



Kanton Zürich
Statistisches Amt

Zufriedenheitsbefragung der Angehörigen und externen Stellen

**Benchmarking der Institutionen für Menschen mit Behinderung
2024**

Juni 2024



Beteiligte Gemeinden

Institution	Ort	Kontakt
Stiftung Arkadis	4600 Olten	www.arkadis.ch
Stiftung Vivala	8570 Weinfelden	www.vivala.ch
Rosenau	8132 Egg	www.rosenau-egg.ch
Wohnzentrum Frankental	8049 Zürich	www.frankental.ch
Humanitas Stiftung	8810 Horgen	www.humanitashorgen.ch
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	6467 Schattdorf	www.sburi.ch
Martin Stiftung	8703 Erlenbach	www.martin-stiftung.ch
Wohnstätten Zwyssig	8048 Zürich	www.zwyssig-zueri.ch
Stiftung Lebenshilfe	5734 Reinach AG	www.stiftung-lebenshilfe.ch
Stiftung Schloss Biberstein	5023 Biberstein	www.schlossbiberstein.ch
RüttiHubelbad	3512 Walkringen	www.ruettihubelbad.ch
Stiftung zur Weid	8932 Mettmenstetten	www.zur-weid.ch
Casa Depuoz	7166 Trun	www.casa-depuoz.ch
Stiftung zur Palme	8330 Pfäffikon	www.palme.ch
Johanneum	9652 Neu St. Johann	www.johanneum.ch
Zentrum Oberwald	4562 Biberist	www.zentrumoberwald.ch
Murimoos	5630 Muri	www.murimoos.ch
Brühlgut	8400 Winterthur	www.bruehlgut.ch
Verein Intakt	4500 Solothurn	www.verein-intakt.ch
Dihei Plus	8212 Neuhausen am Rheinfall	www.diheiplus.ch
Wohnheim Lindenfeld	6032 Emmen	www.wohnheim-lindenfeld.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

Zum sechsten Mal hat das Statistische Amt 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. Angehörige und externe Stellen erhielten leicht unterschiedliche Fragebögen.

Die Befragung wurde als Benchmarking durchgeführt. Insgesamt haben 21 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 sowie auf die Zusammenarbeit zwischen Institution und Befragten 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 guten oder sehr guten Bereich. Im Durchschnitt über alle Institutionen sind 90 Prozent der befragten Personen überwiegend zufrieden oder sehr zufrieden.

Betrachtet man die summarischen Fragen zu jedem Themenblock, so bewerten die befragten Angehörigen und externen Stellen die allgemeine Situation, die Wohn- und Arbeitssituation, die Zusammenarbeit mit der Institution sowie die Institution selbst als sehr gut. Alle Bereiche erreichen Zufriedenheitsanteilen von durchschnittlich 85 bis 90 Prozent. Die einzelnen Institutionen weichen meist nur geringfügig voneinander ab. Nur vereinzelt schneiden Institutionen merklich tiefer ab, die grosse Mehrheit der Institutionen erhalten sehr gute Bewertungen (d.h. 85% oder mehr Befragte sind überwiegend bis sehr zufrieden).

Auch die Einzelfragen werden über alle Institutionen zusammengefasst mit Zufriedenheitsanteilen von 67 bis 94 Prozent jeweils gut bis sehr gut bewertet. Am besten abgeschnitten haben die Sicherheit am Arbeitsplatz (94%), die Transparenz des Aufnahmeverfahrens (93%, nur externe Stellen) sowie, dass die Institution in der Region bekannt sei (93%).

Am unteren Ende der Skala befinden sich der Einbezug der Angehörigen in die Standortbestimmung (67%) und den Einbezug in die Abmachungen zwischen der Institution und der Angehörigen (68%). 69 Prozent sind der Meinung, dass zu wenige Veranstaltungen für Angehörige stattfinden.

Vergleicht man die Angehörigen und die externen Stellen, so fallen die Ergebnisse bei den externen Stellen meist etwas besser aus. Je elf Prozentpunkte Unterschied gibt es bei der Frage nach der Förderung der Fähigkeiten (Bereich Wohnen) und bei der Zufriedenheit mit der allgemeinen Situation der Angehörigen/Klienten. Bei der Frage, ob genügend auf ein gepflegtes Äusseres geachtet wird, weichen die Angehörigen und externen Stellen gar um 20 Prozentpunkte voneinander ab.

Von den insgesamt 1'174 Antwortenden haben 832 (71%) 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 Schilderungen von individuellen Situationen. Die Bemerkungen werden den Institutionen in separaten Individualberichten im exakten Wortlaut übergeben.

Der Rücklauf beträgt bei den Angehörigen durchschnittlich 50 Prozent und bei den externen Stellen 29 Prozent. Er liegt damit im erwarteten Bereich. Es gibt jedoch grosse Unterschiede zwischen einzelnen Institutionen.

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	10
2.7	Darstellung der Resultate im Benchmarking- und Individualbericht	11
3	Resultate	13
3.1	Grösse und Angebot der Institutionen	13
3.2	Funktion der externen Stellen	17
3.3	Bemerkungen der Angehörigen und externen Stellen zu den abgefragten Themenblöcken	18
3.4	Zusammenfassung der Einzelfragen zu Themenblöcken	18
3.5	Beurteilung der allgemeinen Situation der betreuten Personen	24
3.5.1	Angebot und Rahmenbedingungen	25
3.5.2	Internes Klima, soziale Kontakte und Freizeit	31
3.5.3	Selbstbestimmung	36
3.5.4	Zufriedenheit mit der allgemeinen Situation	39
3.6	Beurteilung der Wohnsituation der betreuten Personen	40
3.7	Beurteilung der Arbeits-/Beschäftigungssituation der betreuten Personen	60
3.8	Beurteilung der Zusammenarbeit mit der Institution	76
3.8.1	Unterstützung	77
3.8.2	Organisation	79
3.8.3	Zusammenarbeit	81
3.9	Beurteilung der Institution	85
3.9.1	Kontakt und Kommunikation	86
3.9.2	Leitung und Administration	91
3.9.3	Öffentlichkeit	96
3.9.4	Gesamtzufriedenheit	99
	Anhang	100
I	Die Originalfragebögen	100
I.I	Fragebogen der Angehörigen	100
I.II	Fragebogen der externen Stellen	108

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, 2018 und 2021 ist diese Zufriedenheitsbefragung nun zum sechsten 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. Seit 2021 blieb der Fragebogen unverändert (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.

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. Wurden die teilnehmenden Personen postalisch angeschrieben, erhielten sie neben den Zugangsinformationen zum Online-Fragebogen auch einen Papierfragebogen, so dass sie zwischen beiden Varianten wählen konnten. Wurden die Teilnehmenden per E-Mail kontaktiert, erhielten sie nur 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.

Mit den Bemerkungsfeldern bestand für die Befragten gleichwohl die Möglichkeit, losgelöst von der abgegebenen Beurteilung aus der Anonymität hervortreten 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 21 Institutionen für Menschen mit Behinderung an der Befragung teilgenommen. Der Versand der Befragungsschreiben (Papierfragebogen und Begleitbrief inklusive vorfrankiertes Rückantwortkuvert des Statistischen Amtes) ist von 14 Institutionen selbst durchgeführt worden. Die restlichen sieben Institutionen haben den Versand dem Statistischen Amt übertragen.

Das Befragungsportal war vom 4. Dezember 2023 bis zum 6. Mai 2024 in Betrieb. 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 38 bis 76 Prozent für Angehörige und 8 bis 67 Prozent für externe Stellen. Die Höhe des Rücklaufs wird durch mehrere Faktoren beeinflusst:

- Versand eines Dankes-/Erinnerungsschreibens erhöht den Rücklauf deutlich.
- Dauer der kommunizierten Antwortfrist. Bei zu kurzer Frist können nicht alle Angeschriebenen teilnehmen, bei zu langer Antwortfrist geht die Teilnahme eher vergessen.
- Auswahl der zu befragenden Personen. Je geringer der Bezug der Angeschriebenen zu den betreuten Personen ist, desto tiefer ist die Bereitschaft an der Befragung teilzunehmen. Dies gilt insbesondere für externe Stellen. Unterschiedliche Berufsgruppen (Amtsbeistände, medizinisches Personal) weisen in der Regel eine unterschiedliche Teilnahmebereitschaft aus. Generell ist der Rücklauf bei externen Stellen tiefer. Die Auswahlkriterien der einzelnen Institutionen können der Tabelle 3 entnommen werden.

Im Durchschnitt über alle Institutionen ist bei den Angehörigen eine Rücklaufquote von 53 Prozent erreicht worden. Bei den externen Stellen liegt die durchschnittliche Rücklaufquote bei 31 Prozent. Im Vergleich zu den letzten Befragungen nimmt die Rücklaufquote ab (Angehörige: 2018 63%, 2021 58%, externe Stellen: 2018 44%, 2021 36%). Allerdings muss der Vergleich mit den letzten Befragungen mit Vorsicht interpretiert werden, da jeweils unterschiedliche Institutionen an den Befragungsrunden teilnehmen. Durchschnittlich haben 41 Prozent der Angehörigen und 74 Prozent der externen Stellen den Fragebogen online ausgefüllt (Tabelle 2).

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
Stiftung Arkadis	P	90/177	51%	0%	-	0/0	-	-
Stiftung Vivala	P	23/37	62%	78%	P	5/16	31%	80%
Rosenau	E/P	13/24	54%	23%	E/P	11/35	31%	82%
Wohnzentrum Frankental	P	24/49	49%	17%	P	5/12	42%	40%
Humanitas	P	74/141	52%	31%	P	4/51	8%	0%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	P	87/116	75%	29%	P	4/6	67%	25%
Martin Stiftung	P	141/244	58%	28%	E	9/40	22%	100%
Zwyssig	E/P	32/69	46%	59%	E/P	46/110	42%	93%
Stiftung Lebenshilfe	P	66/105	63%	53%	-	0/0	-	-
Schloss Biberstein	E/P	48/78	62%	83%	E/P	9/33	27%	89%
Stiftung Rüttihubelbad	P	33/48	69%	0%	P	5/19	26%	0%
Stiftung zur Weid	P	12/18	67%	0%	E	26/88	30%	100%
Casa Depuoz	P	52/112	46%	29%	-	0/0	-	-
Stiftung zur Palme	E	40/137	29%	100%	E	11/80	14%	100%
Johanneum	E/P	38/57	67%	84%	E	21/41	51%	100%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	E/P	31/102	30%	71%	E	4/22	18%	100%
Murimoos	P	7/14	50%	29%	E	10/63	16%	100%
Brühlgut	E/P	50/176	28%	26%	E/P	9/96	9%	78%
Verein Intakt	E/P	25/33	76%	52%	E/P	26/81	32%	100%
Dihei Plus	P	23/80	29%	30%	P	40/73	55%	48%
Wohnheim Lindenfeld	-	0/0	-	-	E	20/52	38%	100%
Total		909/1817	50%			265/918	29%	
Durchschnitt der Institutionen			53%	41%			31%	74%

Tabelle 3 Kriterien, nach welchen die befragten Personen ausgewählt wurden (Selbstdeklaration).

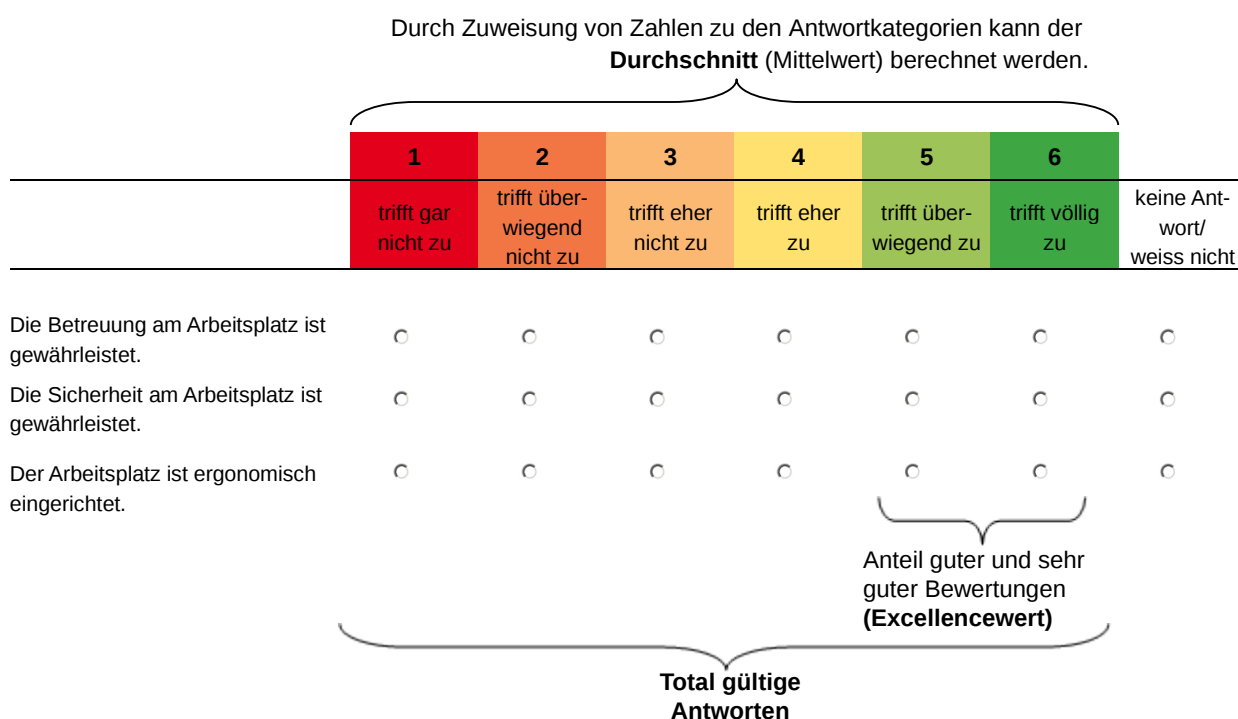
	Angehörige	externe Stellen
Stiftung Arkadis	Familiäre Beistände oder gesetzliche Vertretungen	-
Stiftung Vivala	Eltern, Geschwister	Vormund, Beistand
Rosenau	Vorhandene Angehörige mit einer Kontaktfreigabe durch den/die Bewohnende/n	Aktuelle Beistände
Wohnzentrum Frankental	Angehörige mit regelmässigem Kontakt	Beistände/externe Stellen mit näherem Bezug zum Bewohner/zur Bewohnerin
Humanitas	Eltern, Geschwister	Gesetzliche Vertreter (Beistandschaften), Ärzte, klientenbezogene Dienste
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	Angehörige (Eltern, Verwandte oder nahem Kontakt), und die zum Teil zugleich Beistand sind.	Berufsbeistandschaft Uri
Martin Stiftung	Alle uns bekannten Angehörigen wurden angeschrieben auf der Basis der letzten Befragung	Alle uns bekannten externen Stellen wurden angeschrieben auf der Basis der letzten Befragung
Zwyszig	Jeweils die, bei uns hinterlegte, angehörige Person.	Jeweils die, bei uns hinterlegte, externe Stelle
Stiftung Lebenshilfe	Angehörige, die eine Beistandschaft ausüben oder die elterliche Sorge tragen.	-
Schloss Biberstein	Eltern, Geschwister, wer bei uns gemeldet ist	Berufsbeistände
Stiftung Rüttihubelbad	Als Angehörige haben wir Personen mit familiärem Bezug definiert. Manche Angehörige fungieren aber auch als Beistände. Bei begleiteten Menschen ohne Beistandschaft wurde der Fragebogen an die von ihnen definierten Angehörigen geschickt.	In dieser Gruppe haben wir nur die Berufsbeistände, Soz. Dienste und KESB berücksichtigt
Stiftung zur Weid	Es wurden nur diejenigen Angehörigen angeschrieben, die im regelmässigen Austausch mit dem WWW stehen.	Nebst zuweisenden Stellen (Beistände) wurden Amtsstellen, Beratungsstellen etc. angeschrieben, welche oft mit uns im Kontakt stehen.
Casa Depuoz	Direkte Angehörige	-
Stiftung zur Palme	Verwandte aktueller Klienten	Beistände exklusive Familie, Ärzte/Ärztinnen, Psychiater/innen, Psychologen/Psychologinnen
Johanneum	Gesetzliche Vertretung, Hauptansprechperson	Gesetzliche Vertretung
Solothurnisches Zentrum Oberwald	Personen mit regelmässigem Kontakt zu betreuten Personen	Amtsbeistände
Murimoos	Angehörige, welche noch regelmässig Kontakt zu unserem Klientel haben. Bei denen eine Zusammenarbeit mit uns besteht.	Alle Beistände/Beiständinnen
Brühlgut	Alle Angehörige	Alle Beistände
Verein Intakt	Wir haben pro Bewohnende und Atelier-nutzende Person mindestens eine angehörige Person angeschrieben.	Wir haben pro Bewohnende und Ateliernutzende Person, der/die Beiständin, eine Therapeutin oder Ärztin, oder die Bezugspersonen von externen Werkstätten befragt.
Dihei Plus	Angehörige von Bewohner/innen und Klienten/Klientinnen	Berufsbeistandschaften sowie Familienbeistandschaften
Wohnheim Lindenfeld	-	Berufsbeistandschaften, Vollzugs- und Bewährungsdienste, Hausarztpraxen, Therapiestellen

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 Befragungen im Bereich des Qualitätsmanagements folgendes Interpretationsschema (Tabelle 4).

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).

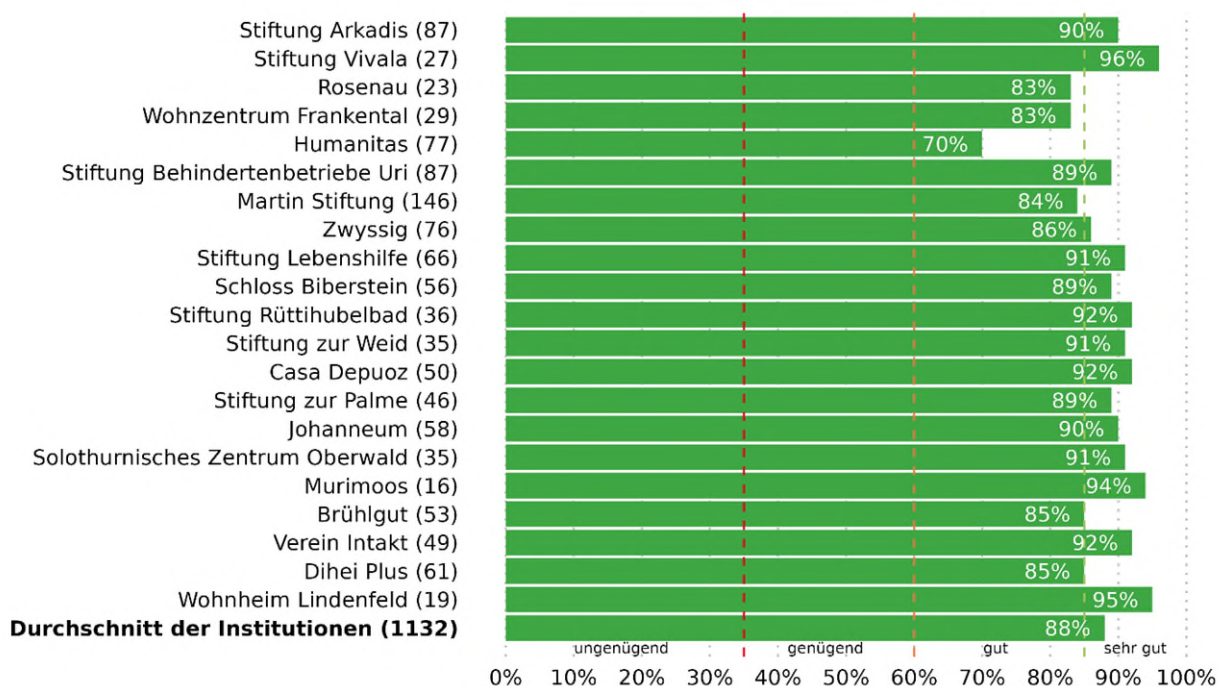
2.7 Mindestanzahl Antworten

Aus methodischen Gründen werden Ergebnisse erst ab neun gültigen Antworten ausgewiesen. Bei weniger Antworten ist die statistische Unsicherheit, respektive die Zufälligkeit der Antwort, zu gross, da einzelne Antworten ein grosses Gewicht auf das Ergebnis haben.

2.8 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 gestrichelte Linie gekennzeichnet (Abbildung 2). Neben dem Namen der Institution steht jeweils die Anzahl gültiger Antworten in Klammern.

Abbildung 2 Illustration einer Balkengrafik aus dem Resultateteil



In einer nachfolgenden Resultatetabelle (Tabelle 5) werden die Excellencewerte für die Angehörigen, die externen Stellen sowie insgesamt (Excellencewerte von Angehörigen und externen Stellen zusammen) 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») und gesamthaft für die Angehörigen und externe Stellen der Anteil der fehlenden Antworten in Prozent.

In diesem Bericht werden 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».

Tabelle 5 Beispiel einer Resultatetabelle

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total		fehlend [%]
Stiftung Arkadis	90%	-	90%	87/90	-	3%
Stiftung Vivala	95%	-	96%	22/23	5/5	4%
Rosenau	75%	91%	83%	12/13	11/11	4%
Wohnzentrum Frankental	79%	-	83%	24/24	5/5	0%
Humanitas	71%	-	70%	73/74	4/4	1%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	88%	-	89%	83/87	4/4	4%
Martin Stiftung	83%	89%	84%	137/141	9/9	3%
Zwyssig	81%	89%	86%	31/32	45/46	3%
Stiftung Lebenshilfe	91%	-	91%	66/66	-	0%
Schloss Biberstein	87%	100%	89%	47/48	9/9	2%
Stiftung Rütihubelbad	94%	-	92%	31/33	5/5	5%
Stiftung zur Weid	89%	92%	91%	9/12	26/26	8%
Casa Depuoz	92%	-	92%	50/52	-	4%
Stiftung zur Palme	86%	100%	89%	37/40	9/11	10%
Johanneum	89%	90%	90%	38/38	20/21	2%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	90%	-	91%	31/31	4/4	0%
Murimoos	-	100%	94%	6/7	10/10	6%
Brühlgut	86%	78%	85%	44/50	9/9	10%
Verein Intakt	83%	100%	92%	23/25	26/26	4%
Dihei Plus	83%	87%	85%	23/23	38/40	3%
Wohnheim Lindenfeld	-	95%	95%	-	19/20	5%
Durchschnitt der Institutionen	86%	93%	88%			4%

Lesebeispiel für die Antwortstatistik: Bei der Stiftung Arkadis sind bei den Angehörigen 87 gültige Antworten von total 90 Antworten eingegangen. Dies bedeutet, dass 3 Teilnehmende «weiss nicht, keine Antwort» angekreuzt haben oder diese Frage komplett unbeantwortet liessen. Externen Stellen wurden bei der Stiftung Arkadis nicht befragt. Somit sind insgesamt drei Prozent der Antworten fehlend.

2.8.1 Berechnung des Durchschnitts der Institutionen

Der Durchschnitt der Institutionen ergibt sich aus dem Mittelwert der ungerundeten Excellencewerte der einzelnen Institutionen. Hierbei werden alle Excellencewerte berücksichtigt, also auch jene, welche aufgrund kleiner Fallzahlen in den Grafiken und Tabellen nicht ausgewiesen werden.

2.8.2 Vergleich der Institutionen

Beim Vergleich der Institutionen müssen die Eigenschaften der Institutionen berücksichtigt werden. Die teilnehmenden Institutionen sind sehr heterogen im Hinblick auf Grösse, Klientel und Betreuungsangebot (siehe Kapitel 3.1).

Da nicht alle Angeschriebenen an der Umfrage teilgenommen haben, sind die ausgewiesenen Werte statistisch unsicher. Deshalb können nur grössere Unterschiede bei den Excellencewerten interpretiert werden. Als Daumenregel empfehlen wir kleinere Unterschiede (weniger als 10%) nicht zu berücksichtigen.

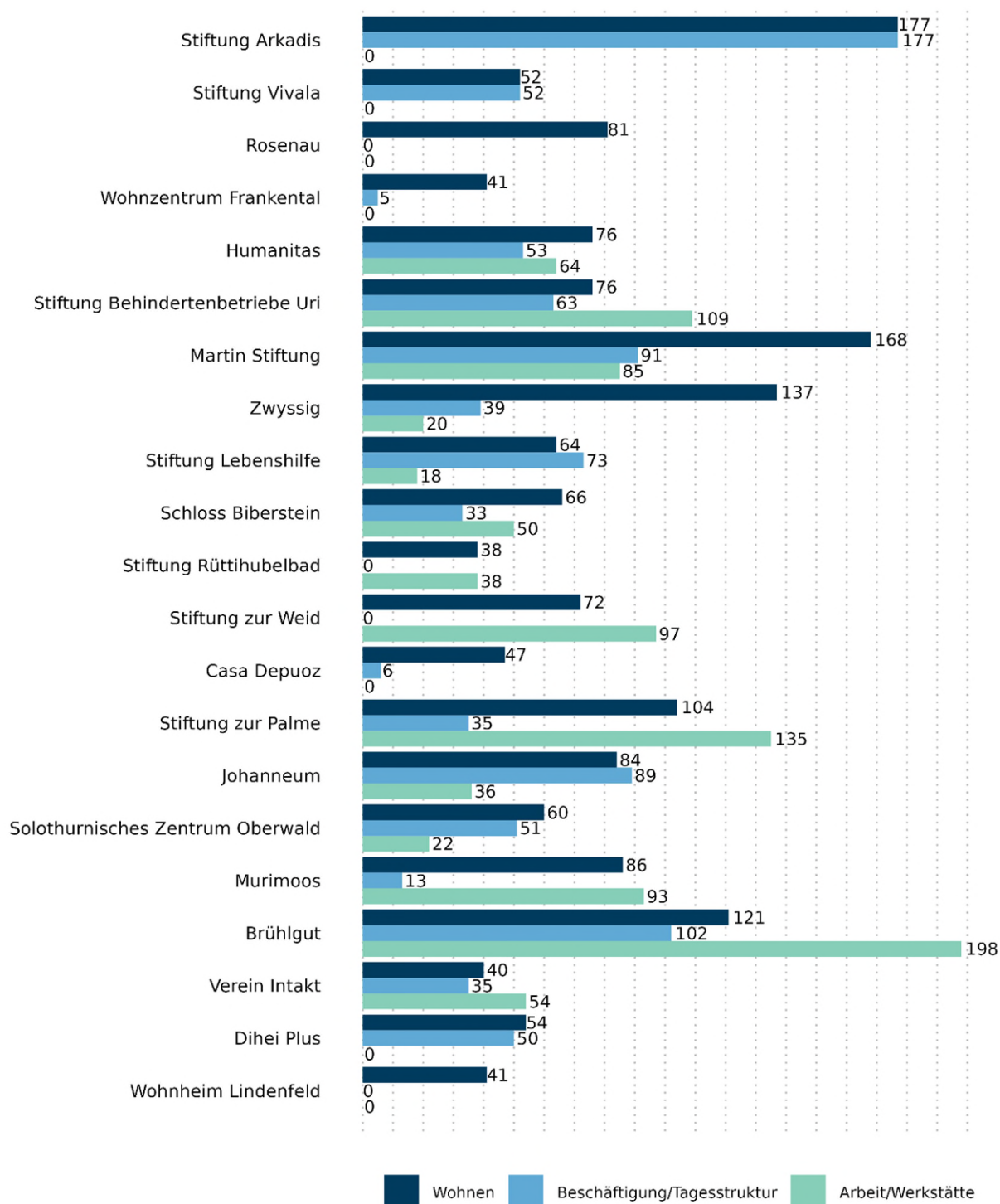
3 Resultate

3.1 Grösse und Angebot der Institutionen

3.1.1 Grösse der Institutionen

An der Befragung haben unterschiedlich grosse Institutionen teilgenommen (Abbildung 3). Im Wohnbereich und bei der Beschäftigung/Tagesstruktur wurden bis zu 177 Personen betreut (Stiftung Arkadis), bei der Arbeit/Werkstätte sind bis zu 198 Personen (Brühlgut).

