41/86	9/15	50%
Schloss Biberstein	83%	91%	85%	36/43	11/14	18%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	86%	90%	87%	35/45	10/12	21%
Stiftung Arkadis	87%	-	88%	62/92	6/21	40%
Stiftung azb	77%	78%	77%	35/40	9/10	12%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	89%	-	88%	44/88	4/4	48%
Stiftung Discherheim	83%	-	83%	60/86	-	30%
Stiftung Hofacker	100%	-	100%	30/42	1/2	30%
Stiftung Lebenshilfe	72%	-	72%	43/66	-	35%
Stiftung MBF	80%	-	79%	65/147	7/10	54%
Stiftung Vivala	82%	-	83%	22/24	7/10	15%
Stiftung zur Palme	62%	76%	71%	13/33	21/30	46%
Durchschnitt aller Institutionen	81%	87%	83%			33%

«Ich werde genügend in die Standortbestimmung miteinbezogen»

Abbildung 38 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige)**Tabelle 37** Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total		fehlend [%]
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	68%	-	68%	108/139	-	22%
Heilsarmee Obstgarten	30%	-	30%	10/20	-	50%
Johanneum	81%	-	81%	26/39	-	33%
Martin Stiftung	94%	-	94%	67/85	-	21%
Mathilde Escher Stiftung	56%	-	56%	18/35	-	49%
Pigna	76%	-	76%	83/170	-	51%
Plankis Stiftung	98%	-	98%	41/86	-	52%
Schloss Biberstein	86%	-	86%	36/43	-	16%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	78%	-	78%	36/45	-	20%
Stiftung Arkadis	81%	-	81%	63/92	-	32%
Stiftung azb	63%	-	63%	35/40	-	12%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	91%	-	91%	46/88	-	48%
Stiftung Discherheim	78%	-	78%	63/86	-	27%
Stiftung Hofacker	90%	-	90%	31/42	-	26%
Stiftung Lebenshilfe	73%	-	73%	44/66	-	33%
Stiftung MBF	67%	-	67%	67/147	-	54%
Stiftung VivaLa	76%	-	76%	21/24	-	12%
Stiftung zur Palme	38%	-	38%	13/33	-	61%
Durchschnitt aller Institutionen	74%	-	74%			34%

«Es wird Wert auf einen sozialen Umgang innerhalb der Wohngruppe gelegt»

Abbildung 39 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

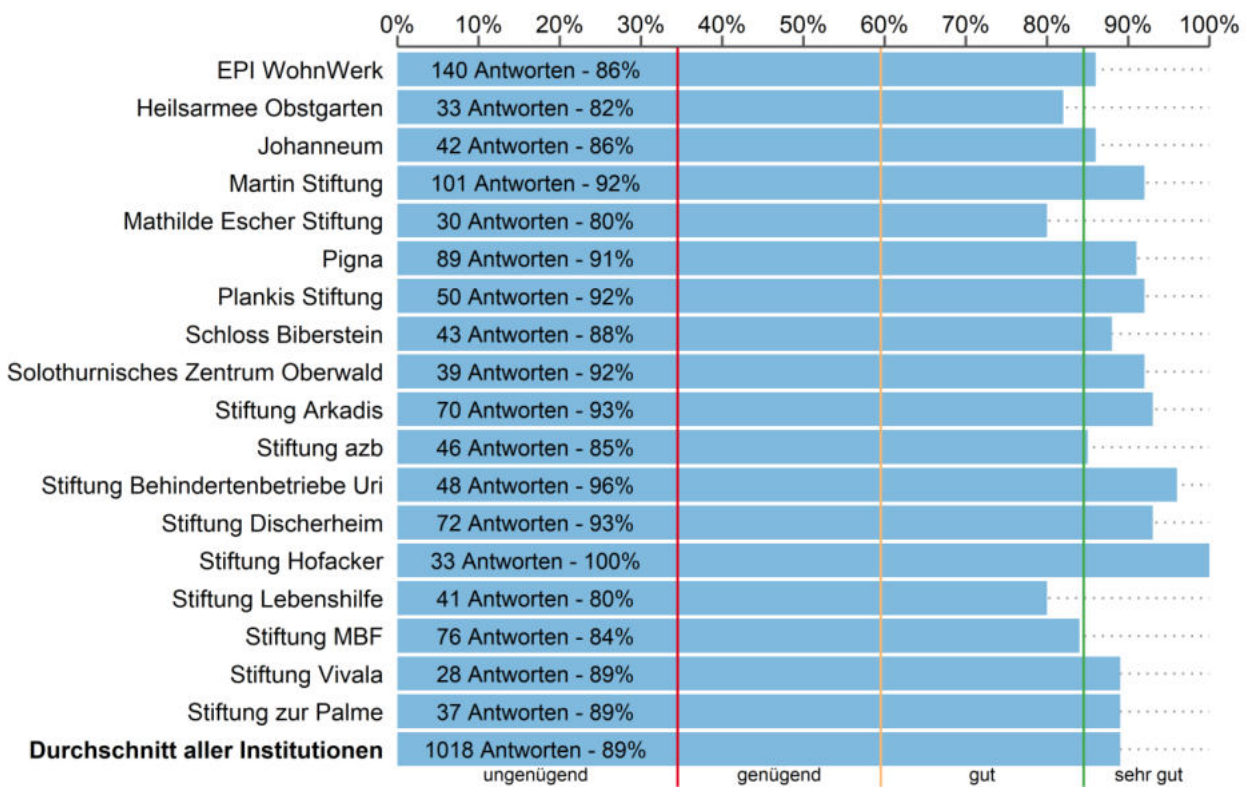
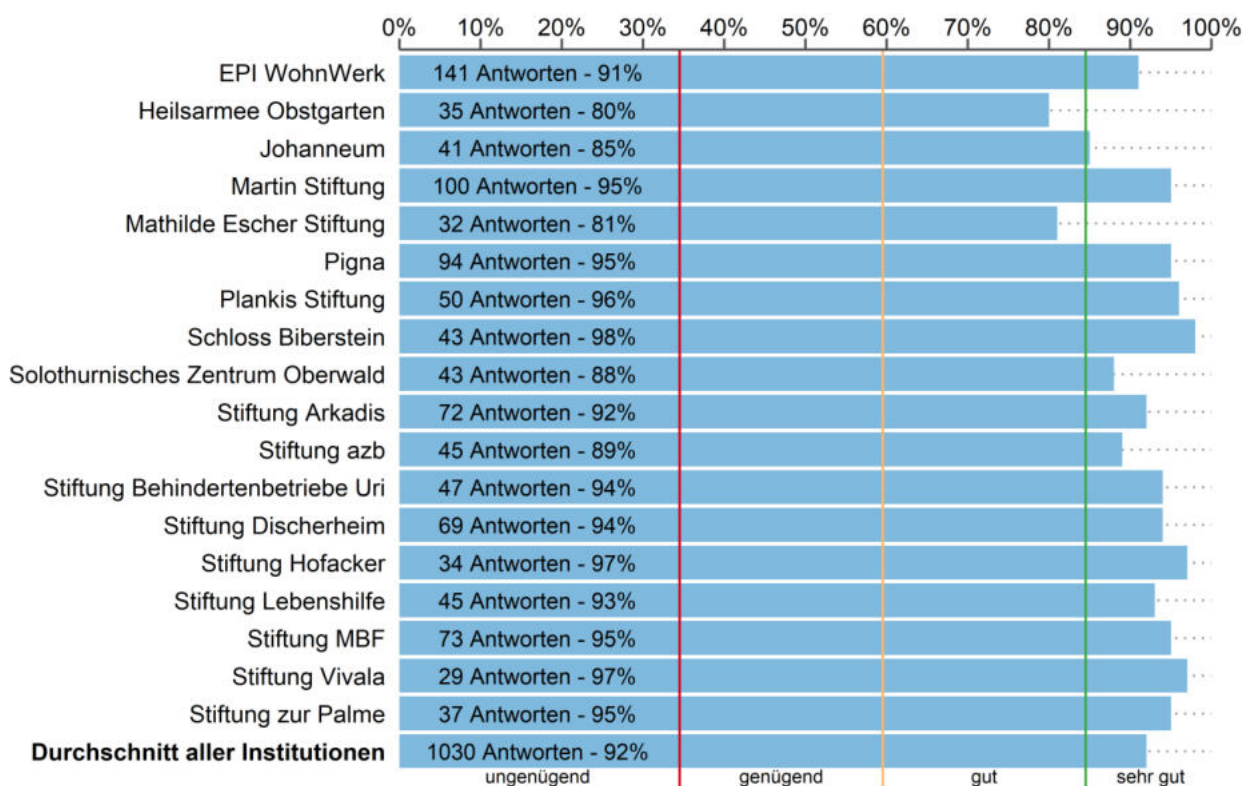


Tabelle 38 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total		fehlend [%]
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	87%	85%	86%	113/139	27/38	21%
Heilsarmee Obstgarten	82%	81%	82%	17/20	16/23	23%
Johanneum	80%	94%	86%	25/39	17/18	26%
Martin Stiftung	90%	95%	92%	60/85	41/48	24%
Mathilde Escher Stiftung	78%	-	80%	23/35	7/10	33%
Pigna	90%	-	91%	83/170	6/15	52%
Plankis Stiftung	93%	-	92%	42/86	8/15	50%
Schloss Biberstein	86%	-	88%	35/43	8/14	25%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	94%	-	92%	31/45	8/12	32%
Stiftung Arkadis	92%	100%	93%	60/92	10/21	38%
Stiftung azb	86%	78%	85%	37/40	9/10	8%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	98%	-	96%	46/88	2/4	48%
Stiftung Discherheim	93%	-	93%	72/86	-	16%
Stiftung Hofacker	100%	-	100%	33/42	-	21%
Stiftung Lebenshilfe	80%	-	80%	41/66	-	38%
Stiftung MBF	83%	-	84%	70/147	6/10	52%
Stiftung Vivala	86%	-	89%	21/24	7/10	18%
Stiftung zur Palme	77%	96%	89%	13/33	24/30	41%
Durchschnitt aller Institutionen	87%	90%	89%			31%

«Die Privatsphäre meiner Angehörigen/meines Klienten wird respektiert»

Abbildung 40 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)**Tabelle 39** Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
EPI WohnWerk	90%	93%	91%	113/139	28/38	20%
Heilsarmee Obstgarten	76%	83%	80%	17/20	18/23	19%
Johanneum	88%	82%	85%	24/39	17/18	28%
Martin Stiftung	95%	95%	95%	63/85	37/48	25%
Mathilde Escher Stiftung	79%	-	81%	24/35	8/10	29%
Pigna	94%	-	95%	88/170	6/15	49%
Plankis Stiftung	95%	-	96%	42/86	8/15	50%
Schloss Biberstein	97%	-	98%	36/43	7/14	25%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	88%	89%	88%	34/45	9/12	25%
Stiftung Arkadis	90%	100%	92%	61/92	11/21	36%
Stiftung azb	95%	-	89%	37/40	8/10	10%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	96%	-	94%	45/88	2/4	49%
Stiftung Discherheim	94%	-	94%	69/86	-	20%
Stiftung Hofacker	97%	-	97%	33/42	1/2	23%
Stiftung Lebenshilfe	93%	-	93%	45/66	-	32%
Stiftung MBF	94%	-	95%	68/147	5/10	54%
Stiftung Vivala	95%	-	97%	22/24	7/10	15%
Stiftung zur Palme	83%	100%	95%	12/33	25/30	41%
Durchschnitt aller Institutionen	91%	92%	92%			30%

«In Konfliktsituationen reagieren die Verantwortlichen angemessen»

Abbildung 41 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

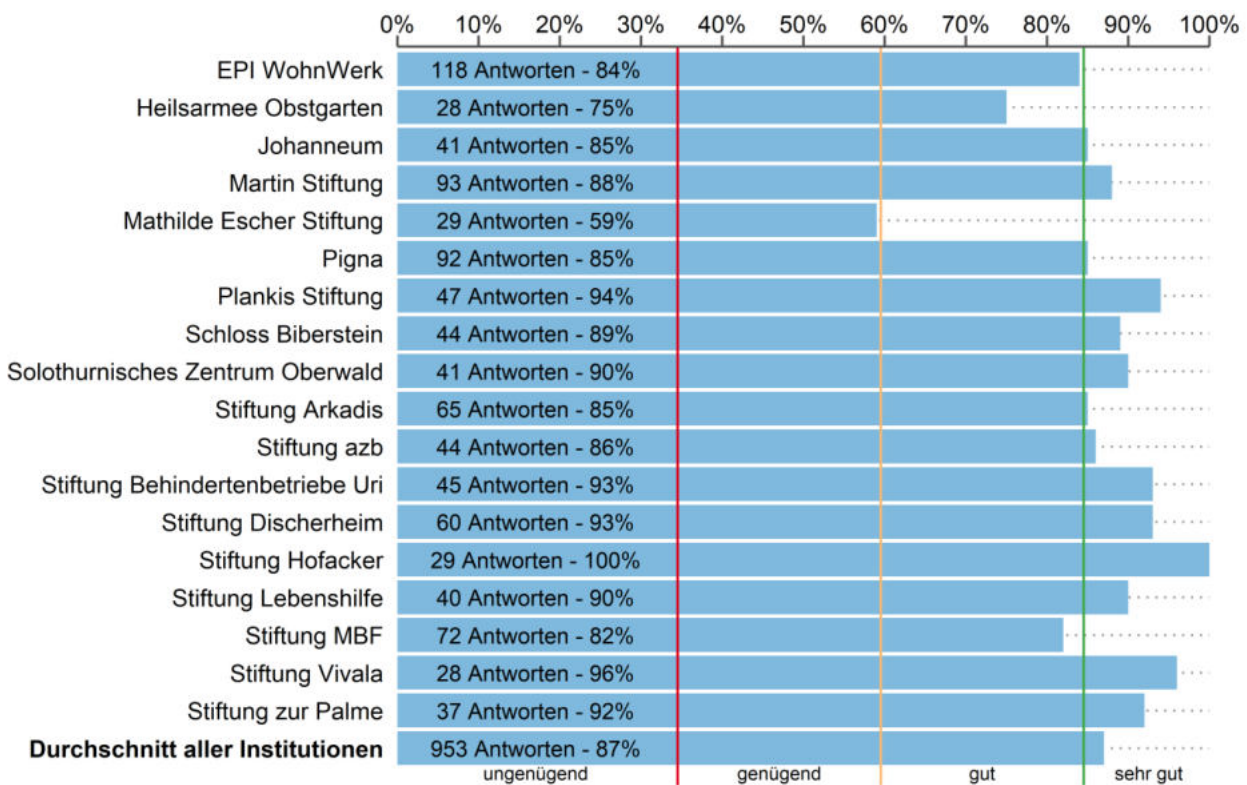
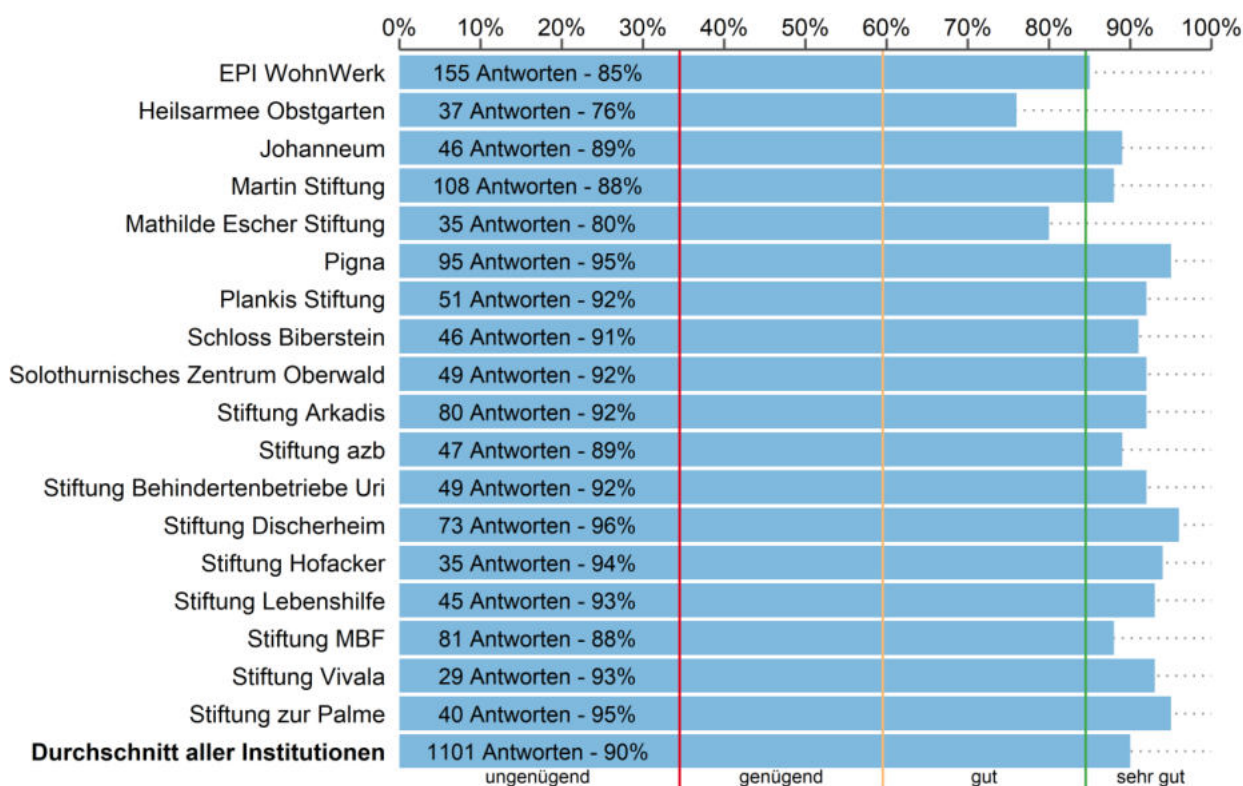


Tabelle 40 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext.Stellen	fehlend [%]
EPI WohnWerk	82%	91%	84%	96/139	22/38	33%
Heilsarmee Obstgarten	77%	73%	75%	13/20	15/23	35%
Johanneum	85%	87%	85%	26/39	15/18	28%
Martin Stiftung	85%	94%	88%	59/85	34/48	30%
Mathilde Escher Stiftung	57%	-	59%	23/35	6/10	36%
Pigna	85%	-	85%	86/170	6/15	50%
Plankis Stiftung	97%	78%	94%	38/86	9/15	53%
Schloss Biberstein	89%	89%	89%	35/43	9/14	23%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	91%	-	90%	34/45	7/12	28%
Stiftung Arkadis	87%	70%	85%	55/92	10/21	42%
Stiftung azb	92%	-	86%	36/40	8/10	12%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	95%	-	93%	43/88	2/4	51%
Stiftung Discherheim	93%	-	93%	60/86	-	30%
Stiftung Hofacker	100%	-	100%	29/42	-	31%
Stiftung Lebenshilfe	90%	-	90%	40/66	-	39%
Stiftung MBF	82%	-	82%	65/147	7/10	54%
Stiftung Vivala	95%	-	96%	21/24	7/10	18%
Stiftung zur Palme	77%	100%	92%	13/33	24/30	41%
Durchschnitt aller Institutionen	87%	85%	87%			35%

«Meine Angehörige/mein Klient fühlt sich in der Wohngruppe wohl»

Abbildung 42 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)**Tabelle 41** Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
EPI WohnWerk	87%	80%	85%	120/139	35/38	12%
Heilsarmee Obstgarten	82%	70%	76%	17/20	20/23	14%
Johanneum	89%	89%	89%	28/39	18/18	19%
Martin Stiftung	86%	90%	88%	66/85	42/48	19%
Mathilde Escher Stiftung	88%	60%	80%	25/35	10/10	22%
Pigna	95%	-	95%	87/170	8/15	49%
Plankis Stiftung	90%	100%	92%	42/86	9/15	50%
Schloss Biberstein	89%	100%	91%	37/43	9/14	19%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	92%	90%	92%	39/45	10/12	14%
Stiftung Arkadis	94%	83%	92%	68/92	12/21	29%
Stiftung azb	92%	78%	89%	38/40	9/10	6%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	93%	-	92%	45/88	4/4	47%
Stiftung Discherheim	96%	-	96%	73/86	-	15%
Stiftung Hofacker	97%	-	94%	34/42	1/2	20%
Stiftung Lebenshilfe	93%	-	93%	45/66	-	32%
Stiftung MBF	86%	-	88%	73/147	8/10	48%
Stiftung Vivala	95%	-	93%	21/24	8/10	15%
Stiftung zur Palme	100%	92%	95%	14/33	26/30	37%
Durchschnitt aller Institutionen	92%	85%	90%			26%

«Ferien können weitgehend wunschgemäss bezogen werden»

Abbildung 43 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

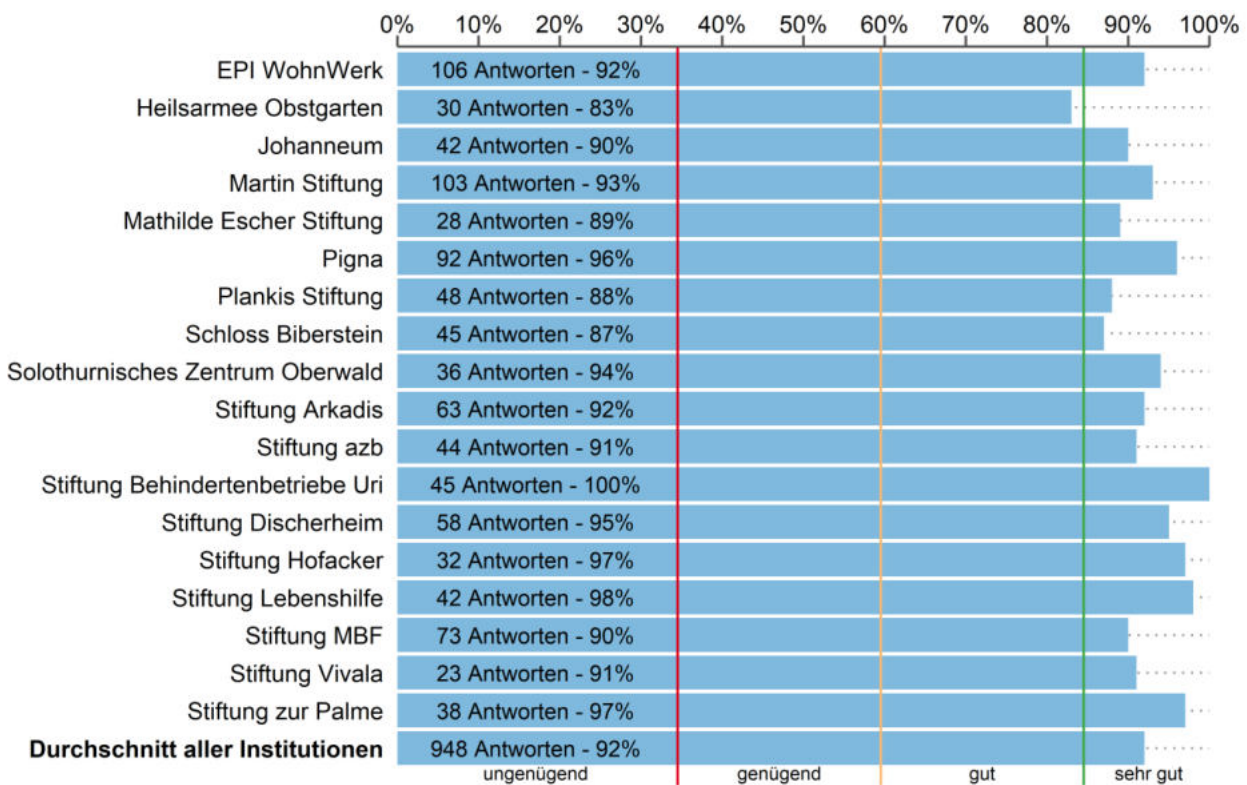
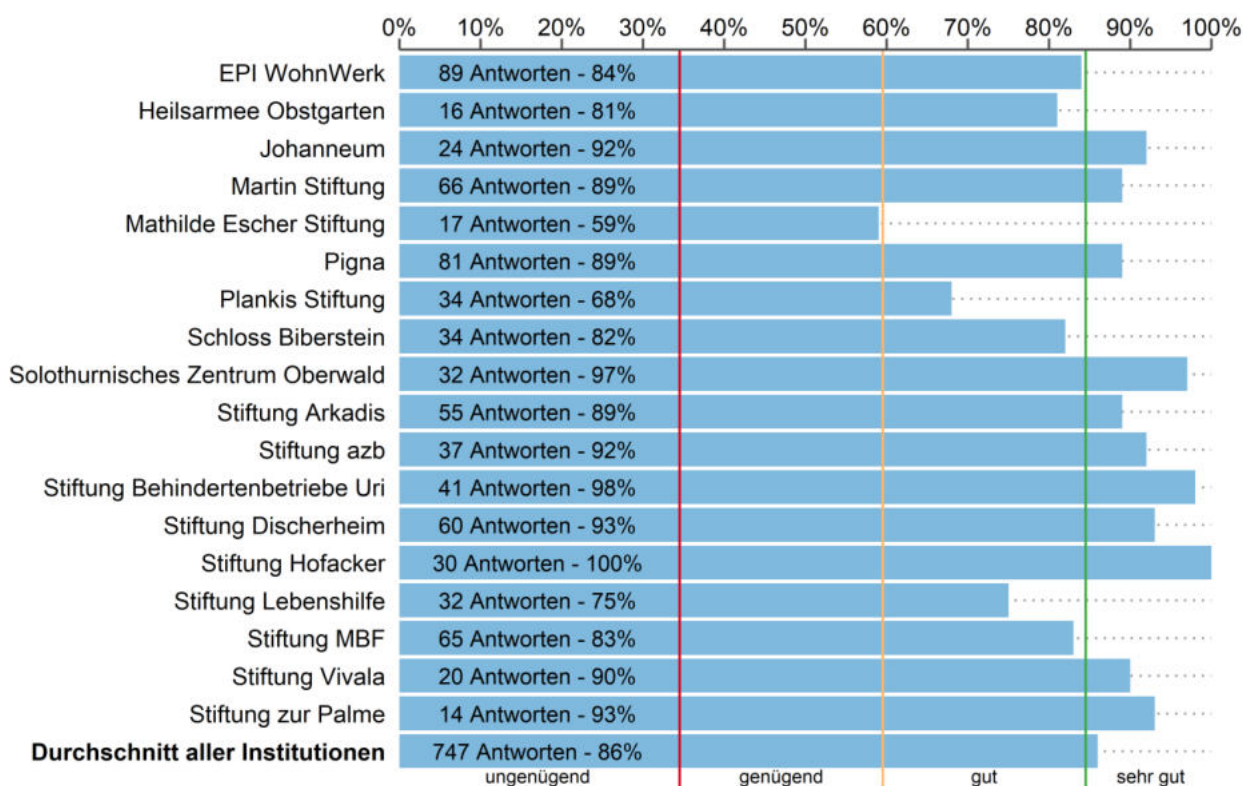


Tabelle 42 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext.Stellen	fehlend [%]
EPI WohnWerk	91%	100%	92%	90/139	16/38	40%
Heilsarmee Obstgarten	80%	87%	83%	15/20	15/23	30%
Johanneum	89%	93%	90%	27/39	15/18	26%
Martin Stiftung	95%	89%	93%	66/85	37/48	23%
Mathilde Escher Stiftung	86%	-	89%	22/35	6/10	38%
Pigna	95%	-	96%	86/170	6/15	50%
Plankis Stiftung	88%	-	88%	41/86	7/15	52%
Schloss Biberstein	83%	100%	87%	36/43	9/14	21%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	97%	-	94%	29/45	7/12	37%
Stiftung Arkadis	93%	-	92%	56/92	7/21	44%
Stiftung azb	92%	-	91%	36/40	8/10	12%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	100%	-	100%	42/88	3/4	51%
Stiftung Discherheim	95%	-	95%	58/86	-	33%
Stiftung Hofacker	97%	-	97%	32/42	-	24%
Stiftung Lebenshilfe	98%	-	98%	42/66	-	36%
Stiftung MBF	89%	-	90%	66/147	7/10	54%
Stiftung Vivala	89%	-	91%	18/24	5/10	32%
Stiftung zur Palme	92%	100%	97%	13/33	25/30	40%
Durchschnitt aller Institutionen	92%	95%	92%			36%

«Die angebotenen Ferien entsprechen den Bedürfnissen meiner/meines Angehörigen»

Abbildung 44 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige)**Tabelle 43** Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
EPI WohnWerk	84%	-	84%	89/139	-	36%
Heilsarmee Obstgarten	81%	-	81%	16/20	-	20%
Johanneum	92%	-	92%	24/39	-	38%
Martin Stiftung	89%	-	89%	66/85	-	22%
Mathilde Escher Stiftung	59%	-	59%	17/35	-	51%
Pigna	89%	-	89%	81/170	-	52%
Plankis Stiftung	68%	-	68%	34/86	-	60%
Schloss Biberstein	82%	-	82%	34/43	-	21%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	97%	-	97%	32/45	-	29%
Stiftung Arkadis	89%	-	89%	55/92	-	40%
Stiftung azb	92%	-	92%	37/40	-	7%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	98%	-	98%	41/88	-	53%
Stiftung Discherheim	93%	-	93%	60/86	-	30%
Stiftung Hofacker	100%	-	100%	30/42	-	29%
Stiftung Lebenshilfe	75%	-	75%	32/66	-	52%
Stiftung MBF	83%	-	83%	65/147	-	56%
Stiftung Vivala	90%	-	90%	20/24	-	17%
Stiftung zur Palme	93%	-	93%	14/33	-	58%
Durchschnitt aller Institutionen	86%	-	86%			37%

«Die Institution ermöglicht meiner Angehörigen/meinem Klienten eine sinnvolle Freizeitgestaltung»

Abbildung 45 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

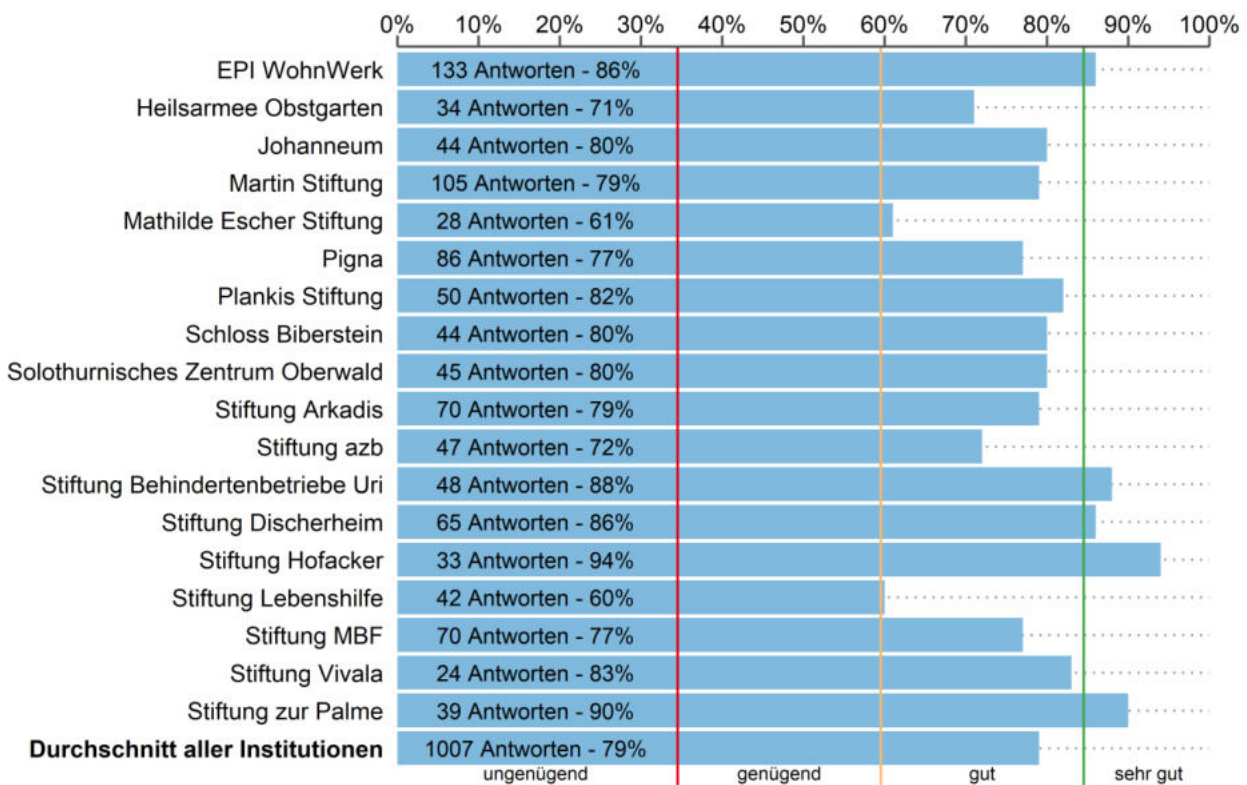


Tabelle 44 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
EPI WohnWerk	84%	94%	86%	100/139	33/38	25%
Heilsarmee Obstgarten	61%	81%	71%	18/20	16/23	21%
Johanneum	73%	89%	80%	26/39	18/18	23%
Martin Stiftung	74%	86%	79%	62/85	43/48	21%
Mathilde Escher Stiftung	57%	-	61%	21/35	7/10	38%
Pigna	76%	-	77%	79/170	7/15	54%
Plankis Stiftung	80%	89%	82%	41/86	9/15	50%
Schloss Biberstein	74%	100%	80%	35/43	9/14	23%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	80%	80%	80%	35/45	10/12	21%
Stiftung Arkadis	77%	89%	79%	61/92	9/21	38%
Stiftung azb	76%	56%	72%	38/40	9/10	6%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	89%	-	88%	45/88	3/4	48%
Stiftung Discherheim	86%	-	86%	65/86	-	24%
Stiftung Hofacker	94%	-	94%	32/42	1/2	25%
Stiftung Lebenshilfe	60%	-	60%	42/66	-	36%
Stiftung MBF	75%	-	77%	63/147	7/10	55%
Stiftung Vivala	78%	-	83%	18/24	6/10	29%
Stiftung zur Palme	85%	92%	90%	13/33	26/30	38%
Durchschnitt aller Institutionen	77%	86%	79%			32%

«Alles in allem bin ich mit der Wohnsituation meiner Angehörigen/meines Klienten zufrieden»

Abbildung 46 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

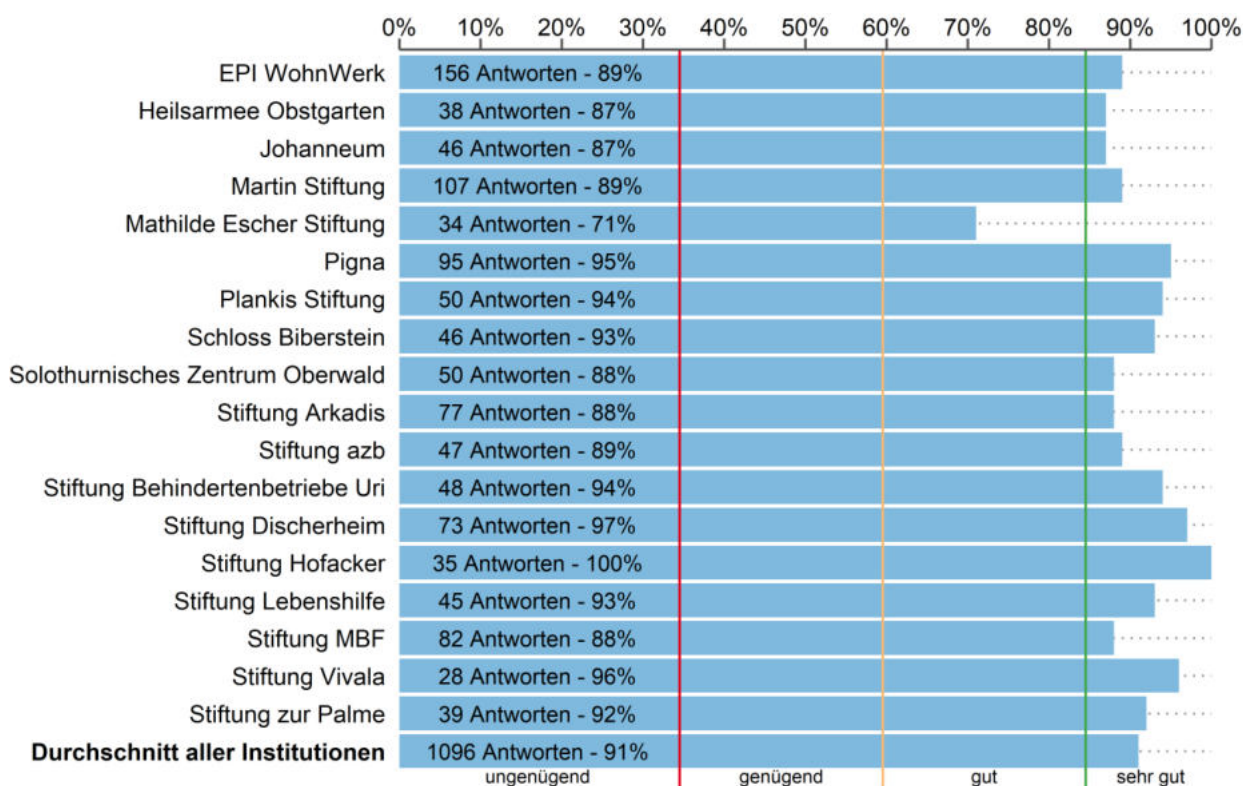


Tabelle 45 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	88%	94%	89%	121/139	35/38	12%
Heilsarmee Obstgarten	83%	90%	87%	18/20	20/23	12%
Johanneum	86%	89%	87%	28/39	18/18	19%
Martin Stiftung	86%	93%	89%	66/85	41/48	20%
Mathilde Escher Stiftung	72%	67%	71%	25/35	9/10	24%
Pigna	94%	-	95%	88/170	7/15	49%
Plankis Stiftung	93%	-	94%	42/86	8/15	50%
Schloss Biberstein	92%	100%	93%	36/43	10/14	19%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	87%	91%	88%	39/45	11/12	12%
Stiftung Arkadis	88%	91%	88%	66/92	11/21	32%
Stiftung azb	92%	80%	89%	37/40	10/10	6%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	95%	-	94%	44/88	4/4	48%
Stiftung Discherheim	97%	-	97%	73/86	-	15%
Stiftung Hofacker	100%	-	100%	34/42	1/2	20%
Stiftung Lebenshilfe	93%	-	93%	45/66	-	32%
Stiftung MBF	86%	-	88%	74/147	8/10	48%
Stiftung Vivala	95%	-	96%	20/24	8/10	18%
Stiftung zur Palme	85%	96%	92%	13/33	26/30	38%
Durchschnitt aller Institutionen	90%	89%	91%			26%

3.7 Beurteilung der Arbeits-/Beschäftigungssituation der betreuten Personen

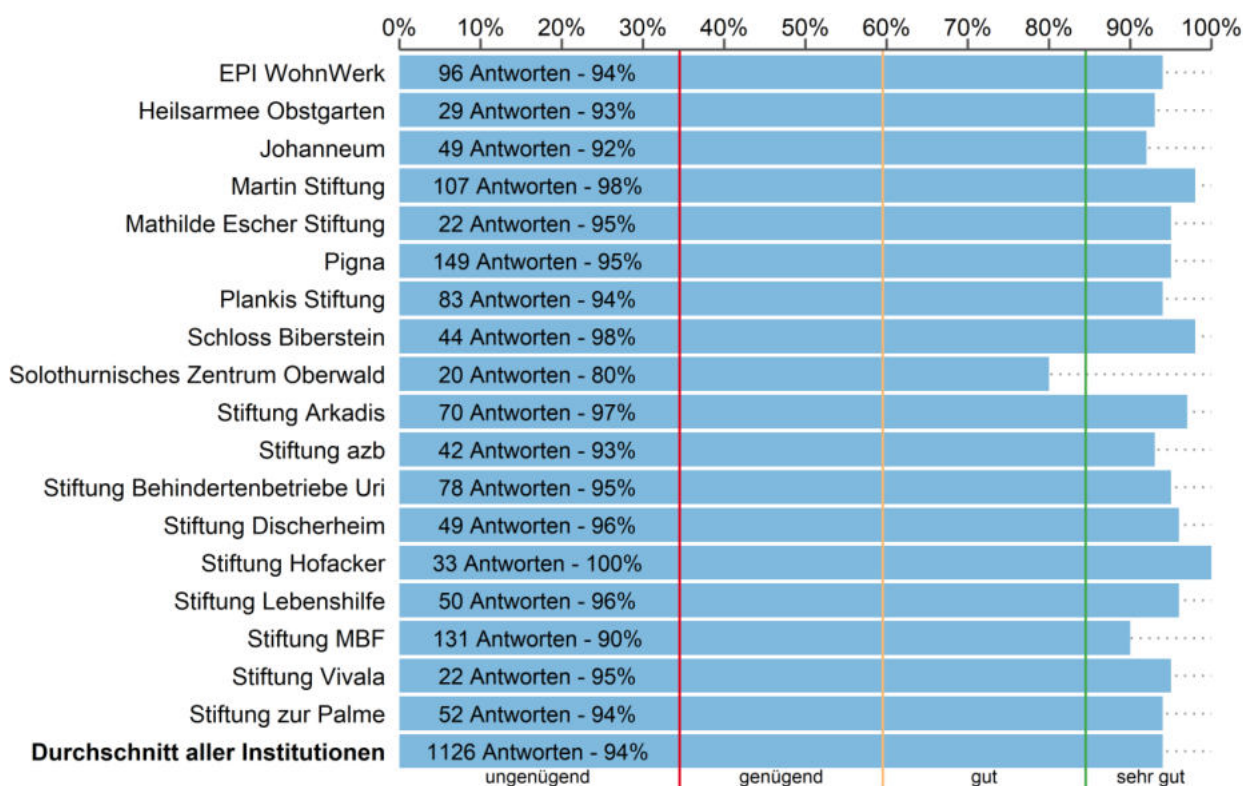
Das Thema Arbeit und Beschäftigung umfasst insgesamt 15 Fragen für Angehörige und externe Stellen. Auch in diesem Bereich werden die meisten Fragen mit sehr guten Durchschnittswerten bewertet.

Hervorragende Gesamtergebnisse erhalten die Betreuung am Arbeitsplatz (94%), das Einhalten von Abmachungen und Versprechen (92%), das vertrauensvolle Verhältnis zur Bezugsperson (92%), die Sicherheit am Arbeitsplatz (94%) und die ergonomische Einrichtung des Arbeitsplatzes (89%). Die überwiegende Mehrheit ist auch der Meinung, dass die Arbeitsinhalte dem Leistungsvermögen der Betreuten entsprechen (85%), sich diese in der Arbeitsgruppe wohlfühlen (86%), die Zielvereinbarungen eingehalten werden (88%), die Ferien wunschgemäss bezogen werden können (92%), der Transport zum Arbeitsort gewährleistet ist, Wert auf einen sozialen Umgang gelegt wird (94%) und in Konfliktsituation korrekt reagiert wird (91%).

Eine gute Bewertung erhält die Förderung am Arbeitsplatz (80%). Die Mehrheit (72%) ist zudem der Meinung, dass die betreuten Personen bei der Arbeitswahl mitbestimmen können, wobei es hier grosse Unterschiede zwischen einzelnen Institutionen gibt.

Die Gesamtzufriedenheit mit der Arbeits-/und Beschäftigungssituation erhält sehr hohe Zustimmungswerte, sowohl von den Angehörigen (90%) als auch von den externen Stellen (94%), sowie auch insgesamt (90%).

«Die Betreuung am Arbeitsplatz ist gewährleistet»

Abbildung 47 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)**Tabelle 46** Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	94%	94%	94%	80/139	16/38	46%
Heilsarmee Obstgarten	100%	88%	93%	13/20	16/23	33%
Johanneum	91%	93%	92%	34/39	15/18	14%
Martin Stiftung	99%	97%	98%	75/85	32/48	20%
Mathilde Escher Stiftung	94%	-	95%	18/35	4/10	51%
Pigna	94%	100%	95%	140/170	9/15	19%
Plankis Stiftung	93%	100%	94%	71/86	12/15	18%
Schloss Biberstein	97%	100%	98%	35/43	9/14	23%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	76%	-	80%	17/45	3/12	65%
Stiftung Arkadis	97%	-	97%	62/92	8/21	38%
Stiftung azb	94%	-	93%	34/40	8/10	16%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	96%	-	95%	74/88	4/4	15%
Stiftung Discherheim	96%	-	96%	49/86	-	43%
Stiftung Hofacker	100%	-	100%	32/42	1/2	25%
Stiftung Lebenshilfe	96%	-	96%	50/66	-	24%
Stiftung MBF	89%	100%	90%	122/147	9/10	17%
Stiftung Vivala	94%	-	95%	18/24	4/10	35%
Stiftung zur Palme	93%	96%	94%	27/33	25/30	17%
Durchschnitt aller Institutionen	94%	96%	94%			29%

«Abmachungen und Versprechungen werden eingehalten»

Abbildung 48 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

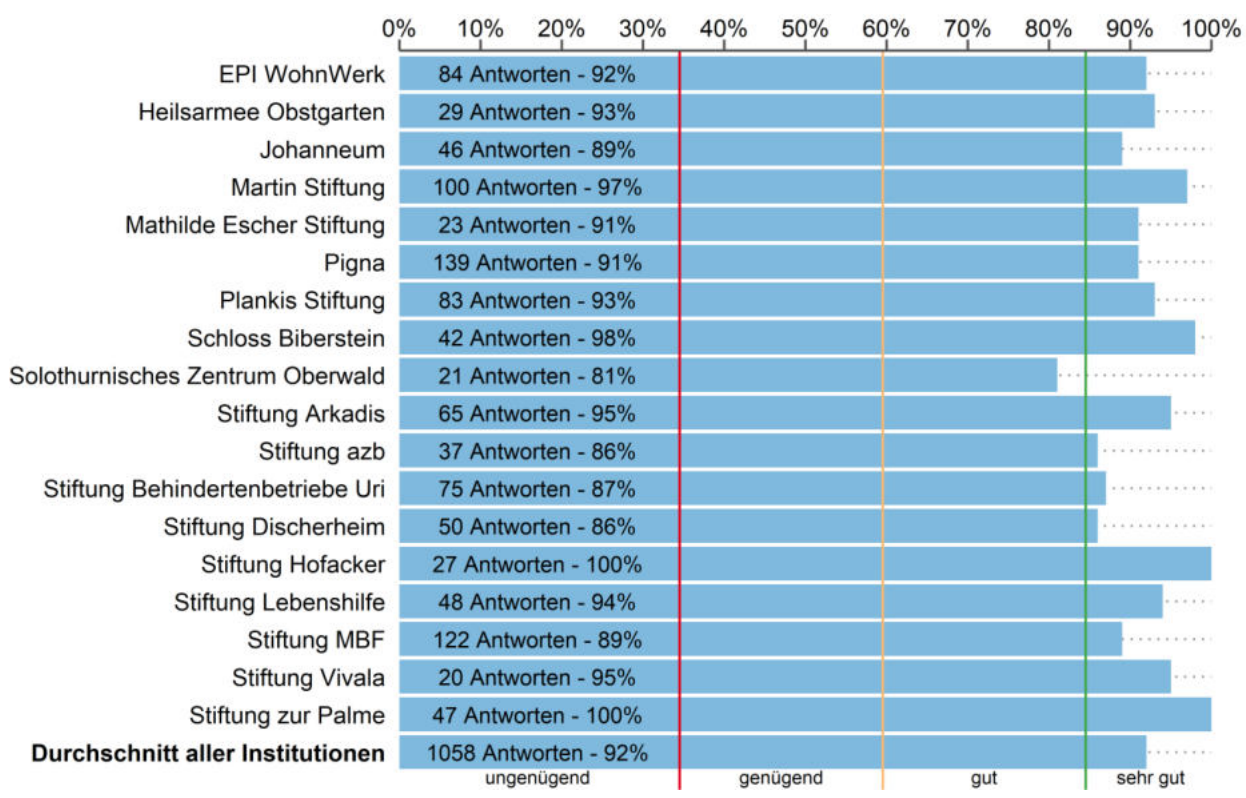


Tabelle 47 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total		fehlend [%]
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	90%	100%	92%	69/139	15/38	53%
Heilsarmee Obstgarten	93%	93%	93%	14/20	15/23	33%
Johanneum	91%	85%	89%	33/39	13/18	19%
Martin Stiftung	99%	94%	97%	67/85	33/48	25%
Mathilde Escher Stiftung	89%	-	91%	19/35	4/10	49%
Pigna	90%	-	91%	133/170	6/15	25%
Plankis Stiftung	92%	100%	93%	71/86	12/15	18%
Schloss Biberstein	97%	100%	98%	33/43	9/14	26%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	78%	-	81%	18/45	3/12	63%
Stiftung Arkadis	95%	-	95%	59/92	6/21	42%
Stiftung azb	90%	-	86%	30/40	7/10	26%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	88%	-	87%	72/88	3/4	18%
Stiftung Discherheim	86%	-	86%	50/86	-	42%
Stiftung Hofacker	100%	-	100%	26/42	1/2	39%
Stiftung Lebenshilfe	94%	-	94%	48/66	-	27%
Stiftung MBF	88%	100%	89%	113/147	9/10	22%
Stiftung Vivala	94%	-	95%	16/24	4/10	41%
Stiftung zur Palme	100%	100%	100%	26/33	21/30	25%
Durchschnitt aller Institutionen	92%	96%	92%			33%

«Zwischen meiner Angehörigen/meinem Klienten und ihrer/seiner Bezugsperson herrscht ein vertrauensvolles Verhältnis»

Abbildung 49 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

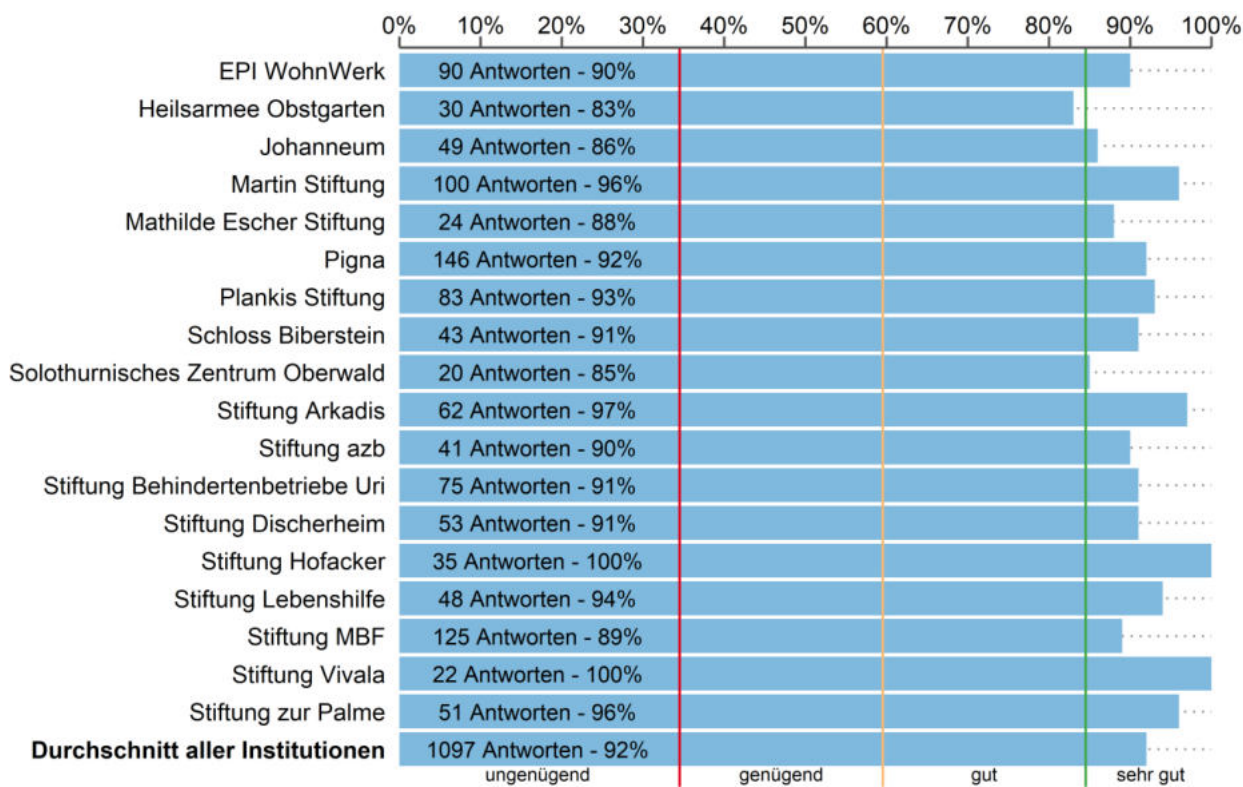


Tabelle 48 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	92%	80%	90%	75/139	15/38	49%
Heilsarmee Obstgarten	71%	94%	83%	14/20	16/23	30%
Johanneum	88%	80%	86%	34/39	15/18	14%
Martin Stiftung	99%	90%	96%	71/85	29/48	25%
Mathilde Escher Stiftung	89%	-	88%	19/35	5/10	47%
Pigna	92%	-	92%	141/170	5/15	21%
Plankis Stiftung	94%	82%	93%	72/86	11/15	18%
Schloss Biberstein	88%	100%	91%	34/43	9/14	25%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	83%	-	85%	18/45	2/12	65%
Stiftung Arkadis	96%	-	97%	57/92	5/21	45%
Stiftung azb	91%	-	90%	34/40	7/10	18%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	93%	-	91%	71/88	4/4	18%
Stiftung Discherheim	91%	-	91%	53/86	-	38%
Stiftung Hofacker	100%	-	100%	34/42	1/2	20%
Stiftung Lebenshilfe	94%	-	94%	48/66	-	27%
Stiftung MBF	88%	-	89%	117/147	8/10	20%
Stiftung Vivala	100%	-	100%	18/24	4/10	35%
Stiftung zur Palme	93%	100%	96%	27/33	24/30	19%
Durchschnitt aller Institutionen	91%	89%	92%			30%

«Die Sicherheit am Arbeitsplatz ist gewährleistet»

Abbildung 50 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

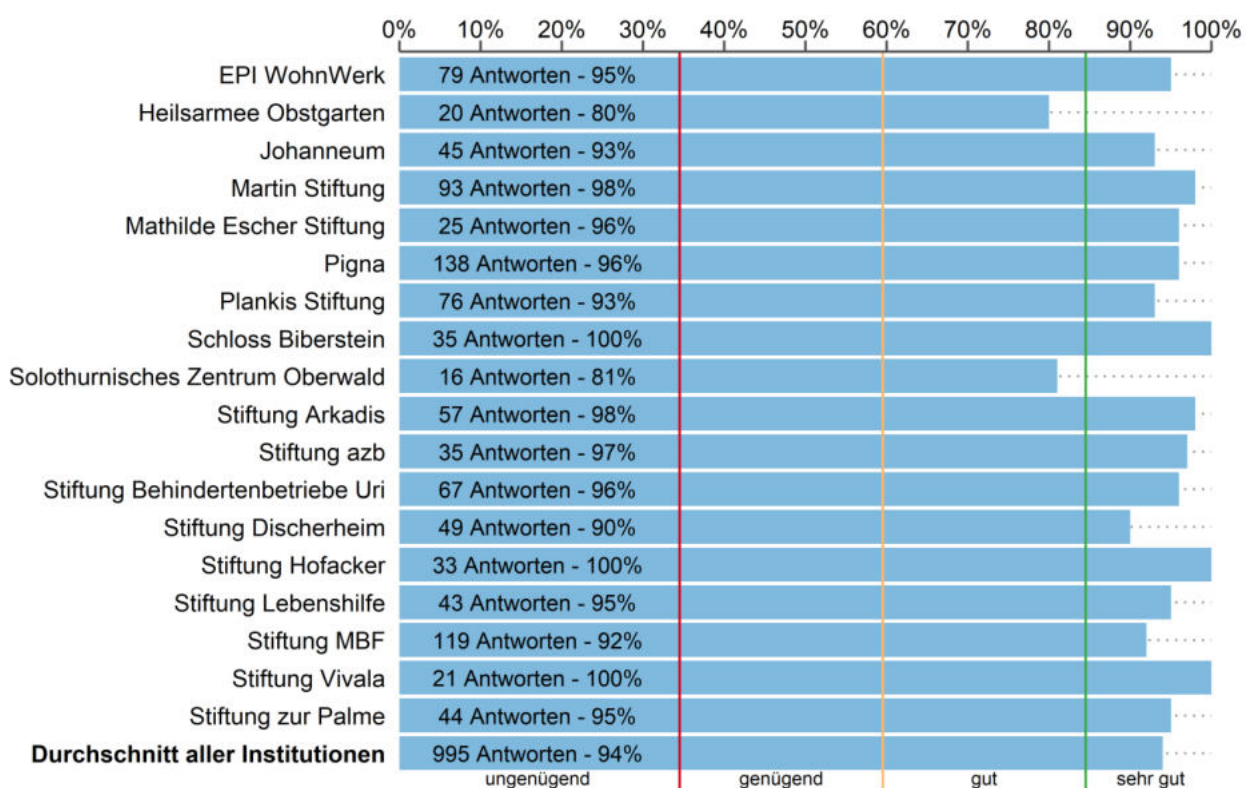
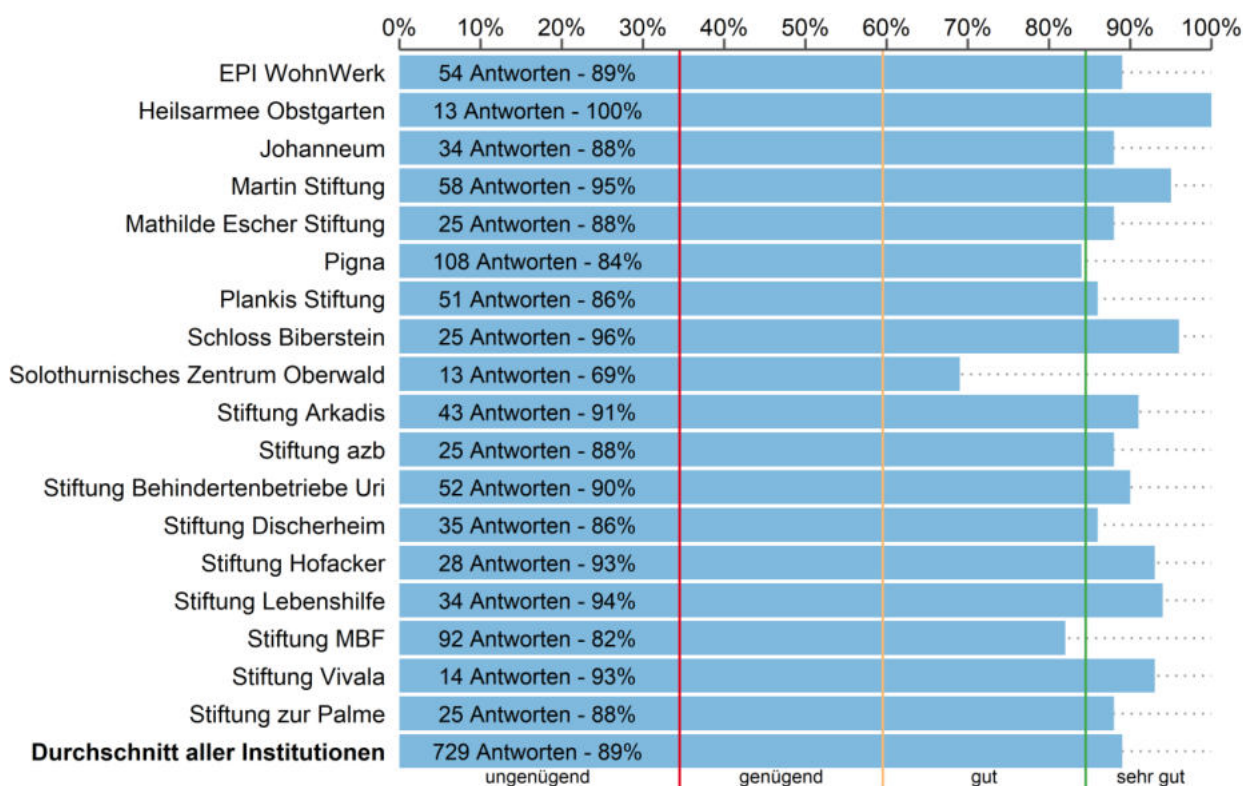