Abbildung 3 Anzahl erwachsene beeinträchtigte Personen nach Betreuungsangebot



3.1.2 Angebot der Institutionen

Eine Mehrheit der Einrichtungen konzentriert sich hauptsächlich auf die Betreuung von Menschen mit geistigen oder mehrfachen Beeinträchtigungen (Abbildung 4 bis 6). Darüber hinaus gibt es weitere Institutionen, die Personen mit psychischen Beeinträchtigungen unterstützen. In einzelnen Institutionen werden auch Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen oder einer Hirnverletzung betreut. Aus Platzgründen wird in den Grafiken für Werte unter fünf Prozent auf die Beschriftung verzichtet.

Abbildung 4 Wohnen - Anteil beeinträchtigter Personen in Prozent. Absteigend sortiert nach Prozentanteil geistiger oder Mehrfachbehinderung.

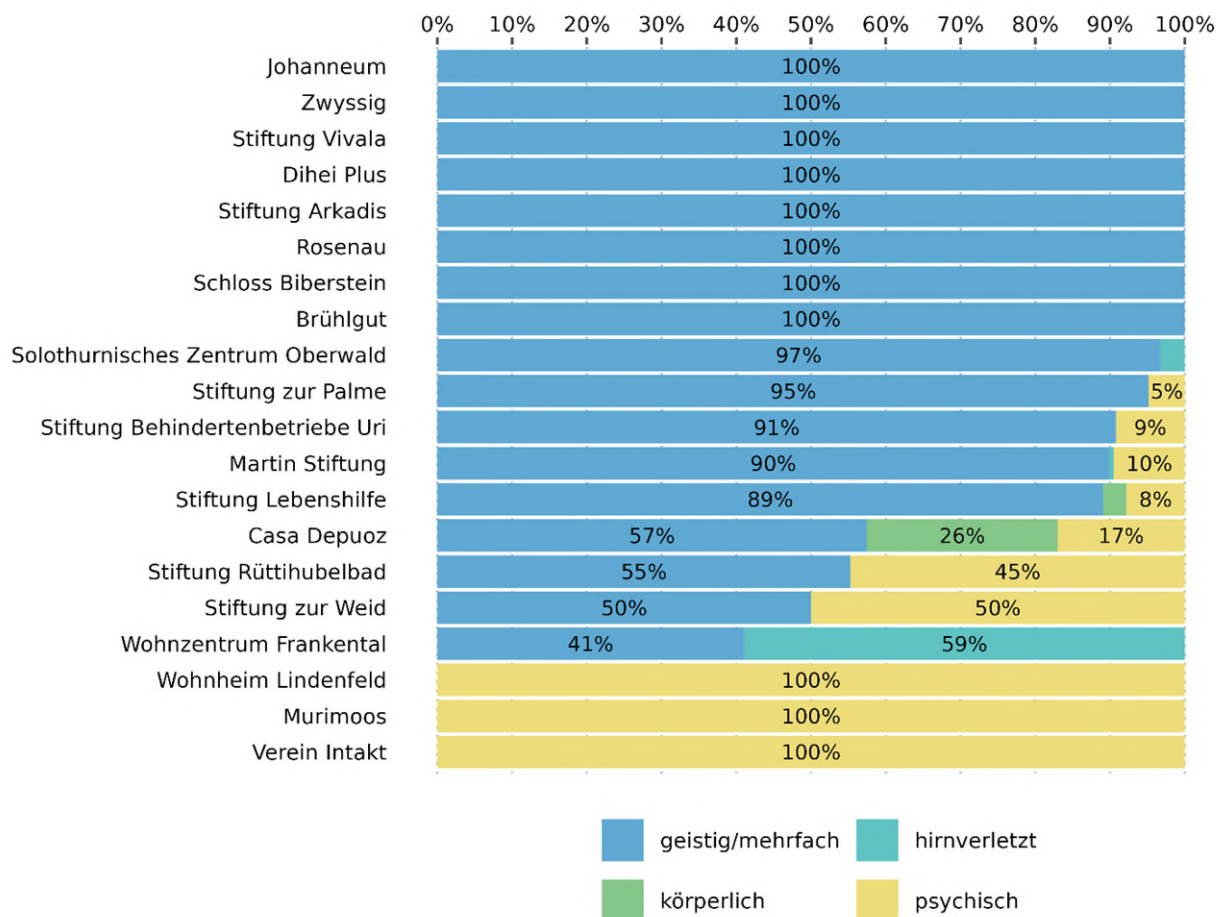
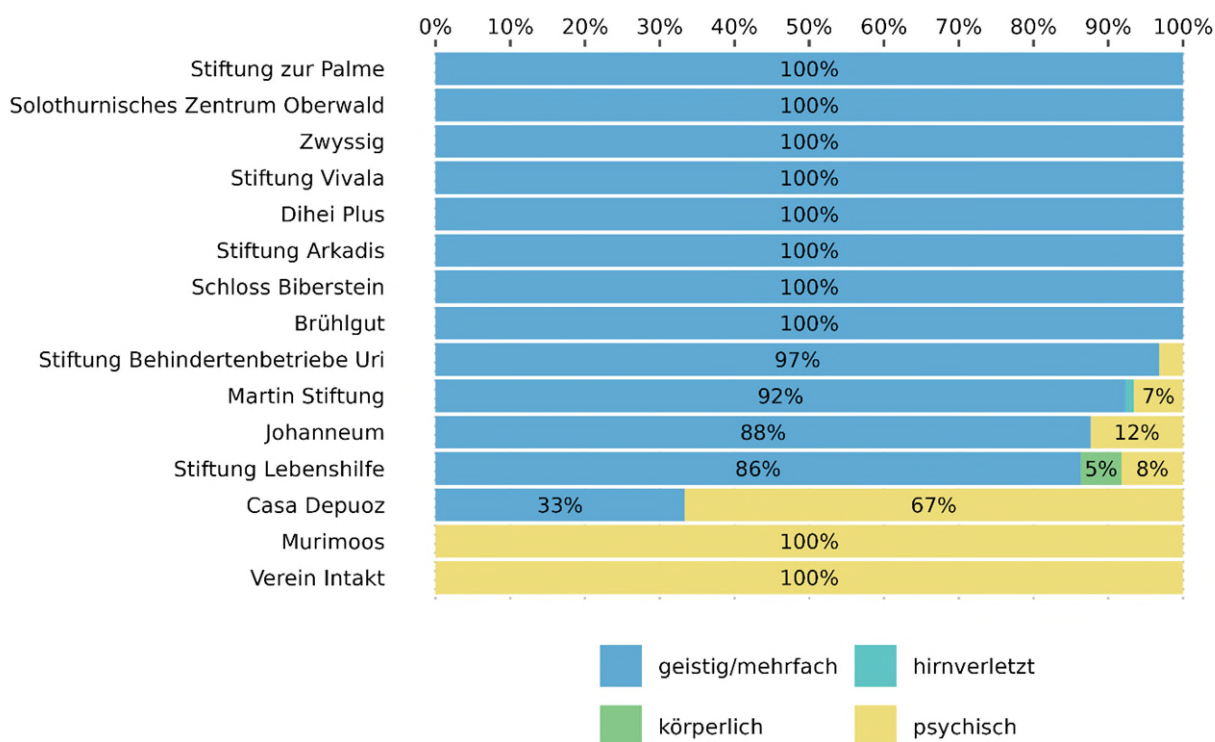
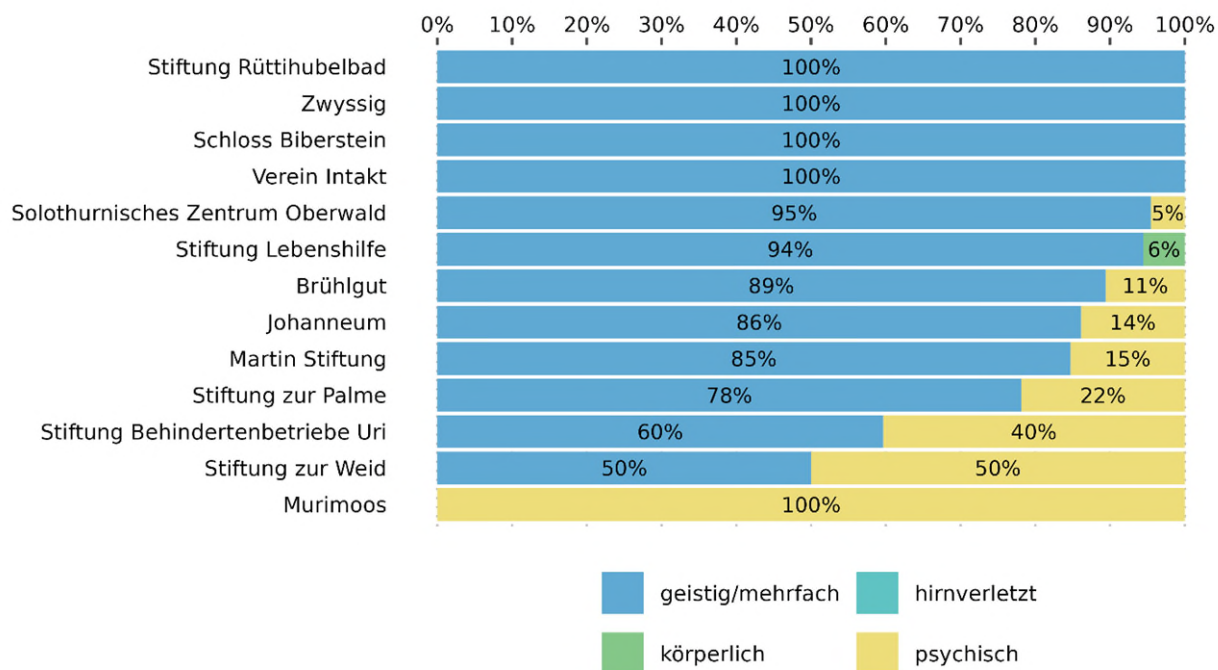


Abbildung 5 Beschäftigung/Tagesstruktur - Anteil beeinträchtigten Personen in Prozent. Absteigend sortiert nach Prozentanteil geistiger oder Mehrfachbehinderung.



Folgende Institutionen bieten keine Beschäftigung/Tagesstruktur an: Rosenau, Stiftung Rüttihubelbad, Stiftung zur Weid, Wohnheim Lindenfeld.

Abbildung 6 Arbeit/Werkstätte - Anteil beeinträchtigten Personen in Prozent. Absteigend sortiert nach Prozentanteil geistiger oder Mehrfachbehinderung.

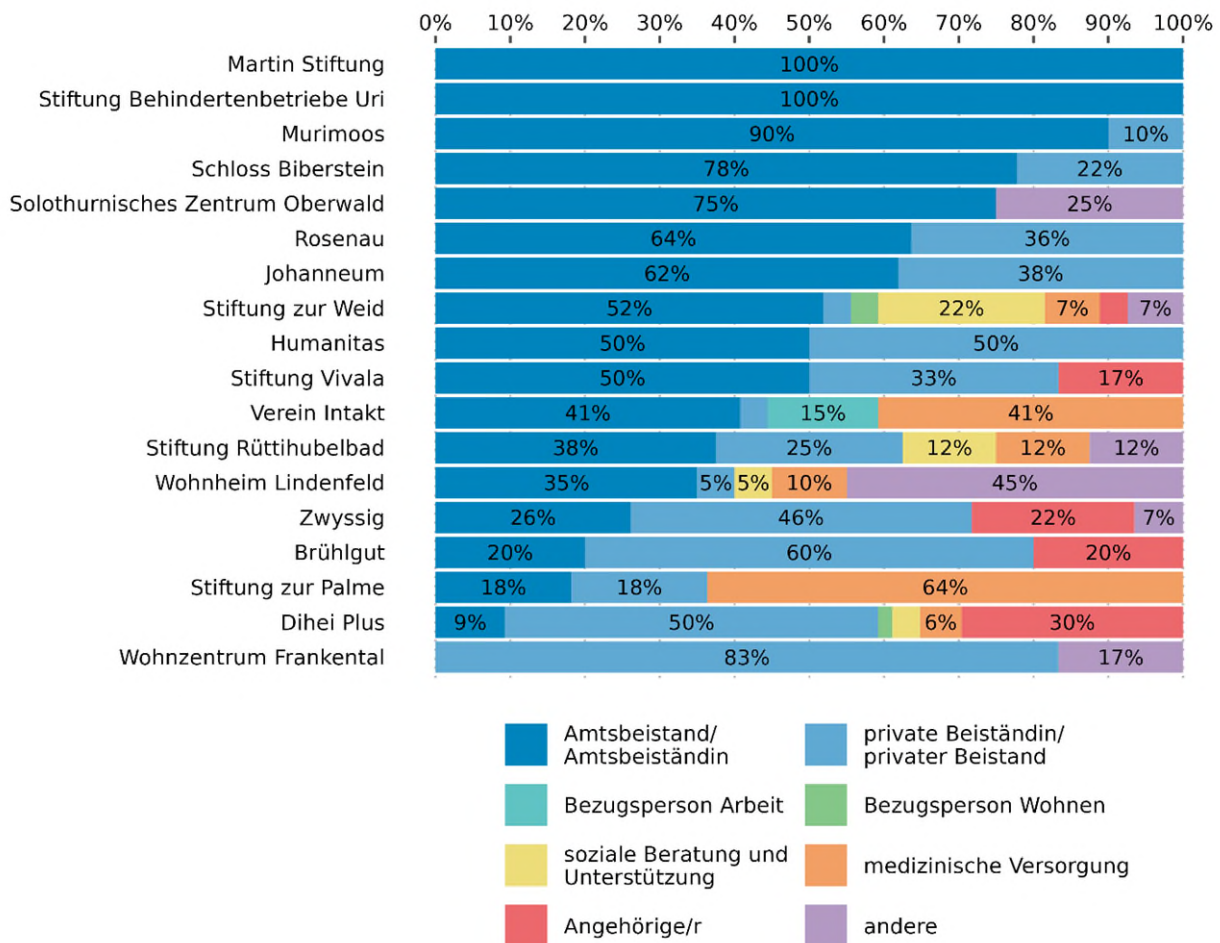


Folgende Institutionen bieten keine Beschäftigung/Tagesstruktur an: Stiftung Arkadis, Stiftung Vivala, Rosenau, Wohnzentrum Frankental, Casa Depuoz, Dihei Plus, Wohnheim Lindenfeld.

3.2 Funktion der externen Stellen

Unter den externen Stellen sind Beistände stark vertreten, insbesondere Amtsbeistände, aber auch private Beistände. In einzelnen Institutionen haben auch andere Personengruppen an der Befragung teilgenommen – etwa Personen aus der medizinischen Versorgung, der sozialen Beratung und Unterstützung oder Bezugspersonen aus den Bereichen Wohnen oder Arbeit. Auch Angehörige haben als externe Stellen an der Umfrage teilgenommen; vermutlich fungieren diese zugleich auch als Beistände. Es war möglich mehrere Funktionen anzukreuzen.

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



Institutionen ohne Angabe zur Funktion der externen Stellen sind in der Grafik nicht aufgeführt.

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

Institution	Amtsbeistand Amtsbeistandin	privater Beistand private Beistandin	Medizinische Versorgung	soziale Beratung und Unterstützung	Angehörige/r	Bezugsperson Arbeit	Bezugsperson Wohnen	andere	Total
Stiftung Vivala	3	2	0	0	1	0	0	0	6
Rosenau	7	4	0	0	0	0	0	0	11
Wohnzentrum Frankental	0	5	0	0	0	0	0	1	6
Humanitas	2	2	0	0	0	0	0	0	4
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	4	0	0	0	0	0	0	0	4
Martin Stiftung	9	0	0	0	0	0	0	0	9
Zwyssig	12	21	0	0	10	0	0	3	46
Schloss Biberstein	7	2	0	0	0	0	0	0	9
Stiftung Rütihubelbad	3	2	1	1	0	0	0	1	8
Stiftung zur Weid	14	1	2	6	1	0	1	2	27
Stiftung zur Palme	2	2	7	0	0	0	0	0	11
Johanneum	13	8	0	0	0	0	0	0	21
Solothurnisches Zentrum Oberwald	3	0	0	0	0	0	0	1	4
Murimoos	9	1	0	0	0	0	0	0	10
Brühlgut	2	6	0	0	2	0	0	0	10
Verein Intakt	11	1	11	0	0	4	0	0	27
Dihei Plus	5	27	3	2	16	0	1	0	54
Wohnheim Lindenfeld	7	1	2	1	0	0	0	9	20

3.3 Bemerkungen der Angehörigen und externen Stellen zu den abgefragten Themenblöcken

Insgesamt haben 832 von 1174 Antwortenden (71%) 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 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. Die Bemerkungen werden in diesem Gesamtbericht nicht aufgelistet. Sie sind in den Individualberichten abgedruckt.

3.4 Summarische Fragen der einzelnen Themenblöcke

Der besseren Überschaubarkeit halber werden auf den folgenden Seiten zuerst die Resultate der summarischen Fragen der einzelnen Themenblöcke präsentiert. Die summarischen Fragen werden im Fragebogen jeweils am Ende jedes Themenblocks gestellt und fassen diesen zusammen.

3.4.1 Allgemeine Situation

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

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

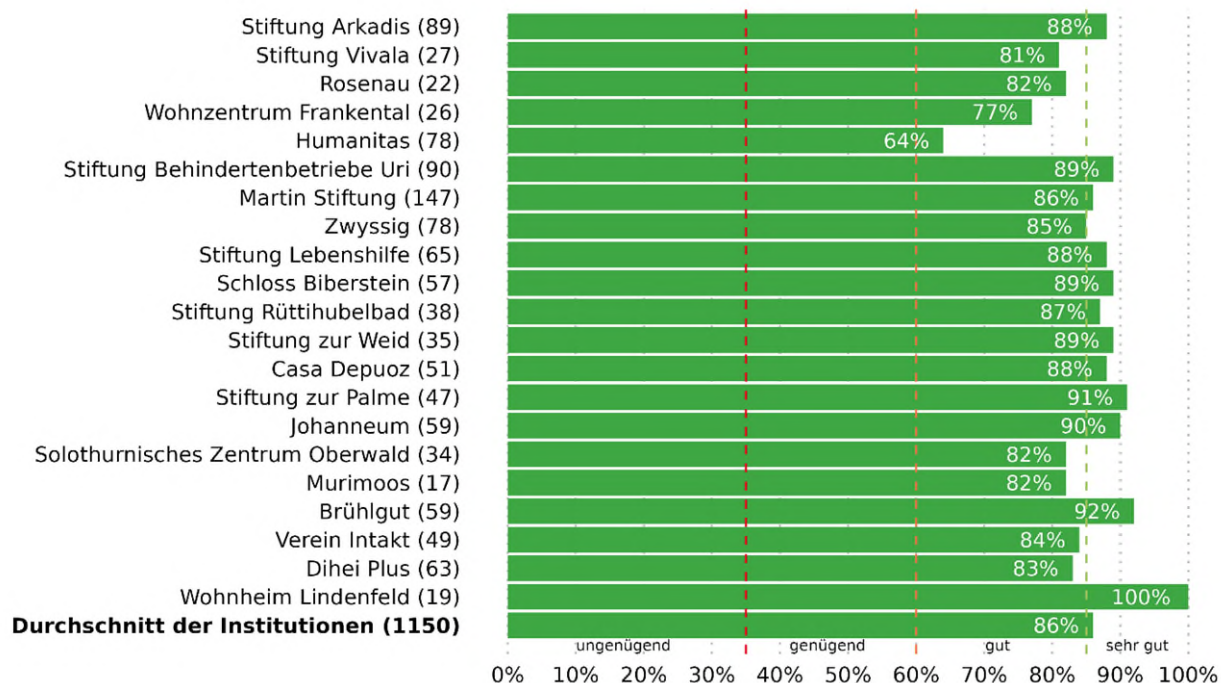
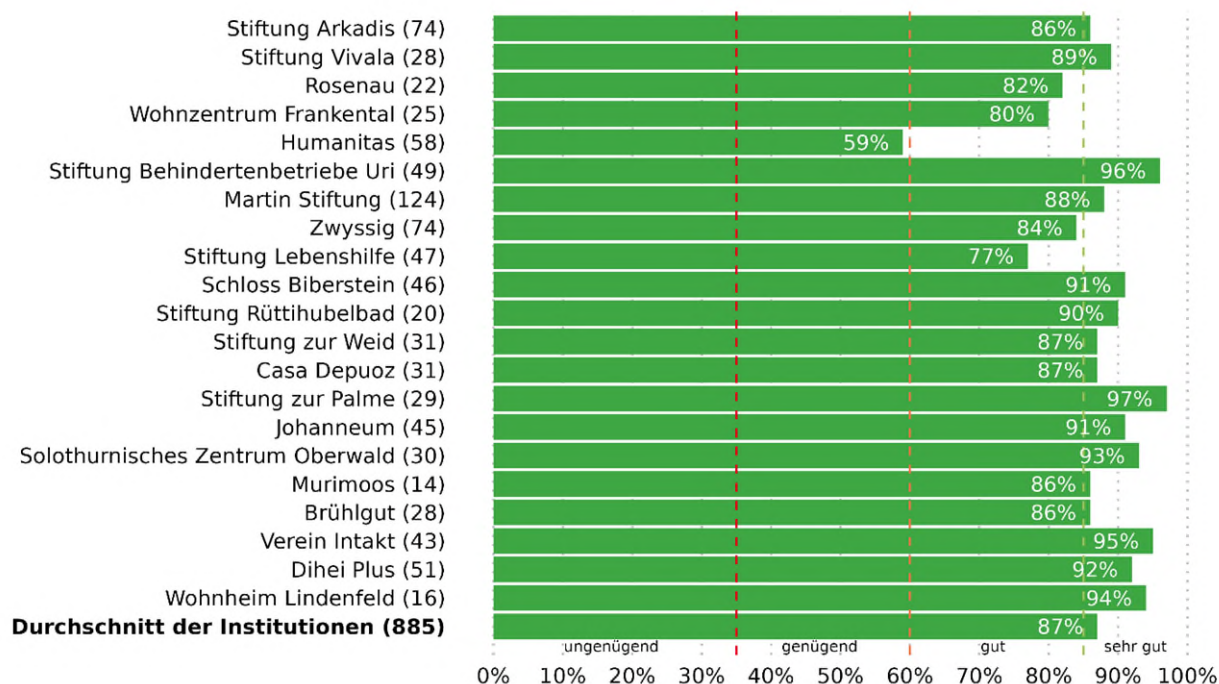


Tabelle 7 Excellencewerte in Prozent und Anzahl gültige Antworten

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
Stiftung Arkadis	88%	-	88%	89/90	-	1%
Stiftung Vivala	77%	-	81%	22/23	5/5	4%
Rosenau	77%	89%	82%	13/13	9/11	8%
Wohnzentrum Frankental	76%	-	77%	21/24	5/5	10%
Humanitas	62%	-	64%	74/74	4/4	0%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	88%	-	89%	86/87	4/4	1%
Martin Stiftung	86%	-	86%	140/141	7/9	2%
Zwyssig	78%	89%	85%	32/32	46/46	0%
Stiftung Lebenshilfe	88%	-	88%	65/66	-	2%
Schloss Biberstein	88%	100%	89%	48/48	9/9	0%
Stiftung Rüttihubelbad	88%	-	87%	33/33	5/5	0%
Stiftung zur Weid	75%	96%	89%	12/12	23/26	8%
Casa Depuoz	88%	-	88%	51/52	-	2%
Stiftung zur Palme	89%	100%	91%	38/40	9/11	8%
Johanneum	87%	95%	90%	38/38	21/21	0%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	80%	-	82%	30/31	4/4	3%
Murimoos	-	100%	82%	7/7	10/10	0%
Brühlgut	92%	89%	92%	50/50	9/9	0%
Verein Intakt	83%	84%	84%	24/25	25/26	4%
Dihei Plus	83%	82%	83%	23/23	40/40	0%
Wohnheim Lindenfeld	-	100%	100%	-	19/20	5%
Durchschnitt der Institutionen	82%	93%	86%			3%

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

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
Stiftung Arkadis	86%	-	86%	74/90	-	18%
Stiftung Vivala	87%	-	89%	23/23	5/5	0%
Rosenau	83%	80%	82%	12/13	10/11	8%
Wohnzentrum Frankental	80%	-	80%	20/24	5/5	14%
Humanitas	57%	-	59%	56/74	2/4	26%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	98%	-	96%	45/87	4/4	46%
Martin Stiftung	87%	-	88%	116/141	8/9	17%
Zwyssig	81%	86%	84%	31/32	43/46	5%
Stiftung Lebenshilfe	77%	-	77%	47/66	-	29%
Schloss Biberstein	89%	-	91%	38/48	8/9	19%
Stiftung Rüttihubelbad	88%	-	90%	17/33	3/5	47%
Stiftung zur Weid	73%	95%	87%	11/12	20/26	18%
Casa Depuoz	87%	-	87%	31/52	-	40%
Stiftung zur Palme	95%	-	97%	22/40	7/11	43%
Johanneum	89%	94%	91%	27/38	18/21	24%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	92%	-	93%	26/31	4/4	14%
Murimoos	-	-	86%	6/7	8/10	18%
Brühlgut	83%	-	86%	23/50	5/9	53%
Verein Intakt	96%	95%	95%	23/25	20/26	16%
Dihei Plus	95%	90%	92%	20/23	31/40	19%
Wohnheim Lindenberg	-	94%	94%	-	16/20	20%
Durchschnitt der Institutionen	85%	94%	87%			24%

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

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

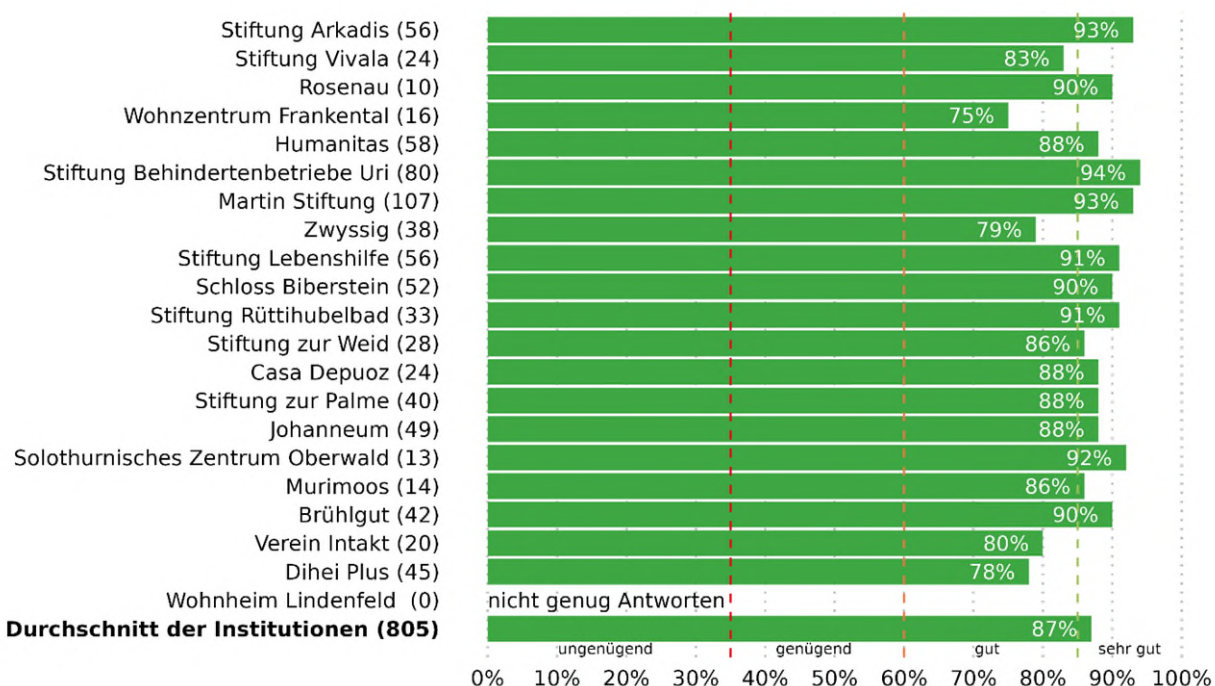


Tabelle 9 Excellencewerte in Prozent und Anzahl gültige Antworten

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext.Stellen	fehlend [%]
Stiftung Arkadis	93%	-	93%	56/90	-	38%
Stiftung Vivala	80%	-	83%	20/23	4/5	14%
Rosenau	-	-	90%	5/13	5/11	58%
Wohnzentrum Frankental	69%	-	75%	13/24	3/5	45%
Humanitas	87%	-	88%	55/74	3/4	26%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	95%	-	94%	77/87	3/4	12%
Martin Stiftung	92%	-	93%	102/141	5/9	29%
Zwyssig	85%	76%	79%	13/32	25/46	51%
Stiftung Lebenshilfe	91%	-	91%	56/66	-	15%
Schloss Biberstein	89%	-	90%	44/48	8/9	9%
Stiftung Rütthubelbad	90%	-	91%	30/33	3/5	13%
Stiftung zur Weid	-	95%	86%	8/12	20/26	26%
Casa Depuoz	88%	-	88%	24/52	-	54%
Stiftung zur Palme	83%	100%	88%	30/40	10/11	22%
Johanneum	85%	94%	88%	33/38	16/21	17%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	92%	-	92%	12/31	1/4	63%
Murimooos	-	-	86%	6/7	8/10	18%
Brühlgut	89%	-	90%	35/50	7/9	29%
Verein Intakt	85%	-	80%	13/25	7/26	61%
Dihei Plus	79%	77%	78%	14/23	31/40	29%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	85%	92%	87%			31%