Tabelle 49 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
EPI WohnWerk	94%	100%	95%	66/139	13/38	55%
Heilsarmee Obstgarten	85%	-	80%	13/20	7/23	53%
Johanneum	94%	92%	93%	32/39	13/18	21%
Martin Stiftung	99%	96%	98%	67/85	26/48	30%
Mathilde Escher Stiftung	95%	-	96%	20/35	5/10	44%
Pigna	95%	-	96%	132/170	6/15	25%
Plankis Stiftung	93%	-	93%	69/86	7/15	25%
Schloss Biberstein	100%	-	100%	28/43	7/14	39%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	80%	-	81%	15/45	1/12	72%
Stiftung Arkadis	98%	-	98%	52/92	5/21	50%
Stiftung azb	100%	-	97%	30/40	5/10	30%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	97%	-	96%	65/88	2/4	27%
Stiftung Discherheim	90%	-	90%	49/86	-	43%
Stiftung Hofacker	100%	-	100%	32/42	1/2	25%
Stiftung Lebenshilfe	95%	-	95%	43/66	-	35%
Stiftung MBF	91%	-	92%	113/147	6/10	24%
Stiftung Vivala	100%	-	100%	17/24	4/10	38%
Stiftung zur Palme	92%	100%	95%	25/33	19/30	30%
Durchschnitt aller Institutionen	94%	97%	94%			37%

«Der Arbeitsplatz ist ergonomisch eingerichtet»

Abbildung 51 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)**Tabelle 50** Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total		fehlend [%]
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	87%	-	89%	47/139	7/38	69%
Heilsarmee Obstgarten	-	-	-	7/20	6/23	70%
Johanneum	89%	-	88%	28/39	6/18	40%
Martin Stiftung	98%	88%	95%	42/85	16/48	56%
Mathilde Escher Stiftung	89%	-	88%	19/35	6/10	44%
Pigna	84%	-	84%	107/170	1/15	42%
Plankis Stiftung	85%	-	86%	48/86	3/15	50%
Schloss Biberstein	95%	-	96%	20/43	5/14	56%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	69%	-	69%	13/45	-	71%
Stiftung Arkadis	90%	-	91%	40/92	3/21	62%
Stiftung azb	91%	-	88%	22/40	3/10	50%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	92%	-	90%	51/88	1/4	43%
Stiftung Discherheim	86%	-	86%	35/86	-	59%
Stiftung Hofacker	93%	-	93%	27/42	1/2	36%
Stiftung Lebenshilfe	94%	-	94%	34/66	-	48%
Stiftung MBF	81%	-	82%	90/147	2/10	41%
Stiftung Vivala	90%	-	93%	10/24	4/10	59%
Stiftung zur Palme	93%	82%	88%	14/33	11/30	60%
Durchschnitt aller Institutionen	89%	85%	89%			53%

«Die Arbeitsinhalte entsprechen dem Leistungsvermögen meiner Angehörigen/meines Klienten»

Abbildung 52 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

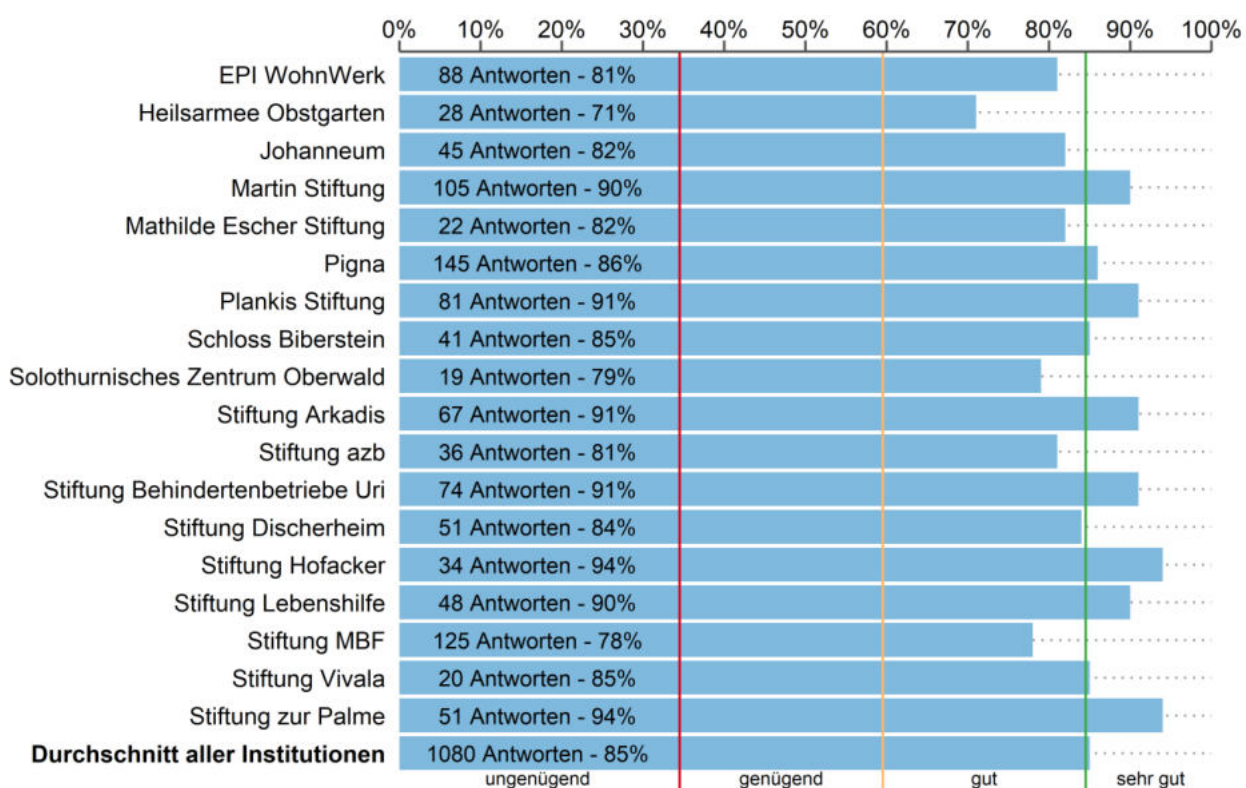
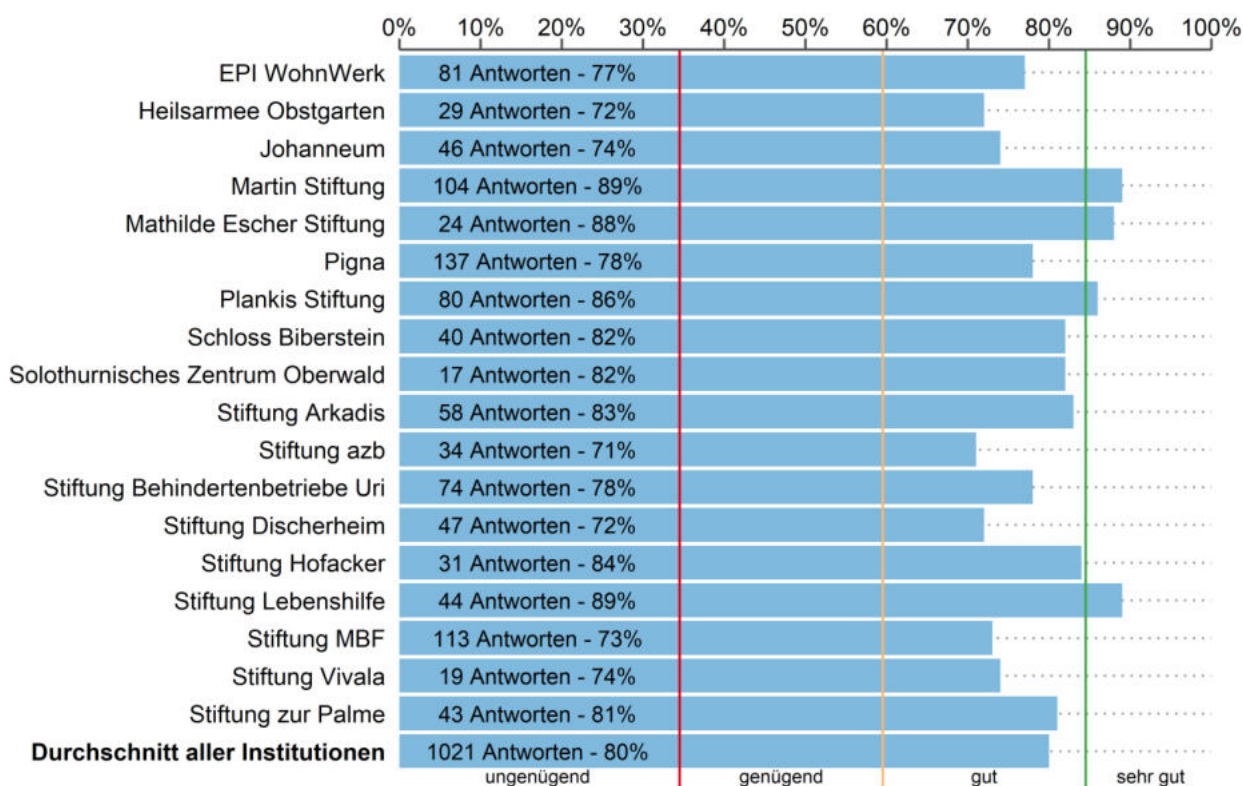


Tabelle 51 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
EPI WohnWerk	81%	81%	81%	72/139	16/38	50%
Heilsarmee Obstgarten	64%	76%	71%	11/20	17/23	35%
Johanneum	78%	92%	82%	32/39	13/18	21%
Martin Stiftung	89%	94%	90%	74/85	31/48	21%
Mathilde Escher Stiftung	78%	-	82%	18/35	4/10	51%
Pigna	85%	100%	86%	136/170	9/15	22%
Plankis Stiftung	90%	100%	91%	72/86	9/15	20%
Schloss Biberstein	85%	-	85%	33/43	8/14	28%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	75%	-	79%	16/45	3/12	67%
Stiftung Arkadis	90%	-	91%	60/92	7/21	41%
Stiftung azb	83%	-	81%	30/40	6/10	28%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	90%	-	91%	71/88	3/4	20%
Stiftung Discherheim	84%	-	84%	51/86	-	41%
Stiftung Hofacker	94%	-	94%	33/42	1/2	23%
Stiftung Lebenshilfe	90%	-	90%	48/66	-	27%
Stiftung MBF	76%	100%	78%	115/147	10/10	20%
Stiftung Vivala	81%	-	85%	16/24	4/10	41%
Stiftung zur Palme	92%	96%	94%	26/33	25/30	19%
Durchschnitt aller Institutionen	84%	92%	85%			32%

«Meine Angehörige/mein Klient wird am Arbeitsplatz gefördert»

Abbildung 53 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)**Tabelle 52** Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	76%	80%	77%	66/139	15/38	54%
Heilsarmee Obstgarten	62%	81%	72%	13/20	16/23	33%
Johanneum	68%	87%	74%	31/39	15/18	19%
Martin Stiftung	87%	94%	89%	71/85	33/48	22%
Mathilde Escher Stiftung	84%	-	88%	19/35	5/10	47%
Pigna	78%	-	78%	130/170	7/15	26%
Plankis Stiftung	86%	89%	86%	71/86	9/15	21%
Schloss Biberstein	80%	90%	82%	30/43	10/14	30%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	79%	-	82%	14/45	3/12	70%
Stiftung Arkadis	83%	-	83%	52/92	6/21	49%
Stiftung azb	76%	-	71%	29/40	5/10	32%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	81%	-	78%	72/88	2/4	20%
Stiftung Discherheim	72%	-	72%	47/86	-	45%
Stiftung Hofacker	83%	-	84%	30/42	1/2	30%
Stiftung Lebenshilfe	89%	-	89%	44/66	-	33%
Stiftung MBF	73%	-	73%	106/147	7/10	28%
Stiftung Vivala	67%	-	74%	15/24	4/10	44%
Stiftung zur Palme	75%	89%	81%	24/33	19/30	32%
Durchschnitt aller Institutionen	78%	87%	80%			35%

«Meine Angehörige/mein Klient kann bei der Arbeitswahl mitbestimmen»

Abbildung 54 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

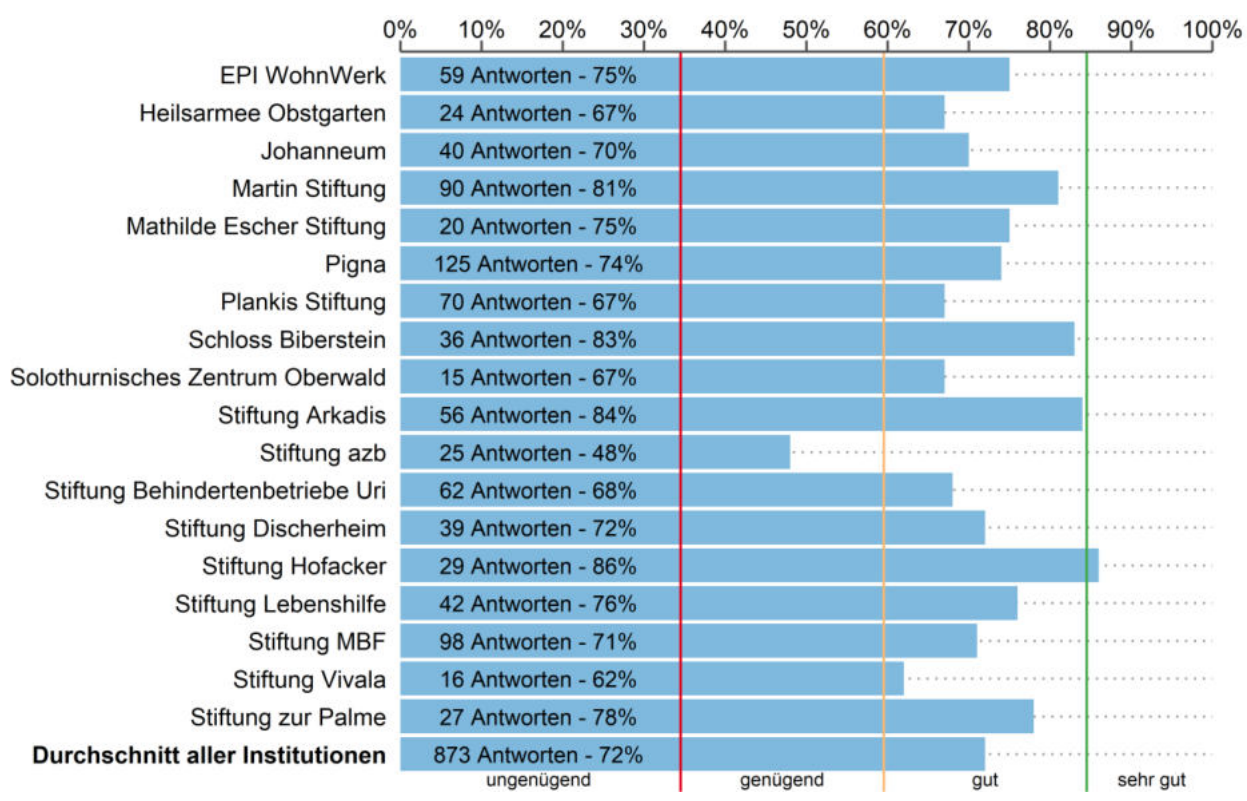
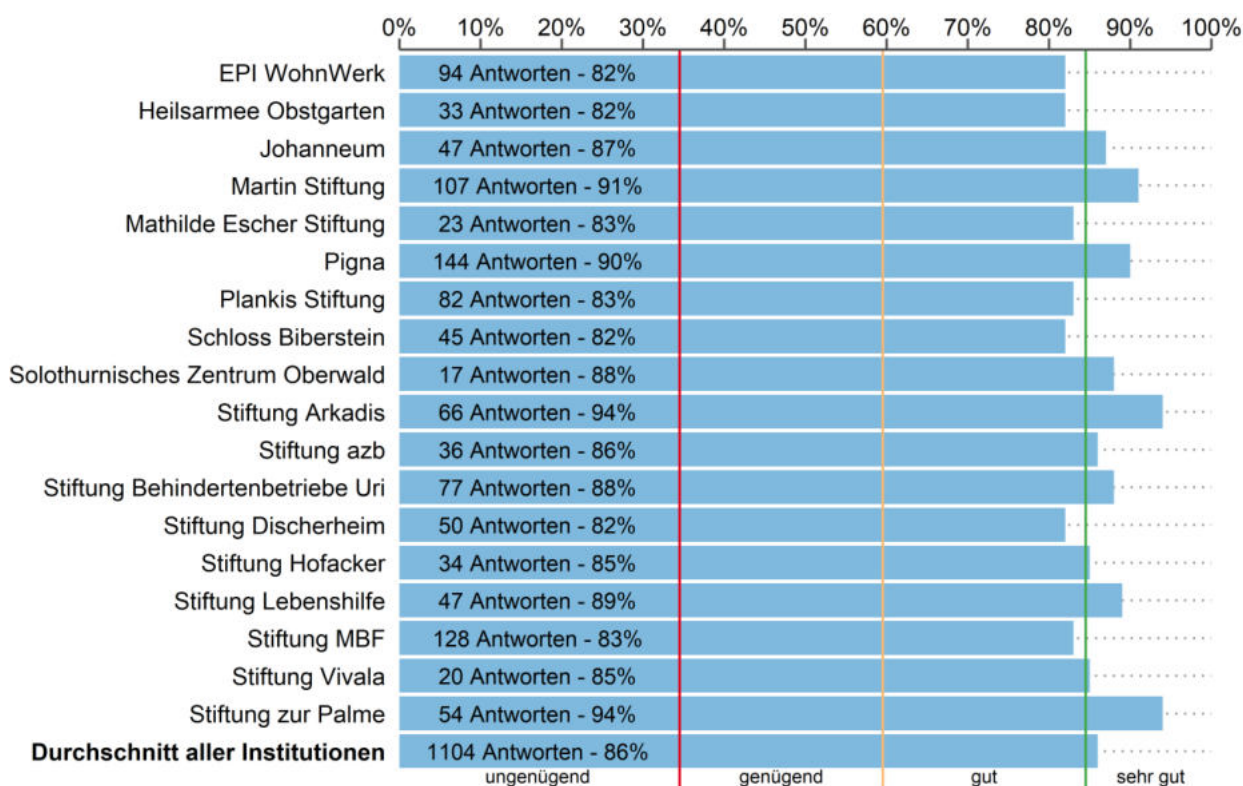


Tabelle 53 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
EPI WohnWerk	71%	90%	75%	49/139	10/38	67%
Heilsarmee Obstgarten	58%	75%	67%	12/20	12/23	44%
Johanneum	61%	92%	70%	28/39	12/18	30%
Martin Stiftung	76%	90%	81%	59/85	31/48	32%
Mathilde Escher Stiftung	75%	-	75%	16/35	4/10	56%
Pigna	74%	-	74%	121/170	4/15	32%
Plankis Stiftung	66%	78%	67%	61/86	9/15	31%
Schloss Biberstein	82%	-	83%	28/43	8/14	37%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	62%	-	67%	13/45	2/12	74%
Stiftung Arkadis	85%	-	84%	52/92	4/21	50%
Stiftung azb	45%	-	48%	22/40	3/10	50%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	68%	-	68%	60/88	2/4	33%
Stiftung Discherheim	72%	-	72%	39/86	-	55%
Stiftung Hofacker	86%	-	86%	29/42	-	31%
Stiftung Lebenshilfe	76%	-	76%	42/66	-	36%
Stiftung MBF	71%	-	71%	92/147	6/10	38%
Stiftung Vivala	54%	-	62%	13/24	3/10	53%
Stiftung zur Palme	62%	100%	78%	16/33	11/30	57%
Durchschnitt aller Institutionen	69%	87%	72%			45%

«Meine Angehörige/mein Klient fühlt sich in der Arbeitsgruppe wohl»

Abbildung 55 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)**Tabelle 54** Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	81%	87%	82%	79/139	15/38	47%
Heilsarmee Obstgarten	93%	74%	82%	14/20	19/23	23%
Johanneum	85%	92%	87%	34/39	13/18	18%
Martin Stiftung	89%	94%	91%	75/85	32/48	20%
Mathilde Escher Stiftung	83%	-	83%	18/35	5/10	49%
Pigna	89%	-	90%	138/170	6/15	22%
Plankis Stiftung	86%	67%	83%	70/86	12/15	19%
Schloss Biberstein	83%	80%	82%	35/43	10/14	21%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	87%	-	88%	15/45	2/12	70%
Stiftung Arkadis	93%	-	94%	60/92	6/21	42%
Stiftung azb	90%	-	86%	30/40	6/10	28%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	89%	-	88%	74/88	3/4	16%
Stiftung Discherheim	82%	-	82%	50/86	-	42%
Stiftung Hofacker	85%	-	85%	33/42	1/2	23%
Stiftung Lebenshilfe	89%	-	89%	47/66	-	29%
Stiftung MBF	82%	89%	83%	119/147	9/10	18%
Stiftung Vivala	82%	-	85%	17/24	3/10	41%
Stiftung zur Palme	96%	93%	94%	27/33	27/30	14%
Durchschnitt aller Institutionen	87%	84%	86%			30%

«Falls nötig, ist der Transport zwischen Wohn- und Arbeitsbereich gewährleistet»

Abbildung 56 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

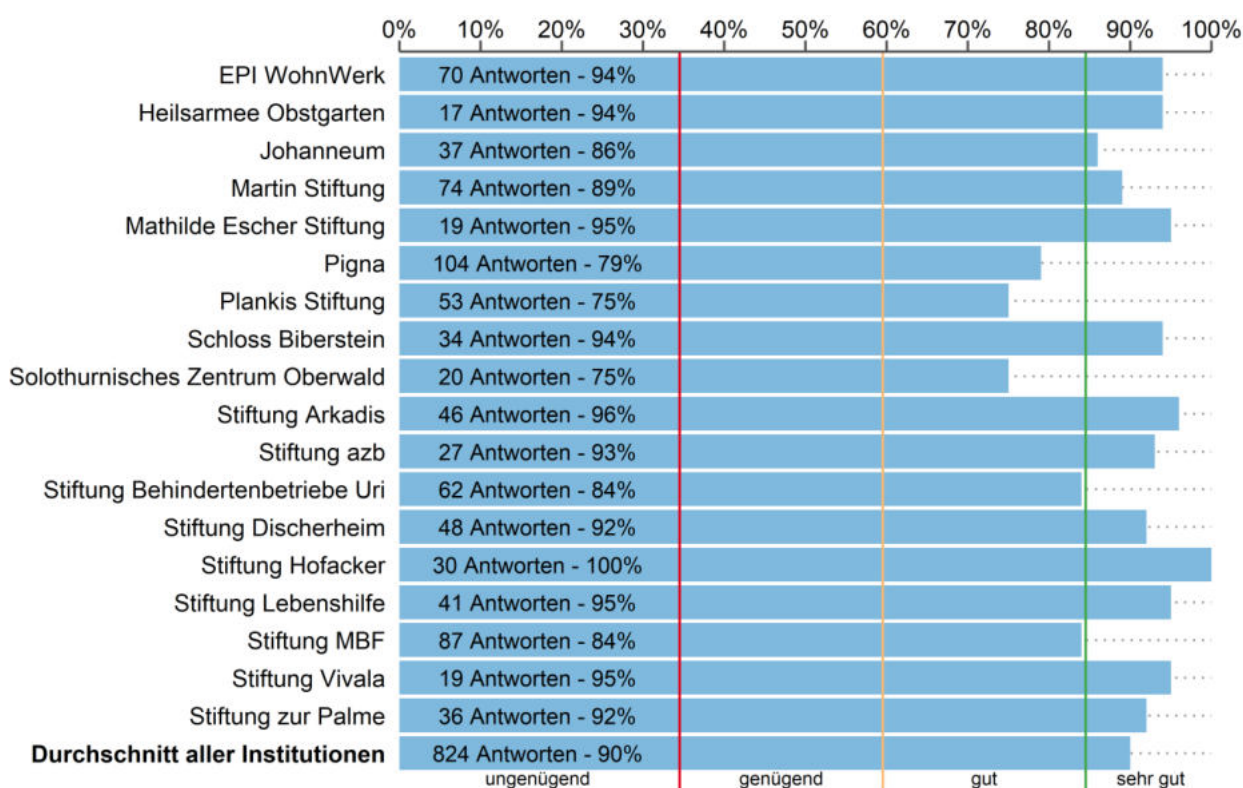
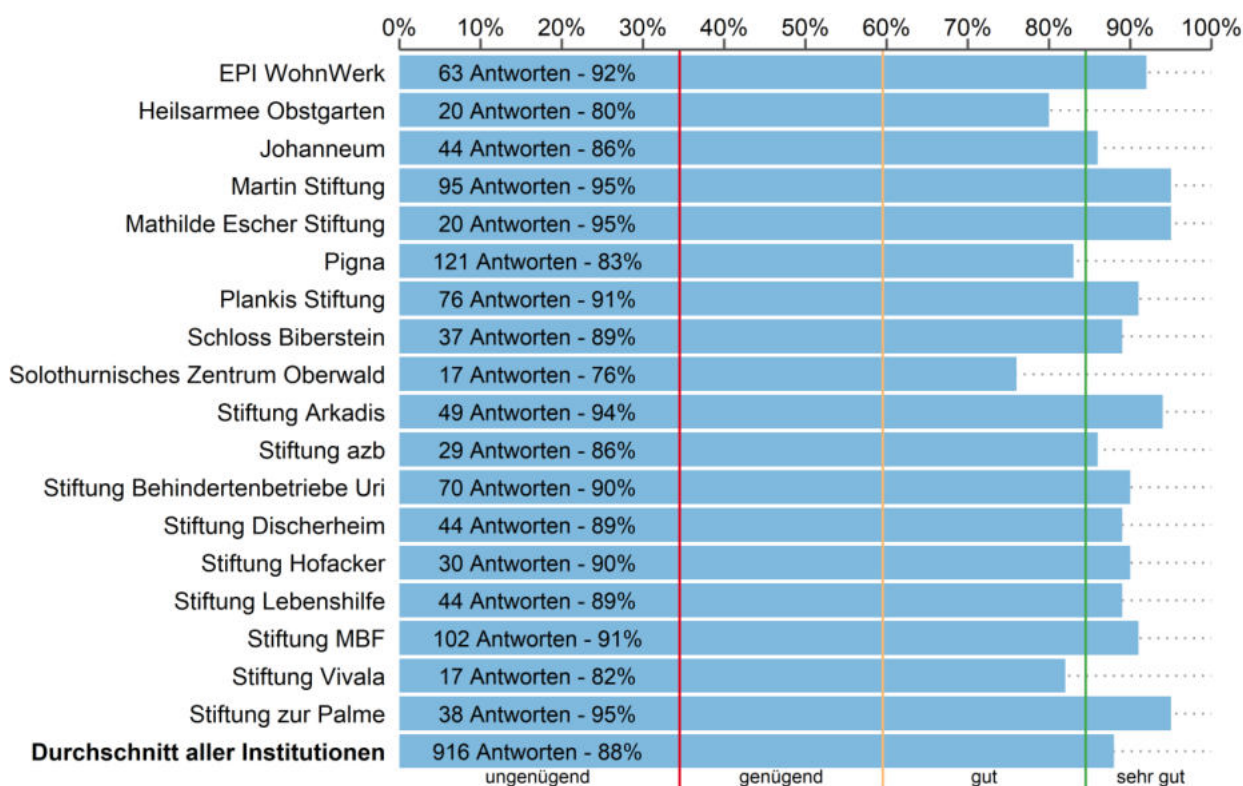