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

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

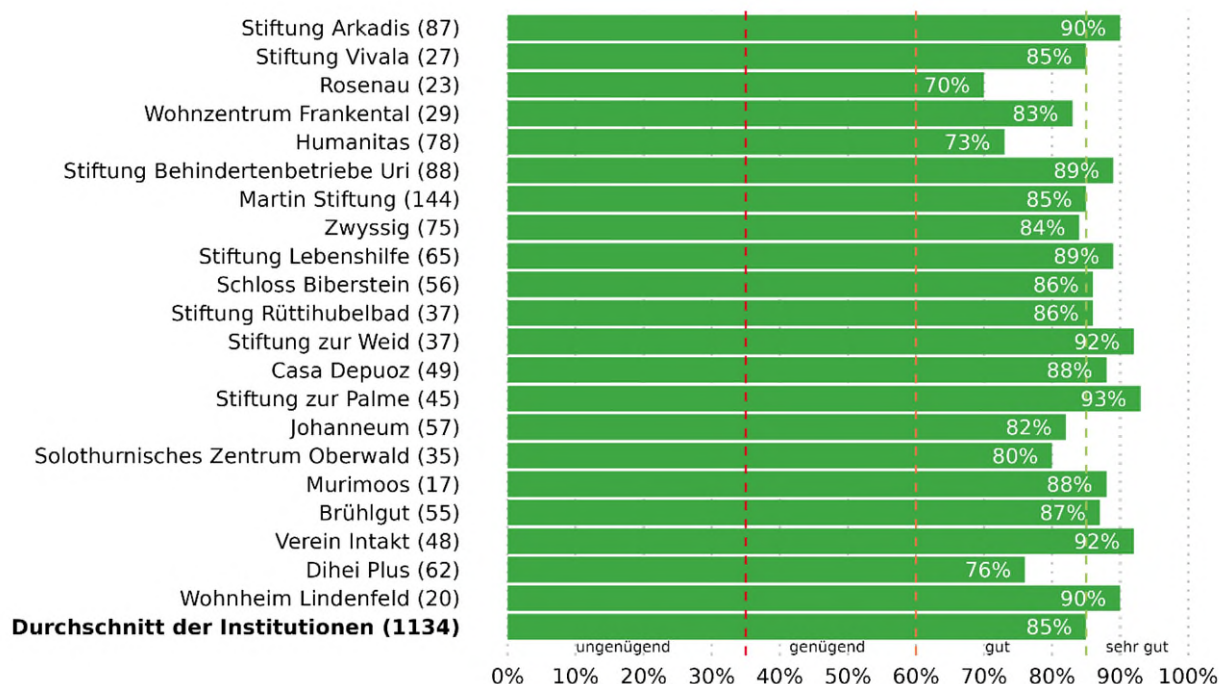


Tabelle 10 Excellencewerte in Prozent und Anzahl gültige Antworten

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext.Stellen	insgesamt
Stiftung Arkadis	90%	-	90%	87/90	-	3%
Stiftung Vivala	82%	-	85%	22/23	5/5	4%
Rosenau	58%	82%	70%	12/13	11/11	4%
Wohnzentrum Frankental	83%	-	83%	24/24	5/5	0%
Humanitas	72%	-	73%	74/74	4/4	0%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	89%	-	89%	84/87	4/4	3%
Martin Stiftung	84%	100%	85%	135/141	9/9	4%
Zwyssig	79%	87%	84%	29/32	46/46	4%
Stiftung Lebenshilfe	89%	-	89%	65/66	-	2%
Schloss Biberstein	83%	100%	86%	47/48	9/9	2%
Stiftung Rütihubelbad	88%	-	86%	32/33	5/5	3%
Stiftung zur Weid	82%	96%	92%	11/12	26/26	3%
Casa Depuoz	88%	-	88%	49/52	-	6%
Stiftung zur Palme	91%	100%	93%	35/40	10/11	12%
Johanneum	86%	76%	82%	36/38	21/21	3%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	77%	-	80%	31/31	4/4	0%
Murimoos	-	100%	88%	7/7	10/10	0%
Brühlgut	85%	100%	87%	46/50	9/9	7%
Verein Intakt	86%	96%	92%	22/25	26/26	6%
Dihei Plus	82%	72%	76%	22/23	40/40	2%
Wohnheim Lindenfeld	-	90%	90%	-	20/20	0%
Durchschnitt der Institutionen	82%	91%	85%			3%

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

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

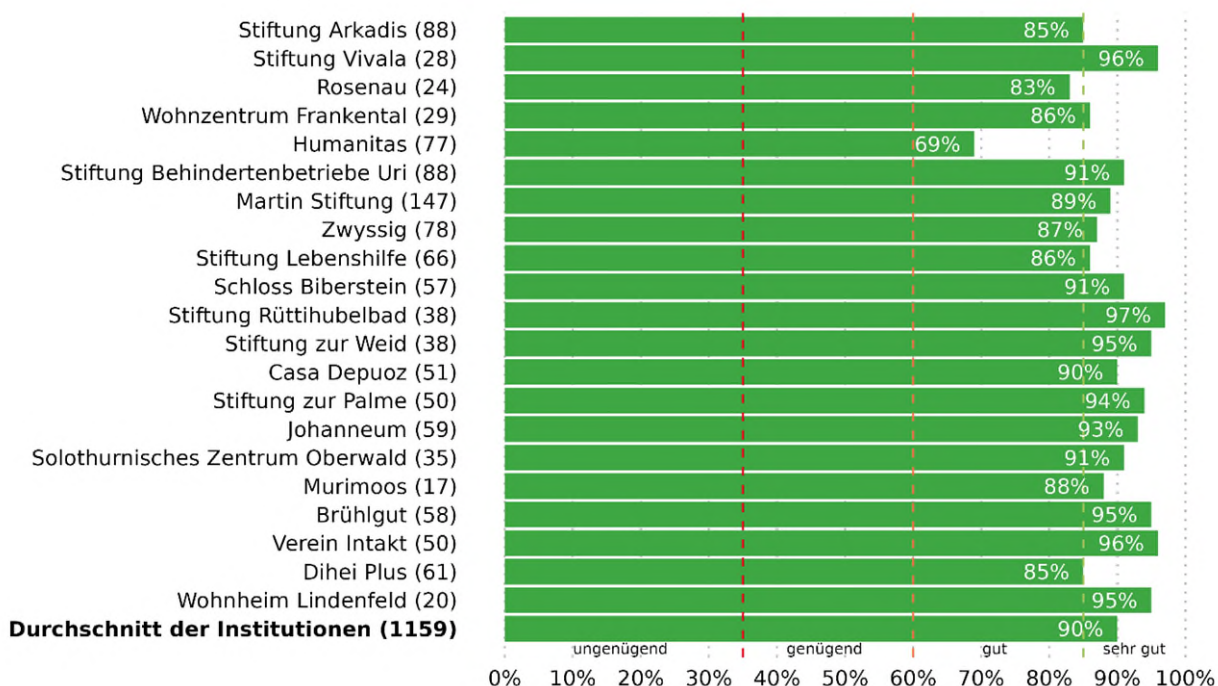


Tabelle 11 Excellencewerte in Prozent und Anzahl gültige Antworten

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext.Stellen	fehlend [%]
Stiftung Arkadis	85%	-	85%	88/90	-	2%
Stiftung Vivala	96%	-	96%	23/23	5/5	0%
Rosenau	77%	91%	83%	13/13	11/11	0%
Wohnzentrum Frankental	83%	-	86%	24/24	5/5	0%
Humanitas	67%	-	69%	73/74	4/4	1%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	92%	-	91%	84/87	4/4	3%
Martin Stiftung	88%	100%	89%	138/141	9/9	2%
Zwyssig	81%	91%	87%	32/32	46/46	0%
Stiftung Lebenshilfe	86%	-	86%	66/66	-	0%
Schloss Biberstein	90%	100%	91%	48/48	9/9	0%
Stiftung Rüttihubelbad	97%	-	97%	33/33	5/5	0%
Stiftung zur Weid	92%	96%	95%	12/12	26/26	0%
Casa Depuoz	90%	-	90%	51/52	-	2%
Stiftung zur Palme	92%	100%	94%	40/40	10/11	2%
Johanneum	92%	95%	93%	38/38	21/21	0%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	90%	-	91%	31/31	4/4	0%
Murimoos	-	100%	88%	7/7	10/10	0%
Brühlgut	94%	-	95%	50/50	8/9	2%
Verein Intakt	96%	96%	96%	24/25	26/26	2%
Dihei Plus	83%	87%	85%	23/23	38/40	3%
Wohnheim Lindenfeld	-	95%	95%	-	20/20	0%
Durchschnitt der Institutionen	87%	96%	90%			1%

3.5 Beurteilung der allgemeinen Situation der betreuten Personen

Das Thema «allgemeine Situation» 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 (86% positive Zustimmungswerte), ob deren gesetzlichen Rechte und Pflichten seitens der Institution eingehalten werden (92% positive Zustimmungswerte) und ob auf die (veränderten) Bedürfnisse der betreuten Personen eingegangen wird (82% positive Zustimmungswerte) erhalten im Durchschnitt sowohl von den Angehörigen als auch den externen Stellen gute bis sehr gute Beurteilungen. Dies ist erfreulich, da dies sehr wichtige Punkte sind.

Die Zustimmung zum Bekanntheitsgrad des Beschwerdeverfahrens fällt mit durchschnittlich 73 Prozent etwas tiefer aus. Bereits in den Vorjahren wurde dieser Punkt etwas tiefer bewertet (2021: 74%, 2018: 72%).

Die Beurteilung des Aufnahme- und Austrittsverfahrens durch die externen Stellen erzielt mit 93 Prozent, respektive 85 Prozent im Durchschnitt sehr gute 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 vorhanden sein.

Im Bereich *Internes Klima, soziale Kontakte und Freizeit* sind die Befragten durchschnittlich sehr zufrieden (88%) damit, wie auf das Wohlbefinden der betreuten Personen Wert gelegt wird. Auch das Klima wird von einer Mehrheit der Befragten (84%) als positiv wahrgenommen. 88 Prozent der Befragten geben zudem an, dass Feste und Anlässe gefeiert werden.

Die Bereitstellung von verschiedenen Ausgleichsangeboten (76%) und die Kontaktförderung zu Freunden und Verwandten (75%) werden mehrheitlich als gut beurteilt. Diese Fragen wurden 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 50 Prozent bis 100 Prozent.

Im Bereich *Selbstbestimmung* erhält die Möglichkeit selbständig zu leben (85%) sehr gute Zustimmungswerte. Das Eingehen auf die Wünsche der betreuten Personen (84%) und die Möglichkeit der Mitbestimmung (80%) werden gut bewertet.

Die *Gesamtzufriedenheit* mit der allgemeinen Situation fällt im Durchschnitt mit 86 Prozent sehr gut aus. Die Bewertungen der einzelnen Institutionen gehen von 64 Prozent bis 100 Prozent. Die Zufriedenheit der Angehörigen (82%) ist tiefer als 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)

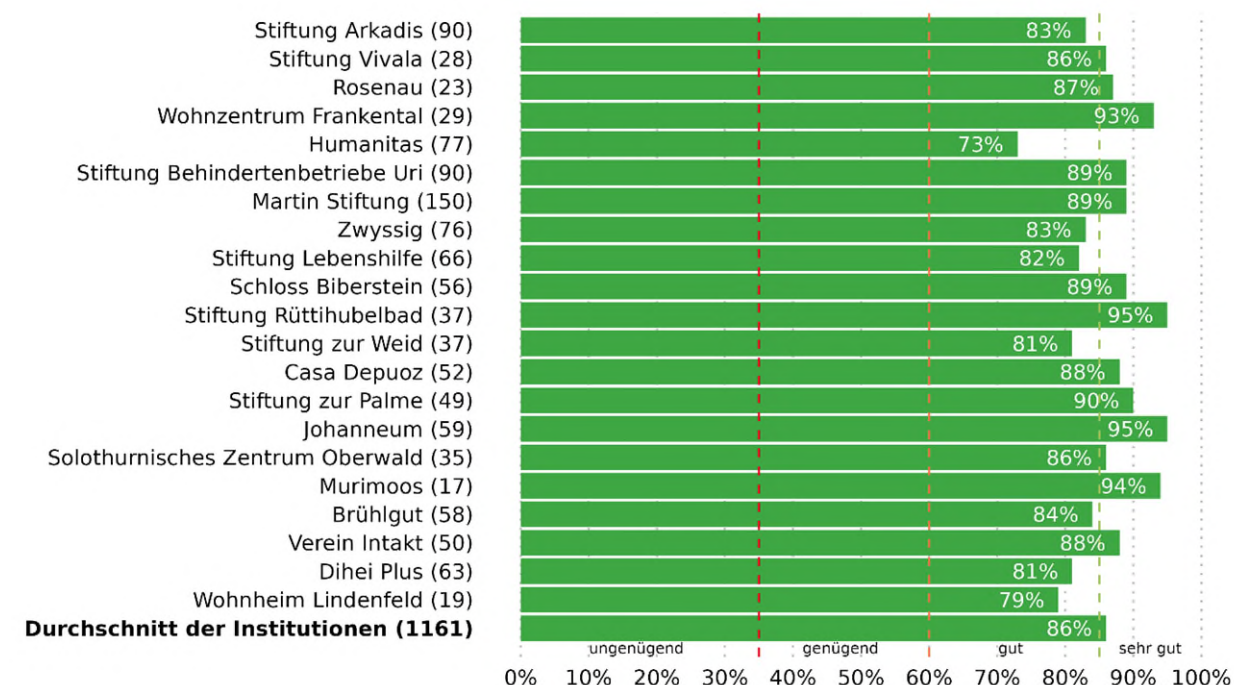


Tabelle 12 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total		fehlend [%]
Stiftung Arkadis	83%	-	83%	90/90	-	0%
Stiftung Vivala	83%	-	86%	23/23	5/5	0%
Rosenau	83%	91%	87%	12/13	11/11	4%
Wohnzentrum Frankental	92%	-	93%	24/24	5/5	0%
Humanitas	71%	-	73%	73/74	4/4	1%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	91%	-	89%	86/87	4/4	1%
Martin Stiftung	88%	100%	89%	141/141	9/9	0%
Zwyssig	84%	82%	83%	31/32	45/46	3%
Stiftung Lebenshilfe	82%	-	82%	66/66	-	0%
Schloss Biberstein	88%	-	89%	48/48	8/9	2%
Stiftung Rüttihubelbad	94%	-	95%	33/33	4/5	3%
Stiftung zur Weid	67%	88%	81%	12/12	25/26	3%
Casa Depuoz	88%	-	88%	52/52	-	0%
Stiftung zur Palme	87%	100%	90%	39/40	10/11	4%
Johanneum	95%	95%	95%	38/38	21/21	0%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	84%	-	86%	31/31	4/4	0%
Murimoos	-	100%	94%	7/7	10/10	0%
Brühlgut	84%	89%	84%	49/50	9/9	2%
Verein Intakt	88%	88%	88%	24/25	26/26	2%
Dihei Plus	83%	80%	81%	23/23	40/40	0%
Wohnheim Lindenfeld	-	79%	79%	-	19/20	5%
Durchschnitt der Institutionen	85%	91%	86%			1%

«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)

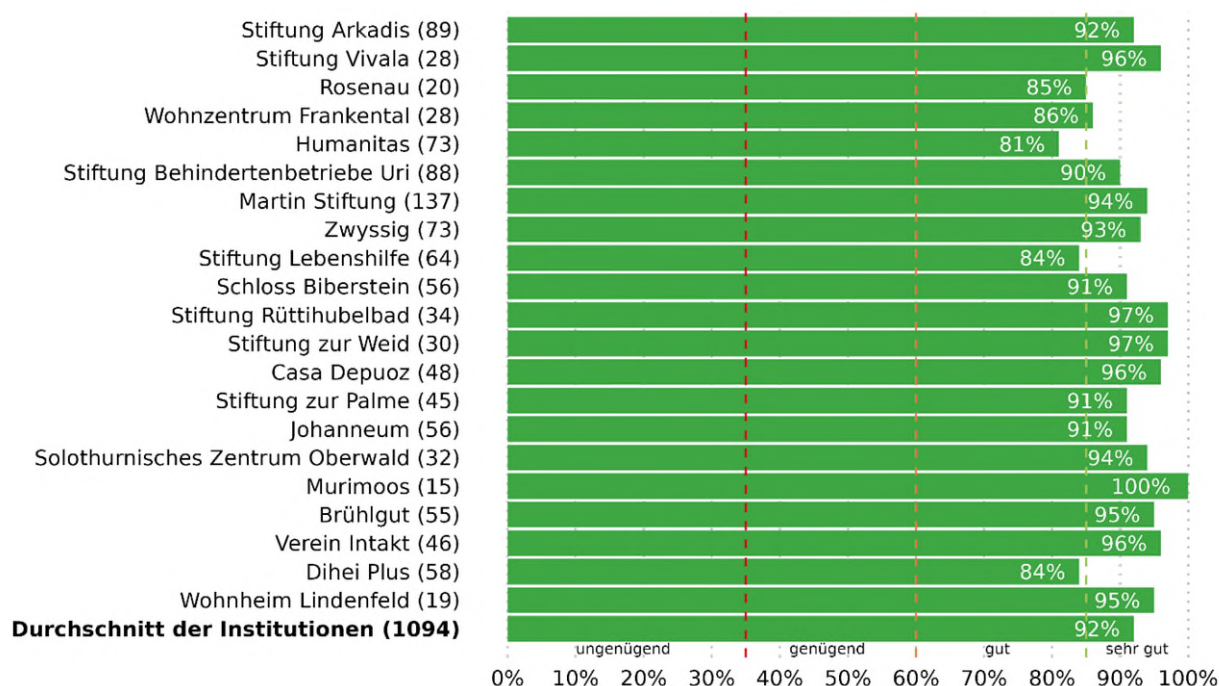


Tabelle 13 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
Stiftung Arkadis	92%	-	92%	89/90	-	1%
Stiftung Vivala	96%	-	96%	23/23	5/5	0%
Rosenau	90%	80%	85%	10/13	10/11	17%
Wohnzentrum Frankental	91%	-	86%	23/24	5/5	3%
Humanitas	80%	-	81%	69/74	4/4	6%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	89%	-	90%	84/87	4/4	3%
Martin Stiftung	94%	100%	94%	128/141	9/9	9%
Zwyssig	93%	93%	93%	29/32	44/46	6%
Stiftung Lebenshilfe	84%	-	84%	64/66	-	3%
Schloss Biberstein	89%	100%	91%	47/48	9/9	2%
Stiftung Rütthubelbad	97%	-	97%	30/33	4/5	11%
Stiftung zur Weid	89%	100%	97%	9/12	21/26	21%
Casa Depuoz	96%	-	96%	48/52	-	8%
Stiftung zur Palme	89%	-	91%	37/40	8/11	12%
Johanneum	89%	95%	91%	36/38	20/21	5%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	93%	-	94%	28/31	4/4	9%
Murimoos	-	100%	100%	5/7	10/10	12%
Brühlgut	94%	-	95%	48/50	7/9	7%
Verein Intakt	100%	91%	96%	23/25	23/26	10%
Dihei Plus	85%	84%	84%	20/23	38/40	8%
Wohnheim Lindenfeld	-	95%	95%	-	19/20	5%
Durchschnitt der Institutionen	91%	94%	92%			7%

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

Abbildung 15 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

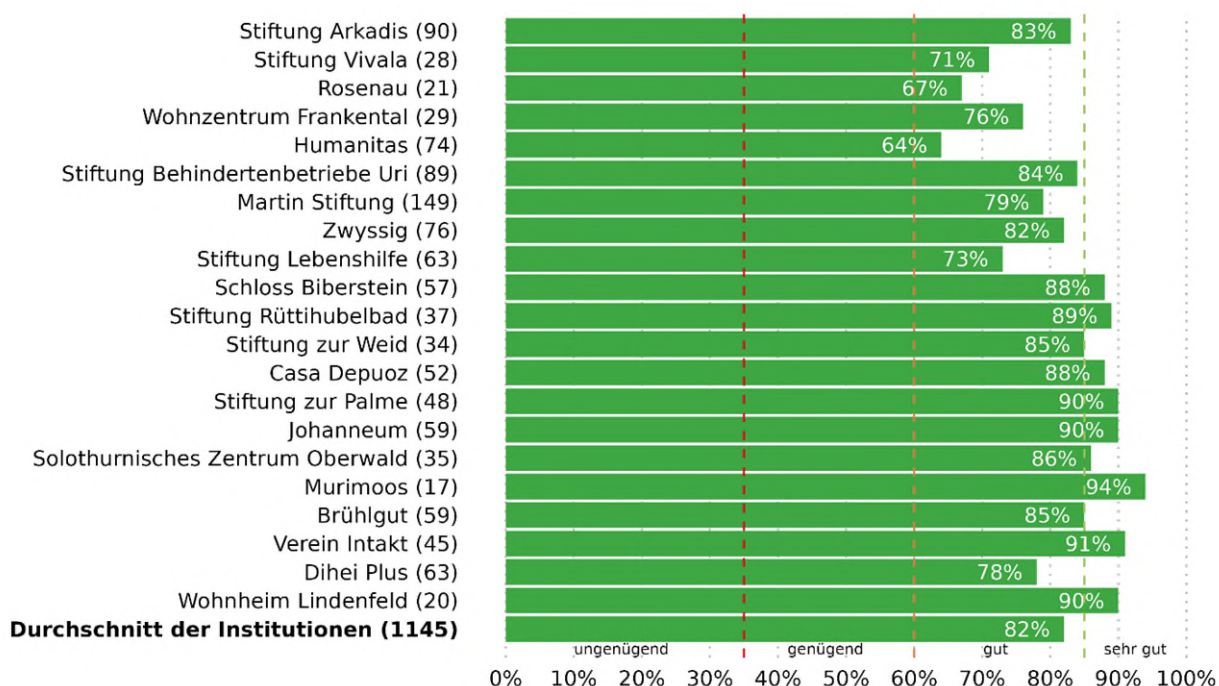


Tabelle 14 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
Stiftung Arkadis	83%	-	83%	90/90	-	0%
Stiftung Vivala	65%	-	71%	23/23	5/5	0%
Rosenau	60%	73%	67%	10/13	11/11	12%
Wohnzentrum Frankental	75%	-	76%	24/24	5/5	0%
Humanitas	63%	-	64%	70/74	4/4	5%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	86%	-	84%	85/87	4/4	2%
Martin Stiftung	77%	100%	79%	140/141	9/9	1%
Zwyssig	77%	84%	82%	31/32	45/46	3%
Stiftung Lebenshilfe	73%	-	73%	63/66	-	5%
Schloss Biberstein	85%	100%	88%	48/48	9/9	0%
Stiftung Rüttihubelbad	91%	-	89%	32/33	5/5	3%
Stiftung zur Weid	75%	91%	85%	12/12	22/26	11%
Casa Depuoz	88%	-	88%	52/52	-	0%
Stiftung zur Palme	86%	100%	90%	37/40	11/11	6%
Johanneum	84%	100%	90%	38/38	21/21	0%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	84%	-	86%	31/31	4/4	0%
Murimoos	-	100%	94%	7/7	10/10	0%
Brühlgut	86%	78%	85%	50/50	9/9	0%
Verein Intakt	91%	91%	91%	22/25	23/26	12%
Dihei Plus	83%	75%	78%	23/23	40/40	0%
Wohnheim Lindenfeld	-	90%	90%	-	20/20	0%
Durchschnitt der Institutionen	80%	87%	82%			3%

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

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

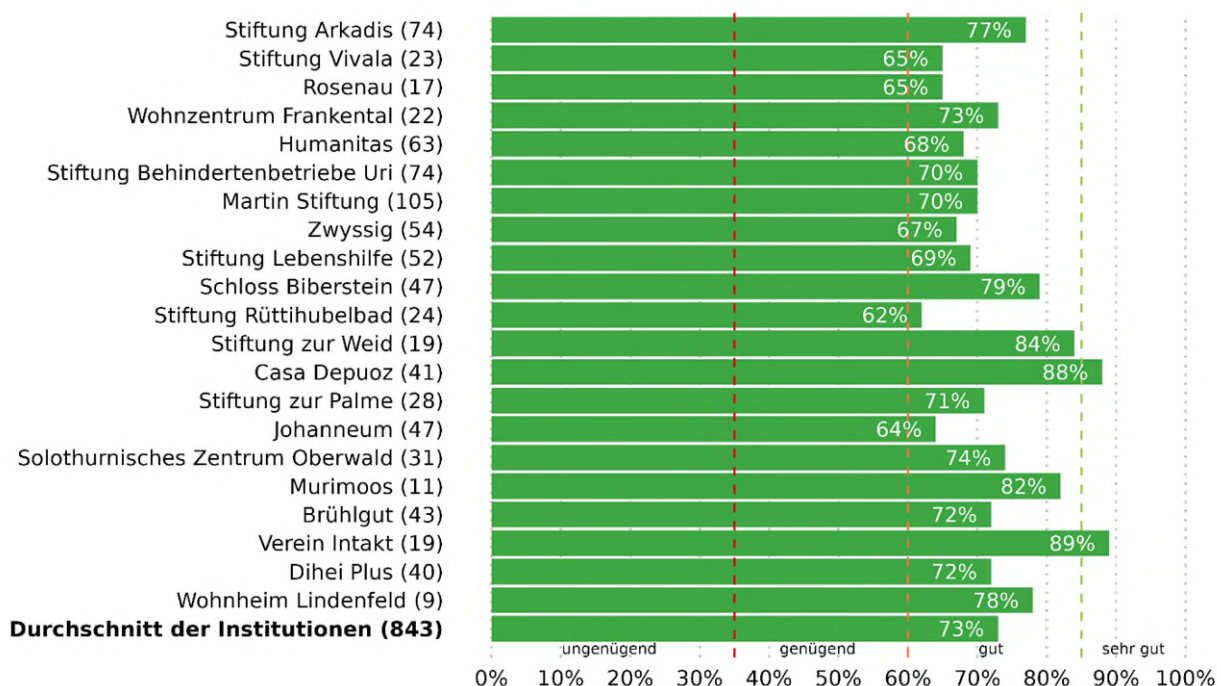


Tabelle 15 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt
Stiftung Arkadis	77%	-	77%	74/90	-	18%
Stiftung Vivala	58%	-	65%	19/23	4/5	18%
Rosenau	-	64%	65%	6/13	11/11	29%
Wohnzentrum Frankental	78%	-	73%	18/24	4/5	24%
Humanitas	69%	-	68%	59/74	4/4	19%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	70%	-	70%	71/87	3/4	19%
Martin Stiftung	67%	-	70%	97/141	8/9	30%
Zwyssig	64%	69%	67%	22/32	32/46	31%
Stiftung Lebenshilfe	69%	-	69%	52/66	-	21%
Schloss Biberstein	80%	-	79%	40/48	7/9	18%
Stiftung Rüttihubelbad	70%	-	62%	20/33	4/5	37%
Stiftung zur Weid	-	83%	84%	7/12	12/26	50%
Casa Depuoz	88%	-	88%	41/52	-	21%
Stiftung zur Palme	70%	-	71%	27/40	1/11	45%
Johanneum	70%	53%	64%	30/38	17/21	20%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	78%	-	74%	27/31	4/4	11%
Murimoos	-	78%	82%	2/7	9/10	35%
Brühlgut	74%	-	72%	35/50	8/9	27%
Verein Intakt	92%	-	89%	12/25	7/26	63%
Dihei Plus	64%	77%	72%	14/23	26/40	37%
Wohnheim Lindenfeld	-	78%	78%	-	9/20	55%
Durchschnitt der Institutionen	75%	70%	73%			30%