Tabelle 55 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
EPI WohnWerk	95%	92%	94%	57/139	13/38	60%
Heilsarmee Obstgarten	90%	-	94%	10/20	7/23	60%
Johanneum	86%	89%	86%	28/39	9/18	35%
Martin Stiftung	85%	100%	89%	52/85	22/48	44%
Mathilde Escher Stiftung	93%	-	95%	14/35	5/10	58%
Pigna	78%	-	79%	98/170	6/15	44%
Plankis Stiftung	73%	-	75%	48/86	5/15	48%
Schloss Biberstein	93%	-	94%	28/43	6/14	40%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	71%	-	75%	17/45	3/12	65%
Stiftung Arkadis	98%	-	96%	40/92	6/21	59%
Stiftung azb	95%	-	93%	22/40	5/10	46%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	85%	-	84%	59/88	3/4	33%
Stiftung Discherheim	92%	-	92%	48/86	-	44%
Stiftung Hofacker	100%	-	100%	29/42	1/2	32%
Stiftung Lebenshilfe	95%	-	95%	41/66	-	38%
Stiftung MBF	83%	-	84%	81/147	6/10	45%
Stiftung Vivala	93%	-	95%	15/24	4/10	44%
Stiftung zur Palme	93%	90%	92%	15/33	21/30	43%
Durchschnitt aller Institutionen	89%	93%	90%			47%

«Zielvereinbarungen werden eingehalten»

Abbildung 57 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)**Tabelle 56** Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
EPI WohnWerk	91%	100%	92%	54/139	9/38	64%
Heilsarmee Obstgarten	67%	91%	80%	9/20	11/23	53%
Johanneum	86%	87%	86%	29/39	15/18	23%
Martin Stiftung	97%	90%	95%	64/85	31/48	29%
Mathilde Escher Stiftung	94%	-	95%	16/35	4/10	56%
Pigna	82%	-	83%	117/170	4/15	35%
Plankis Stiftung	89%	100%	91%	65/86	11/15	25%
Schloss Biberstein	86%	100%	89%	28/43	9/14	35%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	71%	-	76%	14/45	3/12	70%
Stiftung Arkadis	93%	-	94%	45/92	4/21	57%
Stiftung azb	96%	-	86%	24/40	5/10	42%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	91%	-	90%	67/88	3/4	24%
Stiftung Discherheim	89%	-	89%	44/86	-	49%
Stiftung Hofacker	90%	-	90%	29/42	1/2	32%
Stiftung Lebenshilfe	89%	-	89%	44/66	-	33%
Stiftung MBF	90%	100%	91%	93/147	9/10	35%
Stiftung Vivala	77%	-	82%	13/24	4/10	50%
Stiftung zur Palme	91%	100%	95%	22/33	16/30	40%
Durchschnitt aller Institutionen	87%	96%	88%			42%

«Ferien können weitgehend wunschgemäss bezogen werden»

Abbildung 58 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

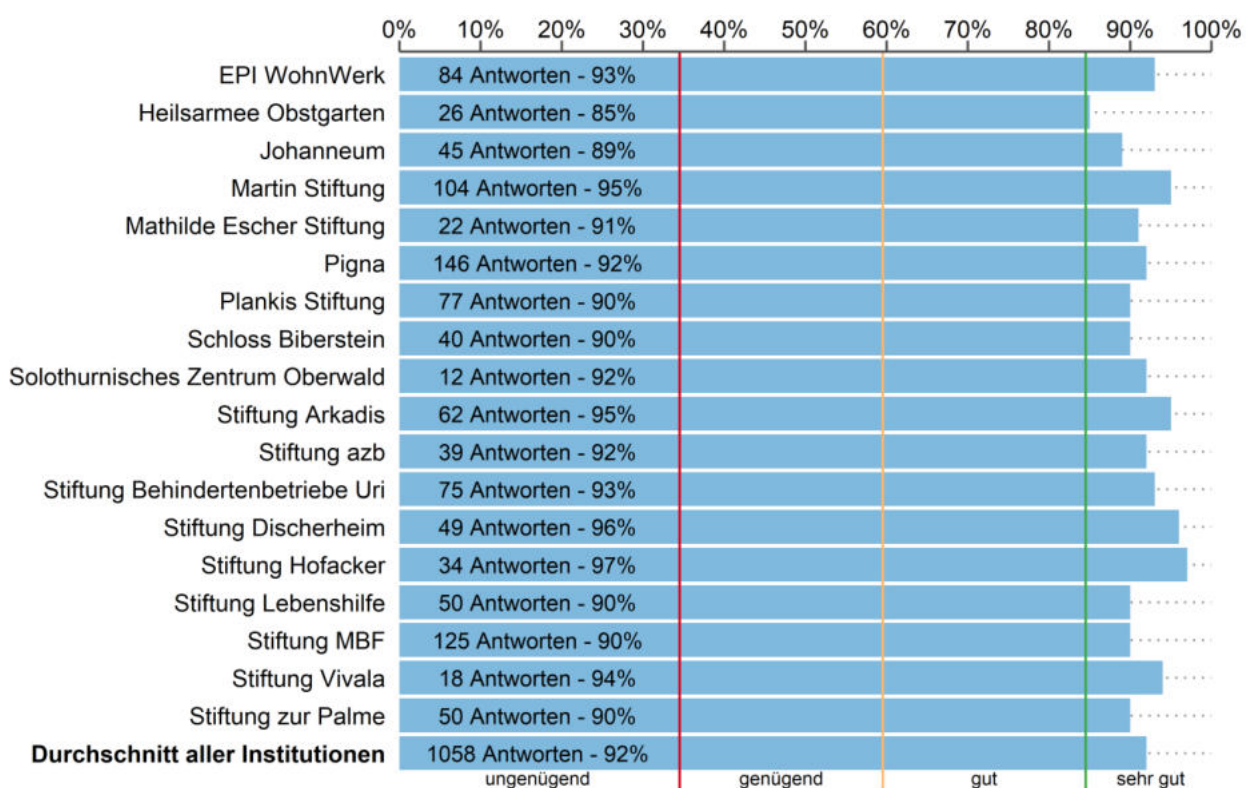


Tabelle 57 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
EPI WohnWerk	92%	100%	93%	72/139	12/38	53%
Heilsarmee Obstgarten	92%	77%	85%	13/20	13/23	40%
Johanneum	88%	92%	89%	33/39	12/18	21%
Martin Stiftung	97%	90%	95%	74/85	30/48	22%
Mathilde Escher Stiftung	89%	-	91%	18/35	4/10	51%
Pigna	92%	-	92%	139/170	7/15	21%
Plankis Stiftung	90%	-	90%	69/86	8/15	24%
Schloss Biberstein	90%	89%	90%	31/43	9/14	30%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	90%	-	92%	10/45	2/12	79%
Stiftung Arkadis	95%	-	95%	58/92	4/21	45%
Stiftung azb	94%	-	92%	33/40	6/10	22%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	95%	-	93%	73/88	2/4	18%
Stiftung Discherheim	96%	-	96%	49/86	-	43%
Stiftung Hofacker	97%	-	97%	33/42	1/2	23%
Stiftung Lebenshilfe	90%	-	90%	50/66	-	24%
Stiftung MBF	89%	-	90%	119/147	6/10	20%
Stiftung Vivala	93%	-	94%	15/24	3/10	47%
Stiftung zur Palme	92%	88%	90%	25/33	25/30	21%
Durchschnitt aller Institutionen	92%	89%	92%			34%

«Es wird Wert auf einen sozialen Umgang innerhalb der Arbeitsgruppe gelegt»

Abbildung 59 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

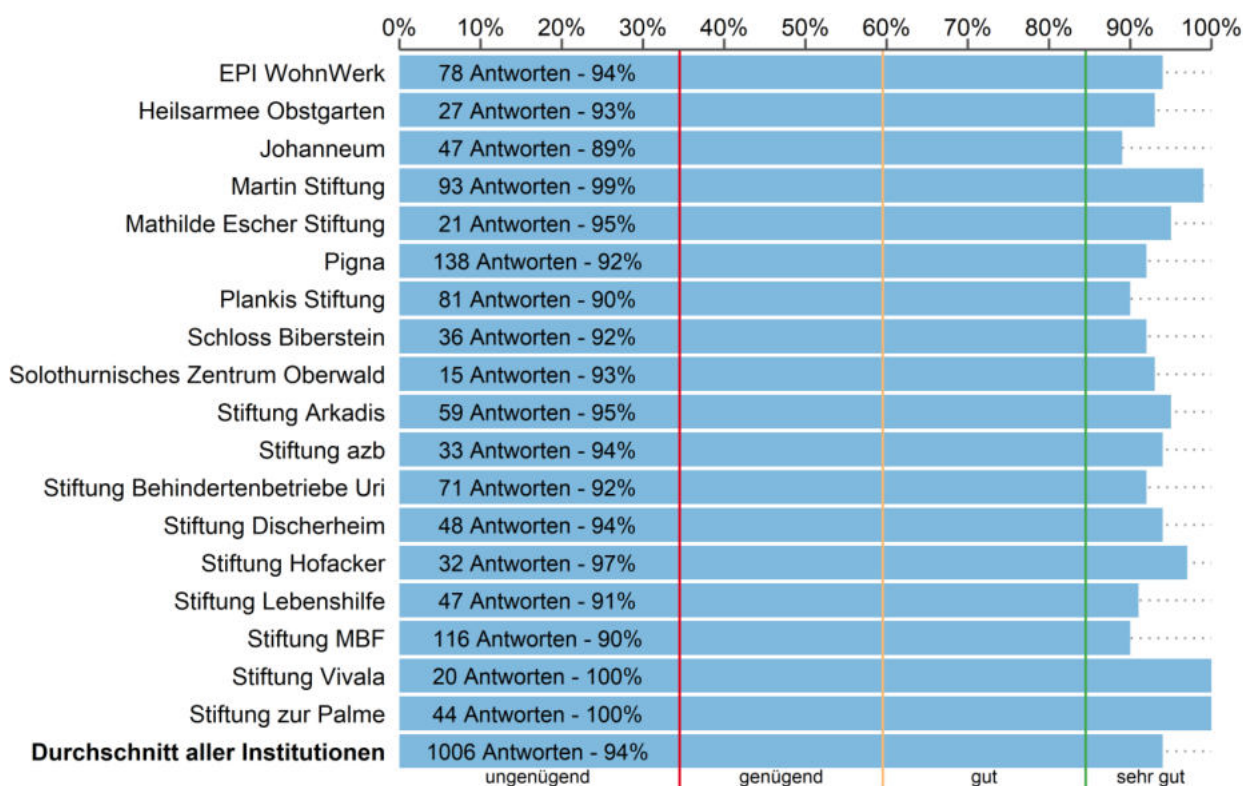


Tabelle 58 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	94%	92%	94%	66/139	12/38	56%
Heilsarmee Obstgarten	93%	92%	93%	14/20	13/23	37%
Johanneum	88%	93%	89%	33/39	14/18	18%
Martin Stiftung	100%	96%	99%	65/85	28/48	30%
Mathilde Escher Stiftung	94%	-	95%	16/35	5/10	53%
Pigna	92%	-	92%	130/170	8/15	25%
Plankis Stiftung	90%	91%	90%	70/86	11/15	20%
Schloss Biberstein	90%	-	92%	29/43	7/14	37%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	92%	-	93%	13/45	2/12	74%
Stiftung Arkadis	94%	-	95%	53/92	6/21	48%
Stiftung azb	100%	-	94%	29/40	4/10	34%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	93%	-	92%	69/88	2/4	23%
Stiftung Discherheim	94%	-	94%	48/86	-	44%
Stiftung Hofacker	97%	-	97%	31/42	1/2	27%
Stiftung Lebenshilfe	91%	-	91%	47/66	-	29%
Stiftung MBF	89%	-	90%	109/147	7/10	26%
Stiftung Vivala	100%	-	100%	16/24	4/10	41%
Stiftung zur Palme	100%	100%	100%	24/33	20/30	30%
Durchschnitt aller Institutionen	94%	94%	94%			36%

«In Konfliktsituationen reagieren die Verantwortlichen angemessen»

Abbildung 60 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

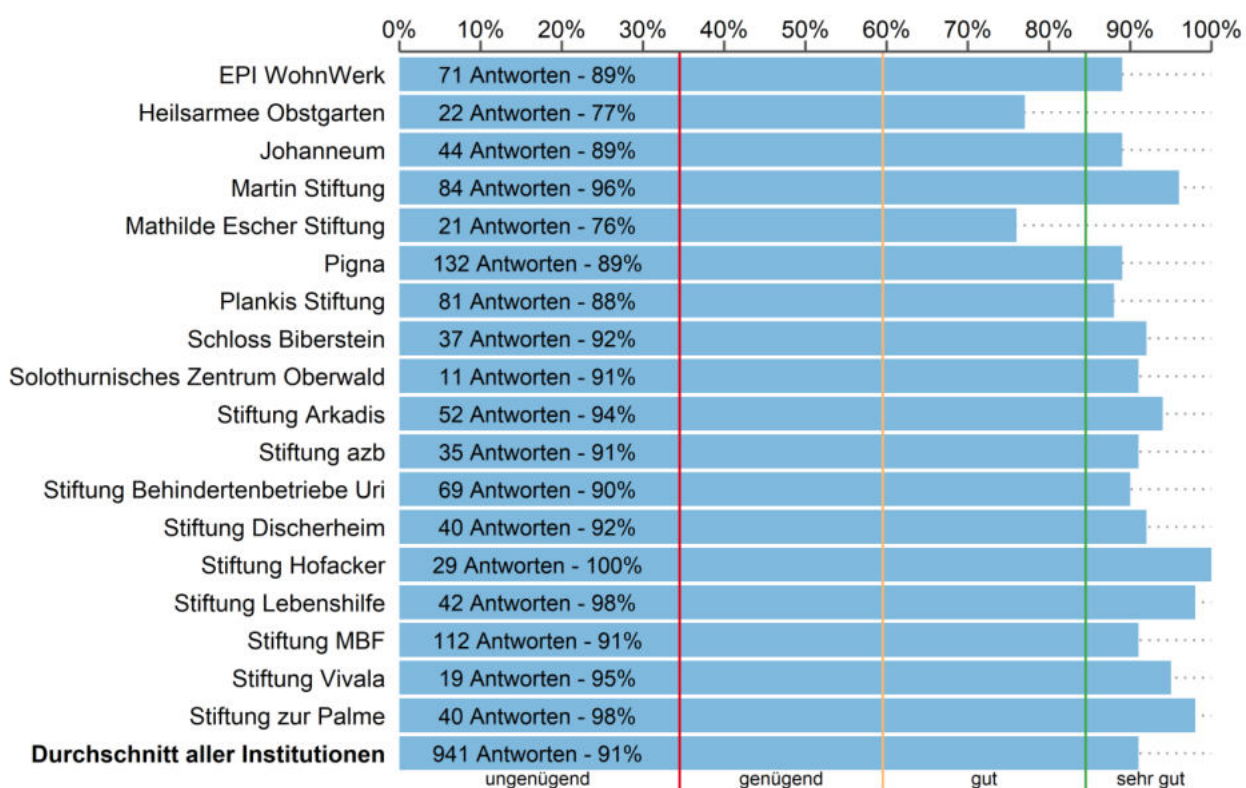


Tabelle 59 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
EPI WohnWerk	87%	100%	89%	61/139	10/38	60%
Heilsarmee Obstgarten	73%	82%	77%	11/20	11/23	49%
Johanneum	90%	85%	89%	31/39	13/18	23%
Martin Stiftung	97%	96%	96%	60/85	24/48	37%
Mathilde Escher Stiftung	76%	-	76%	17/35	4/10	53%
Pigna	88%	-	89%	126/170	6/15	29%
Plankis Stiftung	89%	82%	88%	70/86	11/15	20%
Schloss Biberstein	90%	-	92%	30/43	7/14	35%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	91%	-	91%	11/45	-	76%
Stiftung Arkadis	94%	-	94%	48/92	4/21	54%
Stiftung azb	96%	-	91%	28/40	7/10	30%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	91%	-	90%	66/88	3/4	25%
Stiftung Discherheim	92%	-	92%	40/86	-	53%
Stiftung Hofacker	100%	-	100%	28/42	1/2	34%
Stiftung Lebenshilfe	98%	-	98%	42/66	-	36%
Stiftung MBF	90%	100%	91%	103/147	9/10	29%
Stiftung Vivala	93%	-	95%	15/24	4/10	44%
Stiftung zur Palme	95%	100%	98%	20/33	20/30	37%
Durchschnitt aller Institutionen	91%	92%	91%			40%

«Alles in allem bin ich mit der Arbeits-/Beschäftigungssituation meiner Angehörigen/meines Klienten zufrieden»

Abbildung 61 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

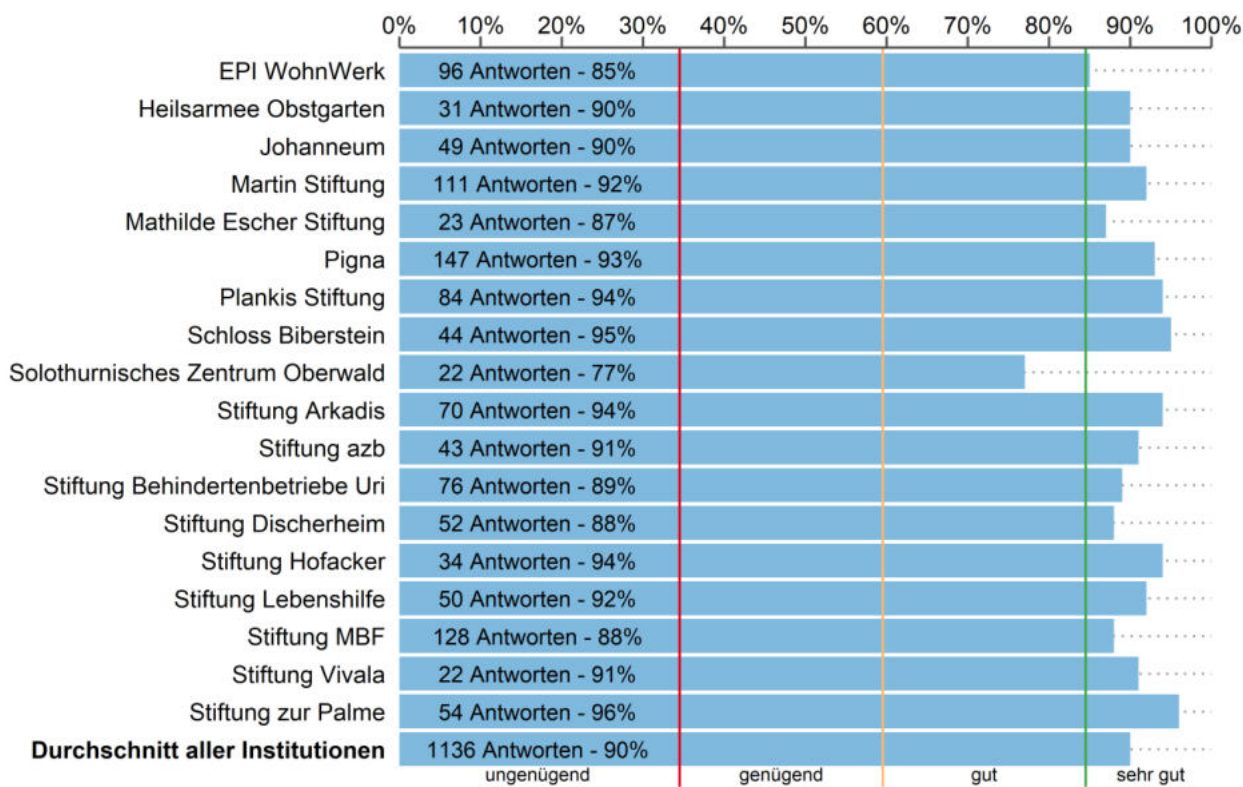


Tabelle 60 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
EPI WohnWerk	85%	89%	85%	78/139	18/38	46%
Heilsarmee Obstgarten	100%	82%	90%	14/20	17/23	28%
Johanneum	88%	93%	90%	34/39	15/18	14%
Martin Stiftung	92%	91%	92%	76/85	35/48	17%
Mathilde Escher Stiftung	84%	-	87%	19/35	4/10	49%
Pigna	92%	100%	93%	137/170	10/15	21%
Plankis Stiftung	94%	92%	94%	72/86	12/15	17%
Schloss Biberstein	94%	100%	95%	35/43	9/14	23%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	74%	-	77%	19/45	3/12	61%
Stiftung Arkadis	94%	-	94%	62/92	8/21	38%
Stiftung azb	91%	-	91%	35/40	8/10	14%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	92%	-	89%	72/88	4/4	17%
Stiftung Discherheim	88%	-	88%	52/86	-	40%
Stiftung Hofacker	94%	-	94%	33/42	1/2	23%
Stiftung Lebenshilfe	92%	-	92%	50/66	-	24%
Stiftung MBF	87%	100%	88%	118/147	10/10	18%
Stiftung Vivala	89%	-	91%	18/24	4/10	35%
Stiftung zur Palme	96%	96%	96%	26/33	28/30	14%
Durchschnitt aller Institutionen	90%	94%	90%			28%

3.8 Beurteilung der Zusammenarbeit mit der Institution

Das Thema ist unterteilt in

- Unterstützung (2 Fragen für Angehörige)
- Organisation (2 Fragen für Angehörige)
- Zusammenarbeit (4 Fragen für Angehörige und 2 für externe Stellen)

Die Bewertungen in den Bereichen *Unterstützung und Organisation* erhalten im Durchschnitt gute bis sehr gute Resultate. Die meisten Befragten geben an, dass sie bei Fragen und Problemen die notwendige Unterstützung holen können (88%) und dass sie von der Institution gut beraten oder an die richtigen Stellen weiterverwiesen werden (85%). Dies entspricht einer sehr guten Bewertung. Eine gute Bewertung erhalten die Punkte, dass ausreichend Veranstaltungen für Angehörige stattfinden (76%) und dass die Angehörigen in Entscheidungsgremien ausreichend vertreten sind (78%).

Im Bereich der *Zusammenarbeit* erhält die Einhaltung von Abmachungen mit 91 Prozent sehr gute Bewertung. 85 Prozent sind zudem der Meinung, dass ihre Anliegen ernstgenommen werden. Der Einbezug der Angehörigen bei Entscheidungen erhält mit einem Excellencewert von 81 Prozent eine gute Bewertung.

Insgesamt wird die Zusammenarbeit mit der Institution sehr gut bewertet (91%). Dies finden sowohl die Angehörigen (90%) als auch die externen Stellen (94%).

3.8.1 Unterstützung

«Ich kann mir bei Fragen und Problemen von der Institution die notwendige Unterstützung holen»

Abbildung 62 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige)

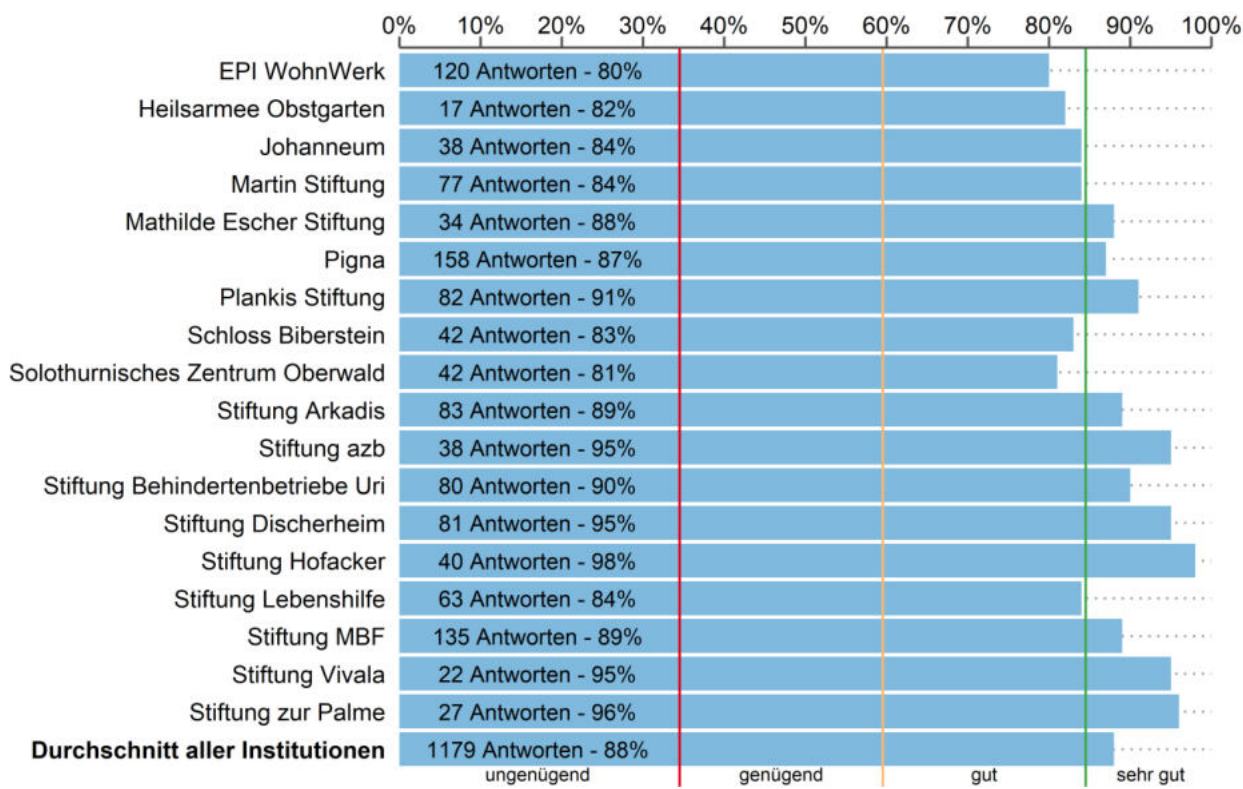


Tabelle 61 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total		fehlend [%]
EPI WohnWerk	80%	-	80%	120/139	-	14%
Heilsarmee Obstgarten	82%	-	82%	17/20	-	15%
Johanneum	84%	-	84%	38/39	-	3%
Martin Stiftung	84%	-	84%	77/85	-	9%
Mathilde Escher Stiftung	88%	-	88%	34/35	-	3%
Pigna	87%	-	87%	158/170	-	7%
Plankis Stiftung	91%	-	91%	82/86	-	5%
Schloss Biberstein	83%	-	83%	42/43	-	2%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	81%	-	81%	42/45	-	7%
Stiftung Arkadis	89%	-	89%	83/92	-	10%
Stiftung azb	95%	-	95%	38/40	-	5%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	90%	-	90%	80/88	-	9%
Stiftung Discherheim	95%	-	95%	81/86	-	6%
Stiftung Hofacker	98%	-	98%	40/42	-	5%
Stiftung Lebenshilfe	84%	-	84%	63/66	-	5%
Stiftung MBF	89%	-	89%	135/147	-	8%
Stiftung Vivala	95%	-	95%	22/24	-	8%
Stiftung zur Palme	96%	-	96%	27/33	-	18%
Durchschnitt aller Institutionen	89%	-	89%			8%

«Ich werde von der Institution gut beraten oder an die richtigen Stellen weiterverwiesen»

Abbildung 63 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige)