«Das Aufnahmeverfahren ist transparent und kundenorientiert»

Abbildung 17 Excellencewerte in Prozent (Total externe Stellen)

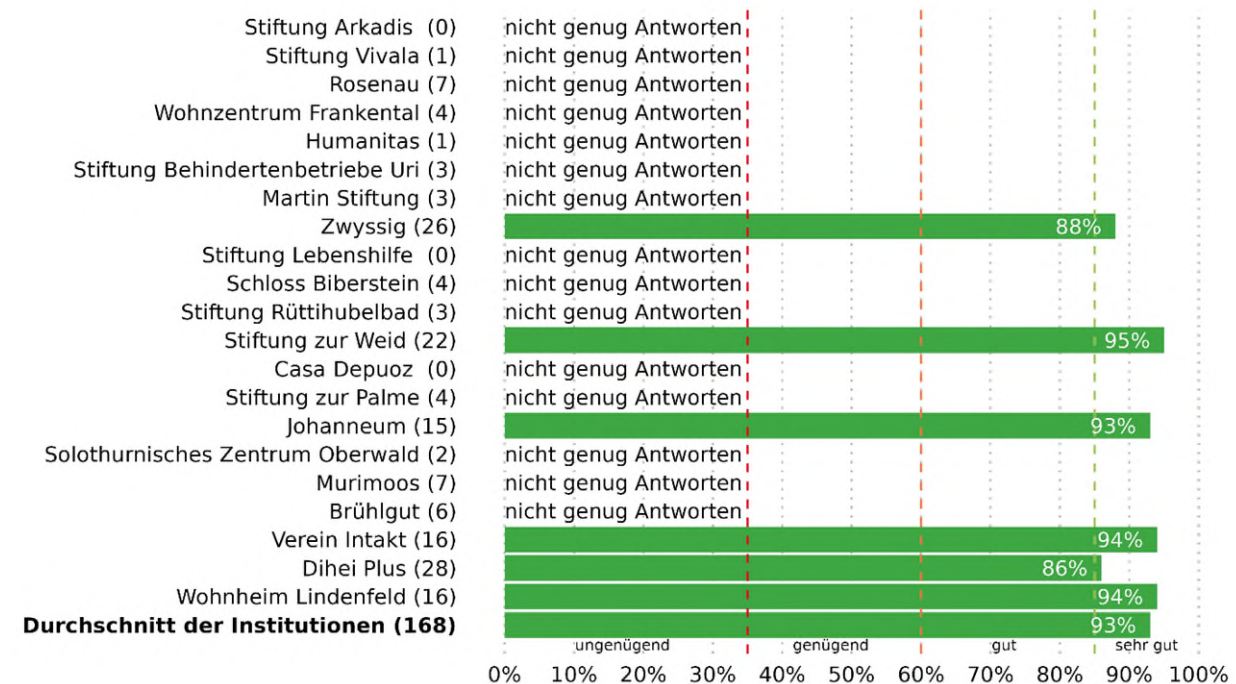


Tabelle 16 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
Stiftung Arkadis	-	-	-	-	-	-
Stiftung Vivala	-	-	-	-	1/5	80%
Rosenau	-	-	-	-	7/11	36%
Wohnzentrum Frankental	-	-	-	-	4/5	20%
Humanitas	-	-	-	-	1/4	75%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	-	-	-	-	3/4	25%
Martin Stiftung	-	-	-	-	3/9	67%
Zwyssig	-	88%	88%	-	26/46	43%
Stiftung Lebenshilfe	-	-	-	-	-	-
Schloss Biberstein	-	-	-	-	4/9	56%
Stiftung Rütthubelbad	-	-	-	-	3/5	40%
Stiftung zur Weid	-	95%	95%	-	22/26	15%
Casa Depuoz	-	-	-	-	-	-
Stiftung zur Palme	-	-	-	-	4/11	64%
Johanneum	-	93%	93%	-	15/21	29%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	-	-	-	-	2/4	50%
Murimoos	-	-	-	-	7/10	30%
Brühlgut	-	-	-	-	6/9	33%
Verein Intakt	-	94%	94%	-	16/26	38%
Dihei Plus	-	86%	86%	-	28/40	30%
Wohnheim Lindenfeld	-	94%	94%	-	16/20	20%
Durchschnitt der Institutionen		93%	93%			42%

«Das Austrittsverfahren ist transparent und entspricht den gesetzlichen Vorschriften»

Abbildung 18 Excellencewerte in Prozent (Total externe Stellen)

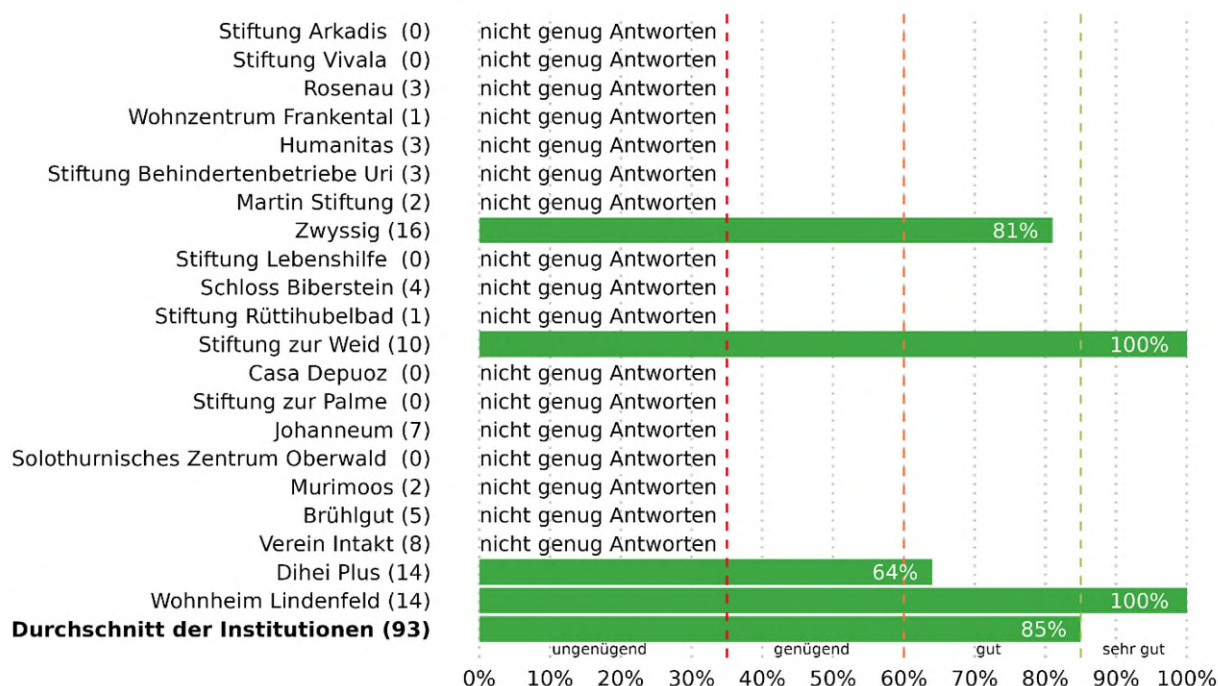


Tabelle 17 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
Stiftung Arkadis	-	-	-	-	-	-
Stiftung Vivala	-	-	-	-	-	-
Rosenau	-	-	-	-	3/11	73%
Wohnzentrum Frankental	-	-	-	-	1/5	80%
Humanitas	-	-	-	-	3/4	25%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	-	-	-	-	3/4	25%
Martin Stiftung	-	-	-	-	2/9	78%
Zwyssig	-	81%	81%	-	16/46	65%
Stiftung Lebenshilfe	-	-	-	-	-	-
Schloss Biberstein	-	-	-	-	4/9	56%
Stiftung Rütihubelbad	-	-	-	-	1/5	80%
Stiftung zur Weid	-	100%	100%	-	10/26	62%
Casa Depuoz	-	-	-	-	-	-
Stiftung zur Palme	-	-	-	-	-	-
Johanneum	-	-	-	-	7/21	67%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	-	-	-	-	-	-
Murimoos	-	-	-	-	2/10	80%
Brühlgut	-	-	-	-	5/9	44%
Verein Intakt	-	-	-	-	8/26	69%
Dihei Plus	-	64%	64%	-	14/40	65%
Wohnheim Lindenfeld	-	100%	100%	-	14/20	30%
Durchschnitt der Institutionen		85%	85%			60%

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)

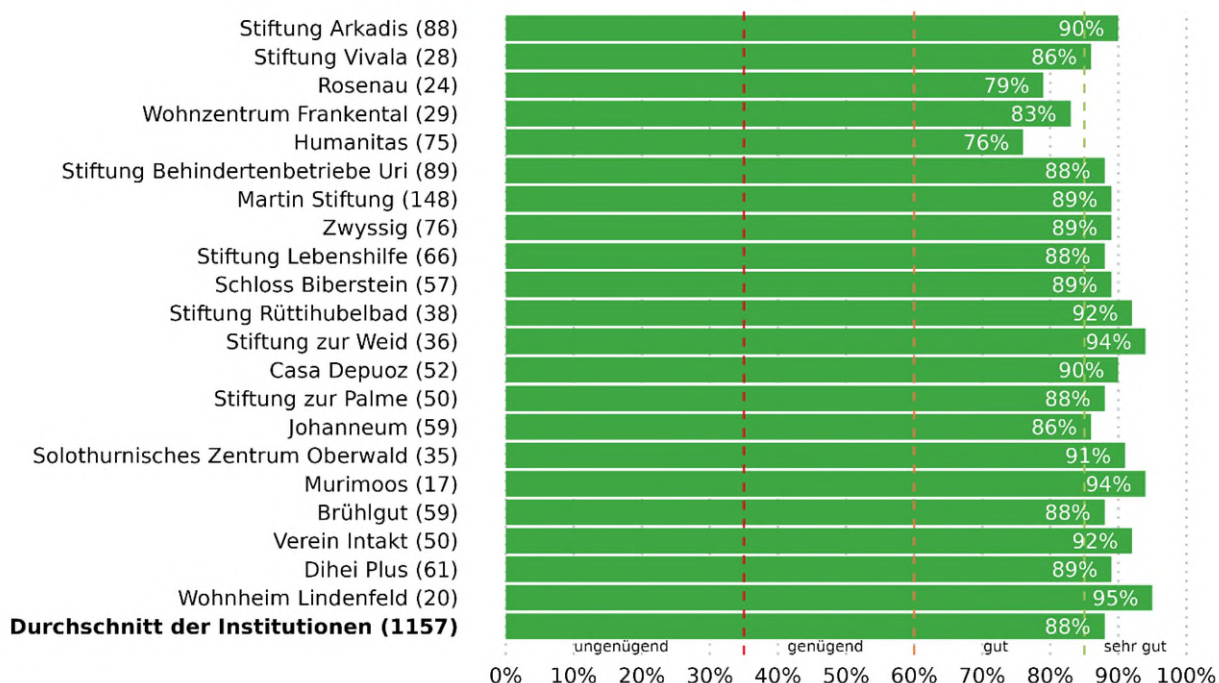


Tabelle 18 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
Stiftung Arkadis	90%	-	90%	88/90	-	2%
Stiftung Vivala	83%	-	86%	23/23	5/5	0%
Rosenau	69%	91%	79%	13/13	11/11	0%
Wohnzentrum Frankental	88%	-	83%	24/24	5/5	0%
Humanitas	75%	-	76%	71/74	4/4	4%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	89%	-	88%	85/87	4/4	2%
Martin Stiftung	88%	100%	89%	139/141	9/9	1%
Zwyssig	93%	87%	89%	30/32	46/46	3%
Stiftung Lebenshilfe	88%	-	88%	66/66	-	0%
Schloss Biberstein	88%	100%	89%	48/48	9/9	0%
Stiftung Rüttihubelbad	91%	-	92%	33/33	5/5	0%
Stiftung zur Weid	83%	100%	94%	12/12	24/26	5%
Casa Depuoz	90%	-	90%	52/52	-	0%
Stiftung zur Palme	85%	100%	88%	39/40	11/11	2%
Johanneum	82%	95%	86%	38/38	21/21	0%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	90%	-	91%	31/31	4/4	0%
Murimoos	-	100%	94%	7/7	10/10	0%
Brühlgut	88%	89%	88%	50/50	9/9	0%
Verein Intakt	83%	100%	92%	24/25	26/26	2%
Dihei Plus	91%	87%	89%	22/23	39/40	3%
Wohnheim Lindenfeld	-	95%	95%	-	20/20	0%
Durchschnitt der Institutionen	86%	92%	88%			1%

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

Abbildung 20 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige)

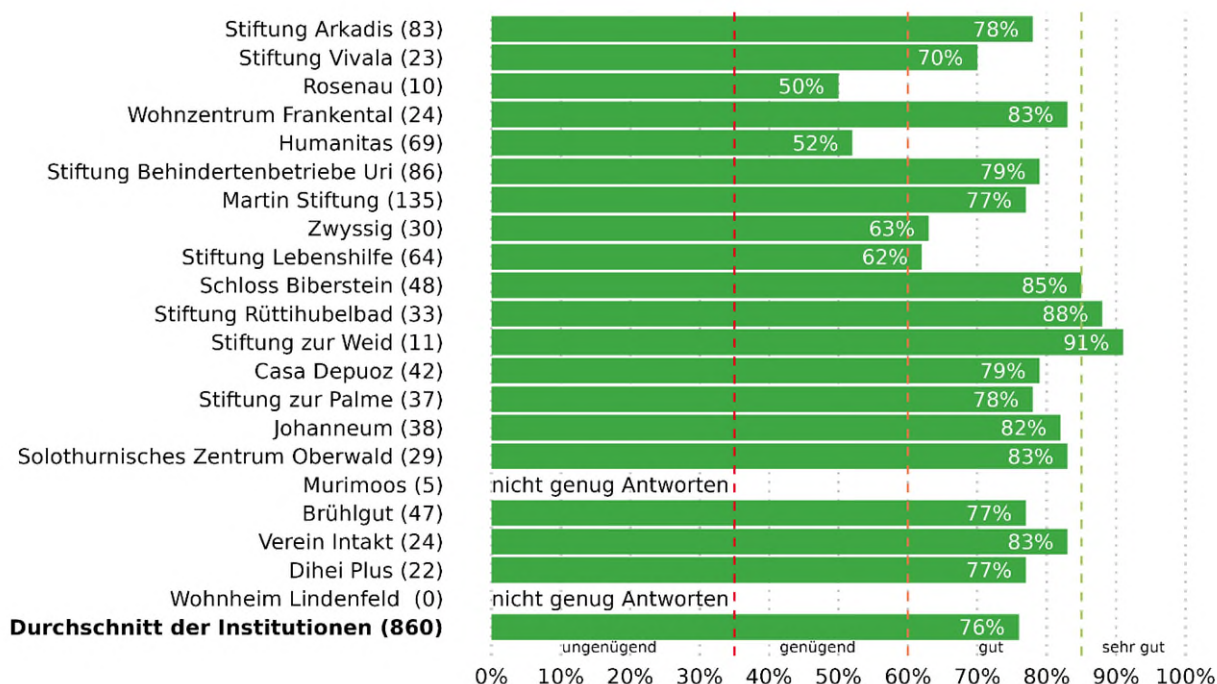


Tabelle 19 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt
Stiftung Arkadis	78%	-	78%	83/90	-	8%
Stiftung Vivala	70%	-	70%	23/23	-	0%
Rosenau	50%	-	50%	10/13	-	23%
Wohnzentrum Frankental	83%	-	83%	24/24	-	0%
Humanitas	52%	-	52%	69/74	-	7%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	79%	-	79%	86/87	-	1%
Martin Stiftung	77%	-	77%	135/141	-	4%
Zwyssig	63%	-	63%	30/32	-	6%
Stiftung Lebenshilfe	62%	-	62%	64/66	-	3%
Schloss Biberstein	85%	-	85%	48/48	-	0%
Stiftung Rütthubelbad	88%	-	88%	33/33	-	0%
Stiftung zur Weid	91%	-	91%	11/12	-	8%
Casa Depuoz	79%	-	79%	42/52	-	19%
Stiftung zur Palme	78%	-	78%	37/40	-	7%
Johanneum	82%	-	82%	38/38	-	0%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	83%	-	83%	29/31	-	6%
Murimoos	-	-	-	5/7	-	29%
Brühlgut	77%	-	77%	47/50	-	6%
Verein Intakt	83%	-	83%	24/25	-	4%
Dihei Plus	77%	-	77%	22/23	-	4%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	76%		76%			7%

«Feste und Anlässe werden gefeiert»

Abbildung 21 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

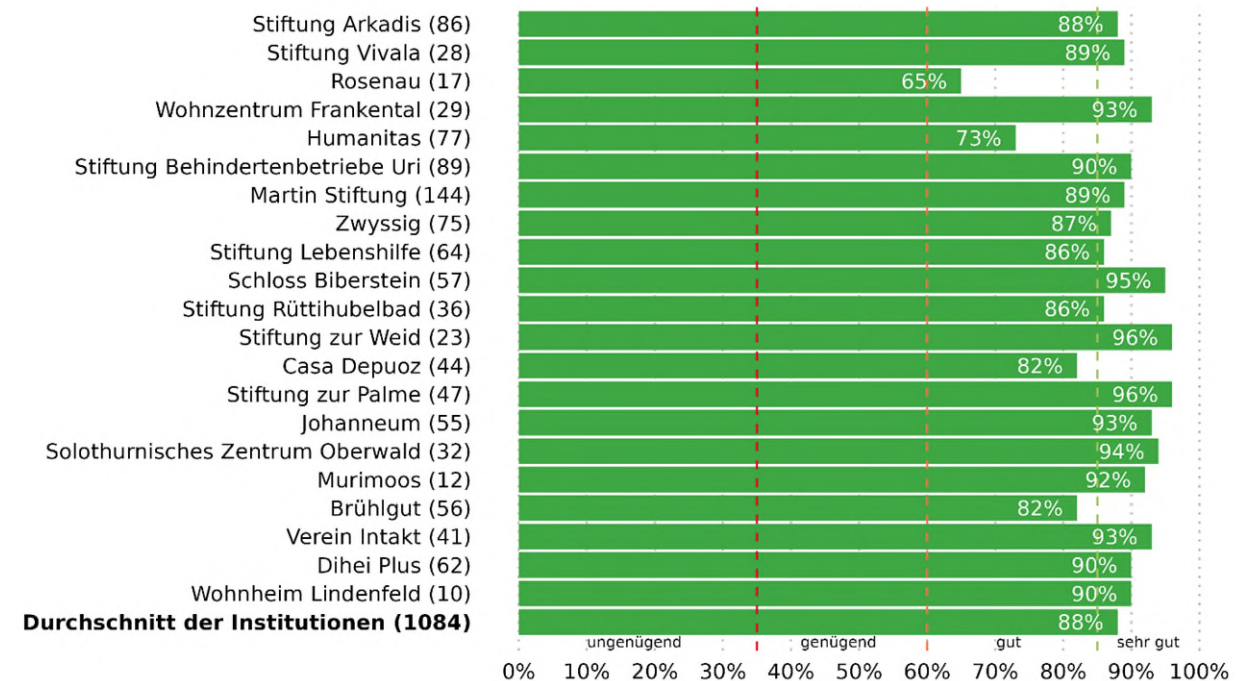
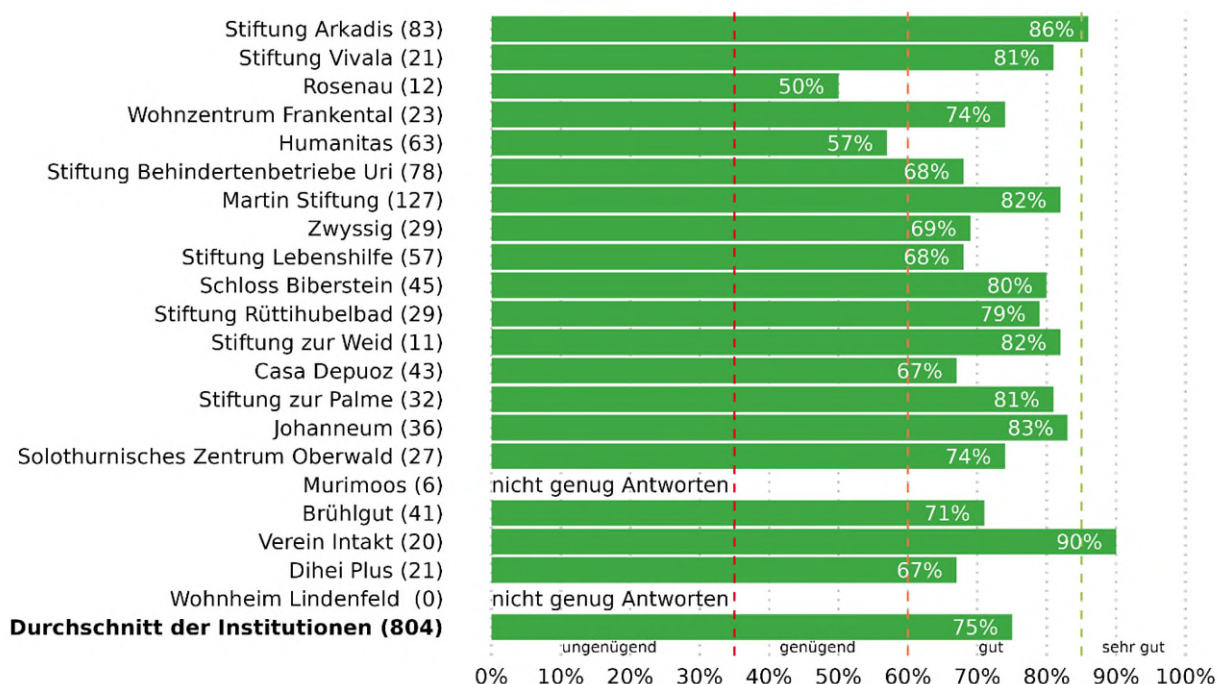


Tabelle 20 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
Stiftung Arkadis	88%	-	88%	86/90	-	4%
Stiftung Vivala	87%	-	89%	23/23	5/5	0%
Rosenau	67%	-	65%	12/13	5/11	29%
Wohnzentrum Frankental	96%	-	93%	24/24	5/5	0%
Humanitas	71%	-	73%	73/74	4/4	1%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	89%	-	90%	85/87	4/4	2%
Martin Stiftung	88%	-	89%	137/141	7/9	4%
Zwyssig	78%	93%	87%	32/32	43/46	4%
Stiftung Lebenshilfe	86%	-	86%	64/66	-	3%
Schloss Biberstein	94%	100%	95%	48/48	9/9	0%
Stiftung Rüttihubelbad	87%	-	86%	31/33	5/5	5%
Stiftung zur Weid	92%	100%	96%	12/12	11/26	39%
Casa Depuoz	82%	-	82%	44/52	-	15%
Stiftung zur Palme	95%	-	96%	39/40	8/11	8%
Johanneum	89%	100%	93%	37/38	18/21	7%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	93%	-	94%	29/31	3/4	9%
Murimoos	-	-	92%	6/7	6/10	29%
Brühlgut	79%	-	82%	48/50	8/9	5%
Verein Intakt	87%	100%	93%	23/25	18/26	20%
Dihei Plus	91%	90%	90%	23/23	39/40	2%
Wohnheim Lindenfeld	-	90%	90%	-	10/20	50%
Durchschnitt der Institutionen	86%	94%	88%			11%

«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		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	insgesamt
Stiftung Arkadis	86%	-	86%	83/90	-	8%
Stiftung Vivala	81%	-	81%	21/23	-	9%
Rosenau	50%	-	50%	12/13	-	8%
Wohnzentrum Frankental	74%	-	74%	23/24	-	4%
Humanitas	57%	-	57%	63/74	-	15%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	68%	-	68%	78/87	-	10%
Martin Stiftung	82%	-	82%	127/141	-	10%
Zwyssig	69%	-	69%	29/32	-	9%
Stiftung Lebenshilfe	68%	-	68%	57/66	-	14%
Schloss Biberstein	80%	-	80%	45/48	-	6%
Stiftung Rütihubelbad	79%	-	79%	29/33	-	12%
Stiftung zur Weid	82%	-	82%	11/12	-	8%
Casa Depuoz	67%	-	67%	43/52	-	17%
Stiftung zur Palme	81%	-	81%	32/40	-	20%
Johanneum	83%	-	83%	36/38	-	5%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	74%	-	74%	27/31	-	13%
Murimoos	-	-	-	6/7	-	14%
Brühlgut	71%	-	71%	41/50	-	18%
Verein Intakt	90%	-	90%	20/25	-	20%
Dihei Plus	67%	-	67%	21/23	-	9%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	75%		75%			11%

«In der Institution herrscht insgesamt ein positives Klima»