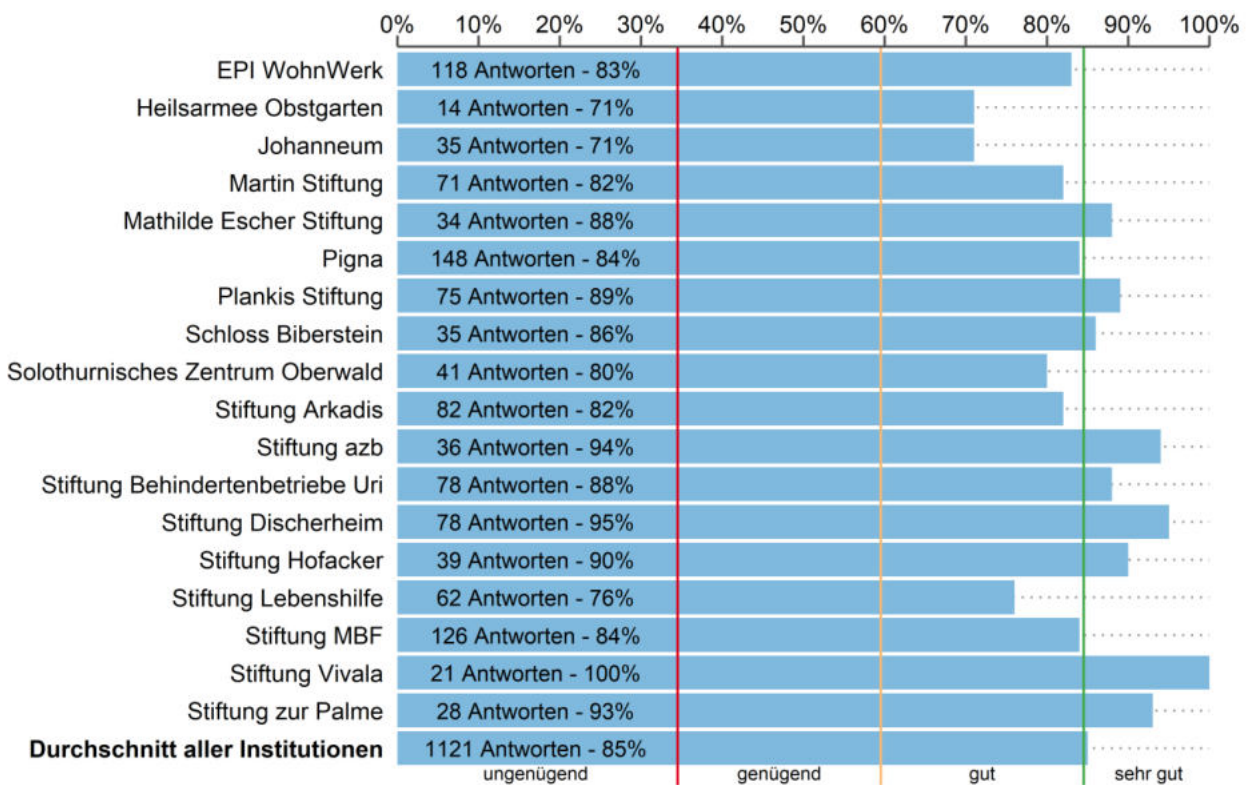


Tabelle 62 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	83%	-	83%	118/139	-	15%
Heilsarmee Obstgarten	71%	-	71%	14/20	-	30%
Johanneum	71%	-	71%	35/39	-	10%
Martin Stiftung	82%	-	82%	71/85	-	16%
Mathilde Escher Stiftung	88%	-	88%	34/35	-	3%
Pigna	84%	-	84%	148/170	-	13%
Plankis Stiftung	89%	-	89%	75/86	-	13%
Schloss Biberstein	86%	-	86%	35/43	-	19%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	80%	-	80%	41/45	-	9%
Stiftung Arkadis	82%	-	82%	82/92	-	11%
Stiftung azb	94%	-	94%	36/40	-	10%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	88%	-	88%	78/88	-	11%
Stiftung Discherheim	95%	-	95%	78/86	-	9%
Stiftung Hofacker	90%	-	90%	39/42	-	7%
Stiftung Lebenshilfe	76%	-	76%	62/66	-	6%
Stiftung MBF	84%	-	84%	126/147	-	14%
Stiftung Vivala	100%	-	100%	21/24	-	12%
Stiftung zur Palme	93%	-	93%	28/33	-	15%
Durchschnitt aller Institutionen	85%	-	85%			12%

3.8.2 Organisation

«Es finden ausreichend Veranstaltungen für Angehörige statt»

Abbildung 64 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige)

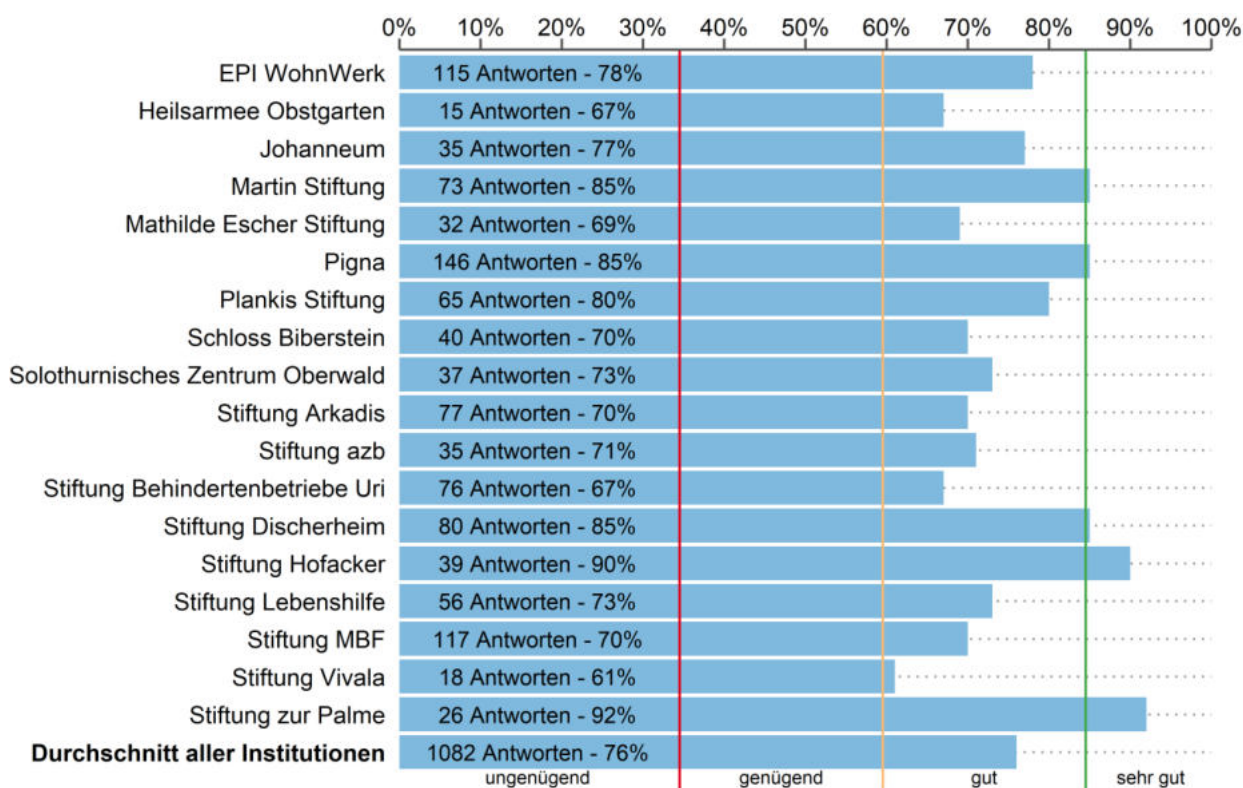


Tabelle 63 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total		fehlend [%]
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	78%	-	78%	115/139	-	17%
Heilsarmee Obstgarten	67%	-	67%	15/20	-	25%
Johanneum	77%	-	77%	35/39	-	10%
Martin Stiftung	85%	-	85%	73/85	-	14%
Mathilde Escher Stiftung	69%	-	69%	32/35	-	9%
Pigna	85%	-	85%	146/170	-	14%
Plankis Stiftung	80%	-	80%	65/86	-	24%
Schloss Biberstein	70%	-	70%	40/43	-	7%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	73%	-	73%	37/45	-	18%
Stiftung Arkadis	70%	-	70%	77/92	-	16%
Stiftung azb	71%	-	71%	35/40	-	12%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	67%	-	67%	76/88	-	14%
Stiftung Discherheim	85%	-	85%	80/86	-	7%
Stiftung Hofacker	90%	-	90%	39/42	-	7%
Stiftung Lebenshilfe	73%	-	73%	56/66	-	15%
Stiftung MBF	70%	-	70%	117/147	-	20%
Stiftung Vivala	61%	-	61%	18/24	-	25%
Stiftung zur Palme	92%	-	92%	26/33	-	21%
Durchschnitt aller Institutionen	76%	-	76%			15%

«Ich erachte die Vertretung der Angehörigen in Entscheidungsgremien wie Kommissionen, Stiftungsrat oder Elternrat als ausreichend»

Abbildung 65 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige)

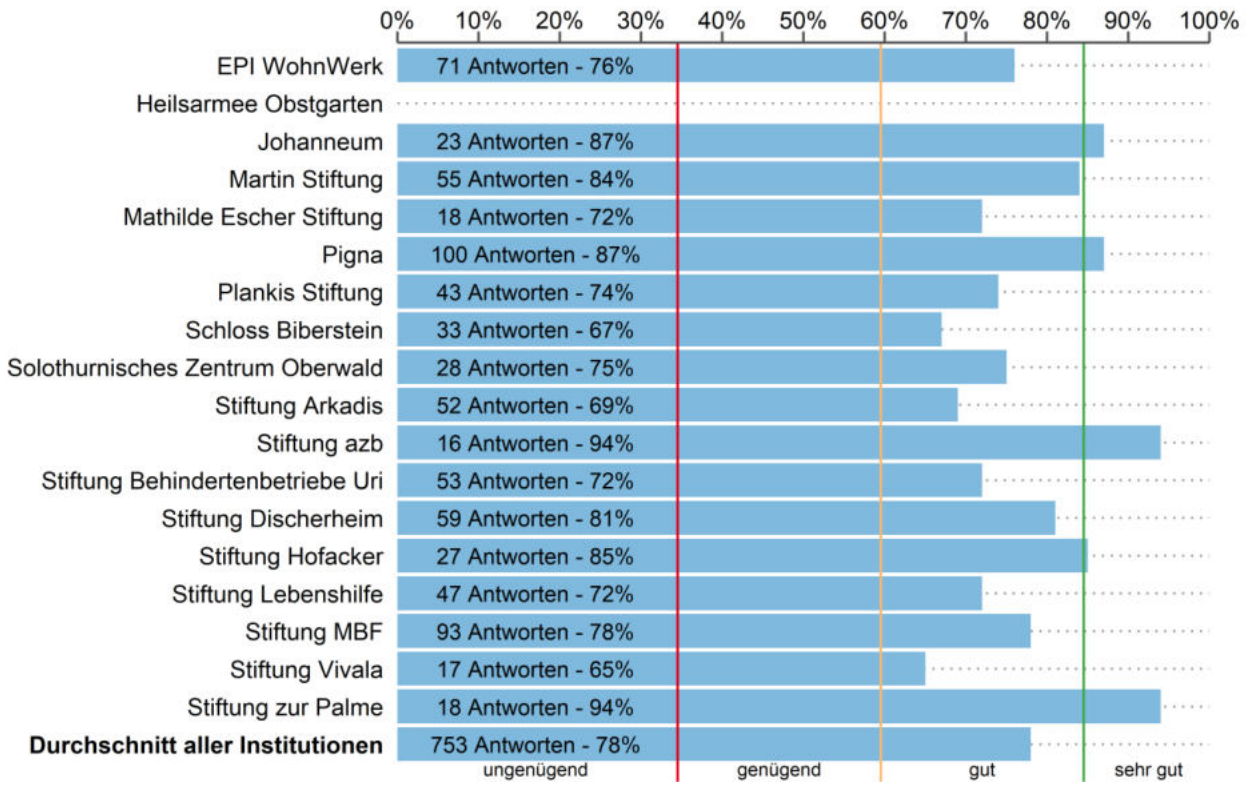


Tabelle 64 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext.Stellen	fehlend [%]
EPI WohnWerk	76%	-	76%	71/139	-	49%
Heilsarmee Obstgarten	-	-	-	7/20	-	65%
Johanneum	87%	-	87%	23/39	-	41%
Martin Stiftung	84%	-	84%	55/85	-	35%
Mathilde Escher Stiftung	72%	-	72%	18/35	-	49%
Pigna	87%	-	87%	100/170	-	41%
Plankis Stiftung	74%	-	74%	43/86	-	50%
Schloss Biberstein	67%	-	67%	33/43	-	23%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	75%	-	75%	28/45	-	38%
Stiftung Arkadis	69%	-	69%	52/92	-	43%
Stiftung azb	94%	-	94%	16/40	-	60%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	72%	-	72%	53/88	-	40%
Stiftung Discherheim	81%	-	81%	59/86	-	31%
Stiftung Hofacker	85%	-	85%	27/42	-	36%
Stiftung Lebenshilfe	72%	-	72%	47/66	-	29%
Stiftung MBF	78%	-	78%	93/147	-	37%
Stiftung Vivala	65%	-	65%	17/24	-	29%
Stiftung zur Palme	94%	-	94%	18/33	-	45%
Durchschnitt aller Institutionen	78%	-	78%			41%

3.8.3 Zusammenarbeit

«Bei Abmachungen zwischen der Institution und meiner/meinem Angehörigen werde ich in angemessener Weise einbezogen»

Abbildung 66 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige)

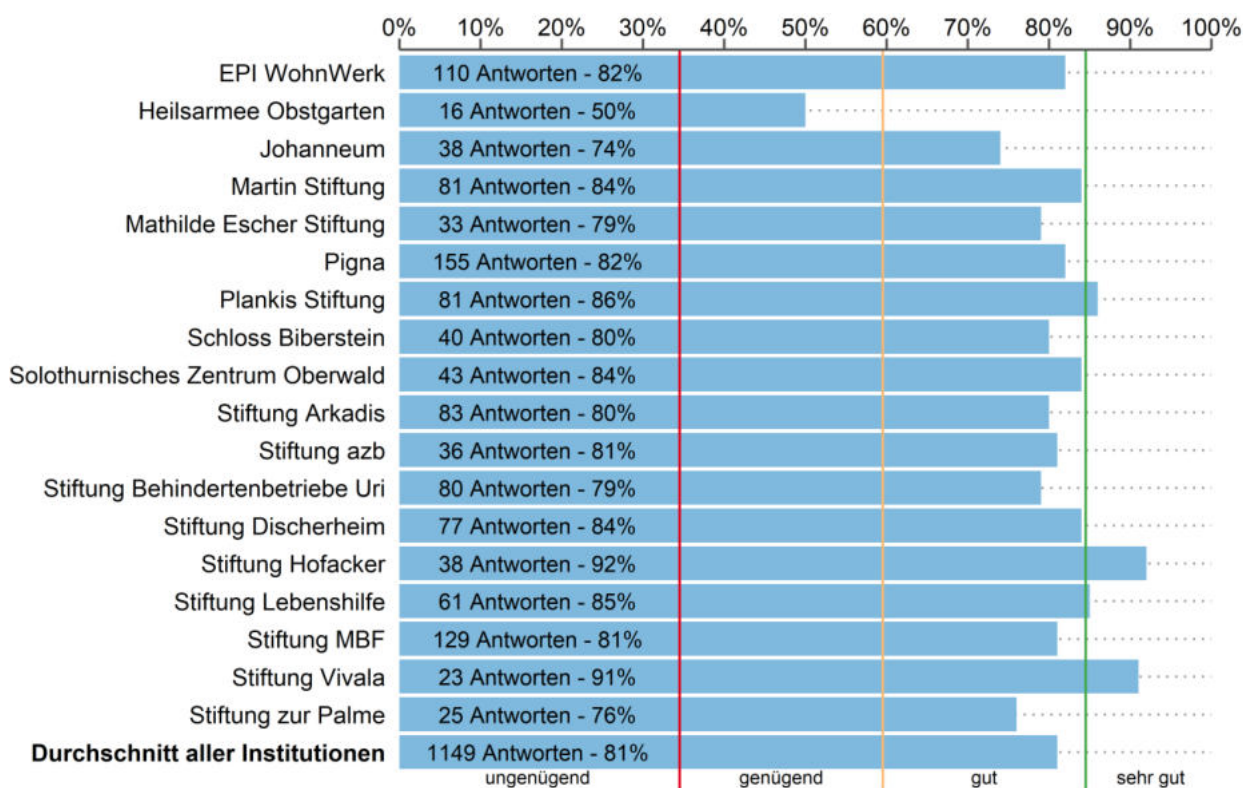


Tabelle 65 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total		fehlend [%]
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	82%	-	82%	110/139	-	21%
Heilsarmee Obstgarten	50%	-	50%	16/20	-	20%
Johanneum	74%	-	74%	38/39	-	3%
Martin Stiftung	84%	-	84%	81/85	-	5%
Mathilde Escher Stiftung	79%	-	79%	33/35	-	6%
Pigna	82%	-	82%	155/170	-	9%
Plankis Stiftung	86%	-	86%	81/86	-	6%
Schloss Biberstein	80%	-	80%	40/43	-	7%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	84%	-	84%	43/45	-	4%
Stiftung Arkadis	80%	-	80%	83/92	-	10%
Stiftung azb	81%	-	81%	36/40	-	10%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	79%	-	79%	80/88	-	9%
Stiftung Discherheim	84%	-	84%	77/86	-	10%
Stiftung Hofacker	92%	-	92%	38/42	-	10%
Stiftung Lebenshilfe	85%	-	85%	61/66	-	8%
Stiftung MBF	81%	-	81%	129/147	-	12%
Stiftung Vivala	91%	-	91%	23/24	-	4%
Stiftung zur Palme	76%	-	76%	25/33	-	24%
Durchschnitt aller Institutionen	81%	-	81%			10%

«Meine Anliegen werden ernst genommen»

Abbildung 67 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige)

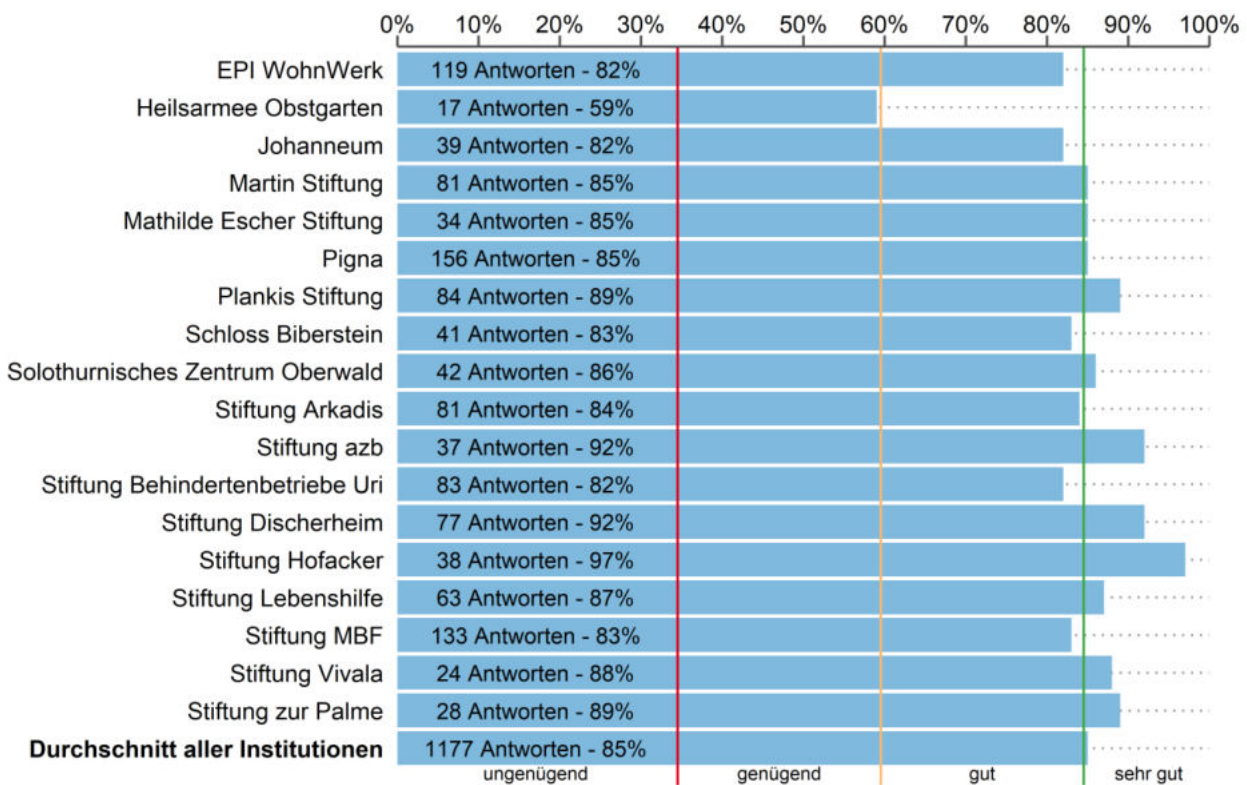
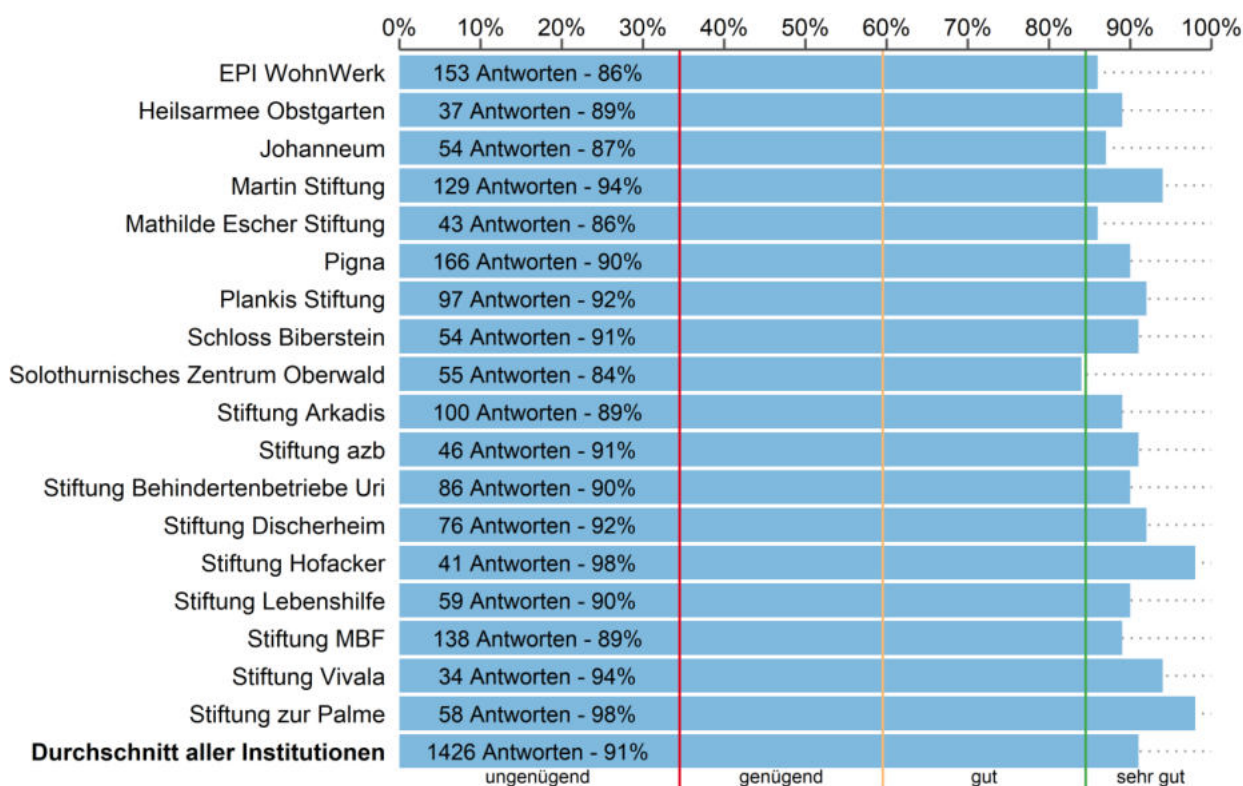


Tabelle 66 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	82%	-	82%	119/139	-	14%
Heilsarmee Obstgarten	59%	-	59%	17/20	-	15%
Johanneum	82%	-	82%	39/39	-	0%
Martin Stiftung	85%	-	85%	81/85	-	5%
Mathilde Escher Stiftung	85%	-	85%	34/35	-	3%
Pigna	85%	-	85%	156/170	-	8%
Plankis Stiftung	89%	-	89%	84/86	-	2%
Schloss Biberstein	83%	-	83%	41/43	-	5%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	86%	-	86%	42/45	-	7%
Stiftung Arkadis	84%	-	84%	81/92	-	12%
Stiftung azb	92%	-	92%	37/40	-	7%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	82%	-	82%	83/88	-	6%
Stiftung Discherheim	92%	-	92%	77/86	-	10%
Stiftung Hofacker	97%	-	97%	38/42	-	10%
Stiftung Lebenshilfe	87%	-	87%	63/66	-	5%
Stiftung MBF	83%	-	83%	133/147	-	10%
Stiftung Vivala	88%	-	88%	24/24	-	0%
Stiftung zur Palme	89%	-	89%	28/33	-	15%
Durchschnitt aller Institutionen	85%	-	85%			7%

«Abmachungen zwischen der Institution und mir werden eingehalten»

Abbildung 68 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)**Tabelle 67** Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	83%	94%	86%	117/139	36/38	14%
Heilsarmee Obstgarten	79%	96%	89%	14/20	23/23	14%
Johanneum	84%	94%	87%	37/39	17/18	5%
Martin Stiftung	94%	94%	94%	81/85	48/48	3%
Mathilde Escher Stiftung	85%	89%	86%	34/35	9/10	4%
Pigna	89%	100%	90%	152/170	14/15	10%
Plankis Stiftung	92%	93%	92%	83/86	14/15	4%
Schloss Biberstein	88%	100%	91%	40/43	14/14	5%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	81%	92%	84%	43/45	12/12	4%
Stiftung Arkadis	88%	94%	89%	84/92	16/21	12%
Stiftung azb	92%	90%	91%	36/40	10/10	8%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	90%	-	90%	82/88	4/4	7%
Stiftung Discherheim	92%	-	92%	76/86	-	12%
Stiftung Hofacker	97%	-	98%	39/42	2/2	7%
Stiftung Lebenshilfe	90%	-	90%	59/66	-	11%
Stiftung MBF	88%	100%	89%	129/147	9/10	12%
Stiftung Vivala	92%	100%	94%	24/24	10/10	0%
Stiftung zur Palme	96%	100%	98%	28/33	30/30	8%
Durchschnitt aller Institutionen	89%	95%	91%			8%

«Die Zusammenarbeit mit der Institution bezüglich der Betreuung meiner Angehörigen/meines Klienten funktioniert insgesamt gut»

Abbildung 69 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

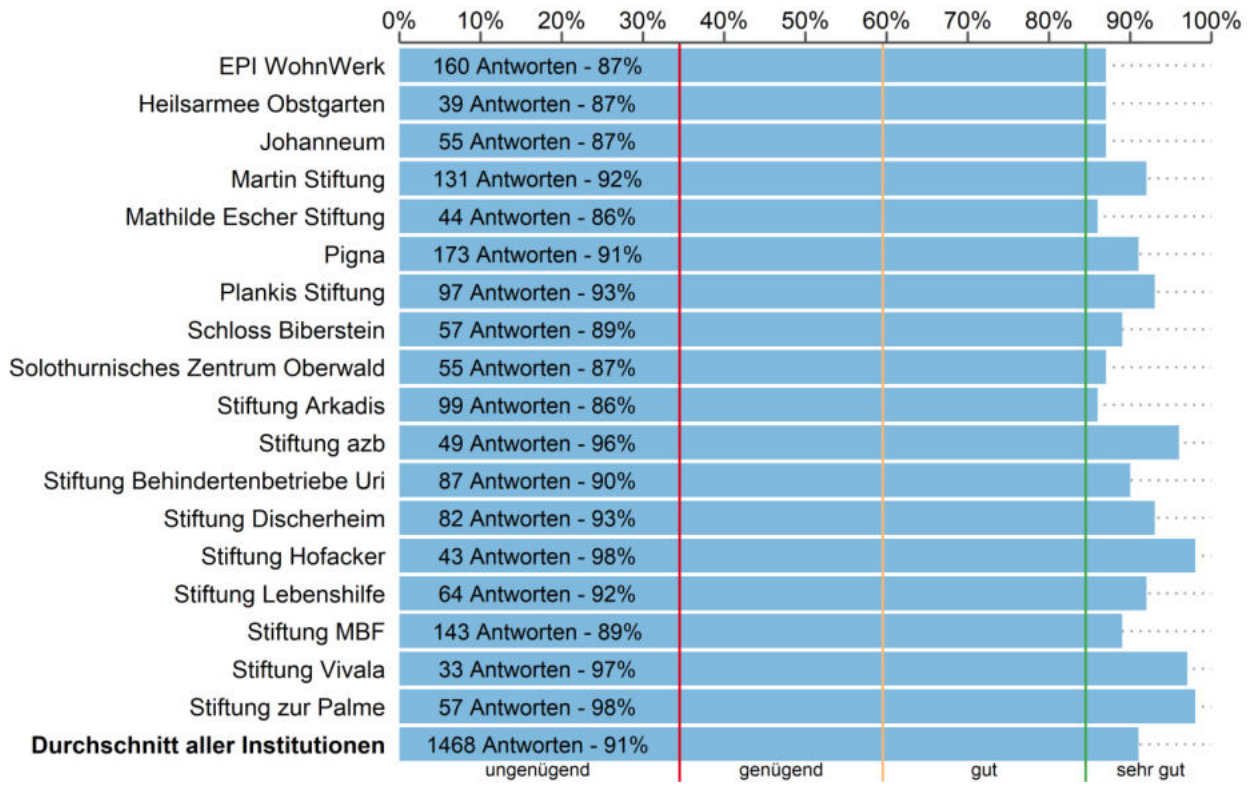


Tabelle 68 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
EPI WohnWerk	85%	94%	87%	124/139	36/38	10%
Heilsarmee Obstgarten	82%	91%	87%	17/20	22/23	9%
Johanneum	86%	89%	87%	37/39	18/18	4%
Martin Stiftung	93%	92%	92%	83/85	48/48	2%
Mathilde Escher Stiftung	85%	90%	86%	34/35	10/10	2%
Pigna	90%	100%	91%	159/170	14/15	6%
Plankis Stiftung	94%	86%	93%	83/86	14/15	4%
Schloss Biberstein	86%	100%	89%	43/43	14/14	0%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	86%	92%	87%	43/45	12/12	4%
Stiftung Arkadis	84%	94%	86%	82/92	17/21	12%
Stiftung azb	97%	90%	96%	39/40	10/10	2%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	92%	-	90%	83/88	4/4	5%
Stiftung Discherheim	93%	-	93%	82/86	-	5%
Stiftung Hofacker	98%	-	98%	41/42	2/2	2%
Stiftung Lebenshilfe	92%	-	92%	64/66	-	3%
Stiftung MBF	88%	100%	89%	134/147	9/10	9%
Stiftung Vivala	96%	100%	97%	23/24	10/10	3%
Stiftung zur Palme	96%	100%	98%	28/33	29/30	10%
Durchschnitt aller Institutionen	90%	94%	91%			5%

3.9 Beurteilung der Institution

Das Thema ist unterteilt in

- Kontakt und Kommunikation (4 Fragen für Angehörige und 4 Fragen für externe Stellen)
- Leitung und Administration (5/4 Fragen)
- Öffentlichkeit (3/3 Fragen)

Der *Bereich Kontakt und Kommunikation* erhält im Grossen und Ganzen gute Excellencewerte. Sehr hohe Zustimmungswerte erhalten die Institutionen für ihre gute telefonische Erreichbarkeit (91%) und die Kommunikation insgesamt (89%). Kritischer wurde die regelmässige Information über generelle Entwicklungen der Institution (84%), über alle wichtigen Sachverhalte (84%) sowie über besondere Begebenheiten und spezielle Entwicklungen (81%) bewertet.

Im *Bereich Leitung und Administration* sind die Bewertungen sehr gut. Die Betriebsleitung wird überwiegend für kompetent gehalten (92%). Eine grosse Mehrheit findet zudem, dass eine wertschätzende Kultur gepflegt wird (92%), die Strukturen transparent (88%) und administrative Abläufe effizient sind (87%) sowie dass die Rechnungsstellung korrekt und transparent ist (95%).

Sehr gute Rückmeldung erhalten die Institutionen ebenfalls in Bezug auf ihre Repräsentation in der *Öffentlichkeit*. Die Aussagen, dass sich die Institution für die Integration von unterstützungsbedürftigen Menschen engagiert (90%), dass sie in der Region bekannt (94%) und in den Medien positiv präsent ist (88%), erhalten alle eine sehr hohe Zustimmung.

Bei der Gesamtzufriedenheit erhalten alle Institutionen sehr gute Excellencewerte. Im Durchschnitt über alle Institutionen sind 93% der befragten Personen überwiegend oder sehr zufrieden mit ihrer Institution, was als sehr gutes Ergebnis gewertet werden kann.

3.9.1 Kontakt und Kommunikation

«Ich erhalte regelmässig Informationen über generelle Entwicklungen der Institution»

Abbildung 70 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

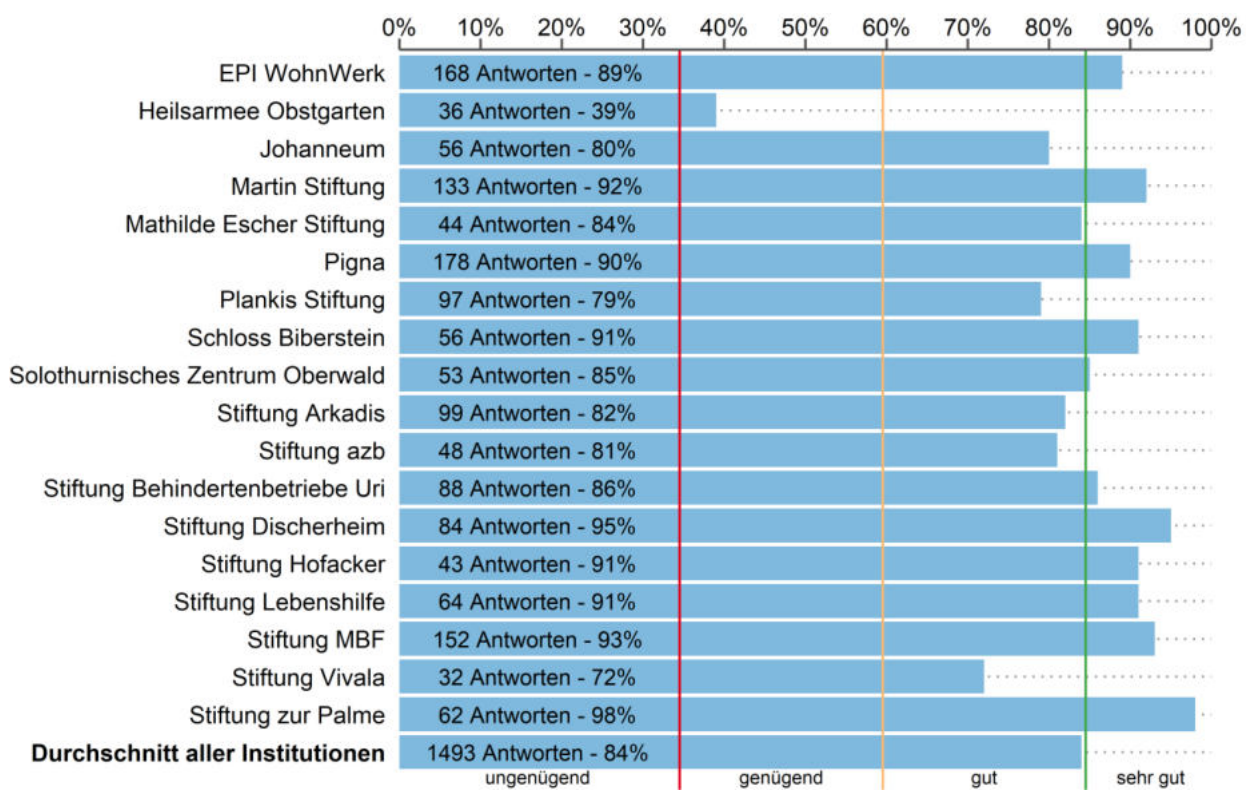


Tabelle 69 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
EPI WohnWerk	90%	84%	89%	131/139	37/38	5%
Heilsarmee Obstgarten	18%	58%	39%	17/20	19/23	16%
Johanneum	82%	78%	80%	38/39	18/18	2%
Martin Stiftung	88%	98%	92%	85/85	48/48	0%
Mathilde Escher Stiftung	89%	67%	84%	35/35	9/10	2%
Pigna	89%	100%	90%	163/170	15/15	4%
Plankis Stiftung	80%	79%	79%	83/86	14/15	4%
Schloss Biberstein	88%	100%	91%	43/43	13/14	2%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	86%	82%	85%	42/45	11/12	7%
Stiftung Arkadis	85%	64%	82%	85/92	14/21	12%
Stiftung azb	85%	67%	81%	39/40	9/10	4%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	89%	-	86%	84/88	4/4	4%
Stiftung Discherheim	95%	-	95%	84/86	-	2%
Stiftung Hofacker	93%	-	91%	41/42	2/2	2%
Stiftung Lebenshilfe	91%	-	91%	64/66	-	3%
Stiftung MBF	94%	89%	93%	143/147	9/10	3%
Stiftung Vivala	64%	90%	72%	22/24	10/10	6%
Stiftung zur Palme	97%	100%	98%	32/33	30/30	2%
Durchschnitt aller Institutionen	83%	82%	84%			4%

«Ich werde über besondere Begebenheiten und spezielle Entwicklungen bezüglich meiner/meines Angehörigen gut informiert»

Abbildung 71 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige)

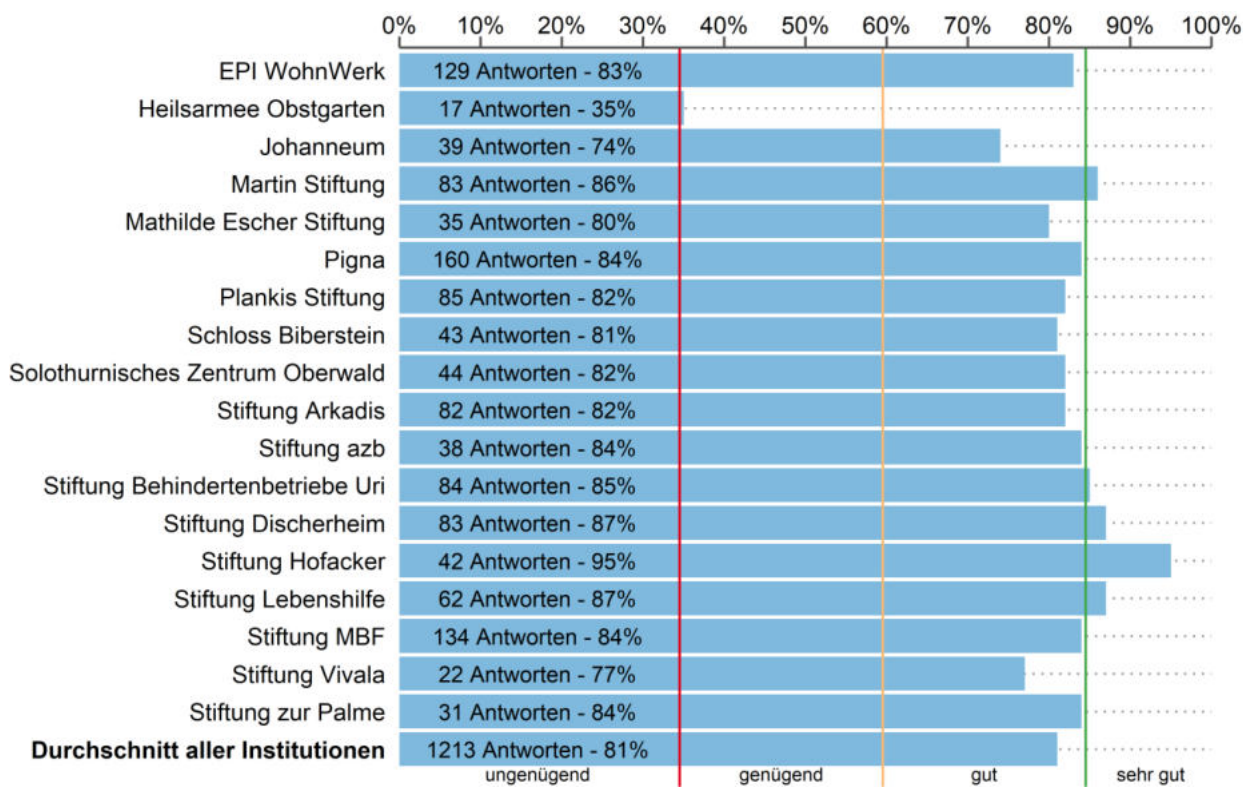


Tabelle 70 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
EPI WohnWerk	83%	-	83%	129/139	-	7%
Heilsarmee Obstgarten	35%	-	35%	17/20	-	15%
Johanneum	74%	-	74%	39/39	-	0%
Martin Stiftung	86%	-	86%	83/85	-	2%
Mathilde Escher Stiftung	80%	-	80%	35/35	-	0%
Pigna	84%	-	84%	160/170	-	6%
Plankis Stiftung	82%	-	82%	85/86	-	1%
Schloss Biberstein	81%	-	81%	43/43	-	0%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	82%	-	82%	44/45	-	2%
Stiftung Arkadis	82%	-	82%	82/92	-	11%
Stiftung azb	84%	-	84%	38/40	-	5%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	85%	-	85%	84/88	-	5%
Stiftung Discherheim	87%	-	87%	83/86	-	3%
Stiftung Hofacker	95%	-	95%	42/42	-	0%
Stiftung Lebenshilfe	87%	-	87%	62/66	-	6%
Stiftung MBF	84%	-	84%	134/147	-	9%
Stiftung Vivala	77%	-	77%	22/24	-	8%
Stiftung zur Palme	84%	-	84%	31/33	-	6%
Durchschnitt aller Institutionen	81%	-	81%			5%

«Die Institution informiert mich über alle wichtigen Sachverhalte»

Abbildung 72 Excellencewerte in Prozent (Total externe Stellen)

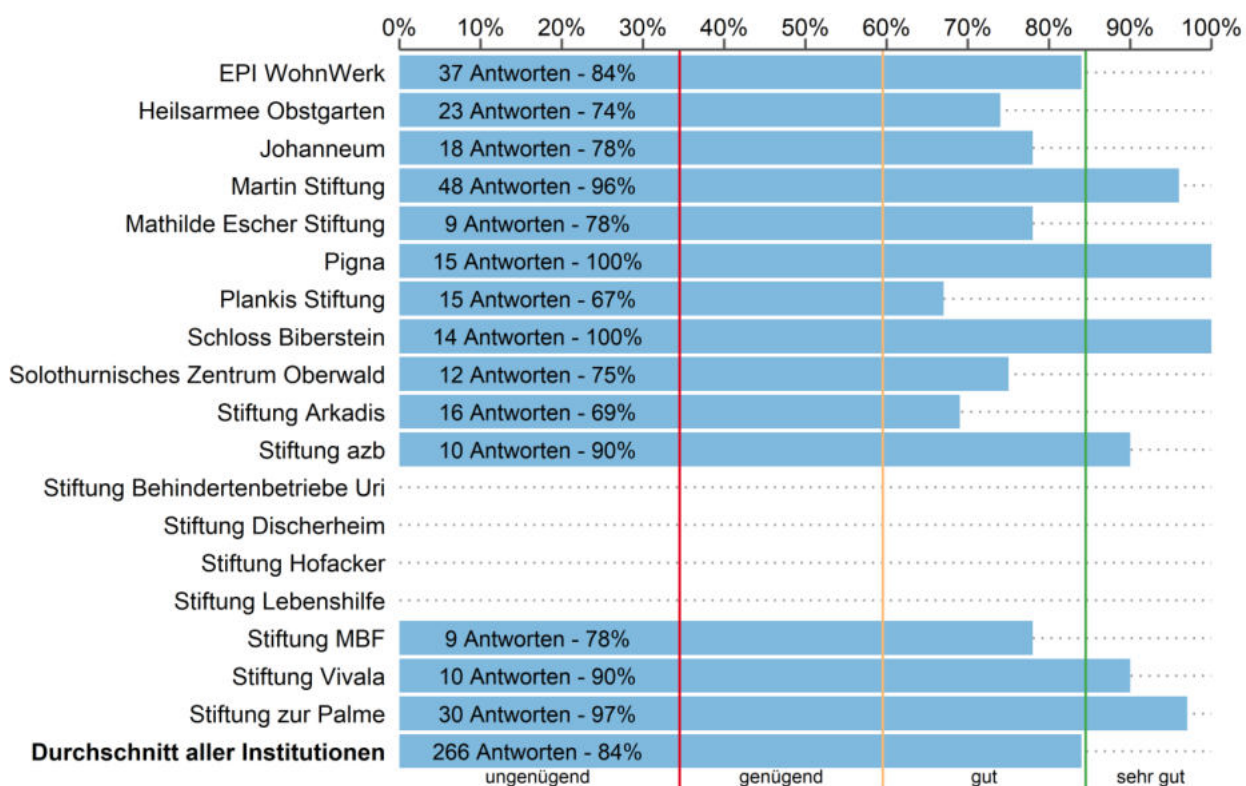
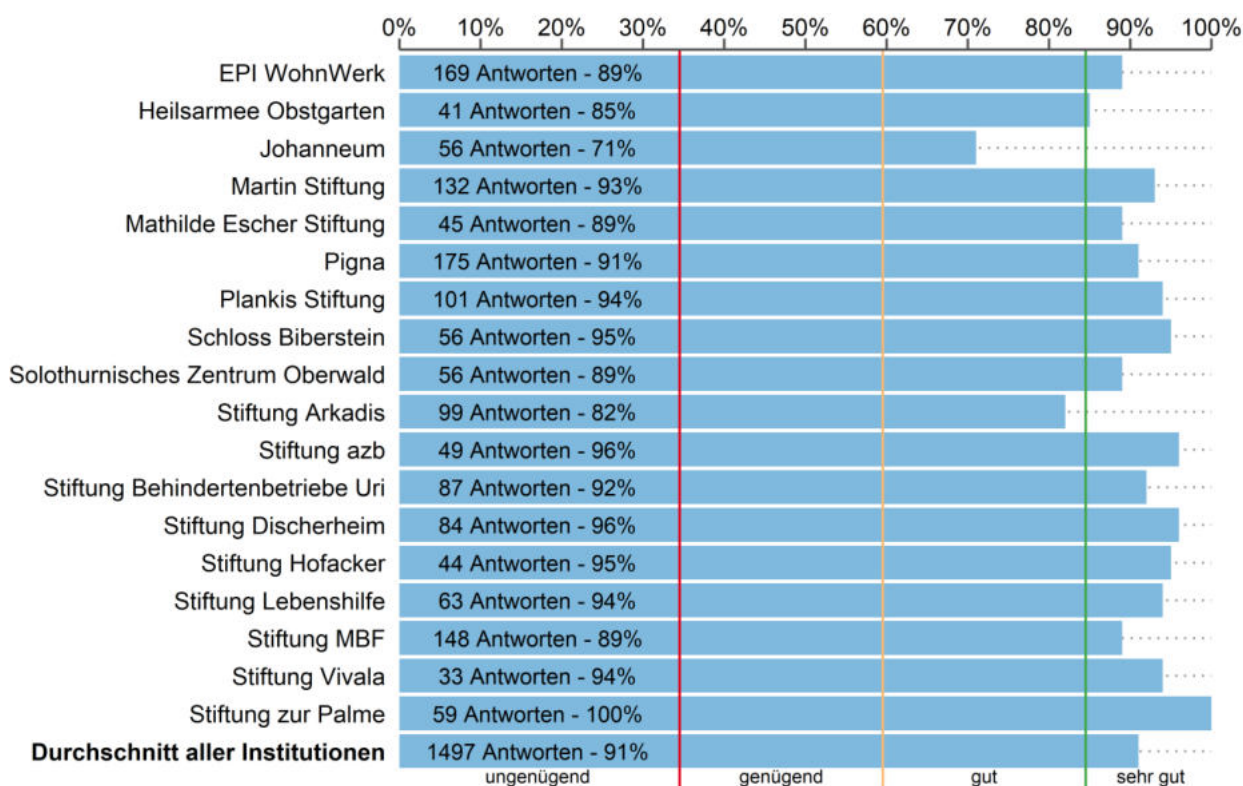


Tabelle 71 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
EPI WohnWerk	-	84%	84%	-	37/38	3%
Heilsarmee Obstgarten	-	74%	74%	-	23/23	0%
Johanneum	-	78%	78%	-	18/18	0%
Martin Stiftung	-	96%	96%	-	48/48	0%
Mathilde Escher Stiftung	-	78%	78%	-	9/10	10%
Pigna	-	100%	100%	-	15/15	0%
Plankis Stiftung	-	67%	67%	-	15/15	0%
Schloss Biberstein	-	100%	100%	-	14/14	0%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	-	75%	75%	-	12/12	0%
Stiftung Arkadis	-	69%	69%	-	16/21	24%
Stiftung azb	-	90%	90%	-	10/10	0%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	-	-	-	-	4/4	0%
Stiftung Discherheim	-	-	-	-	-	3%
Stiftung Hofacker	-	-	-	-	2/2	0%
Stiftung Lebenshilfe	-	-	-	-	-	3%
Stiftung MBF	-	78%	78%	-	9/10	10%
Stiftung Vivala	-	90%	90%	-	10/10	0%
Stiftung zur Palme	-	97%	97%	-	30/30	0%
Durchschnitt aller Institutionen	-	84%	84%			3%

«Die Institution ist gut telefonisch erreichbar»

Abbildung 73 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)**Tabelle 72** Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	89%	89%	89%	132/139	37/38	5%
Heilsarmee Obstgarten	83%	87%	85%	18/20	23/23	5%
Johanneum	66%	83%	71%	38/39	18/18	2%
Martin Stiftung	92%	96%	93%	84/85	48/48	1%
Mathilde Escher Stiftung	89%	90%	89%	35/35	10/10	0%
Pigna	91%	100%	91%	163/170	12/15	5%
Plankis Stiftung	94%	93%	94%	86/86	15/15	0%
Schloss Biberstein	93%	100%	95%	43/43	13/14	2%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	89%	92%	89%	44/45	12/12	2%
Stiftung Arkadis	82%	79%	82%	85/92	14/21	12%
Stiftung azb	97%	90%	96%	39/40	10/10	2%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	94%	-	92%	83/88	4/4	5%
Stiftung Discherheim	96%	-	96%	84/86	-	2%
Stiftung Hofacker	98%	-	95%	42/42	2/2	0%
Stiftung Lebenshilfe	94%	-	94%	63/66	-	5%
Stiftung MBF	91%	67%	89%	139/147	9/10	6%
Stiftung Vivala	91%	100%	94%	23/24	10/10	3%
Stiftung zur Palme	100%	100%	100%	29/33	30/30	6%
Durchschnitt aller Institutionen	90%	90%	91%			3%

«Die Kommunikation mit der Institution [bezüglich der Betreuung meiner/meines Angehörigen] funktioniert insgesamt gut»

Abbildung 74 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

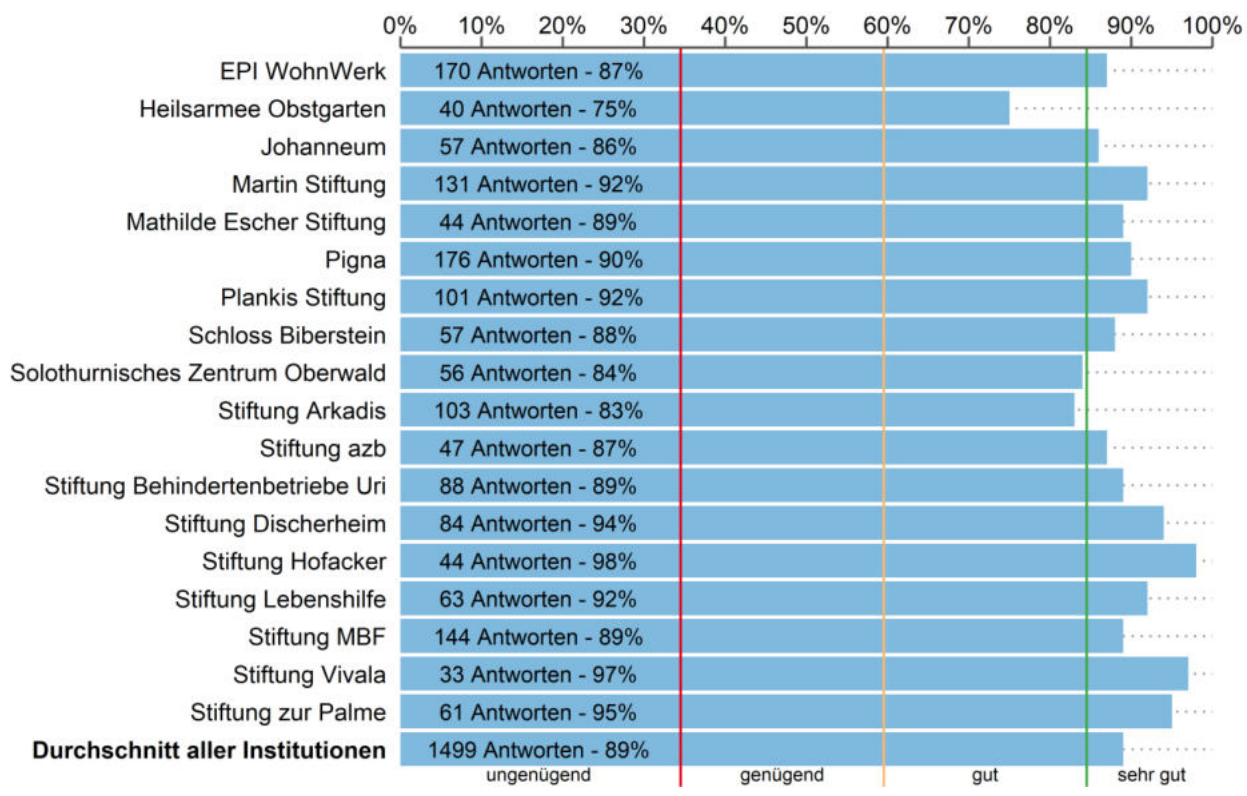


Tabelle 73 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext.Stellen	fehlend [%]
EPI WohnWerk	86%	89%	87%	133/139	37/38	4%
Heilsarmee Obstgarten	59%	87%	75%	17/20	23/23	7%
Johanneum	82%	94%	86%	39/39	18/18	0%
Martin Stiftung	90%	94%	92%	83/85	48/48	2%
Mathilde Escher Stiftung	91%	78%	89%	35/35	9/10	2%
Pigna	90%	100%	90%	162/170	14/15	5%
Plankis Stiftung	92%	93%	92%	86/86	15/15	0%
Schloss Biberstein	84%	100%	88%	43/43	14/14	0%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	84%	83%	84%	44/45	12/12	2%
Stiftung Arkadis	84%	78%	83%	85/92	18/21	9%
Stiftung azb	86%	90%	87%	37/40	10/10	6%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	92%	-	89%	84/88	4/4	4%
Stiftung Discherheim	94%	-	94%	84/86	-	2%
Stiftung Hofacker	98%	-	98%	42/42	2/2	0%
Stiftung Lebenshilfe	92%	-	92%	63/66	-	5%
Stiftung MBF	89%	89%	89%	135/147	9/10	8%
Stiftung Vivala	96%	100%	97%	23/24	10/10	3%
Stiftung zur Palme	94%	97%	95%	31/33	30/30	3%
Durchschnitt aller Institutionen	88%	91%	89%			3%

3.9.2 Leitung und Administration

«Die Betriebsleitung/Führung führt die Institution kompetent»