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

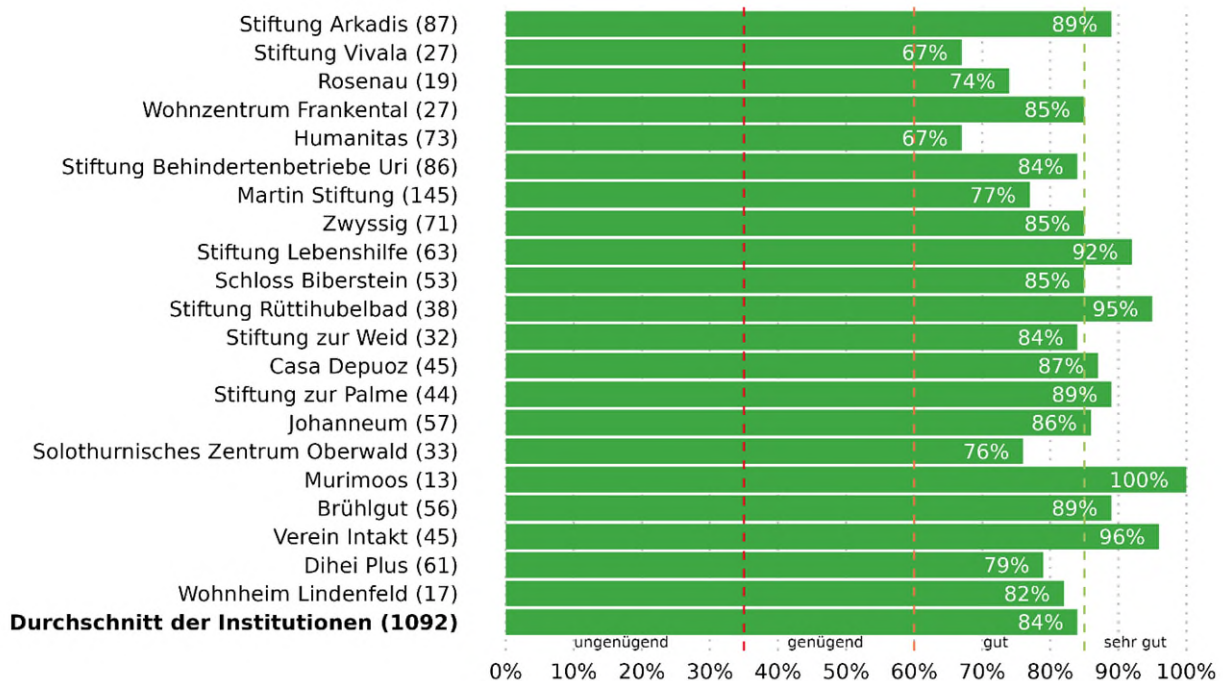


Tabelle 22 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
Stiftung Arkadis	89%	-	89%	87/90	-	3%
Stiftung Vivala	61%	-	67%	23/23	4/5	4%
Rosenau	70%	78%	74%	10/13	9/11	21%
Wohnzentrum Frankental	87%	-	85%	23/24	4/5	7%
Humanitas	65%	-	67%	69/74	4/4	6%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	85%	-	84%	82/87	4/4	5%
Martin Stiftung	77%	-	77%	137/141	8/9	3%
Zwyssig	80%	88%	85%	30/32	41/46	9%
Stiftung Lebenshilfe	92%	-	92%	63/66	-	5%
Schloss Biberstein	83%	-	85%	46/48	7/9	7%
Stiftung Rüttihubelbad	100%	-	95%	33/33	5/5	0%
Stiftung zur Weid	75%	90%	84%	12/12	20/26	16%
Casa Depuoz	87%	-	87%	45/52	-	13%
Stiftung zur Palme	86%	-	89%	37/40	7/11	14%
Johanneum	84%	90%	86%	37/38	20/21	3%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	73%	-	76%	30/31	3/4	6%
Murimoos	-	-	100%	6/7	7/10	24%
Brühlgut	88%	-	89%	49/50	7/9	5%
Verein Intakt	91%	100%	96%	23/25	22/26	12%
Dihei Plus	78%	79%	79%	23/23	38/40	3%
Wohnheim Lindenfeld	-	82%	82%	-	17/20	15%
Durchschnitt der Institutionen	83%	88%	84%			9%

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)

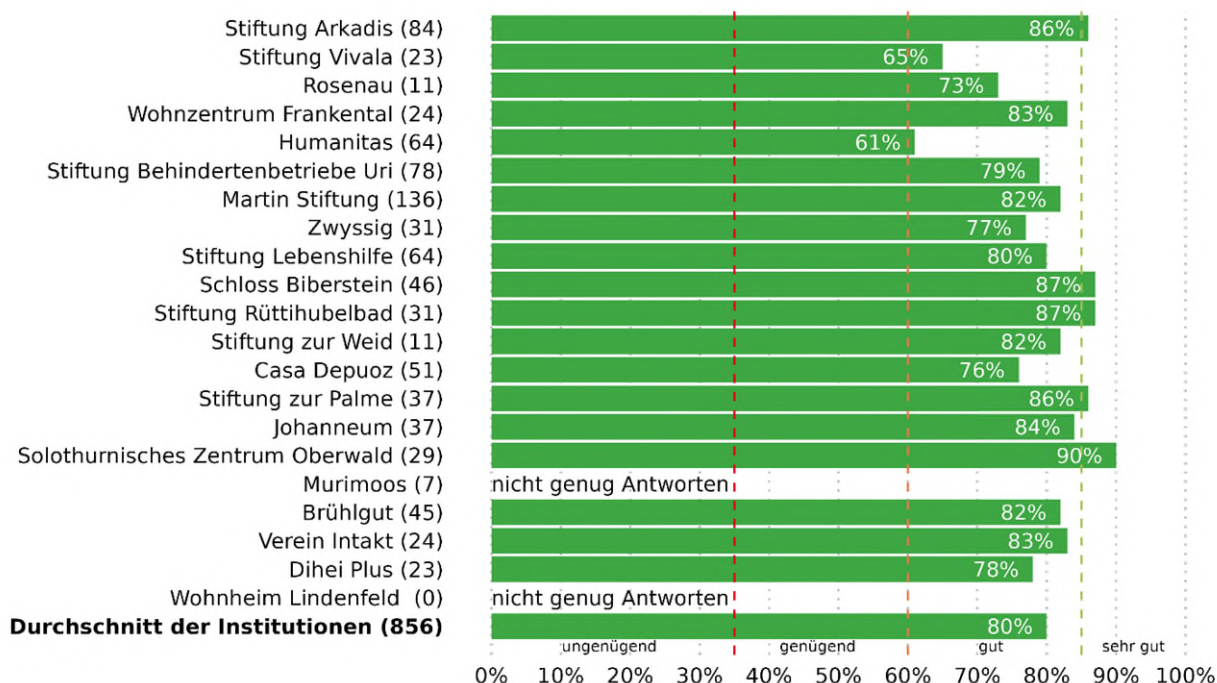


Tabelle 23 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total		fehlend [%]
Stiftung Arkadis	86%	-	86%	84/90	-	7%
Stiftung Vivala	65%	-	65%	23/23	-	0%
Rosenau	73%	-	73%	11/13	-	15%
Wohnzentrum Frankental	83%	-	83%	24/24	-	0%
Humanitas	61%	-	61%	64/74	-	14%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	79%	-	79%	78/87	-	10%
Martin Stiftung	82%	-	82%	136/141	-	4%
Zwyssig	77%	-	77%	31/32	-	3%
Stiftung Lebenshilfe	80%	-	80%	64/66	-	3%
Schloss Biberstein	87%	-	87%	46/48	-	4%
Stiftung Rüttihubelbad	87%	-	87%	31/33	-	6%
Stiftung zur Weid	82%	-	82%	11/12	-	8%
Casa Depuoz	76%	-	76%	51/52	-	2%
Stiftung zur Palme	86%	-	86%	37/40	-	7%
Johanneum	84%	-	84%	37/38	-	3%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	90%	-	90%	29/31	-	6%
Murimoos	-	-	-	7/7	-	0%
Brühlgut	82%	-	82%	45/50	-	10%
Verein Intakt	83%	-	83%	24/25	-	4%
Dihei Plus	78%	-	78%	23/23	-	0%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	80%		80%			5%

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

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

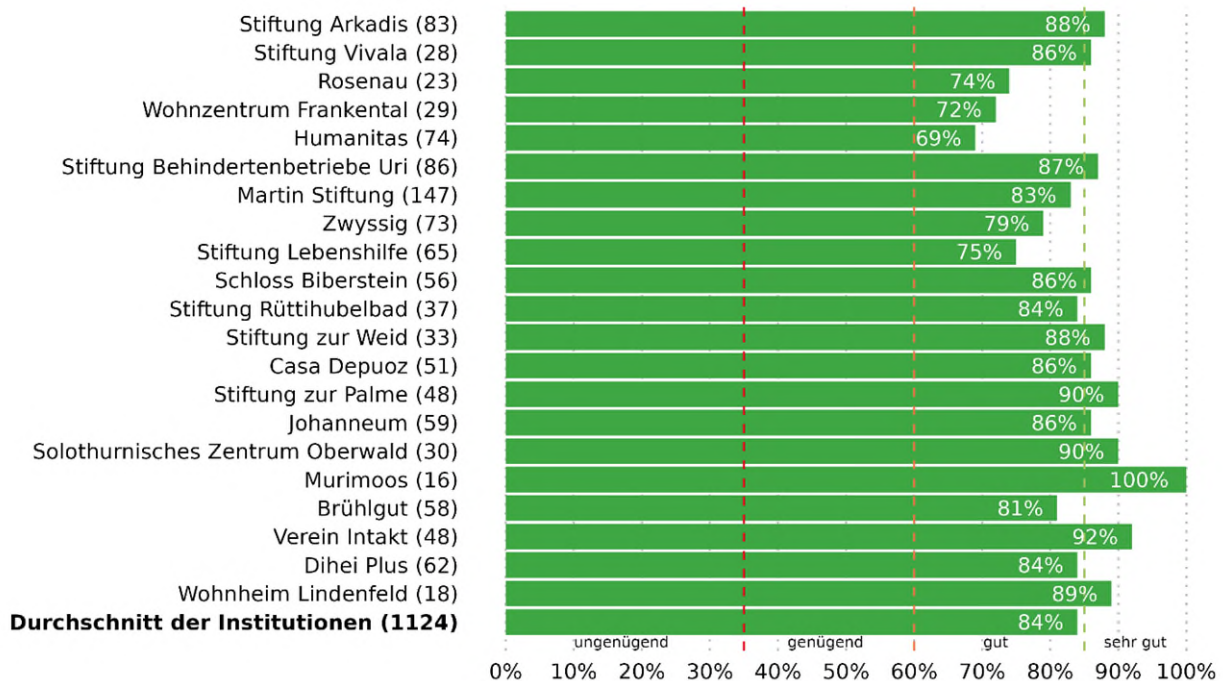
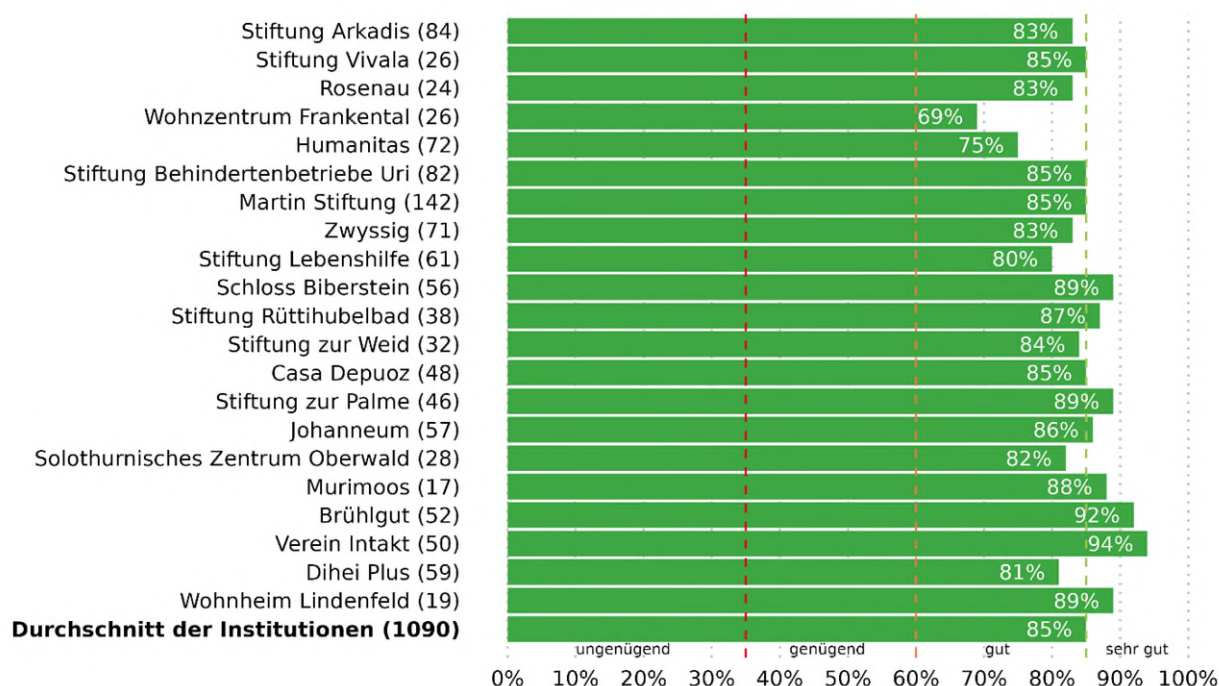


Tabelle 24 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
Stiftung Arkadis	88%	-	88%	83/90	-	8%
Stiftung Vivala	83%	-	86%	23/23	5/5	0%
Rosenau	67%	82%	74%	12/13	11/11	4%
Wohnzentrum Frankental	75%	-	72%	24/24	5/5	0%
Humanitas	67%	-	69%	70/74	4/4	5%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	89%	-	87%	82/87	4/4	5%
Martin Stiftung	82%	100%	83%	138/141	9/9	2%
Zwyssig	74%	83%	79%	31/32	42/46	6%
Stiftung Lebenshilfe	75%	-	75%	65/66	-	2%
Schloss Biberstein	83%	100%	86%	47/48	9/9	2%
Stiftung Rüttihubelbad	84%	-	84%	32/33	5/5	3%
Stiftung zur Weid	82%	91%	88%	11/12	22/26	13%
Casa Depuoz	86%	-	86%	51/52	-	2%
Stiftung zur Palme	87%	100%	90%	38/40	10/11	6%
Johanneum	87%	86%	86%	38/38	21/21	0%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	89%	-	90%	27/31	3/4	14%
Murimoos	-	100%	100%	6/7	10/10	6%
Brühlgut	80%	89%	81%	49/50	9/9	2%
Verein Intakt	87%	96%	92%	23/25	25/26	6%
Dihei Plus	87%	82%	84%	23/23	39/40	2%
Wohnheim Lindenfeld	-	89%	89%	-	18/20	10%
Durchschnitt der Institutionen	83%	88%	84%			5%

«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		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
Stiftung Arkadis	83%	-	83%	84/90	-	7%
Stiftung Vivala	82%	-	85%	22/23	4/5	7%
Rosenau	77%	91%	83%	13/13	11/11	0%
Wohnzentrum Frankental	67%	-	69%	21/24	5/5	10%
Humanitas	74%	-	75%	68/74	4/4	8%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	86%	-	85%	78/87	4/4	10%
Martin Stiftung	84%	89%	85%	133/141	9/9	5%
Zwyssig	79%	86%	83%	29/32	42/46	9%
Stiftung Lebenshilfe	80%	-	80%	61/66	-	8%
Schloss Biberstein	87%	100%	89%	47/48	9/9	2%
Stiftung Rütihubelbad	88%	-	87%	33/33	5/5	0%
Stiftung zur Weid	82%	86%	84%	11/12	21/26	16%
Casa Depuoz	85%	-	85%	48/52	-	8%
Stiftung zur Palme	86%	100%	89%	36/40	10/11	10%
Johanneum	86%	85%	86%	37/38	20/21	3%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	80%	-	82%	25/31	3/4	20%
Murimoos	-	90%	88%	7/7	10/10	0%
Brühlgut	91%	-	92%	44/50	8/9	12%
Verein Intakt	88%	100%	94%	24/25	26/26	2%
Dihei Plus	86%	78%	81%	22/23	37/40	6%
Wohnheim Lindenfeld	-	89%	89%	-	19/20	5%
Durchschnitt der Institutionen	83%	91%	85%			7%

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)

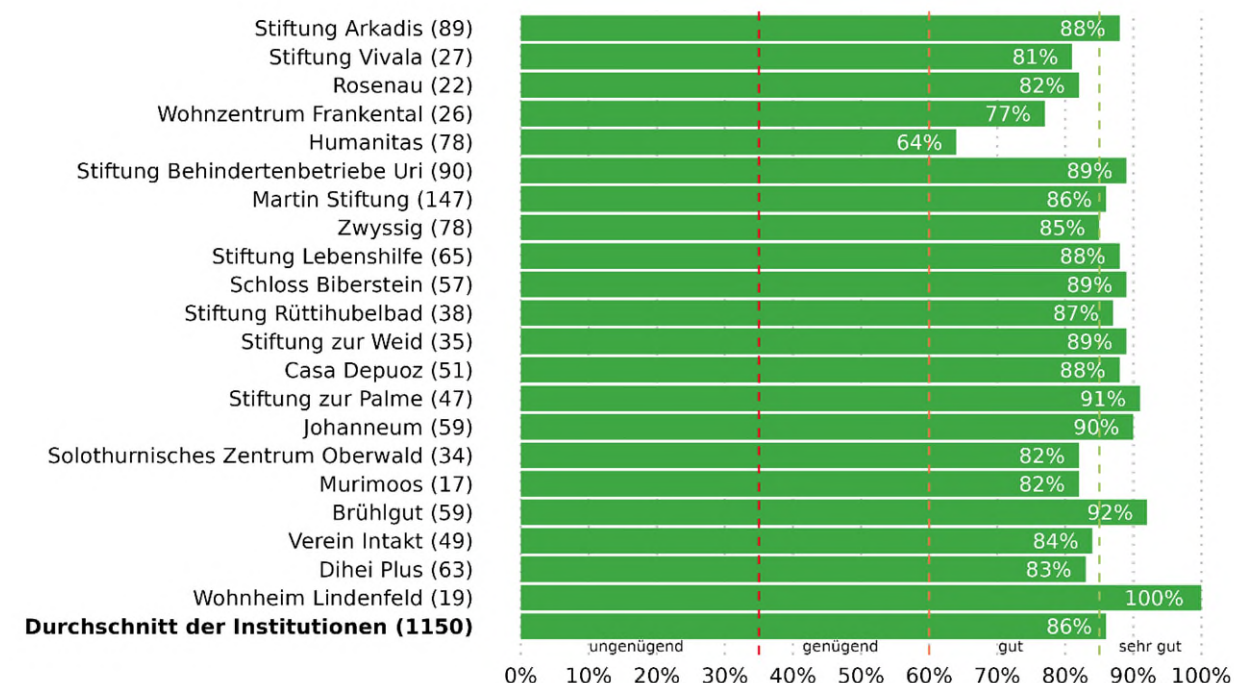


Tabelle 26 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
Stiftung Arkadis	88%	-	88%	89/90	-	1%
Stiftung Vivala	77%	-	81%	22/23	5/5	4%
Rosenau	77%	89%	82%	13/13	9/11	8%
Wohnzentrum Frankental	76%	-	77%	21/24	5/5	10%
Humanitas	62%	-	64%	74/74	4/4	0%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	88%	-	89%	86/87	4/4	1%
Martin Stiftung	86%	-	86%	140/141	7/9	2%
Zwyssig	78%	89%	85%	32/32	46/46	0%
Stiftung Lebenshilfe	88%	-	88%	65/66	-	2%
Schloss Biberstein	88%	100%	89%	48/48	9/9	0%
Stiftung Rüttihubelbad	88%	-	87%	33/33	5/5	0%
Stiftung zur Weid	75%	96%	89%	12/12	23/26	8%
Casa Depuoz	88%	-	88%	51/52	-	2%
Stiftung zur Palme	89%	100%	91%	38/40	9/11	8%
Johanneum	87%	95%	90%	38/38	21/21	0%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	80%	-	82%	30/31	4/4	3%
Murimoos	-	100%	82%	7/7	10/10	0%
Brühlgut	92%	89%	92%	50/50	9/9	0%
Verein Intakt	83%	84%	84%	24/25	25/26	4%
Dihei Plus	83%	82%	83%	23/23	40/40	0%
Wohnheim Lindenberg	-	100%	100%	-	19/20	5%
Durchschnitt der Institutionen	82%	93%	86%			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. Im Durchschnitt über die Institutionen wurden alle Fragen gut bis sehr gut beurteilt.

Sehr hohe Zustimmungsraten erzielten die Fragen nach der Respektierung der Privatsphäre der betreuten Personen (92%), dem wunschgemässen Ferienbezug (91%), der Gewährleistung der medizinischen Versorgung (89%), dem Verhältnis zur Bezugsperson (87%), der Sauberkeit der Räumlichkeiten (87%), dem Wohlfühlen in der Wohngruppe (86%), dem sozialen Umgang in der Wohngruppe (85%) und der Einhaltung von Abmachungen und Versprechungen (85%).

Eine gute Bewertung erhielten die Fragen nach der Erreichbarkeit der Bezugsperson (84%), der Reaktion in Konfliktsituationen (84%), dem Angebot der Ferien (83%), der Hilfe bei der Körperpflege (81%), der Förderung der Fähigkeiten der betreuten Person (80%), der Regelmässigkeit der Standortbestimmung (78%), der Freizeitgestaltung (77%), dem Augenmerk auf ein gepflegtes Äusseres (70%), der Ausgewogenheit der Ernährung (75%) und dem Einbezug der Angehörigen in die Standortbestimmung (67%).

Bei einzelnen Fragen gibt es grosse Unterschiede zwischen den einzelnen Institutionen. Etwa bei der Frage nach der Sauberkeit der Räumlichkeiten (53-100%), oder der Regelmässigkeit der Standortbestimmung (36-94%) sowie dem Einbezug der Angehörigen in die Standortbestimmung (44-91%).

Sowohl die Angehörigen (85%) als auch die externen Stellen (94%) beurteilen die Wohnsituation insgesamt sehr gut. Über beide Gruppen erreicht die Gesamtzufriedenheit mit der Wohnsituation einen Excellencewert von 87 Prozent.

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

Abbildung 28 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

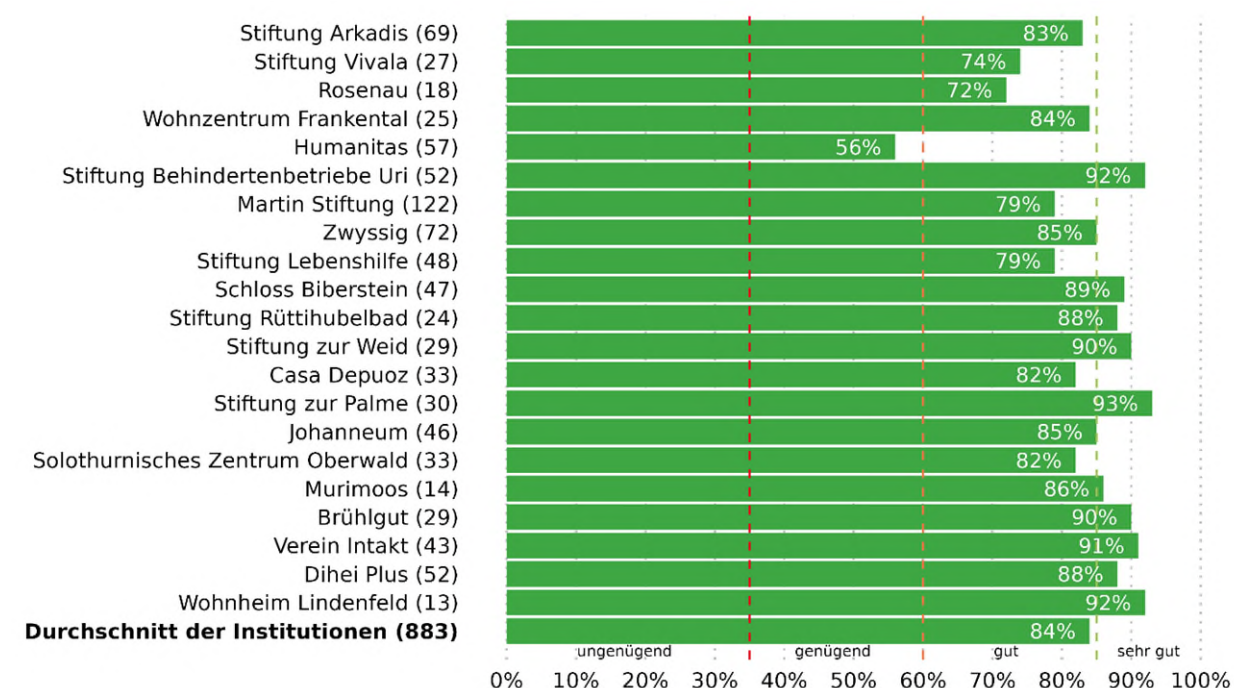
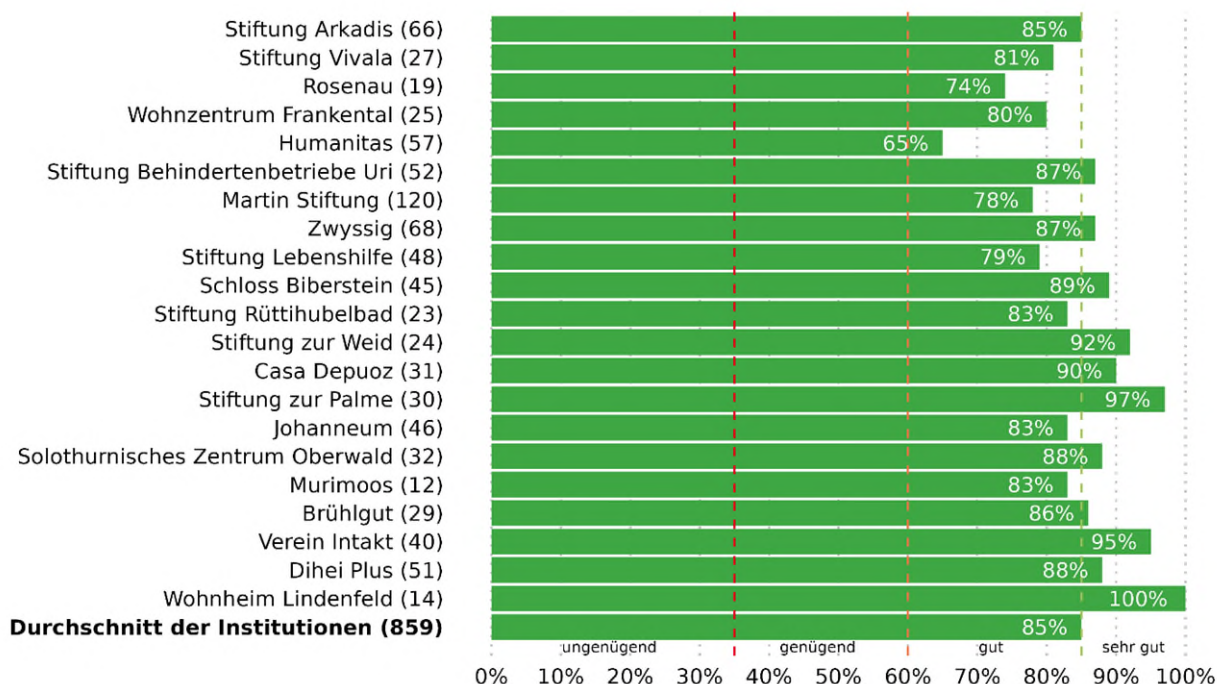


Tabelle 27 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
Stiftung Arkadis	83%	-	83%	69/90	-	23%
Stiftung Vivala	70%	-	74%	23/23	4/5	4%
Rosenau	78%	67%	72%	9/13	9/11	25%
Wohnzentrum Frankental	85%	-	84%	20/24	5/5	14%
Humanitas	55%	-	56%	55/74	2/4	27%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	92%	-	92%	48/87	4/4	43%
Martin Stiftung	77%	-	79%	114/141	8/9	19%
Zwyssig	79%	88%	85%	29/32	43/46	8%
Stiftung Lebenshilfe	79%	-	79%	48/66	-	27%
Schloss Biberstein	87%	-	89%	39/48	8/9	18%
Stiftung Rüttihubelbad	90%	-	88%	20/33	4/5	37%
Stiftung zur Weid	92%	88%	90%	12/12	17/26	24%
Casa Depuoz	82%	-	82%	33/52	-	37%
Stiftung zur Palme	91%	-	93%	22/40	8/11	41%
Johanneum	85%	84%	85%	27/38	19/21	22%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	79%	-	82%	29/31	4/4	6%
Murimoos	-	-	86%	6/7	8/10	18%
Brühlgut	88%	-	90%	24/50	5/9	51%
Verein Intakt	82%	100%	91%	22/25	21/26	16%
Dihei Plus	85%	91%	88%	20/23	32/40	17%
Wohnheim Lindenfeld	-	92%	92%	-	13/20	35%
Durchschnitt der Institutionen	82%	92%	84%			24%

«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		
				gültig/Total		fehlend [%]
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
Stiftung Arkadis	85%	-	85%	66/90	-	27%
Stiftung Vivala	78%	-	81%	23/23	4/5	4%
Rosenau	80%	67%	74%	10/13	9/11	21%
Wohnzentrum Frankental	80%	-	80%	20/24	5/5	14%
Humanitas	64%	-	65%	55/74	2/4	27%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	88%	-	87%	48/87	4/4	43%
Martin Stiftung	77%	-	78%	112/141	8/9	20%
Zwyssig	85%	88%	87%	27/32	41/46	13%
Stiftung Lebenshilfe	79%	-	79%	48/66	-	27%
Schloss Biberstein	87%	-	89%	38/48	7/9	21%
Stiftung Rütthubelbad	90%	-	83%	20/33	3/5	39%
Stiftung zur Weid	78%	100%	92%	9/12	15/26	37%
Casa Depuoz	90%	-	90%	31/52	-	40%
Stiftung zur Palme	95%	-	97%	22/40	8/11	41%
Johanneum	81%	84%	83%	27/38	19/21	22%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	86%	-	88%	28/31	4/4	9%
Murimoos	-	-	83%	6/7	6/10	29%
Brühlgut	83%	-	86%	24/50	5/9	51%
Verein Intakt	95%	95%	95%	20/25	20/26	22%
Dihei Plus	90%	87%	88%	21/23	30/40	19%
Wohnheim Lindenfeld	-	100%	100%	-	14/20	30%
Durchschnitt der Institutionen	84%	88%	85%			26%

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

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

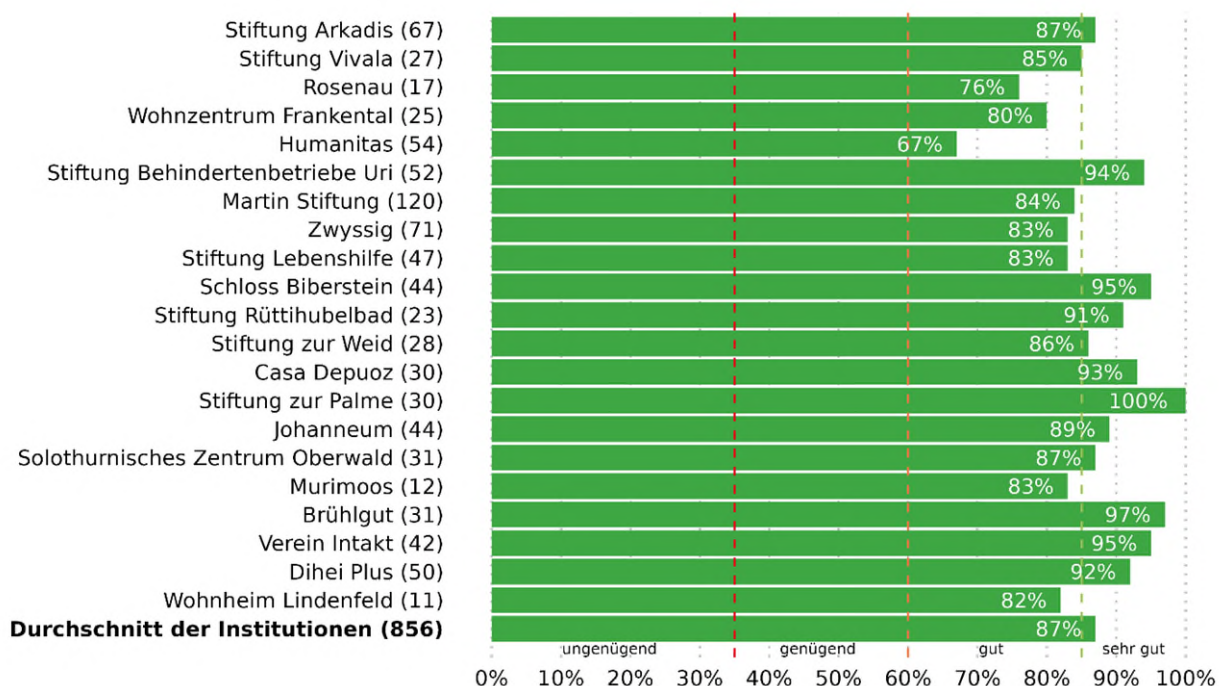
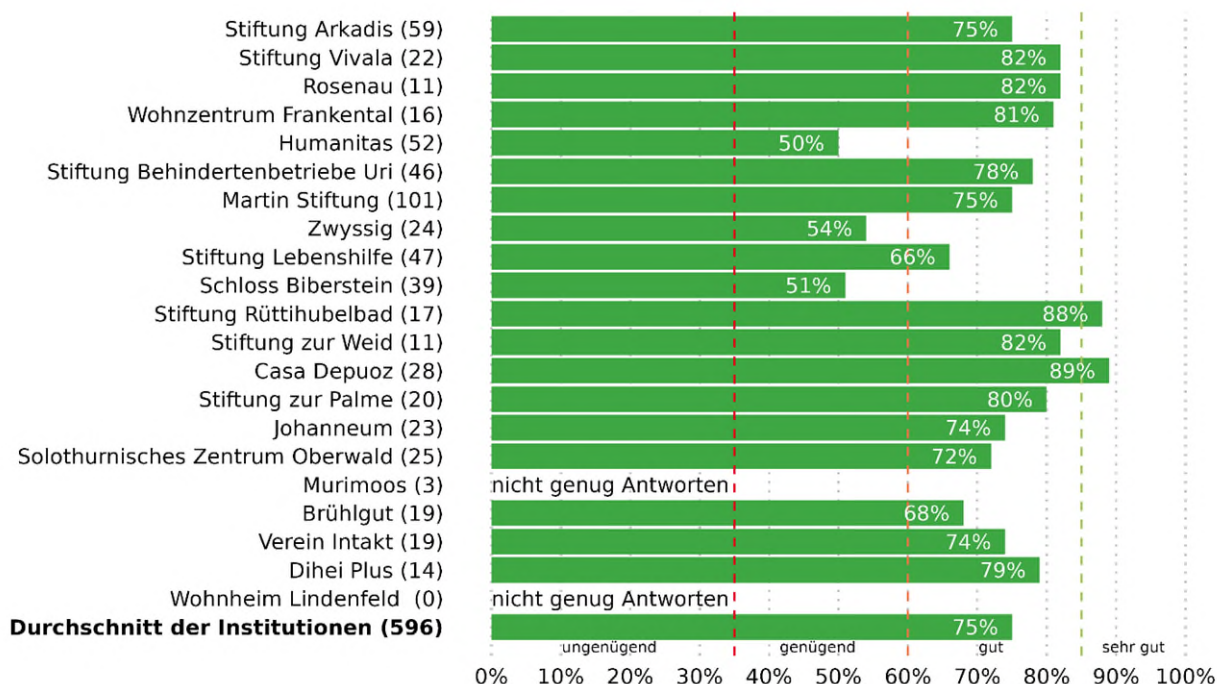


Tabelle 29 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
Stiftung Arkadis	87%	-	87%	67/90	-	26%
Stiftung Vivala	83%	-	85%	23/23	4/5	4%
Rosenau	78%	-	76%	9/13	8/11	29%
Wohnzentrum Frankental	80%	-	80%	20/24	5/5	14%
Humanitas	65%	-	67%	52/74	2/4	31%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	94%	-	94%	48/87	4/4	43%
Martin Stiftung	83%	-	84%	112/141	8/9	20%
Zwyssig	83%	83%	83%	29/32	42/46	9%
Stiftung Lebenshilfe	83%	-	83%	47/66	-	29%
Schloss Biberstein	95%	-	95%	37/48	7/9	23%
Stiftung Rüttihubelbad	90%	-	91%	20/33	3/5	39%
Stiftung zur Weid	80%	89%	86%	10/12	18/26	26%
Casa Depuoz	93%	-	93%	30/52	-	42%
Stiftung zur Palme	100%	-	100%	22/40	8/11	41%
Johanneum	84%	95%	89%	25/38	19/21	25%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	86%	-	87%	28/31	3/4	11%
Murimoos	-	-	83%	5/7	7/10	29%
Brühlgut	96%	-	97%	26/50	5/9	47%
Verein Intakt	91%	100%	95%	23/25	19/26	18%
Dihei Plus	95%	90%	92%	19/23	31/40	21%
Wohnheim Lindenfeld	-	82%	82%	-	11/20	45%
Durchschnitt der Institutionen	86%	93%	87%			27%

«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
Stiftung Arkadis	75%	-	75%	59/90	-	34%
Stiftung Vivala	82%	-	82%	22/23	-	4%
Rosenau	82%	-	82%	11/13	-	15%
Wohnzentrum Frankental	81%	-	81%	16/24	-	33%
Humanitas	50%	-	50%	52/74	-	30%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	78%	-	78%	46/87	-	47%
Martin Stiftung	75%	-	75%	101/141	-	28%
Zwyssig	54%	-	54%	24/32	-	25%
Stiftung Lebenshilfe	66%	-	66%	47/66	-	29%
Schloss Biberstein	51%	-	51%	39/48	-	19%
Stiftung Rütihubelbad	88%	-	88%	17/33	-	48%
Stiftung zur Weid	82%	-	82%	11/12	-	8%
Casa Depuoz	89%	-	89%	28/52	-	46%
Stiftung zur Palme	80%	-	80%	20/40	-	50%
Johanneum	74%	-	74%	23/38	-	39%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	72%	-	72%	25/31	-	19%
Murimoos	-	-	-	3/7	-	57%
Brühlgut	68%	-	68%	19/50	-	62%
Verein Intakt	74%	-	74%	19/25	-	24%
Dihei Plus	79%	-	79%	14/23	-	39%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	75%		75%			33%

«Es wird auf ein gepflegtes Äusseres geachtet»

Abbildung 32 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

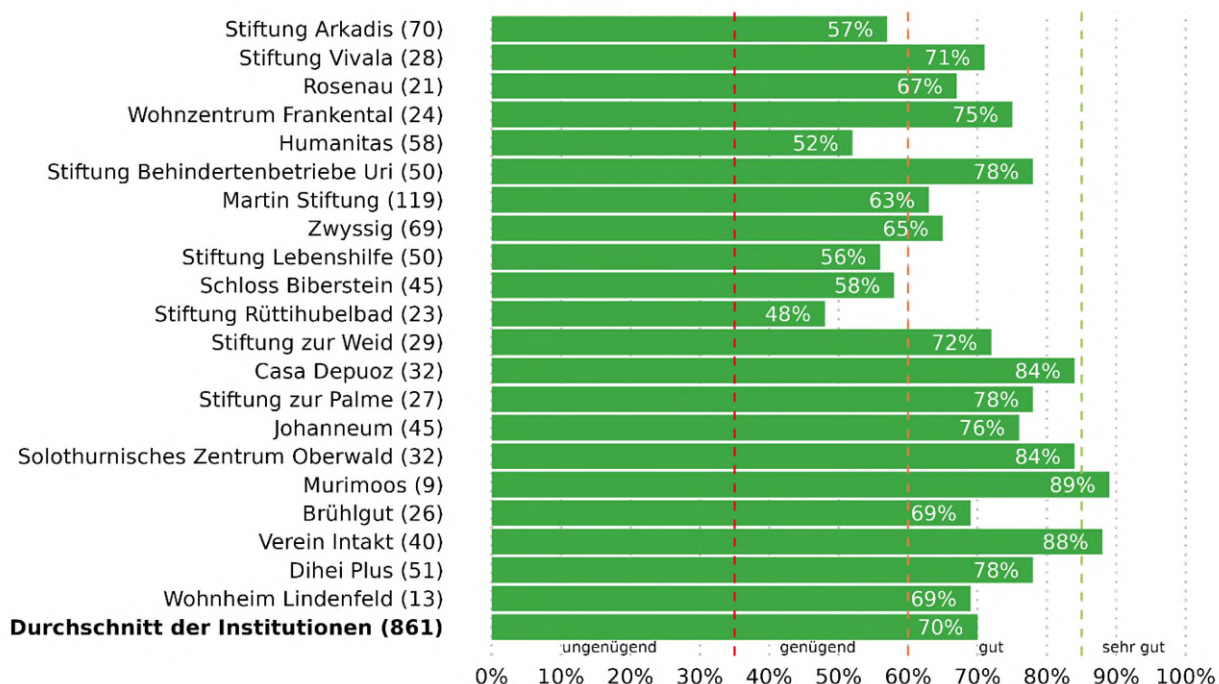
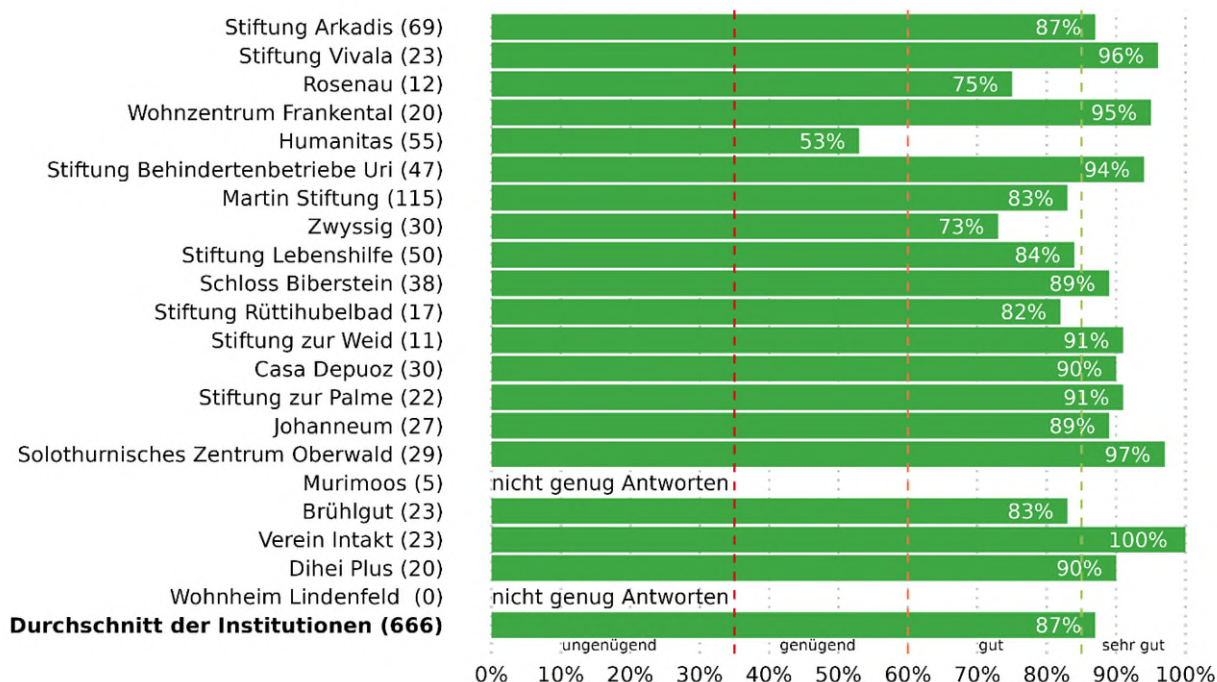


Tabelle 31 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
Stiftung Arkadis	57%	-	57%	70/90	-	22%
Stiftung Vivala	65%	-	71%	23/23	5/5	0%
Rosenau	55%	80%	67%	11/13	10/11	12%
Wohnzentrum Frankental	74%	-	75%	19/24	5/5	17%
Humanitas	50%	-	52%	56/74	2/4	26%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	77%	-	78%	47/87	3/4	45%
Martin Stiftung	61%	-	63%	112/141	7/9	21%
Zwyssig	50%	76%	65%	28/32	41/46	12%
Stiftung Lebenshilfe	56%	-	56%	50/66	-	24%
Schloss Biberstein	50%	-	58%	38/48	7/9	21%
Stiftung Rüttihubelbad	47%	-	48%	19/33	4/5	39%
Stiftung zur Weid	73%	72%	72%	11/12	18/26	24%
Casa Depuoz	84%	-	84%	32/52	-	38%
Stiftung zur Palme	74%	-	78%	19/40	8/11	47%
Johanneum	62%	95%	76%	26/38	19/21	24%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	83%	-	84%	29/31	3/4	9%
Murimoos	-	-	89%	5/7	4/10	47%
Brühlgut	71%	-	69%	21/50	5/9	56%
Verein Intakt	76%	100%	88%	21/25	19/26	22%
Dihei Plus	76%	80%	78%	21/23	30/40	19%
Wohnheim Lindenfeld	-	69%	69%	-	13/20	35%
Durchschnitt der Institutionen	66%	86%	70%			27%

«Die Räumlichkeiten sind sauber»

Abbildung 33 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige)**Tabelle 32** Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
Stiftung Arkadis	87%	-	87%	69/90	-	23%
Stiftung Vivala	96%	-	96%	23/23	-	0%
Rosenau	75%	-	75%	12/13	-	8%
Wohnzentrum Frankental	95%	-	95%	20/24	-	17%
Humanitas	53%	-	53%	55/74	-	26%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	94%	-	94%	47/87	-	46%
Martin Stiftung	83%	-	83%	115/141	-	18%
Zwyssig	73%	-	73%	30/32	-	6%
Stiftung Lebenshilfe	84%	-	84%	50/66	-	24%
Schloss Biberstein	89%	-	89%	38/48	-	21%
Stiftung Rütthubelbad	82%	-	82%	17/33	-	48%
Stiftung zur Weid	91%	-	91%	11/12	-	8%
Casa Depuoz	90%	-	90%	30/52	-	42%
Stiftung zur Palme	91%	-	91%	22/40	-	45%
Johanneum	89%	-	89%	27/38	-	29%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	97%	-	97%	29/31	-	6%
Murimoos	-	-	-	5/7	-	29%
Brühlgut	83%	-	83%	23/50	-	54%
Verein Intakt	100%	-	100%	23/25	-	8%
Dihei Plus	90%	-	90%	20/23	-	13%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	87%		87%			24%

«Die allenfalls benötigte Hilfe bei der Körperpflege ist gewährleistet»

Abbildung 34 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige)

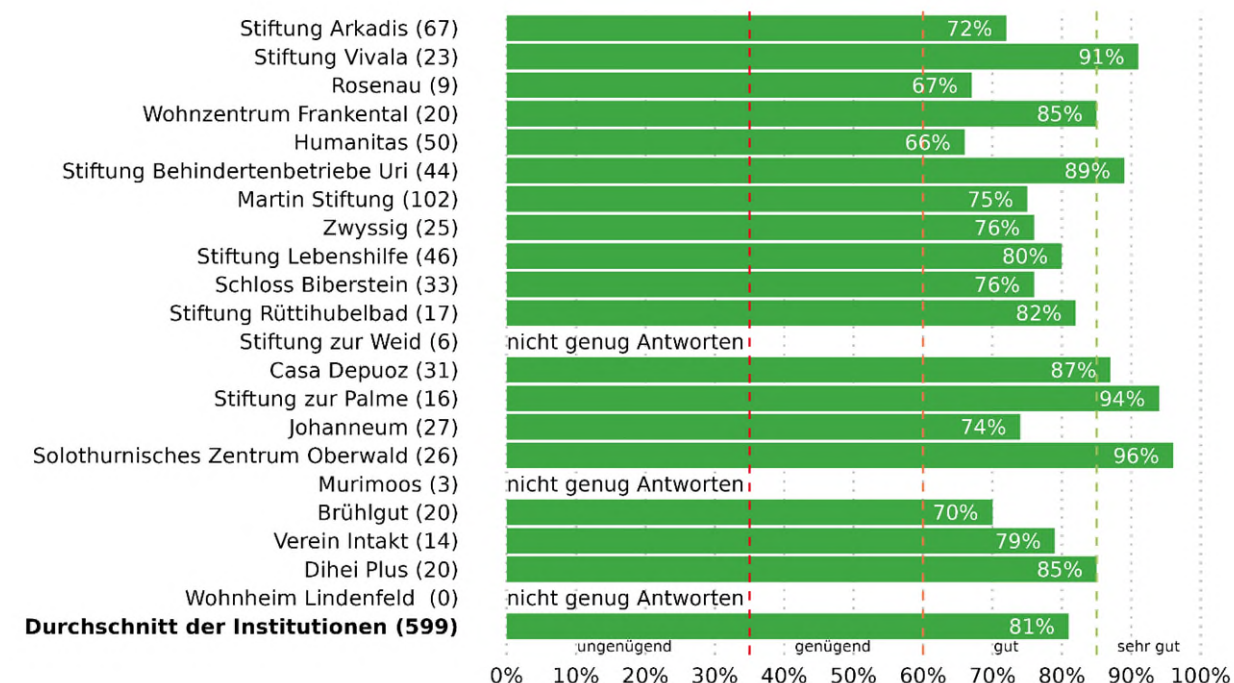
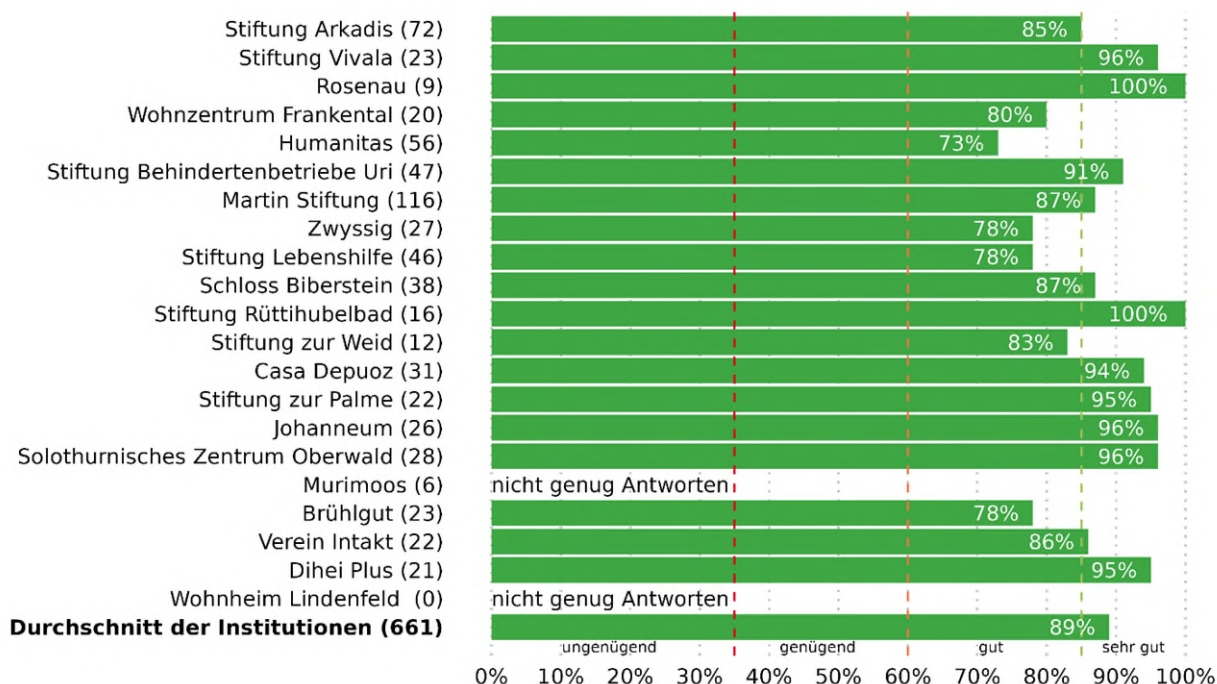


Tabelle 33 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
Stiftung Arkadis	72%	-	72%	67/90	-	26%
Stiftung Vivala	91%	-	91%	23/23	-	0%
Rosenau	67%	-	67%	9/13	-	31%
Wohnzentrum Frankental	85%	-	85%	20/24	-	17%
Humanitas	66%	-	66%	50/74	-	32%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	89%	-	89%	44/87	-	49%
Martin Stiftung	75%	-	75%	102/141	-	28%
Zwyssig	76%	-	76%	25/32	-	22%
Stiftung Lebenshilfe	80%	-	80%	46/66	-	30%
Schloss Biberstein	76%	-	76%	33/48	-	31%
Stiftung Rüttihubelbad	82%	-	82%	17/33	-	48%
Stiftung zur Weid	-	-	-	6/12	-	50%
Casa Depuoz	87%	-	87%	31/52	-	40%
Stiftung zur Palme	94%	-	94%	16/40	-	60%
Johanneum	74%	-	74%	27/38	-	29%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	96%	-	96%	26/31	-	16%
Murimoos	-	-	-	3/7	-	57%
Brühlgut	70%	-	70%	20/50	-	60%
Verein Intakt	79%	-	79%	14/25	-	44%
Dihei Plus	85%	-	85%	20/23	-	13%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	81%		81%			34%

«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
Stiftung Arkadis	85%	-	85%	72/90	-	20%
Stiftung Vivala	96%	-	96%	23/23	-	0%
Rosenau	100%	-	100%	9/13	-	31%
Wohnzentrum Frankental	80%	-	80%	20/24	-	17%
Humanitas	73%	-	73%	56/74	-	24%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	91%	-	91%	47/87	-	46%
Martin Stiftung	87%	-	87%	116/141	-	18%
Zwyssig	78%	-	78%	27/32	-	16%
Stiftung Lebenshilfe	78%	-	78%	46/66	-	30%
Schloss Biberstein	87%	-	87%	38/48	-	21%
Stiftung Rütthubelbad	100%	-	100%	16/33	-	52%
Stiftung zur Weid	83%	-	83%	12/12	-	0%
Casa Depuoz	94%	-	94%	31/52	-	40%
Stiftung zur Palme	95%	-	95%	22/40	-	45%
Johanneum	96%	-	96%	26/38	-	32%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	96%	-	96%	28/31	-	10%
Murimoos	-	-	-	6/7	-	14%
Brühlgut	78%	-	78%	23/50	-	54%
Verein Intakt	86%	-	86%	22/25	-	12%
Dihei Plus	95%	-	95%	21/23	-	9%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	89%		89%			24%

«Fähigkeiten werden erkannt und gefördert»