Abbildung 75 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

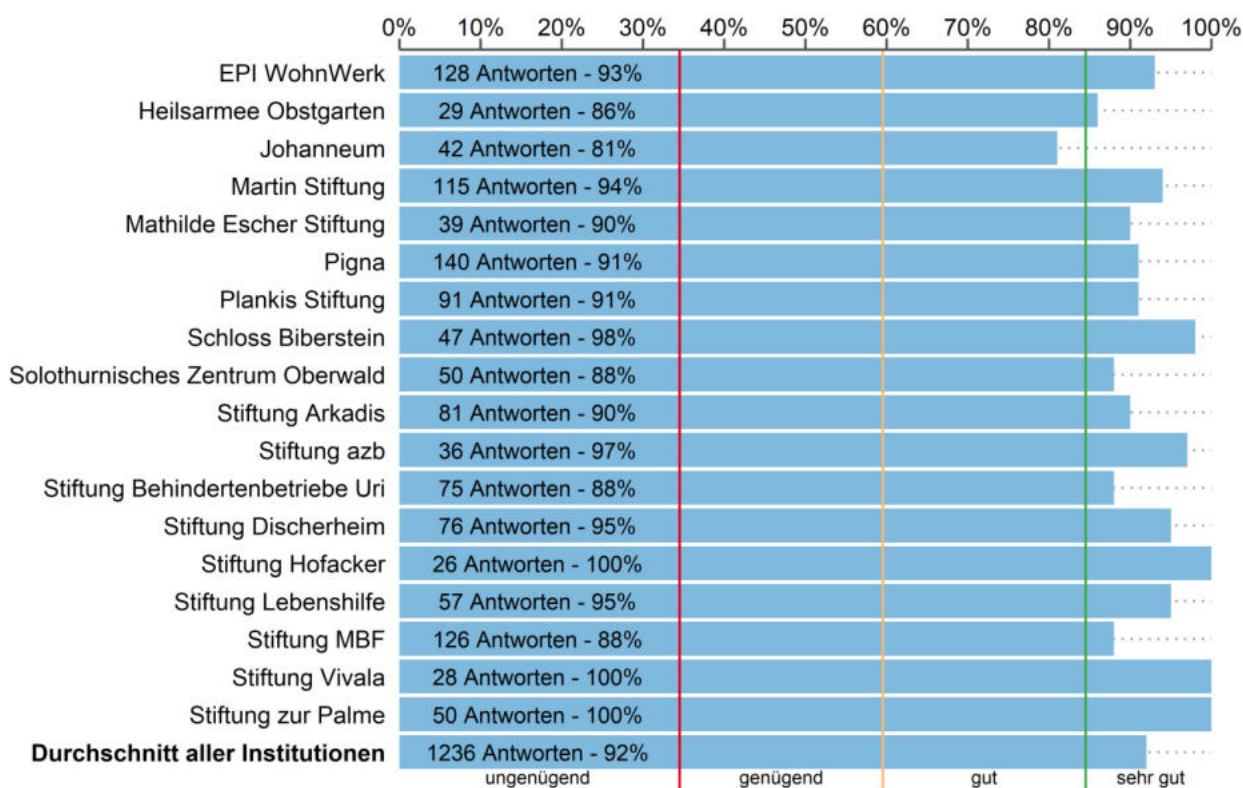


Tabelle 74 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total		fehlend [%]
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	92%	96%	93%	105/139	23/38	28%
Heilsarmee Obstgarten	88%	83%	86%	17/20	12/23	33%
Johanneum	79%	89%	81%	33/39	9/18	26%
Martin Stiftung	95%	93%	94%	74/85	41/48	14%
Mathilde Escher Stiftung	94%	-	90%	31/35	8/10	13%
Pigna	91%	-	91%	134/170	6/15	24%
Plankis Stiftung	91%	91%	91%	80/86	11/15	10%
Schloss Biberstein	97%	-	98%	39/43	8/14	18%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	88%	-	88%	42/45	8/12	12%
Stiftung Arkadis	89%	100%	90%	71/92	10/21	28%
Stiftung azb	100%	-	97%	30/40	6/10	28%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	89%	-	88%	74/88	1/4	18%
Stiftung Discherheim	95%	-	95%	76/86	-	12%
Stiftung Hofacker	100%	-	100%	26/42	-	38%
Stiftung Lebenshilfe	95%	-	95%	57/66	-	14%
Stiftung MBF	87%	-	88%	119/147	7/10	20%
Stiftung Vivala	100%	-	100%	20/24	8/10	18%
Stiftung zur Palme	100%	100%	100%	25/33	25/30	21%
Durchschnitt aller Institutionen	92%	93%	92%			21%

«Die Institution pflegt eine wertschätzende Kultur»

Abbildung 76 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

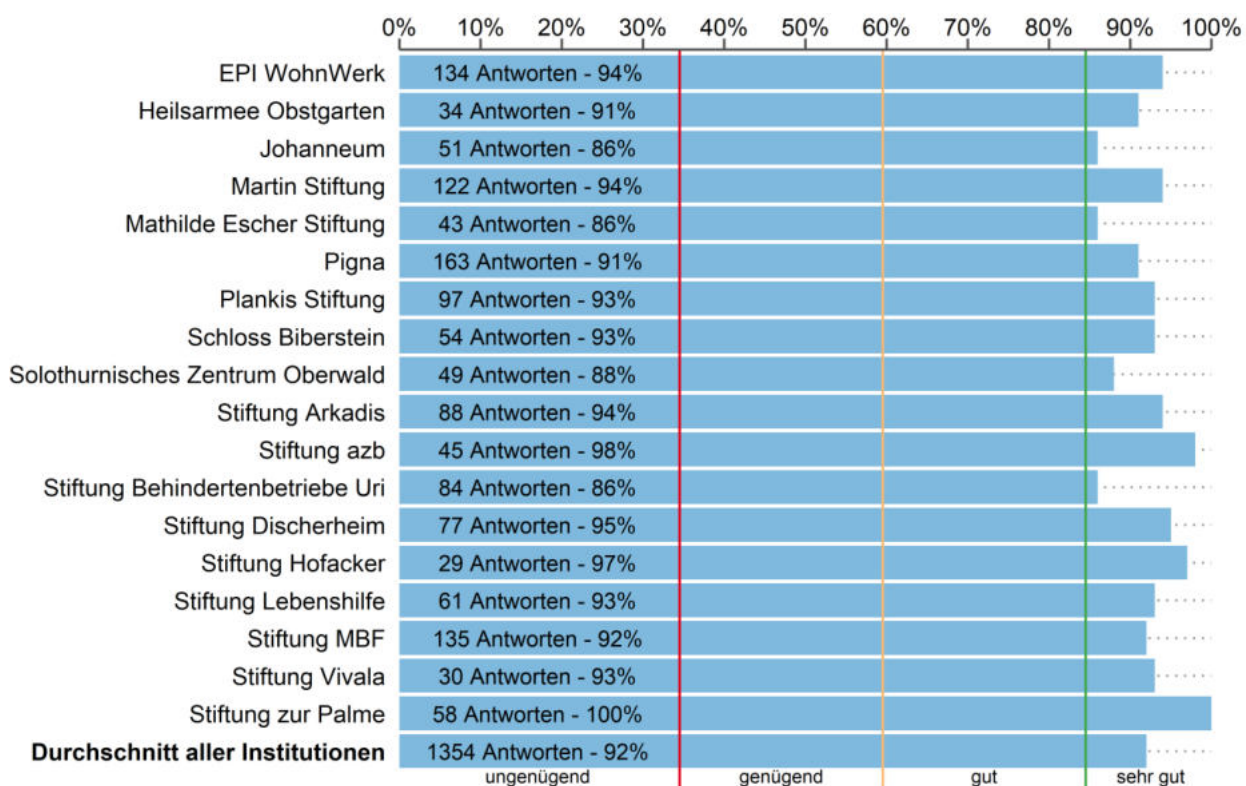
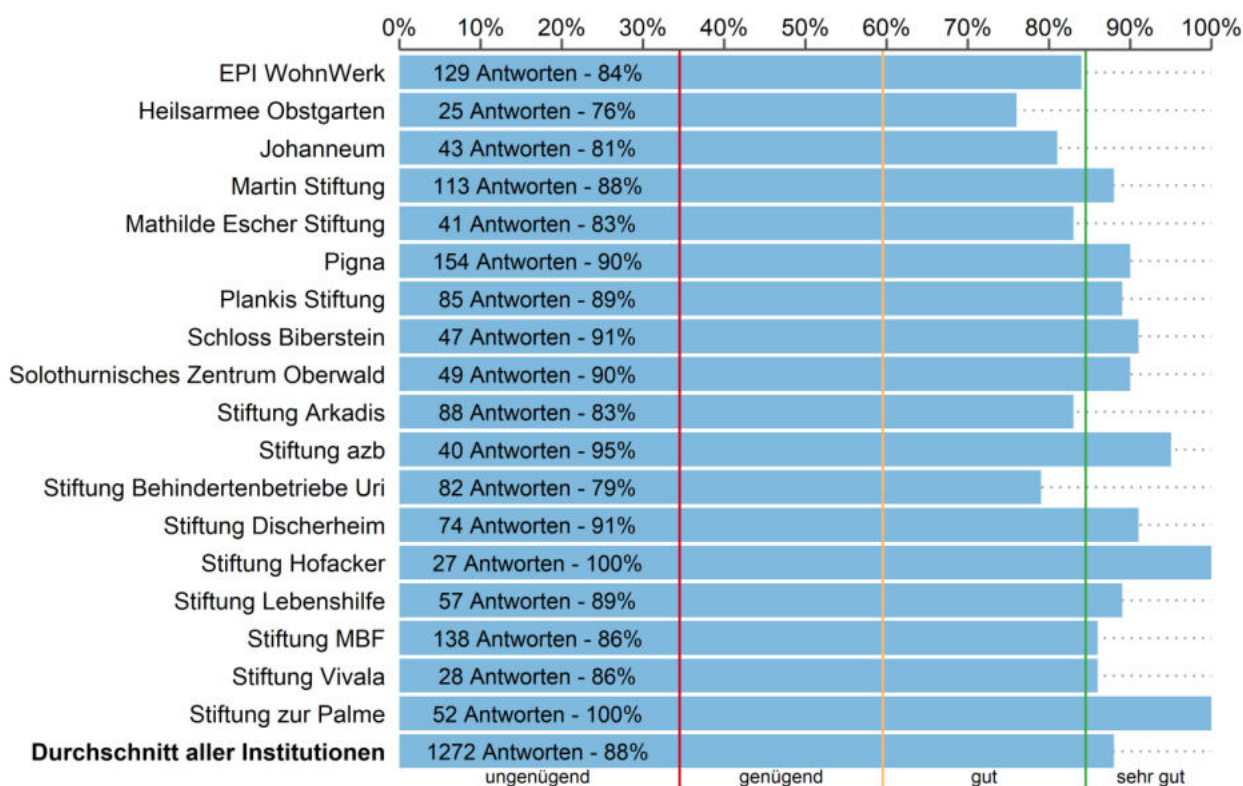


Tabelle 75 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
EPI WohnWerk	94%	93%	94%	105/139	29/38	24%
Heilsarmee Obstgarten	94%	89%	91%	16/20	18/23	21%
Johanneum	86%	87%	86%	36/39	15/18	11%
Martin Stiftung	96%	91%	94%	78/85	44/48	8%
Mathilde Escher Stiftung	88%	78%	86%	34/35	9/10	4%
Pigna	91%	100%	91%	151/170	12/15	12%
Plankis Stiftung	94%	87%	93%	82/86	15/15	4%
Schloss Biberstein	93%	92%	93%	41/43	13/14	5%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	87%	91%	88%	38/45	11/12	14%
Stiftung Arkadis	94%	100%	94%	77/92	11/21	22%
Stiftung azb	100%	89%	98%	36/40	9/10	10%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	88%	-	86%	80/88	4/4	9%
Stiftung Discherheim	95%	-	95%	77/86	-	10%
Stiftung Hofacker	97%	-	97%	29/42	-	31%
Stiftung Lebenshilfe	93%	-	93%	61/66	-	8%
Stiftung MBF	91%	-	92%	127/147	8/10	14%
Stiftung Vivala	90%	100%	93%	21/24	9/10	12%
Stiftung zur Palme	100%	100%	100%	29/33	29/30	8%
Durchschnitt aller Institutionen	93%	92%	92%			13%

«Die Strukturen in der Institution sind transparent»

Abbildung 77 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)**Tabelle 76** Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
EPI WohnWerk	86%	79%	84%	105/139	24/38	27%
Heilsarmee Obstgarten	58%	92%	76%	12/20	13/23	42%
Johanneum	82%	78%	81%	34/39	9/18	25%
Martin Stiftung	89%	88%	88%	73/85	40/48	15%
Mathilde Escher Stiftung	84%	78%	83%	32/35	9/10	9%
Pigna	90%	100%	90%	144/170	10/15	17%
Plankis Stiftung	90%	85%	89%	72/86	13/15	16%
Schloss Biberstein	90%	-	91%	39/43	8/14	18%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	90%	-	90%	41/45	8/12	14%
Stiftung Arkadis	82%	91%	83%	77/92	11/21	22%
Stiftung azb	100%	-	95%	32/40	8/10	20%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	82%	-	79%	78/88	4/4	11%
Stiftung Discherheim	91%	-	91%	74/86	-	14%
Stiftung Hofacker	100%	-	100%	27/42	-	36%
Stiftung Lebenshilfe	89%	-	89%	57/66	-	14%
Stiftung MBF	84%	100%	86%	129/147	9/10	12%
Stiftung VivaLa	85%	-	86%	20/24	8/10	18%
Stiftung zur Palme	100%	100%	100%	25/33	27/30	17%
Durchschnitt aller Institutionen	87%	89%	88%			19%

«Die administrativen Abläufe sind effizient»

Abbildung 78 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

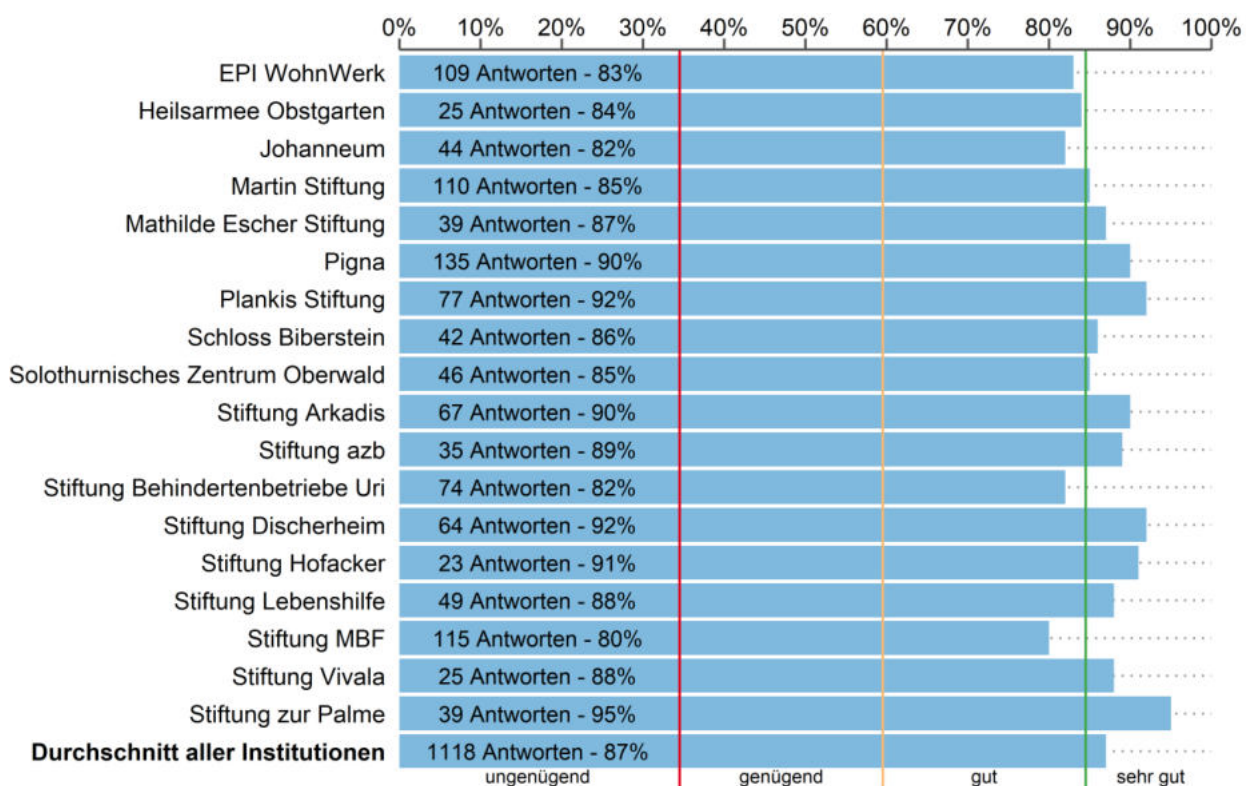


Tabelle 77 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
EPI WohnWerk	82%	85%	83%	89/139	20/38	38%
Heilsarmee Obstgarten	90%	80%	84%	10/20	15/23	42%
Johanneum	80%	86%	82%	30/39	14/18	23%
Martin Stiftung	85%	84%	85%	73/85	37/48	17%
Mathilde Escher Stiftung	87%	89%	87%	30/35	9/10	13%
Pigna	89%	-	90%	128/170	7/15	27%
Plankis Stiftung	91%	100%	92%	67/86	10/15	24%
Schloss Biberstein	89%	-	86%	35/43	7/14	26%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	85%	-	85%	39/45	7/12	19%
Stiftung Arkadis	90%	-	90%	61/92	6/21	41%
Stiftung azb	93%	-	89%	28/40	7/10	30%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	85%	-	82%	72/88	2/4	20%
Stiftung Discherheim	92%	-	92%	64/86	-	26%
Stiftung Hofacker	91%	-	91%	23/42	-	45%
Stiftung Lebenshilfe	88%	-	88%	49/66	-	26%
Stiftung MBF	81%	-	80%	108/147	7/10	27%
Stiftung Vivala	83%	-	88%	18/24	7/10	26%
Stiftung zur Palme	94%	95%	95%	18/33	21/30	38%
Durchschnitt aller Institutionen	87%	88%	87%			28%

«Die Rechnungsstellung ist transparent und die Rechnung korrekt»

Abbildung 79 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige)

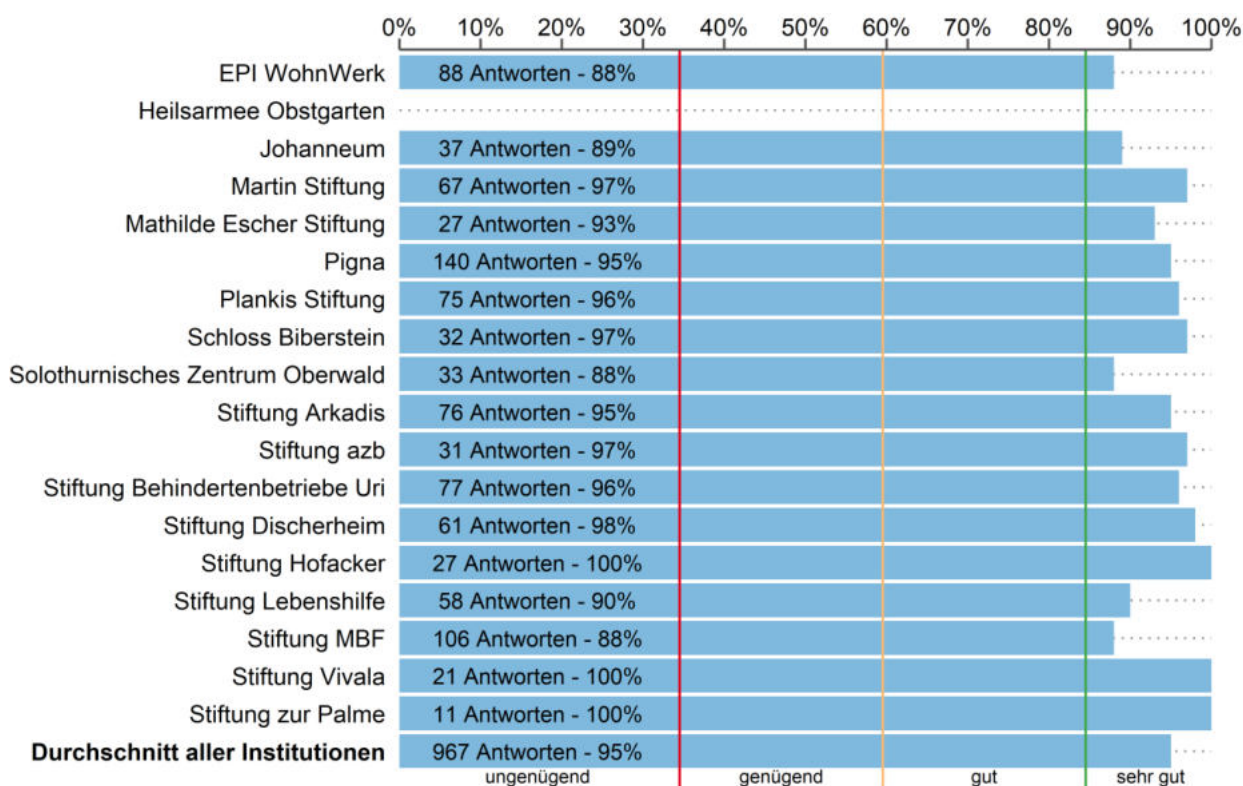


Tabelle 78 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
EPI WohnWerk	88%	-	88%	88/139	-	37%
Heilsarmee Obstgarten	-	-	-	8/20	-	60%
Johanneum	89%	-	89%	37/39	-	5%
Martin Stiftung	97%	-	97%	67/85	-	21%
Mathilde Escher Stiftung	93%	-	93%	27/35	-	23%
Pigna	95%	-	95%	140/170	-	18%
Plankis Stiftung	96%	-	96%	75/86	-	13%
Schloss Biberstein	97%	-	97%	32/43	-	26%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	88%	-	88%	33/45	-	27%
Stiftung Arkadis	95%	-	95%	76/92	-	17%
Stiftung azb	97%	-	97%	31/40	-	22%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	96%	-	96%	77/88	-	12%
Stiftung Discherheim	98%	-	98%	61/86	-	29%
Stiftung Hofacker	100%	-	100%	27/42	-	36%
Stiftung Lebenshilfe	90%	-	90%	58/66	-	12%
Stiftung MBF	88%	-	88%	106/147	-	28%
Stiftung Vivala	100%	-	100%	21/24	-	12%
Stiftung zur Palme	100%	-	100%	11/33	-	67%
Durchschnitt aller Institutionen	95%	-	95%			26%

3.9.3 Öffentlichkeit

«Die Institution engagiert sich für die Integration von unterstützungsbedürftigen Menschen in der Gesellschaft»

Abbildung 80 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

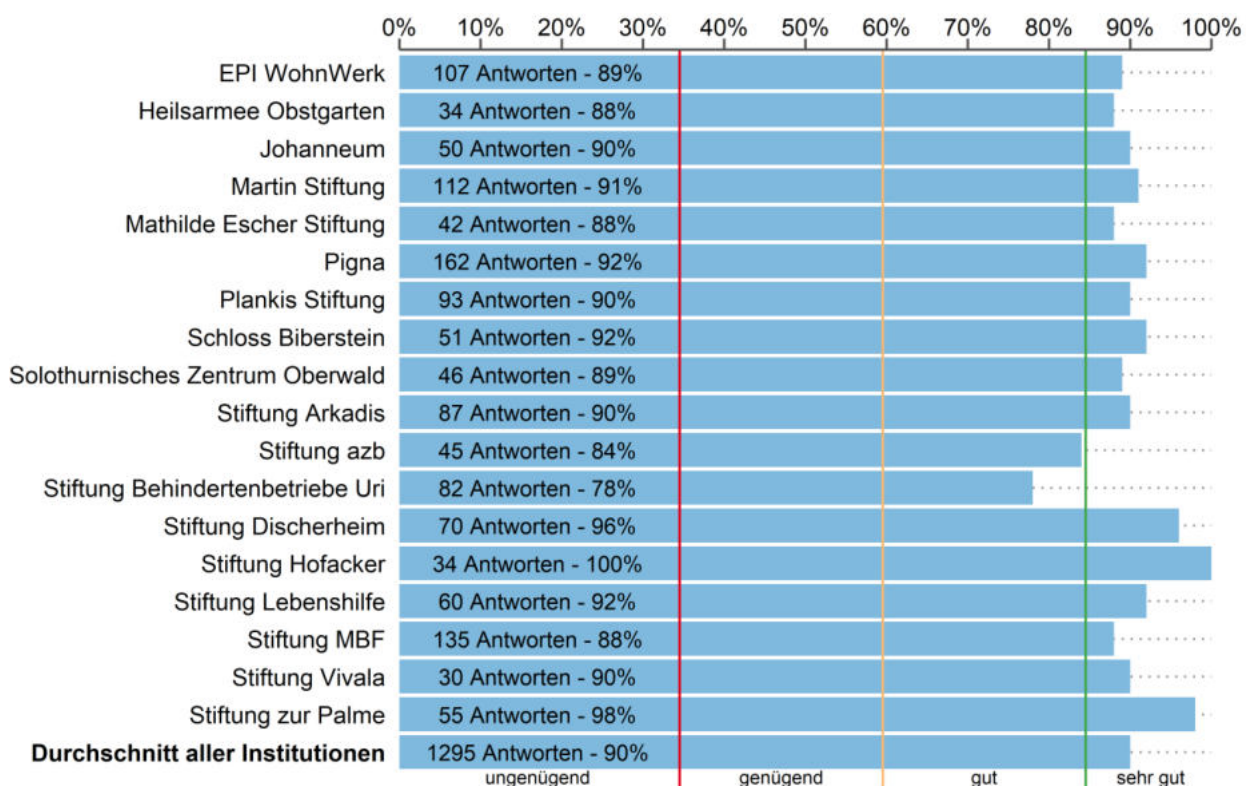
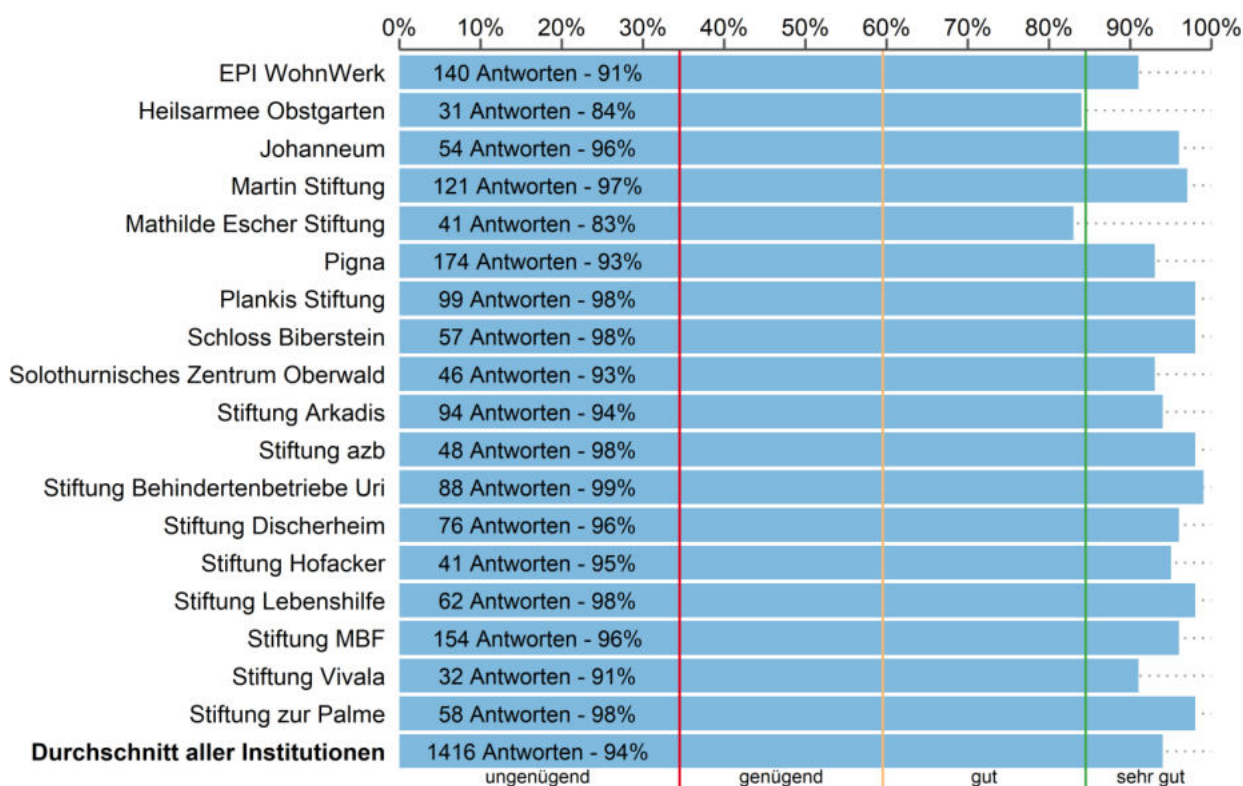


Tabelle 79 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total		fehlend [%]
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	90%	85%	89%	87/139	20/38	40%
Heilsarmee Obstgarten	88%	89%	88%	16/20	18/23	21%
Johanneum	88%	94%	90%	33/39	17/18	12%
Martin Stiftung	96%	84%	91%	69/85	43/48	16%
Mathilde Escher Stiftung	91%	80%	88%	32/35	10/10	7%
Pigna	91%	100%	92%	150/170	12/15	12%
Plankis Stiftung	92%	80%	90%	78/86	15/15	8%
Schloss Biberstein	90%	100%	92%	40/43	11/14	11%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	89%	-	89%	38/45	8/12	19%
Stiftung Arkadis	88%	100%	90%	72/92	15/21	23%
Stiftung azb	86%	80%	84%	35/40	10/10	10%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	80%	-	78%	79/88	3/4	11%
Stiftung Discherheim	96%	-	96%	70/86	-	19%
Stiftung Hofacker	100%	-	100%	33/42	1/2	23%
Stiftung Lebenshilfe	92%	-	92%	60/66	-	9%
Stiftung MBF	87%	-	88%	127/147	8/10	14%
Stiftung Vivala	86%	-	90%	22/24	8/10	12%
Stiftung zur Palme	100%	96%	98%	28/33	27/30	13%
Durchschnitt aller Institutionen	90%	90%	90%			15%

«Die Institution ist in der Region bekannt»