Abbildung 36 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

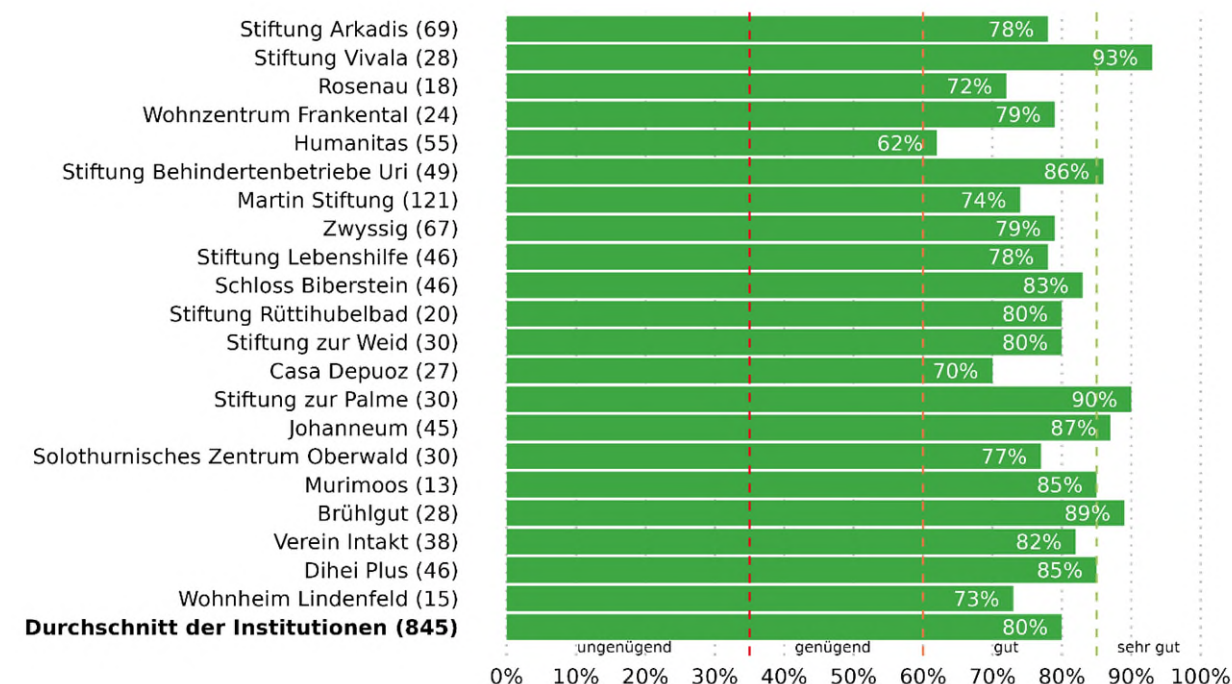
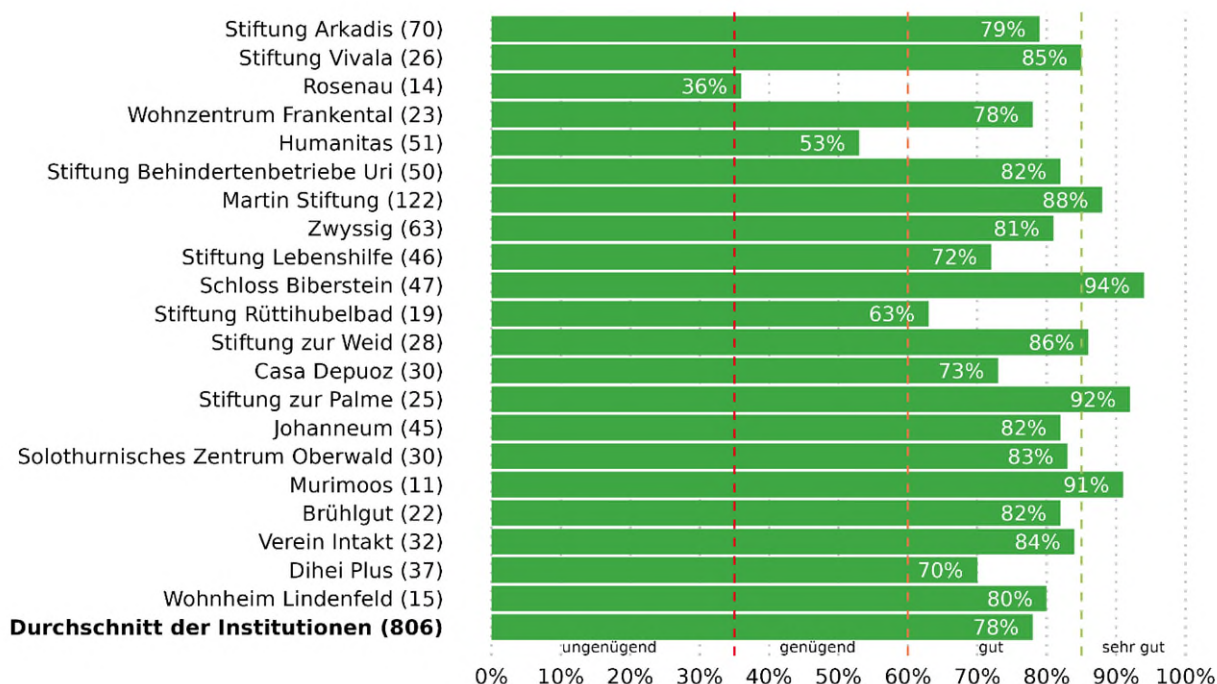


Tabelle 35 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
Stiftung Arkadis	78%	-	78%	69/90	-	23%
Stiftung Vivala	91%	-	93%	23/23	5/5	0%
Rosenau	-	80%	72%	8/13	10/11	25%
Wohnzentrum Frankental	75%	-	79%	20/24	4/5	17%
Humanitas	60%	-	62%	53/74	2/4	29%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	87%	-	86%	45/87	4/4	46%
Martin Stiftung	73%	-	74%	113/141	8/9	19%
Zwyssig	70%	85%	79%	27/32	40/46	14%
Stiftung Lebenshilfe	78%	-	78%	46/66	-	30%
Schloss Biberstein	79%	-	83%	38/48	8/9	19%
Stiftung Rüttihubelbad	88%	-	80%	16/33	4/5	47%
Stiftung zur Weid	64%	89%	80%	11/12	19/26	21%
Casa Depuoz	70%	-	70%	27/52	-	48%
Stiftung zur Palme	86%	-	90%	22/40	8/11	41%
Johanneum	85%	89%	87%	26/38	19/21	24%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	74%	-	77%	27/31	3/4	14%
Murimoos	-	-	85%	6/7	7/10	24%
Brühlgut	87%	-	89%	23/50	5/9	53%
Verein Intakt	68%	95%	82%	19/25	19/26	25%
Dihei Plus	89%	81%	85%	19/23	27/40	27%
Wohnheim Lindenfeld	-	73%	73%	-	15/20	25%
Durchschnitt der Institutionen	77%	88%	80%			27%

«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	fehlend [%]	
Stiftung Arkadis	79%	-	79%	70/90	-	22%
Stiftung Vivala	86%	-	85%	21/23	5/5	7%
Rosenau	-	33%	36%	5/13	9/11	42%
Wohnzentrum Frankental	72%	-	78%	18/24	5/5	21%
Humanitas	51%	-	53%	49/74	2/4	35%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	85%	-	82%	46/87	4/4	45%
Martin Stiftung	88%	-	88%	114/141	8/9	19%
Zwyssig	86%	79%	81%	21/32	42/46	19%
Stiftung Lebenshilfe	72%	-	72%	46/66	-	30%
Schloss Biberstein	92%	-	94%	39/48	8/9	18%
Stiftung Rütihubelbad	73%	-	63%	15/33	4/5	50%
Stiftung zur Weid	78%	89%	86%	9/12	19/26	26%
Casa Depuoz	73%	-	73%	30/52	-	42%
Stiftung zur Palme	90%	-	92%	21/40	4/11	51%
Johanneum	77%	89%	82%	26/38	19/21	24%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	81%	-	83%	26/31	4/4	14%
Murimoos	-	-	91%	4/7	7/10	35%
Brühlgut	78%	-	82%	18/50	4/9	63%
Verein Intakt	73%	94%	84%	15/25	17/26	37%
Dihei Plus	77%	67%	70%	13/23	24/40	41%
Wohnheim Lindenfeld	-	80%	80%	-	15/20	25%
Durchschnitt der Institutionen	78%	81%	78%			32%

«Ich werde genügend in die Standortbestimmung miteinbezogen»

Abbildung 38 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige)

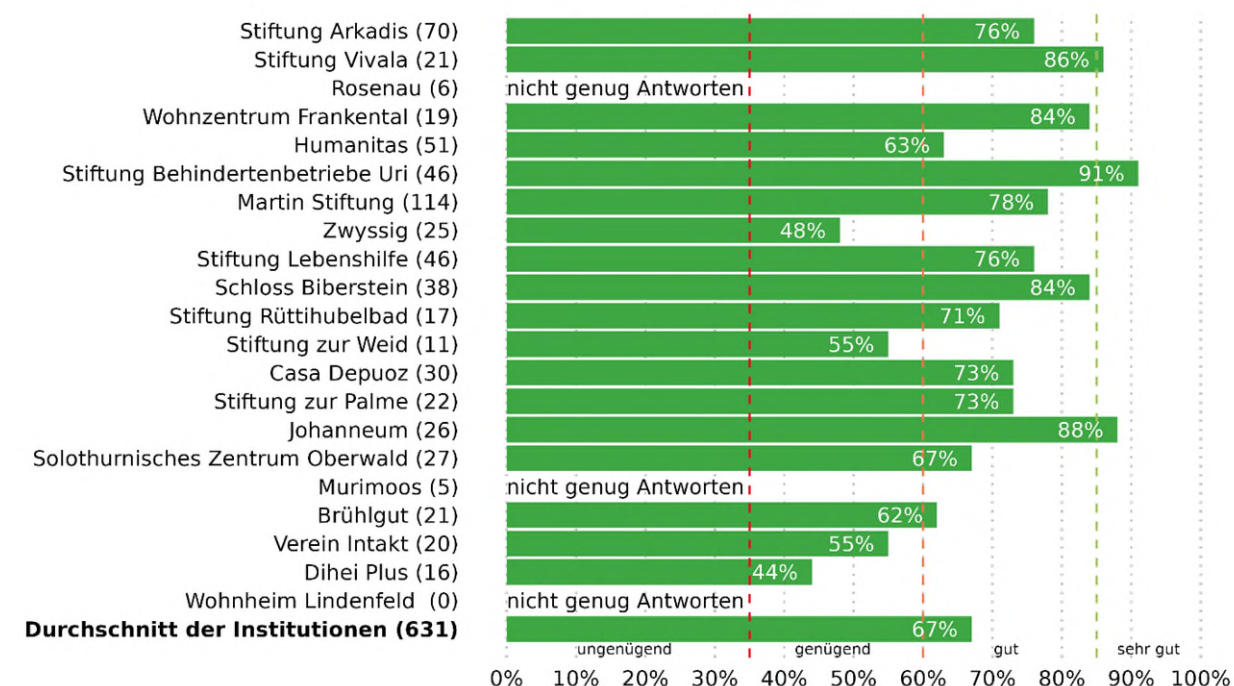


Tabelle 37 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
Stiftung Arkadis	76%	-	76%	70/90	-	22%
Stiftung Vivala	86%	-	86%	21/23	-	9%
Rosenau	-	-	-	6/13	-	54%
Wohnzentrum Frankental	84%	-	84%	19/24	-	21%
Humanitas	63%	-	63%	51/74	-	31%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	91%	-	91%	46/87	-	47%
Martin Stiftung	78%	-	78%	114/141	-	19%
Zwyssig	48%	-	48%	25/32	-	22%
Stiftung Lebenshilfe	76%	-	76%	46/66	-	30%
Schloss Biberstein	84%	-	84%	38/48	-	21%
Stiftung Rüttihubelbad	71%	-	71%	17/33	-	48%
Stiftung zur Weid	55%	-	55%	11/12	-	8%
Casa Depuoz	73%	-	73%	30/52	-	42%
Stiftung zur Palme	73%	-	73%	22/40	-	45%
Johanneum	88%	-	88%	26/38	-	32%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	67%	-	67%	27/31	-	13%
Murimoos	-	-	-	5/7	-	29%
Brühlgut	62%	-	62%	21/50	-	58%
Verein Intakt	55%	-	55%	20/25	-	20%
Dihei Plus	44%	-	44%	16/23	-	30%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	67%		67%			30%

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

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

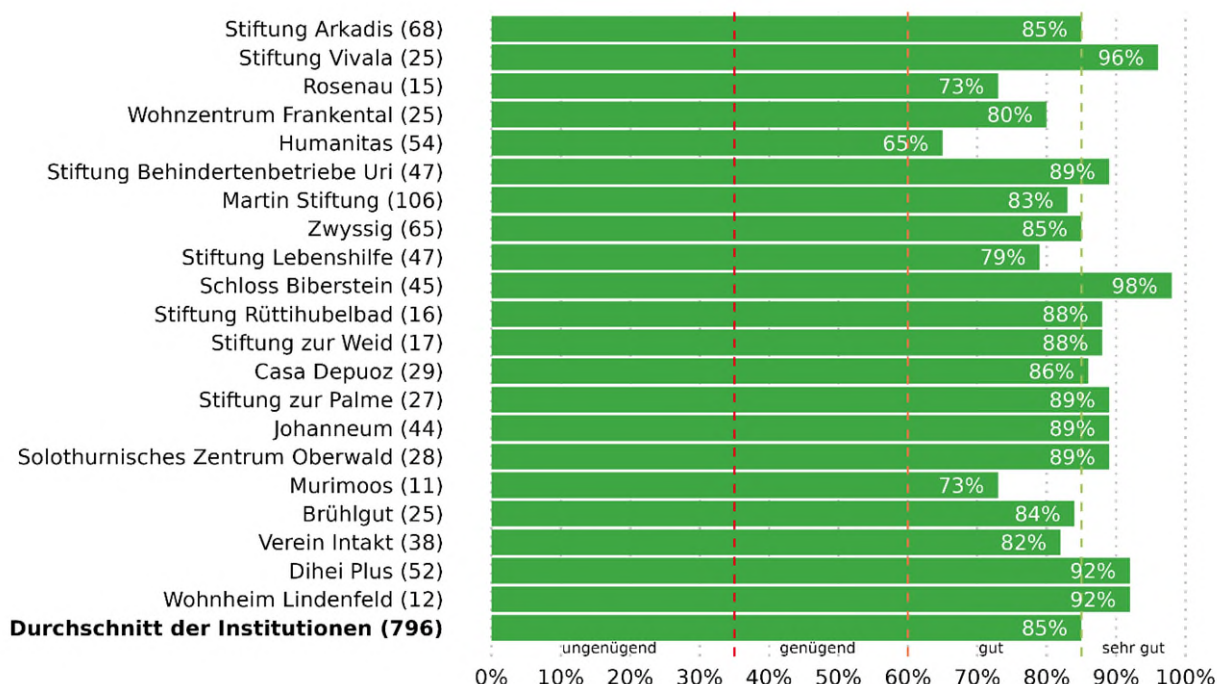


Tabelle 38 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
Stiftung Arkadis	85%	-	85%	68/90	-	24%
Stiftung Vivala	95%	-	96%	21/23	4/5	11%
Rosenau	67%	-	73%	9/13	6/11	38%
Wohnzentrum Frankental	85%	-	80%	20/24	5/5	14%
Humanitas	64%	-	65%	53/74	1/4	31%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	91%	-	89%	43/87	4/4	48%
Martin Stiftung	82%	-	83%	98/141	8/9	29%
Zwyssig	89%	82%	85%	27/32	38/46	17%
Stiftung Lebenshilfe	79%	-	79%	47/66	-	29%
Schloss Biberstein	97%	-	98%	37/48	8/9	21%
Stiftung Rüttihubelbad	93%	-	88%	14/33	2/5	58%
Stiftung zur Weid	-	91%	88%	6/12	11/26	55%
Casa Depuoz	86%	-	86%	29/52	-	44%
Stiftung zur Palme	86%	-	89%	21/40	6/11	47%
Johanneum	89%	88%	89%	27/38	17/21	25%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	88%	-	89%	26/31	2/4	20%
Murimoos	-	-	73%	5/7	6/10	35%
Brühlgut	81%	-	84%	21/50	4/9	58%
Verein Intakt	73%	94%	82%	22/25	16/26	25%
Dihei Plus	95%	91%	92%	20/23	32/40	17%
Wohnheim Lindenberg	-	92%	92%	-	12/20	40%
Durchschnitt der Institutionen	83%	88%	85%			33%

«Die Privatsphäre meiner Angehörigen/meines Klienten wird respektiert»

Abbildung 40 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

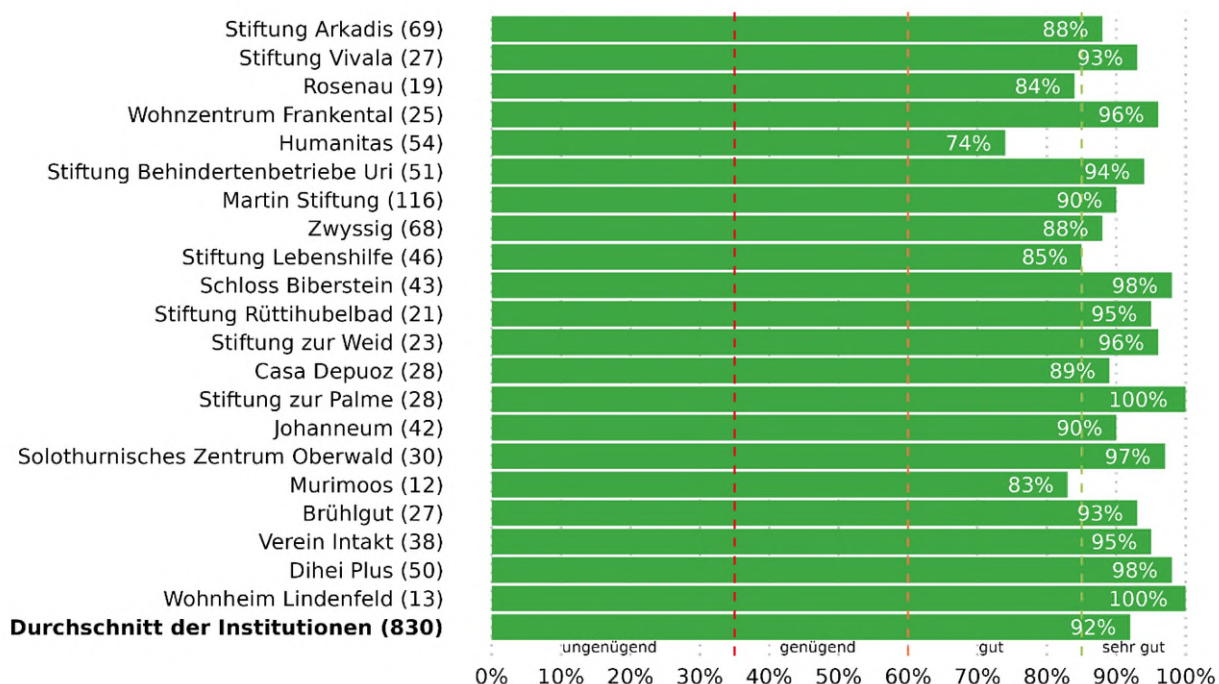
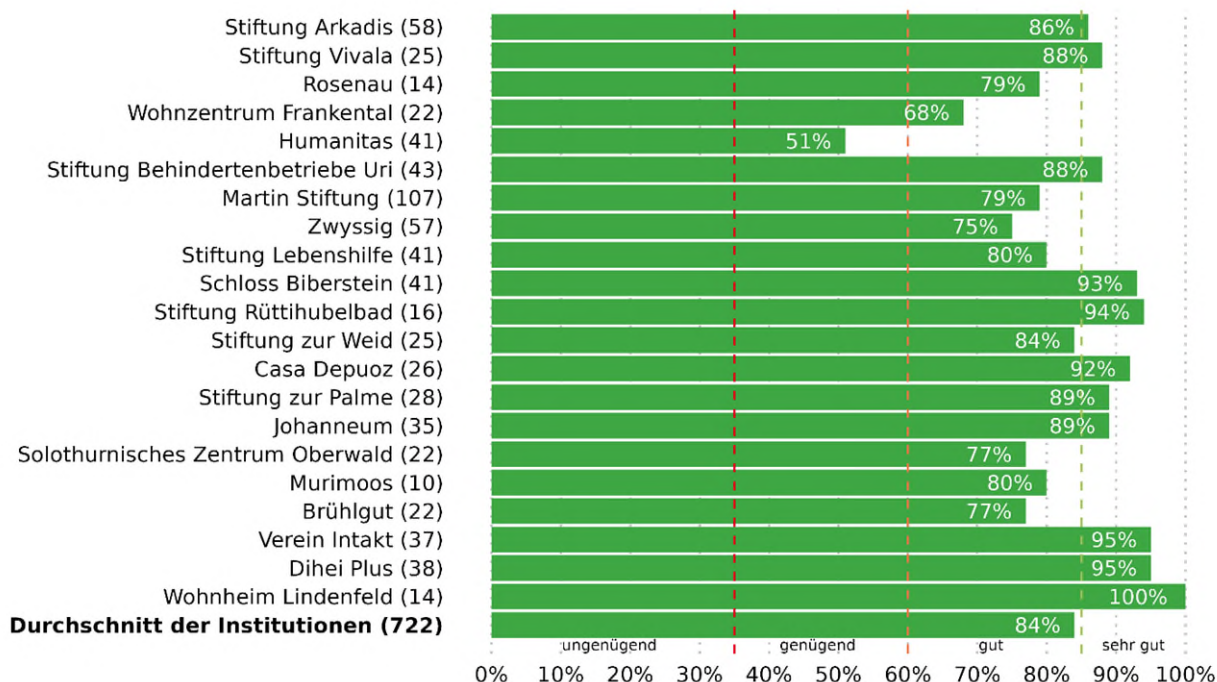


Tabelle 39 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total		fehlend [%]
Stiftung Arkadis	88%	-	88%	69/90	-	23%
Stiftung Vivala	91%	-	93%	23/23	4/5	4%
Rosenau	82%	-	84%	11/13	8/11	21%
Wohnzentrum Frankental	95%	-	96%	20/24	5/5	14%
Humanitas	73%	-	74%	52/74	2/4	31%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	94%	-	94%	47/87	4/4	44%
Martin Stiftung	89%	-	90%	109/141	7/9	23%
Zwyssig	90%	87%	88%	29/32	39/46	13%
Stiftung Lebenshilfe	85%	-	85%	46/66	-	30%
Schloss Biberstein	97%	-	98%	37/48	6/9	25%
Stiftung Rüttihubelbad	100%	-	95%	17/33	4/5	45%
Stiftung zur Weid	91%	100%	96%	11/12	12/26	39%
Casa Depuoz	89%	-	89%	28/52	-	46%
Stiftung zur Palme	100%	-	100%	21/40	7/11	45%
Johanneum	88%	94%	90%	26/38	16/21	29%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	96%	-	97%	27/31	3/4	14%
Murimoos	-	-	83%	6/7	6/10	29%
Brühlgut	91%	-	93%	22/50	5/9	54%
Verein Intakt	91%	100%	95%	22/25	16/26	25%
Dihei Plus	95%	100%	98%	20/23	30/40	21%
Wohnheim Lindenfeld	-	100%	100%	-	13/20	35%
Durchschnitt der Institutionen	90%	96%	92%			29%

«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	fehlend [%]	insgesamt
Stiftung Arkadis	86%	-	86%	58/90	-	36%
Stiftung Vivala	86%	-	88%	21/23	4/5	11%
Rosenau	-	-	79%	8/13	6/11	42%
Wohnzentrum Frankental	72%	-	68%	18/24	4/5	24%
Humanitas	50%	-	51%	40/74	1/4	47%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	88%	-	88%	40/87	3/4	53%
Martin Stiftung	80%	-	79%	101/141	6/9	29%
Zwyssig	84%	69%	75%	25/32	32/46	27%
Stiftung Lebenshilfe	80%	-	80%	41/66	-	38%
Schloss Biberstein	91%	-	93%	34/48	7/9	28%
Stiftung Rütthubelbad	100%	-	94%	14/33	2/5	58%
Stiftung zur Weid	82%	86%	84%	11/12	14/26	34%
Casa Depuoz	92%	-	92%	26/52	-	50%
Stiftung zur Palme	86%	-	89%	21/40	7/11	45%
Johanneum	88%	91%	89%	24/38	11/21	41%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	76%	-	77%	21/31	1/4	37%
Murimoos	-	-	80%	5/7	5/10	41%
Brühlgut	78%	-	77%	18/50	4/9	63%
Verein Intakt	95%	94%	95%	20/25	17/26	27%
Dihei Plus	93%	96%	95%	15/23	23/40	40%
Wohnheim Lindenfeld	-	100%	100%	-	14/20	30%
Durchschnitt der Institutionen	83%	86%	84%			38%

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

Abbildung 42 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

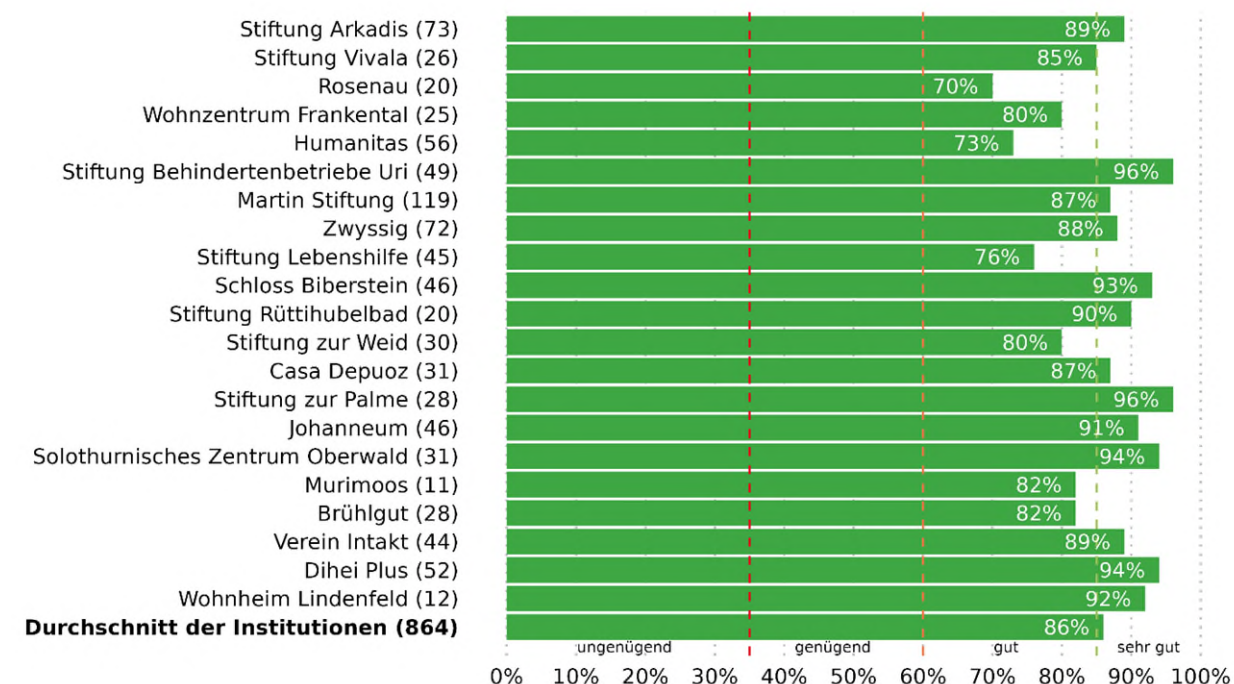
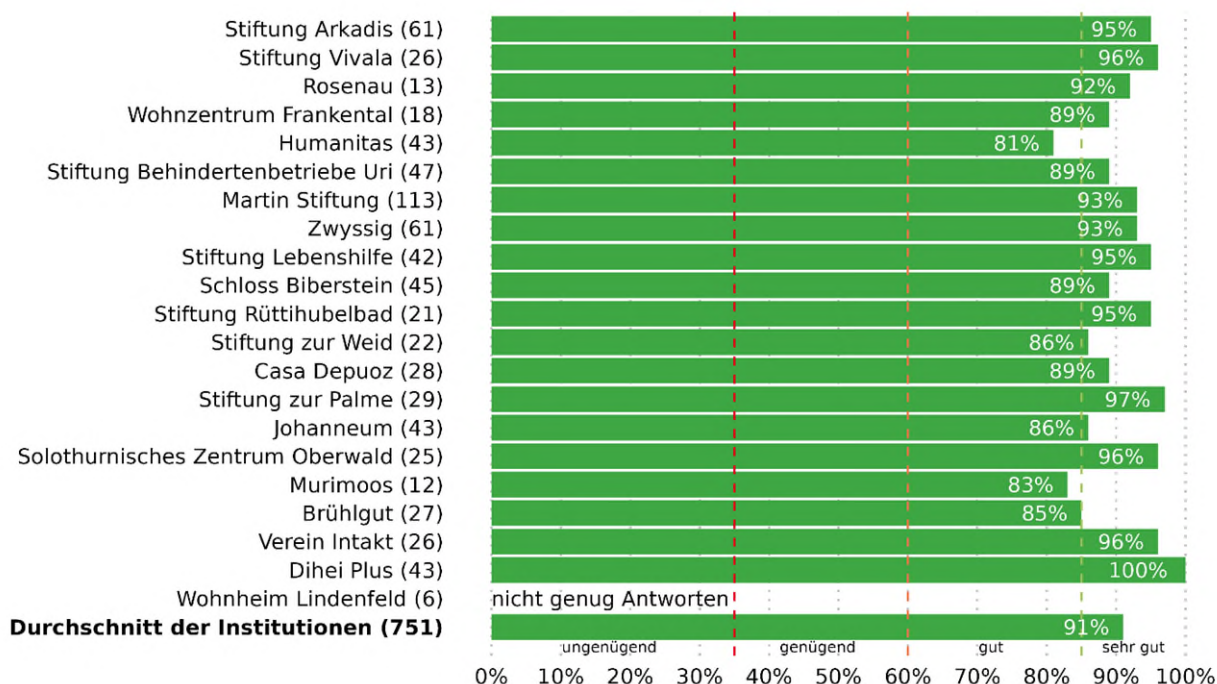