Abbildung 81 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)**Tabelle 80** Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	91%	93%	91%	111/139	29/38	21%
Heilsarmee Obstgarten	87%	81%	84%	15/20	16/23	28%
Johanneum	97%	94%	96%	38/39	16/18	5%
Martin Stiftung	96%	98%	97%	77/85	44/48	9%
Mathilde Escher Stiftung	78%	100%	83%	32/35	9/10	9%
Pigna	93%	100%	93%	161/170	13/15	6%
Plankis Stiftung	98%	100%	98%	84/86	15/15	2%
Schloss Biberstein	98%	100%	98%	43/43	14/14	0%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	95%	-	93%	38/45	8/12	19%
Stiftung Arkadis	92%	100%	94%	79/92	15/21	17%
Stiftung azb	100%	90%	98%	38/40	10/10	4%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	99%	-	99%	84/88	4/4	4%
Stiftung Discherheim	96%	-	96%	76/86	-	12%
Stiftung Hofacker	95%	-	95%	40/42	1/2	7%
Stiftung Lebenshilfe	98%	-	98%	62/66	-	6%
Stiftung MBF	96%	-	96%	146/147	8/10	2%
Stiftung Vivala	87%	100%	91%	23/24	9/10	6%
Stiftung zur Palme	100%	97%	98%	29/33	29/30	8%
Durchschnitt aller Institutionen	94%	96%	94%			9%

«Die Institution ist in den Medien positiv präsent»

Abbildung 82 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

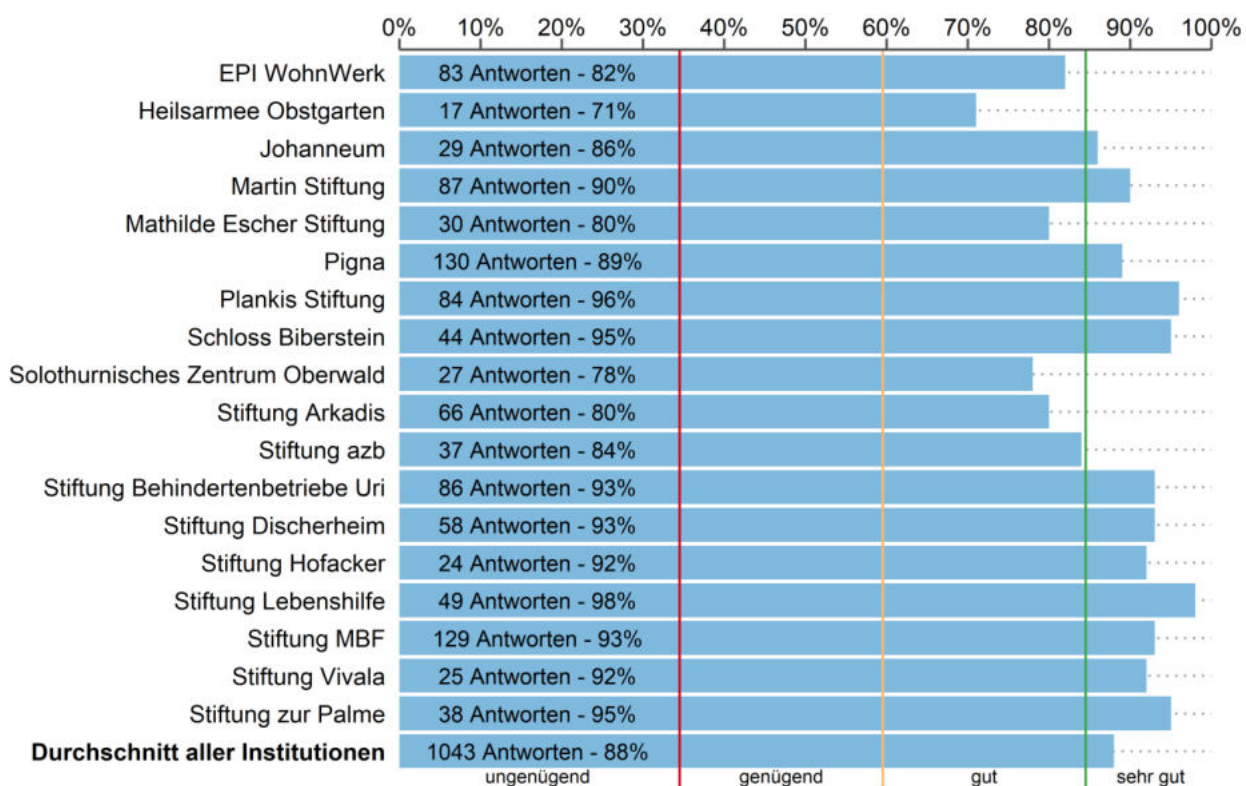


Tabelle 81 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
EPI WohnWerk	81%	91%	82%	72/139	11/38	53%
Heilsarmee Obstgarten	67%	-	71%	9/20	8/23	60%
Johanneum	90%	78%	86%	20/39	9/18	49%
Martin Stiftung	90%	88%	90%	61/85	26/48	35%
Mathilde Escher Stiftung	75%	-	80%	24/35	6/10	33%
Pigna	89%	-	89%	122/170	8/15	30%
Plankis Stiftung	96%	100%	96%	75/86	9/15	17%
Schloss Biberstein	97%	-	95%	36/43	8/14	23%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	79%	-	78%	24/45	3/12	53%
Stiftung Arkadis	76%	100%	80%	55/92	11/21	42%
Stiftung azb	87%	-	84%	30/40	7/10	26%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	94%	-	93%	83/88	3/4	7%
Stiftung Discherheim	93%	-	93%	58/86	-	33%
Stiftung Hofacker	92%	-	92%	24/42	-	43%
Stiftung Lebenshilfe	98%	-	98%	49/66	-	26%
Stiftung MBF	93%	-	93%	123/147	6/10	18%
Stiftung Vivala	90%	-	92%	21/24	4/10	26%
Stiftung zur Palme	89%	100%	95%	19/33	19/30	40%
Durchschnitt aller Institutionen	88%	93%	88%			34%

3.9.4 Gesamtzufriedenheit

«Alles in allem bin ich mit der Institution und der Situation meiner Angehörigen/meines Klienten zufrieden»

Abbildung 83 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

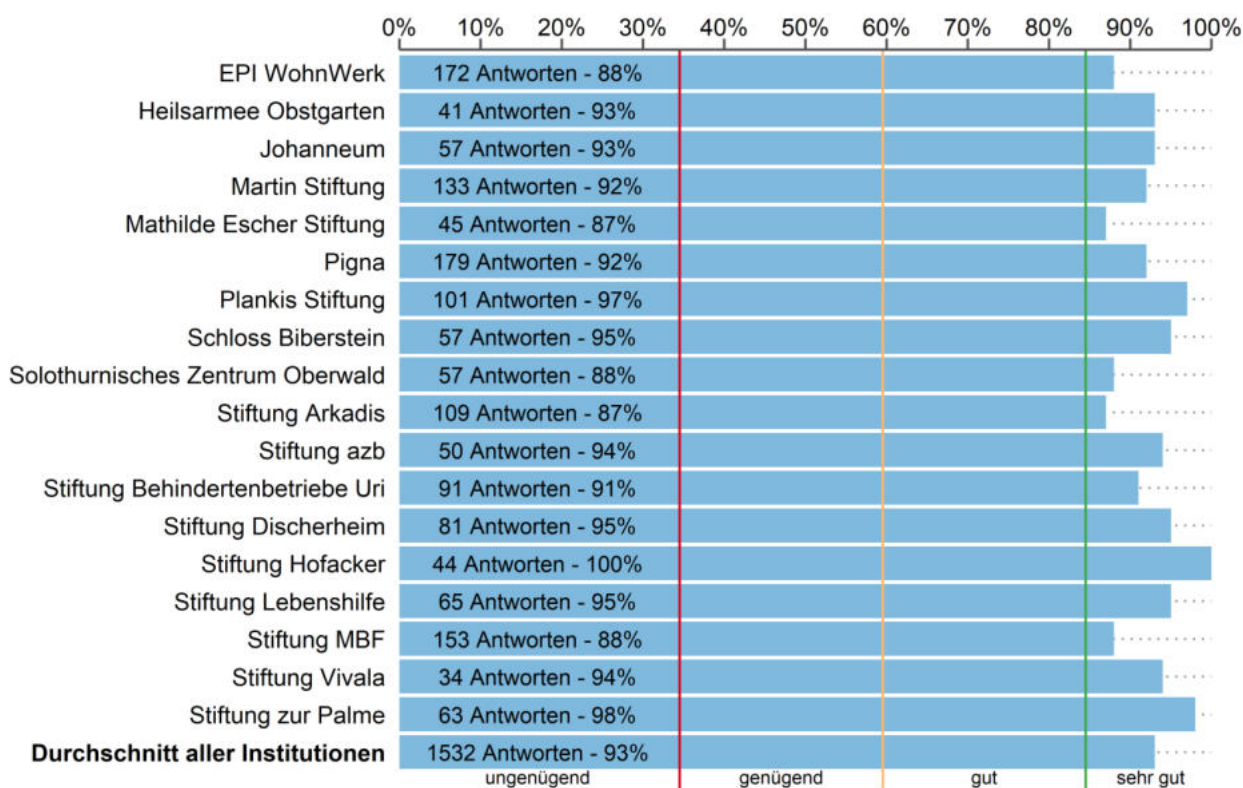


Tabelle 82 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total		fehlend [%]
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
EPI WohnWerk	86%	95%	88%	135/139	37/38	3%
Heilsarmee Obstgarten	89%	95%	93%	19/20	22/23	5%
Johanneum	95%	89%	93%	39/39	18/18	0%
Martin Stiftung	92%	92%	92%	85/85	48/48	0%
Mathilde Escher Stiftung	89%	80%	87%	35/35	10/10	0%
Pigna	91%	100%	92%	165/170	14/15	3%
Plankis Stiftung	97%	100%	97%	86/86	15/15	0%
Schloss Biberstein	93%	100%	95%	43/43	14/14	0%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	84%	100%	88%	45/45	12/12	0%
Stiftung Arkadis	88%	86%	87%	88/92	21/21	4%
Stiftung azb	98%	80%	94%	40/40	10/10	0%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	92%	-	91%	87/88	4/4	1%
Stiftung Discherheim	95%	-	95%	81/86	-	6%
Stiftung Hofacker	100%	-	100%	42/42	2/2	0%
Stiftung Lebenshilfe	95%	-	95%	65/66	-	2%
Stiftung MBF	87%	100%	88%	143/147	10/10	3%
Stiftung Vivala	92%	100%	94%	24/24	10/10	0%
Stiftung zur Palme	100%	97%	98%	33/33	30/30	0%
Durchschnitt aller Institutionen	92%	94%	93%			1%

Anhang

I Die Originalfragebögen

I.I Fragebogen der Angehörigen

Ihre Meinung ist gefragt...

Bitte jede Frage nur einmal ankreuzen!

1. Zur allgemeinen Situation Ihrer/Ihres Angehörigen

1.1 Angebot und Rahmenbedingungen							
Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen?	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort/ weiss nicht
Das Angebot der Institution entspricht den Bedürfnissen meiner/meines Angehörigen.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Die gesetzlichen und vertraglichen Rechte und Pflichten meiner/meines Angehörigen werden seitens der Institution eingehalten.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Auf veränderte Bedürfnisse meiner/meines Angehörigen wird eingegangen.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Das Beschwerdeverfahren ist meiner/meinem Angehörigen oder dem gesetzlichen/behördlichen Vertreter bekannt.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉

1.2 Internes Klima, soziale Kontakte und Freizeit							
Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen?	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort/ weiss nicht
Auf das Wohlbefinden meiner/meines Angehörigen wird Wert gelegt.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Es finden verschiedene Ausgleichsangebote (Ausflüge, Veranstaltungen) statt.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Feste und Anlässe werden gefeiert.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Die Institution unterstützt Kontakte meiner/meines Angehörigen zu Freunden und Verwandten.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
In der Institution herrscht insgesamt ein positives Klima.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉

1.3 Selbstbestimmung							
Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen?	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort/weiss nicht
Die Institution erlaubt meiner/meinem Angehörigen, den Alltag im Rahmen seiner/ihrer Möglichkeiten mitzubestimmen.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Auf Wünsche meiner/meines Angehörigen wird nach Möglichkeit eingegangen.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Mein/e Angehörige/r wird unterstützt, möglichst selbständig zu leben.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99

1.4 Zufriedenheit mit der allgemeinen Situation							
Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen?	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort/weiss nicht
Alles in allem bin ich mit der allgemeinen Situation meiner/meines Angehörigen zufrieden.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99

Was schätzen Sie besonders an der allgemeinen Situation Ihrer/Ihres Angehörigen in dieser Institution?

Was könnte Ihrer Meinung nach noch besser werden bezüglich der allgemeinen Situation Ihrer/Ihres Angehörigen in dieser Institution?

Fragebogenführung:

☐ Mein/e Angehörige/r wohnt in der Institution.

--> Bitte weiter bei Thema 2, «Zur Wohnsituation Ihrer/Ihres Angehörigen»

☐ Mein/e Angehörige/r geht in der Institution einer Arbeit oder Beschäftigung nach, wohnt aber nicht dort.

--> Bitte weiter bei Thema 3, «Zur Arbeits-/Beschäftigungssituation Ihrer/Ihres Angehörigen»

2. Zur Wohnsituation Ihrer/Ihres Angehörigen

Wohnen							
Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen?	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort/ weiss nicht
Die Bezugsperson ist für meine/n Angehörige/n erreichbar.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Abmachungen und Versprechungen werden eingehalten.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Zwischen meiner/meinem Angehörigen und ihrer/seiner Bezugsperson herrscht ein vertrauensvolles Verhältnis.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Es wird auf eine ausgewogene Ernährung geachtet.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Es wird auf ein gepflegtes Äusseres geachtet.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Die Räumlichkeiten sind sauber.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Die allenfalls benötigte Hilfe bei der Körperpflege ist gewährleistet.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99

Wohnen (Fortsetzung)							
Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen?	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort/ weiss nicht
Die medizinische Versorgung ist gewährleistet.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Fähigkeiten werden erkannt und gefördert.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Die Standortbestimmung erfolgt regelmässig.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Ich werde genügend in die Standortbestimmung mit einbezogen.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Es wird Wert auf einen sozialen Umgang innerhalb der Wohngruppe gelegt.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Die Privatsphäre meiner/meines Angehörigen wird respektiert.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
In Konfliktsituationen reagieren die Verantwortlichen angemessen.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Mein/e Angehörige/r fühlt sich in der Wohngruppe wohl.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Ferien können weitgehend wunschgemäss bezogen werden.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Die angebotenen Ferien entsprechen den Bedürfnissen meiner/meines Angehörigen.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Die Institution ermöglicht meiner/meinem Angehörigen eine sinnvolle Freizeitgestaltung.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Alles in allem bin ich mit der Wohnsituation meiner/meines Angehörigen zufrieden.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99

Was schätzen Sie besonders an der Wohnsituation Ihrer/Ihres Angehörigen in dieser Institution?

Was könnte Ihrer Meinung nach noch besser werden bezüglich der Wohnsituation Ihrer/Ihres Angehörigen in dieser Institution?

Fragebogenführung

☐ Mein/e Klient/in wohnt in der Institution.

--> Bitte weiter bei Thema 2, Zur Wohnsituation Ihrer Klientin/Ihres Klienten!

☐ Mein/e Klient/in geht in der Institution einer Arbeit oder Beschäftigung nach, wohnt aber nicht dort.

--> Bitte weiter bei Thema 3, Zur Arbeits-/Beschäftigungssituation Ihrer Klientin/Ihres Klienten!

3. Zur Arbeits-/Beschäftigungssituation Ihrer/Ihres Angehörigen

Arbeit/Beschäftigung/ Tagesstruktur	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort/ weiss nicht
Die Betreuung am Arbeitsplatz ist gewährleistet.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Abmachungen und Versprechungen werden eingehalten.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Zwischen meiner/meinem Angehörigen und ihrer/seiner Bezugsperson herrscht ein vertrauensvolles Verhältnis.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Die Sicherheit am Arbeitsplatz ist gewährleistet.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Der Arbeitsplatz ist ergonomisch eingerichtet.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Die Arbeitsinhalte entsprechen dem Leistungsvermögen meiner/meines Angehörigen.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Mein/e Angehörige/r wird am Arbeitsplatz gefördert.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Mein/e Angehörige/r kann bei der Arbeitswahl mitbestimmen.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Mein/e Angehörige/r fühlt sich in der Arbeitsgruppe wohl.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Falls nötig, ist der Transport zwischen Wohn- und Arbeitsbereich gewährleistet.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Zielvereinbarungen werden eingehalten.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Ferien können weitgehend wunschgemäß bezogen werden.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Es wird Wert auf einen sozialen Umgang innerhalb der Arbeitsgruppe gelegt.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
In Konfliktsituationen reagieren die Verantwortlichen angemessen.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Alles in allem bin ich mit der Arbeits-/ Beschäftigungssituation meiner/ meines Angehörigen zufrieden.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉

Was schätzen Sie besonders an der Arbeits-/Beschäftigungssituation Ihrer/Ihres Angehörigen in dieser Institution?

Was könnte Ihrer Meinung nach noch besser werden bezüglich der Arbeits-/Beschäftigungssituation Ihrer/Ihres Angehörigen in dieser Institution?

4. Zur Zusammenarbeit zwischen Ihnen und unserer Institution

4.1 Unterstützung

Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen?	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort/ weiss nicht
Ich kann mir bei Fragen und Problemen von der Institution die notwendige Unterstützung holen.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Ich werde von der Institution gut beraten oder an die richtigen Stellen weiterverwiesen.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99

4.2 Organisation

Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen?	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort/ weiss nicht
Es finden ausreichend Veranstaltungen für Angehörige statt.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Ich erachte die Vertretung der Angehörigen in Entscheidungsgremien wie Kommissionen, Stiftungsrat oder Elternrat als ausreichend.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99

4.3 Zusammenarbeit							
Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen?	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort/ weiss nicht
Bei Abmachungen zwischen der Institution und meiner/meinem Angehörigen werde ich in angemessener Weise einbezogen.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Meine Anliegen werden ernst genommen.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Abmachungen zwischen der Institution und mir werden eingehalten.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Die Zusammenarbeit mit der Institution bezüglich der Betreuung meiner/meines Angehörigen funktioniert insgesamt gut.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99

5. Zu unserer Institution

5.1 Kontakt und Kommunikation							
Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen?	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort/ weiss nicht
Ich erhalte regelmässig Informationen über generelle Entwicklungen der Institution.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Ich werde über besondere Begebenheiten und spezielle Entwicklungen bezüglich meiner/meines Angehörigen gut informiert.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Die Institution ist gut telefonisch erreichbar.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Die Kommunikation mit der Institution bezüglich der Betreuung meiner/meines Angehörigen funktioniert insgesamt gut.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99

5.2 Leitung und Administration							
Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen?	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort/ weiss nicht
Die Betriebsleitung/Führung führt die Institution kompetent.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Die Institution pflegt eine wertschätzende Kultur.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Die Strukturen in der Institution sind transparent.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Die administrativen Abläufe sind effizient.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Die Rechnungsstellung ist transparent und die Rechnung korrekt.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99

5.3 Öffentlichkeit							
Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen?	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort/ weiss nicht
Die Institution engagiert sich für die Integration von unterstützungsbedürftigen Menschen in die Gesellschaft.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Die Institution ist in der Region bekannt.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Die Institution ist in den Medien positiv präsent.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99

Was schätzen Sie besonders an unserer Institution und an der Zusammenarbeit mit uns?

Was könnte Ihrer Meinung nach noch besser werden in unserer Institution und bezüglich der Zusammenarbeit mit uns?

6. Gesamtzufriedenheit						
	gänzlich unzufrieden	überwiegend unzufrieden	eher unzufrieden	eher zufrieden	überwiegend zufrieden	voll und ganz zufrieden
Alles in allem bin ich mit der Institution und der Situation meiner/meines Angehörigen....	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

Herzlichen Dank für die Beantwortung unseres Fragebogens!

I.II Fragebogen der externen Stellen

Ihre Meinung ist gefragt...

Bitte jede Frage nur einmal ankreuzen!

1. Zur allgemeinen Situation Ihrer Klientin/Ihres Klienten

1.1 Angebot und Rahmenbedingungen							
Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen?	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort/ weiss nicht
Das Angebot der Institution entspricht den Bedürfnissen meiner Klientin/ meines Klienten.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Die gesetzlichen und vertraglichen Rechte und Pflichten meiner Klientin/ meines Klienten werden seitens der Institution eingehalten.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Auf veränderte Bedürfnisse meiner Klientin/meines Klienten wird eingegangen.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Das Beschwerdeverfahren ist meiner Klientin/meinem Klienten oder dem gesetzlichen/behördlichen Vertreter bekannt.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Das Aufnahmeverfahren ist transparent und kundenorientiert.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Das Austrittsverfahren ist transparent und entspricht den gesetzlichen Vorschriften.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉

1.2 Internes Klima							
Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen?	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort/ weiss nicht
Auf das Wohlbefinden meiner Klientin/ meines Klienten wird Wert gelegt.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Feste und Anlässe werden in der Institution gefeiert.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
In der Institution herrscht insgesamt ein positives Klima.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉

1.3 Selbstbestimmung							keine Antwort/ weiss nicht
Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen?	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	
Auf Wünsche meiner Klientin/meines Klienten wird nach Möglichkeit eingegangen.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Mein/e Klient/in wird unterstützt, möglichst selbständig zu leben.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99

1.4 Zufriedenheit mit der allgemeinen Situation							keine Antwort/ weiss nicht
Wie beurteilen Sie die folgende Aussage?	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	
Alles in allem bin ich mit der allgemeinen Situation meiner Klientin/meines Klienten zufrieden.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99

Was schätzen Sie besonders an der allgemeinen Situation Ihrer Klientin/Ihres Klienten in dieser Institution?

Was könnte Ihrer Meinung nach noch besser werden bezüglich der allgemeinen Situation Ihrer Klientin/Ihres Klienten in dieser Institution?

Fragebogenführung:

☐ Mein/e Klient/in wohnt in der Institution.

--> Bitte weiter bei Thema 2, «Zur Wohnsituation Ihrer Klientin/Ihres Klienten»

☐ Mein/e Klient/in geht in der Institution einer Arbeit oder Beschäftigung nach, wohnt aber nicht dort.

--> Bitte weiter bei Thema 3, «Zur Arbeits-/Beschäftigungssituation Ihrer Klientin/Ihres Klienten»

2. Zur Wohnsituation Ihrer Klientin/Ihres Klienten

Wohnen							
Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen?	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort/ weiss nicht
Die Bezugsperson ist für meine Klientin/meinen Klienten erreichbar.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Abmachungen und Versprechungen werden eingehalten.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Zwischen meiner Klientin/meinem Klienten und ihrer/seiner Bezugsperson herrscht ein vertrauensvolles Verhältnis.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Es wird auf ein gepflegtes Äusseres geachtet.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Fähigkeiten werden erkannt und gefördert.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Die Standortbestimmung erfolgt regelmässig.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Es wird Wert auf einen sozialen Umgang innerhalb der Wohngruppe gelegt.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉

Wohnen (Fortsetzung)							
Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen?	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort/ weiss nicht
Die Privatsphäre meiner Klientin/meines Klienten wird respektiert.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
In Konfliktsituationen reagieren die Verantwortlichen angemessen.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Mein/e Klient/in fühlt sich in der Wohngruppe wohl.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Ferien können weitgehend wunschgemäss bezogen werden.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Die Institution ermöglicht meiner Klientin/ meinem Klienten eine sinnvolle Freizeitgestaltung.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Alles in allem bin ich mit der Wohnsituation meiner Klientin/meines Klienten zufrieden.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉

Was schätzen Sie besonders an der Wohnsituation Ihrer Klientin/Ihres Klienten in dieser Institution?

Was könnte Ihrer Meinung nach noch besser werden bezüglich der Wohnsituation Ihrer Klientin/Ihres Klienten in dieser Institution:

Fragebogenführung:

☐ Meine Klientin/Mein Klient geht in der Institution einer Arbeit oder Beschäftigung nach (inkl. internes Programm, Tagesstätte).

--> **Bitte weiter bei Thema 3, «Zur Arbeits-/Beschäftigungssituation Ihrer Klientin/Ihres Klienten»**

☐ Meine Klientin/Mein Klient geht in der Institution **keiner** Arbeit oder Beschäftigung nach.

--> **Bitte weiter bei Thema 4, «Zu unserer Institution»**

3. Zur Arbeits-/Beschäftigungssituation Ihrer Klientin/ Ihres Klienten

Arbeit/Beschäftigung/Tagesstruktur	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort/ weiss nicht
Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen?							
Die Betreuung am Arbeitsplatz ist gewährleistet.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Abmachungen und Versprechungen werden eingehalten.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Zwischen meiner Klientin/meinem Klienten und ihrer/seiner Bezugsperson herrscht ein vertrauensvolles Verhältnis.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Die Sicherheit am Arbeitsplatz ist gewährleistet.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Der Arbeitsplatz ist ergonomisch eingerichtet.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Die Arbeitsinhalte entsprechen dem Leistungsvermögen meiner Klientin/meines Klienten.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Mein/e Klient/in wird am Arbeitsplatz gefördert.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Mein/e Klient/in kann bei der Arbeitswahl mitbestimmen.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Mein/e Klient/in fühlt sich in der Arbeitsgruppe wohl.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Falls nötig, ist der Transport zwischen Wohn- und Arbeitsbereich gewährleistet.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Zielvereinbarungen werden eingehalten.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Ferien können weitgehend wunschgemäß bezogen werden.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Es wird Wert auf einen sozialen Umgang innerhalb der Arbeitsgruppe gelegt.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
In Konfliktsituationen reagieren die Verantwortlichen angemessen.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Alles in allem bin ich mit der Arbeits-/Beschäftigungssituation meiner Klientin/meines Klienten zufrieden.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉

Was schätzen Sie besonders an der Arbeits-/Beschäftigungssituation Ihrer Klientin/Ihres Klienten in dieser Institution?

Was könnte Ihrer Meinung nach noch besser werden bezüglich der Arbeits-/Beschäftigungssituation Ihrer Klientin/Ihres Klienten in dieser Institution:

4. Zu unserer Institution

4.1 Zusammenarbeit							
Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen?	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort/ weiss nicht
Abmachungen zwischen der Institution und mir werden eingehalten.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Die Zusammenarbeit mit der Institution bezüglich der Betreuung meiner Klientin/meines Klienten funktioniert insgesamt gut.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99

4.2 Kontakt und Kommunikation							
Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen?	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort/ weiss nicht
Ich erhalte regelmässig Informationen über generelle Entwicklungen der Institution.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Die Institution informiert mich über alle für mich wichtigen Sachverhalte.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Die Institution ist gut telefonisch erreichbar.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99
Die Kommunikation mit der Institution funktioniert insgesamt gut.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 99

4.3 Leitung und Administration

Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen?	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort/ weiss nicht
Die Betriebsleitung/Führung führt die Institution kompetent.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Die Institution pflegt eine wertschätzende Kultur.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Die Strukturen in der Institution sind transparent.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Die administrativen Abläufe sind effizient.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉

4.4 Öffentlichkeit

Wie beurteilen Sie die folgenden Aussagen?	trifft gar nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu	keine Antwort/ weiss nicht
Die Institution engagiert sich für die Integration von unterstützungsbedürftigen Menschen in die Gesellschaft.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Die Institution ist in der Region bekannt.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉
Die Institution ist in den Medien positiv präsent.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₆	☐ ₉₉

Was schätzen Sie besonders an unserer Institution und an der Zusammenarbeit mit uns?

Was könnte Ihrer Meinung nach noch besser werden in unserer Institution und bezüglich der Zusammenarbeit mit uns?

5. Gesamtzufriedenheit	gänzlich unzufrieden	überwiegend unzufrieden	eher unzufrieden	eher zufrieden	überwiegend zufrieden	voll und ganz zufrieden
Alles in allem bin ich mit der Institution und der Situation meiner Klientin/meines Klienten...	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

6. Angabe zu Ihrer Funktion

Ihre Funktion in Kontakt mit Ihrer Klientin/Ihrem Klienten:

- ☐ Amtsbeistand/Berufsbeiständin
- ☐ private Beiständin/privater Beistand
- ☐ medizinische Versorgung (Ärztin/Arzt, Therapeut/in, Rehabilitation)
- ☐ soziale Beratung und Unterstützung
- ☐ Angehörige/r (z. B. Eltern, Bruder, Schwester, Verwandte)
- ☐ Bezugsperson Wohnen
- ☐ Bezugsperson Arbeit
- ☐ andere: _____

Wie viele Klientinnen und Klienten dieser Institution betreuen Sie?

_____ Klientinnen und Klienten (Anzahl)

Herzlichen Dank für die Beantwortung unseres Fragebogens!

Messen – vergleichen – lernen

Das Statistische Amt führt Kunden-, Personal- und Bevölkerungsbefragungen durch, erfasst die Mobilität von Mitarbeitenden, evaluiert Gesetze, befragt Auszubildende und Tagungsteilnehmende. 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
-  **Kundenbefragung** – Zufriedenheit erhöhen
-  **Mobilitätsbefragung** – nachhaltig pendeln
-  **Benchmarking** – vergleichen und dazulernen
-  **Tagungen** – Feedbacks sinnvoll nutzen
-  **Bevölkerungsbefragungen** – nachfragen und verstehen