Tabelle 41 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
Stiftung Arkadis	89%	-	89%	73/90	-	19%
Stiftung Vivala	82%	-	85%	22/23	4/5	7%
Rosenau	73%	67%	70%	11/13	9/11	17%
Wohnzentrum Frankental	81%	-	80%	21/24	4/5	14%
Humanitas	72%	-	73%	54/74	2/4	28%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	98%	-	96%	45/87	4/4	46%
Martin Stiftung	86%	-	87%	111/141	8/9	21%
Zwyssig	87%	88%	88%	30/32	42/46	8%
Stiftung Lebenshilfe	76%	-	76%	45/66	-	32%
Schloss Biberstein	95%	-	93%	39/48	7/9	19%
Stiftung Rüttihubelbad	94%	-	90%	16/33	4/5	47%
Stiftung zur Weid	58%	94%	80%	12/12	18/26	21%
Casa Depuoz	87%	-	87%	31/52	-	40%
Stiftung zur Palme	100%	-	96%	21/40	7/11	45%
Johanneum	89%	95%	91%	27/38	19/21	22%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	93%	-	94%	28/31	3/4	11%
Murimoos	-	-	82%	5/7	6/10	35%
Brühlgut	78%	-	82%	23/50	5/9	53%
Verein Intakt	78%	100%	89%	23/25	21/26	14%
Dihei Plus	95%	94%	94%	21/23	31/40	17%
Wohnheim Lindenfeld	-	92%	92%	-	12/20	40%
Durchschnitt der Institutionen	83%	90%	86%			27%

«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		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
Stiftung Arkadis	95%	-	95%	61/90	-	32%
Stiftung Vivala	95%	-	96%	22/23	4/5	7%
Rosenau	-	-	92%	7/13	6/11	46%
Wohnzentrum Frankental	87%	-	89%	15/24	3/5	38%
Humanitas	80%	-	81%	41/74	2/4	45%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	91%	-	89%	43/87	4/4	48%
Martin Stiftung	93%	-	93%	107/141	6/9	25%
Zwyssig	96%	92%	93%	25/32	36/46	22%
Stiftung Lebenshilfe	95%	-	95%	42/66	-	36%
Schloss Biberstein	87%	-	89%	38/48	7/9	21%
Stiftung Rütihubelbad	100%	-	95%	17/33	4/5	45%
Stiftung zur Weid	80%	92%	86%	10/12	12/26	42%
Casa Depuoz	89%	-	89%	28/52	-	46%
Stiftung zur Palme	100%	-	97%	22/40	7/11	43%
Johanneum	80%	94%	86%	25/38	18/21	27%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	96%	-	96%	24/31	1/4	29%
Murimoos	-	-	83%	6/7	6/10	29%
Brühlgut	82%	-	85%	22/50	5/9	54%
Verein Intakt	93%	100%	96%	14/25	12/26	49%
Dihei Plus	100%	100%	100%	15/23	28/40	32%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	6/20	70%
Durchschnitt der Institutionen	92%	91%	91%			37%

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

Abbildung 44 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige)

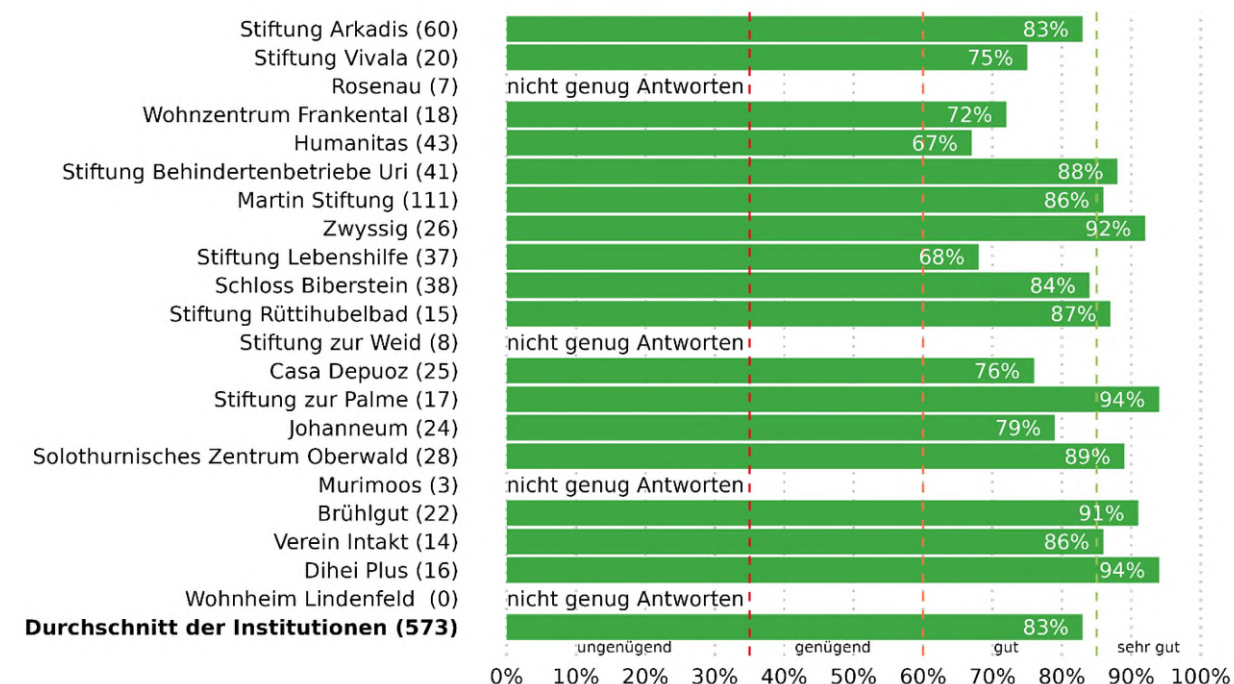
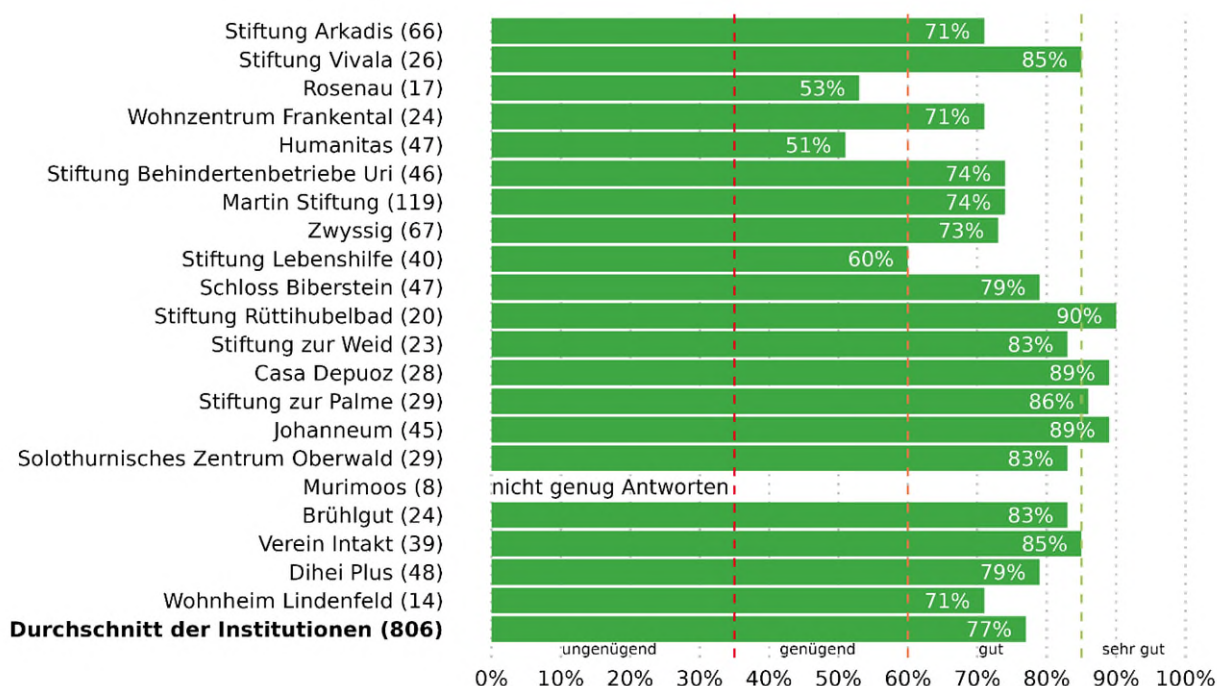


Tabelle 43 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
Stiftung Arkadis	83%	-	83%	60/90	-	33%
Stiftung Vivala	75%	-	75%	20/23	-	13%
Rosenau	-	-	-	7/13	-	46%
Wohnzentrum Frankental	72%	-	72%	18/24	-	25%
Humanitas	67%	-	67%	43/74	-	42%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	88%	-	88%	41/87	-	53%
Martin Stiftung	86%	-	86%	111/141	-	21%
Zwyssig	92%	-	92%	26/32	-	19%
Stiftung Lebenshilfe	68%	-	68%	37/66	-	44%
Schloss Biberstein	84%	-	84%	38/48	-	21%
Stiftung Rütthubelbad	87%	-	87%	15/33	-	55%
Stiftung zur Weid	-	-	-	8/12	-	33%
Casa Depuoz	76%	-	76%	25/52	-	52%
Stiftung zur Palme	94%	-	94%	17/40	-	58%
Johanneum	79%	-	79%	24/38	-	37%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	89%	-	89%	28/31	-	10%
Murimoos	-	-	-	3/7	-	57%
Brühlgut	91%	-	91%	22/50	-	56%
Verein Intakt	86%	-	86%	14/25	-	44%
Dihei Plus	94%	-	94%	16/23	-	30%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	83%		83%			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 [%]	insgesamt
Stiftung Arkadis	71%	-	71%	66/90	-	27%
Stiftung Vivala	82%	-	85%	22/23	4/5	7%
Rosenau	50%	-	53%	10/13	7/11	29%
Wohnzentrum Frankental	70%	-	71%	20/24	4/5	17%
Humanitas	50%	-	51%	46/74	1/4	40%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	74%	-	74%	42/87	4/4	49%
Martin Stiftung	73%	-	74%	111/141	8/9	21%
Zwyssig	72%	74%	73%	25/32	42/46	14%
Stiftung Lebenshilfe	60%	-	60%	40/66	-	39%
Schloss Biberstein	74%	-	79%	39/48	8/9	18%
Stiftung Rütihubelbad	94%	-	90%	16/33	4/5	47%
Stiftung zur Weid	-	82%	83%	6/12	17/26	39%
Casa Depuoz	89%	-	89%	28/52	-	46%
Stiftung zur Palme	81%	-	86%	21/40	8/11	43%
Johanneum	88%	89%	89%	26/38	19/21	24%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	81%	-	83%	27/31	2/4	17%
Murimoos	-	-	-	5/7	3/10	53%
Brühlgut	79%	-	83%	19/50	5/9	59%
Verein Intakt	80%	89%	85%	20/25	19/26	24%
Dihei Plus	84%	76%	79%	19/23	29/40	24%
Wohnheim Lindenfeld	-	71%	71%	-	14/20	30%
Durchschnitt der Institutionen	77%	84%	77%			32%

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

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

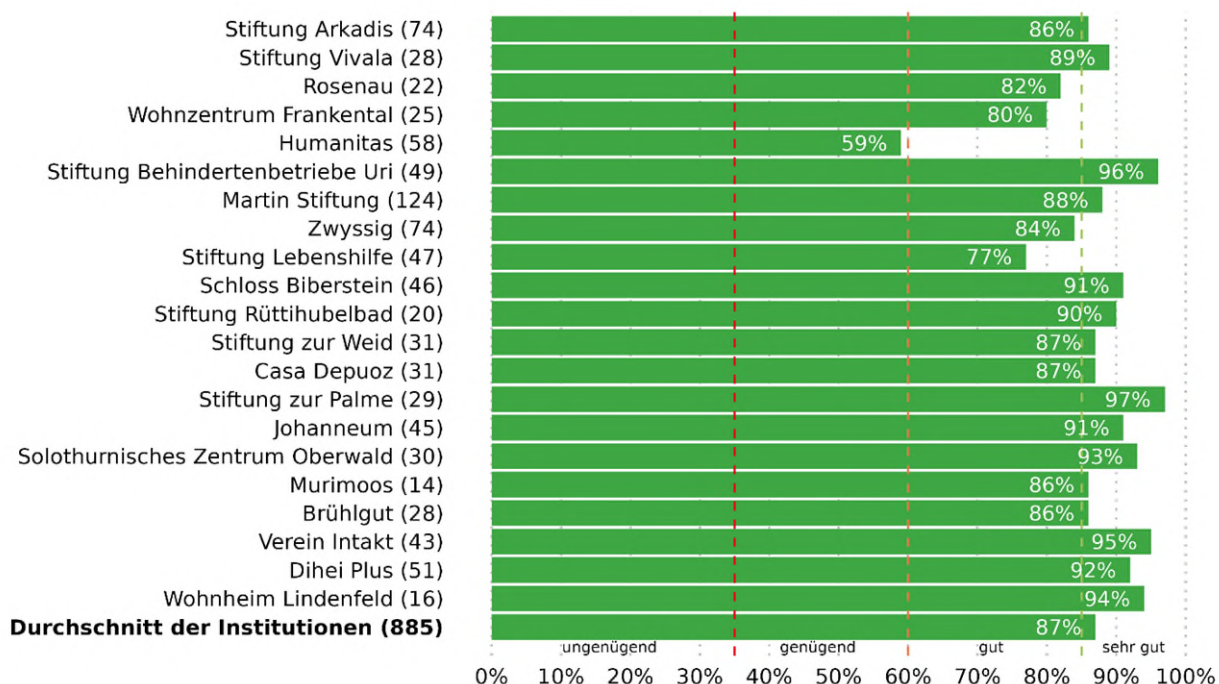


Tabelle 45 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
Stiftung Arkadis	86%	-	86%	74/90	-	18%
Stiftung Vivala	87%	-	89%	23/23	5/5	0%
Rosenau	83%	80%	82%	12/13	10/11	8%
Wohnzentrum Frankental	80%	-	80%	20/24	5/5	14%
Humanitas	57%	-	59%	56/74	2/4	26%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	98%	-	96%	45/87	4/4	46%
Martin Stiftung	87%	-	88%	116/141	8/9	17%
Zwyssig	81%	86%	84%	31/32	43/46	5%
Stiftung Lebenshilfe	77%	-	77%	47/66	-	29%
Schloss Biberstein	89%	-	91%	38/48	8/9	19%
Stiftung Rüttihubelbad	88%	-	90%	17/33	3/5	47%
Stiftung zur Weid	73%	95%	87%	11/12	20/26	18%
Casa Depuoz	87%	-	87%	31/52	-	40%
Stiftung zur Palme	95%	-	97%	22/40	7/11	43%
Johanneum	89%	94%	91%	27/38	18/21	24%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	92%	-	93%	26/31	4/4	14%
Murimoos	-	-	86%	6/7	8/10	18%
Brühlgut	83%	-	86%	23/50	5/9	53%
Verein Intakt	96%	95%	95%	23/25	20/26	16%
Dihei Plus	95%	90%	92%	20/23	31/40	19%
Wohnheim Lindenfeld	-	94%	94%	-	16/20	20%
Durchschnitt der Institutionen	85%	94%	87%			24%

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 (92%), das Einhalten von Abmachungen und Versprechen (90%), das vertrauensvolle Verhältnis zur Bezugsperson (91%), die Sicherheit am Arbeitsplatz (94%) und die ergonomische Einrichtung des Arbeitsplatzes (86%). Die überwiegende Mehrheit ist auch der Meinung, dass die Arbeitsinhalte dem Leistungsvermögen der Betreuten entsprechen (87%), 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 (87%), Wert auf einen sozialen Umgang gelegt wird (90%) und in Konfliktsituation korrekt reagiert wird (89%).

Eine gute Bewertung erhält die Förderung am Arbeitsplatz (78%). Die Mehrheit (76%) 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 (85%) als auch von den externen Stellen (92%) sowie auch insgesamt (87%).

«Die Betreuung am Arbeitsplatz ist gewährleistet»

Abbildung 47 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

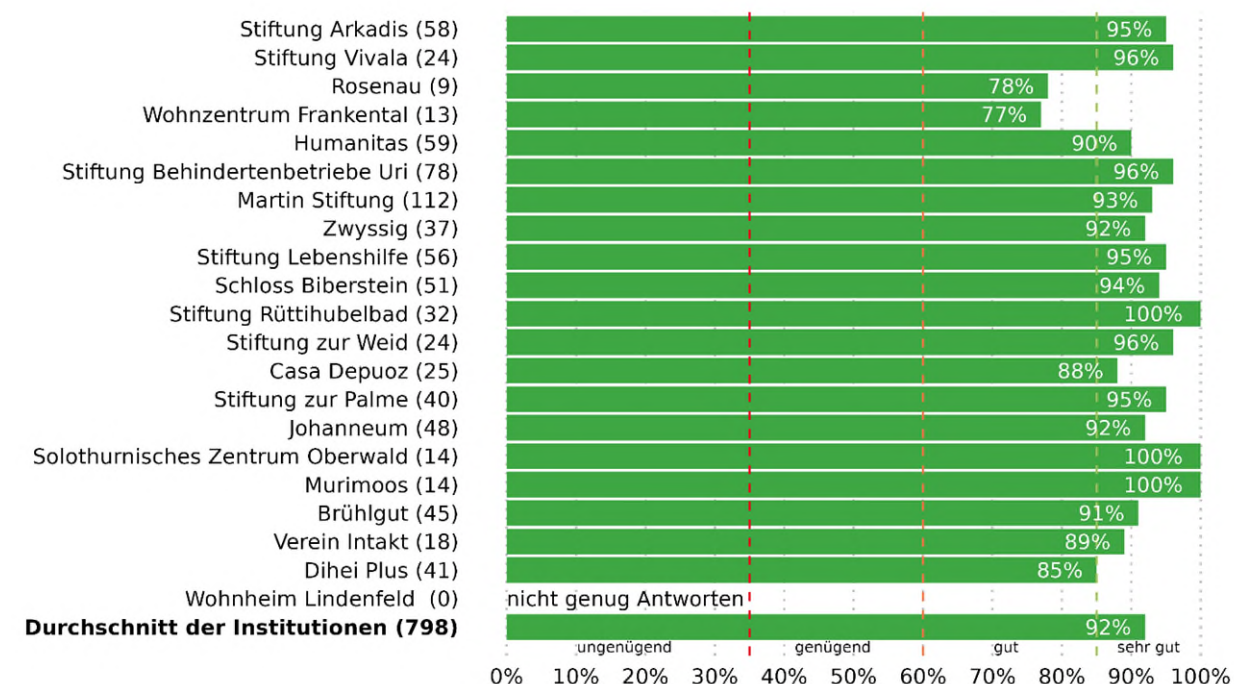
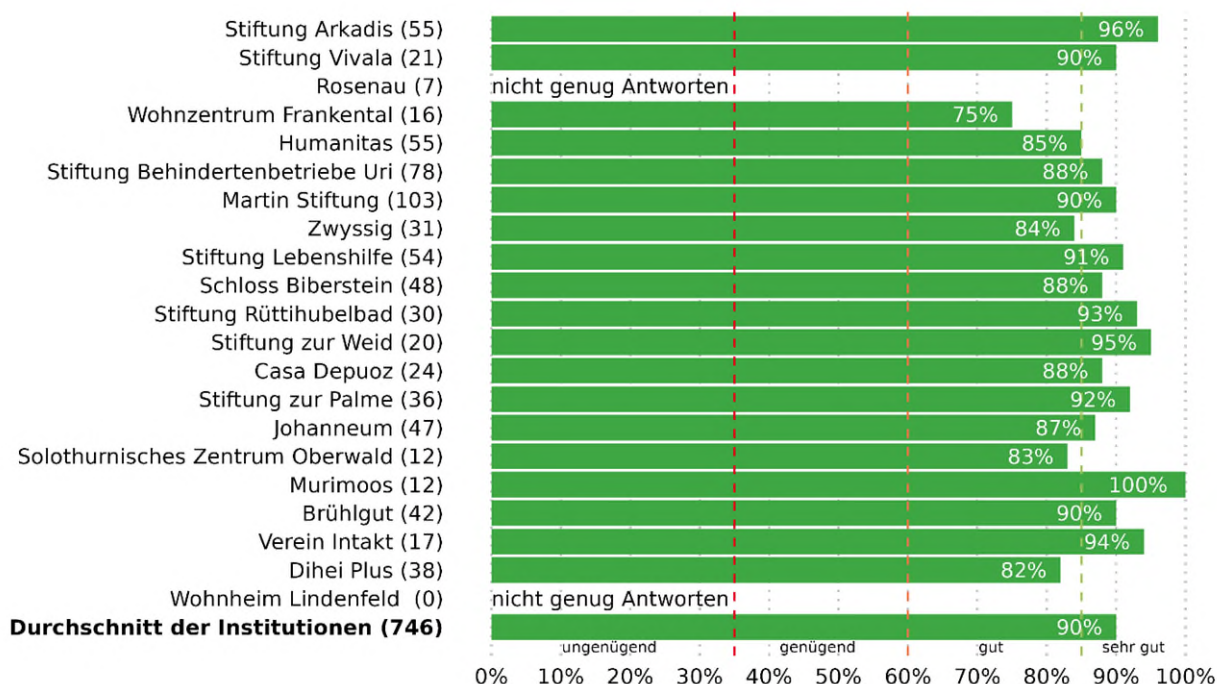


Tabelle 46 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
Stiftung Arkadis	95%	-	95%	58/90	-	36%
Stiftung Vivala	95%	-	96%	20/23	4/5	14%
Rosenau	-	-	78%	4/13	5/11	62%
Wohnzentrum Frankental	73%	-	77%	11/24	2/5	55%
Humanitas	89%	-	90%	56/74	3/4	24%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	96%	-	96%	75/87	3/4	14%
Martin Stiftung	93%	-	93%	107/141	5/9	25%
Zwyssig	100%	88%	92%	12/32	25/46	53%
Stiftung Lebenshilfe	95%	-	95%	56/66	-	15%
Schloss Biberstein	93%	-	94%	43/48	8/9	11%
Stiftung Rüttihubelbad	100%	-	100%	30/33	2/5	16%
Stiftung zur Weid	-	100%	96%	8/12	16/26	37%
Casa Depuoz	88%	-	88%	25/52	-	52%
Stiftung zur Palme	93%	100%	95%	30/40	10/11	22%
Johanneum	91%	94%	92%	32/38	16/21	19%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	100%	-	100%	13/31	1/4	60%
Murimoos	-	-	100%	6/7	8/10	18%
Brühlgut	89%	-	91%	38/50	7/9	24%
Verein Intakt	85%	-	89%	13/25	5/26	65%
Dihei Plus	85%	86%	85%	13/23	28/40	35%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	91%	97%	92%			33%

«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		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
Stiftung Arkadis	96%	-	96%	55/90	-	39%
Stiftung Vivala	89%	-	90%	18/23	3/5	25%
Rosenau	-	-	-	4/13	3/11	71%
Wohnzentrum Frankental	69%	-	75%	13/24	3/5	45%
Humanitas	85%	-	85%	52/74	3/4	29%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	89%	-	88%	74/87	4/4	14%
Martin Stiftung	90%	-	90%	99/141	4/9	31%
Zwyssig	78%	86%	84%	9/32	22/46	60%
Stiftung Lebenshilfe	91%	-	91%	54/66	-	18%
Schloss Biberstein	86%	-	88%	42/48	6/9	16%
Stiftung Rütihubelbad	93%	-	93%	28/33	2/5	21%
Stiftung zur Weid	-	100%	95%	7/12	13/26	47%
Casa Depuoz	88%	-	88%	24/52	-	54%
Stiftung zur Palme	89%	100%	92%	27/40	9/11	29%
Johanneum	88%	87%	87%	32/38	15/21	20%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	82%	-	83%	11/31	1/4	66%
Murimoos	-	-	100%	4/7	8/10	29%
Brühlgut	89%	-	90%	36/50	6/9	29%
Verein Intakt	92%	-	94%	12/25	5/26	67%
Dihei Plus	67%	88%	82%	12/23	26/40	40%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	87%	96%	90%			38%

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

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

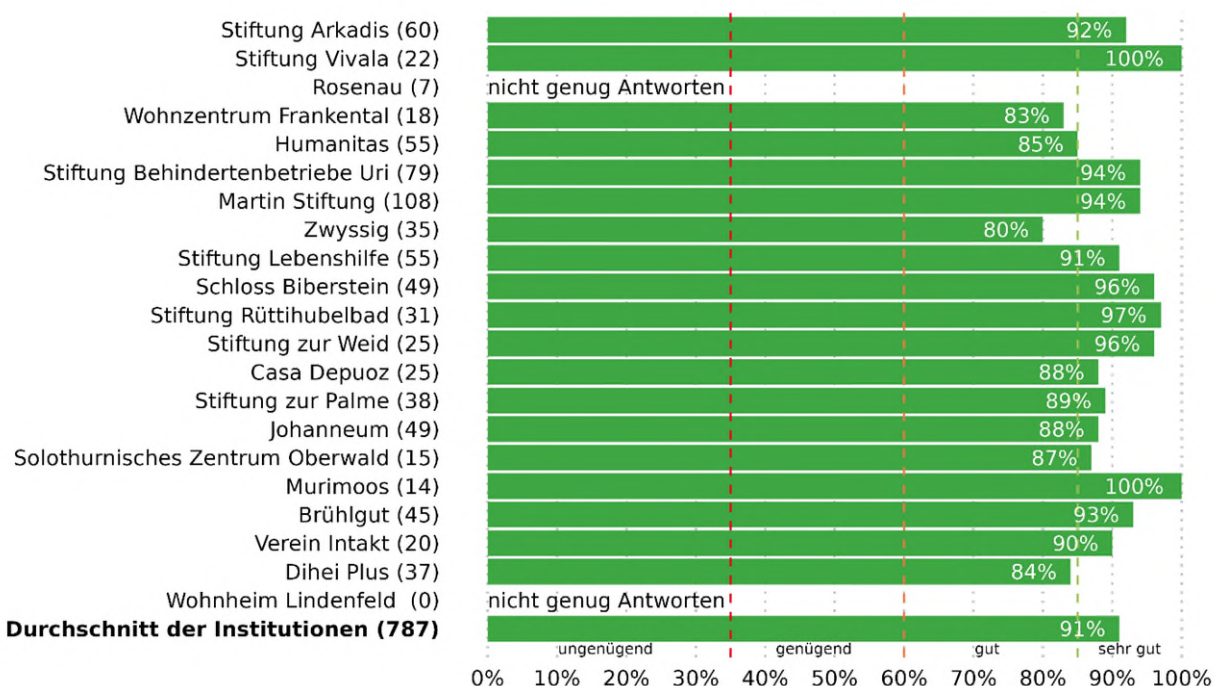
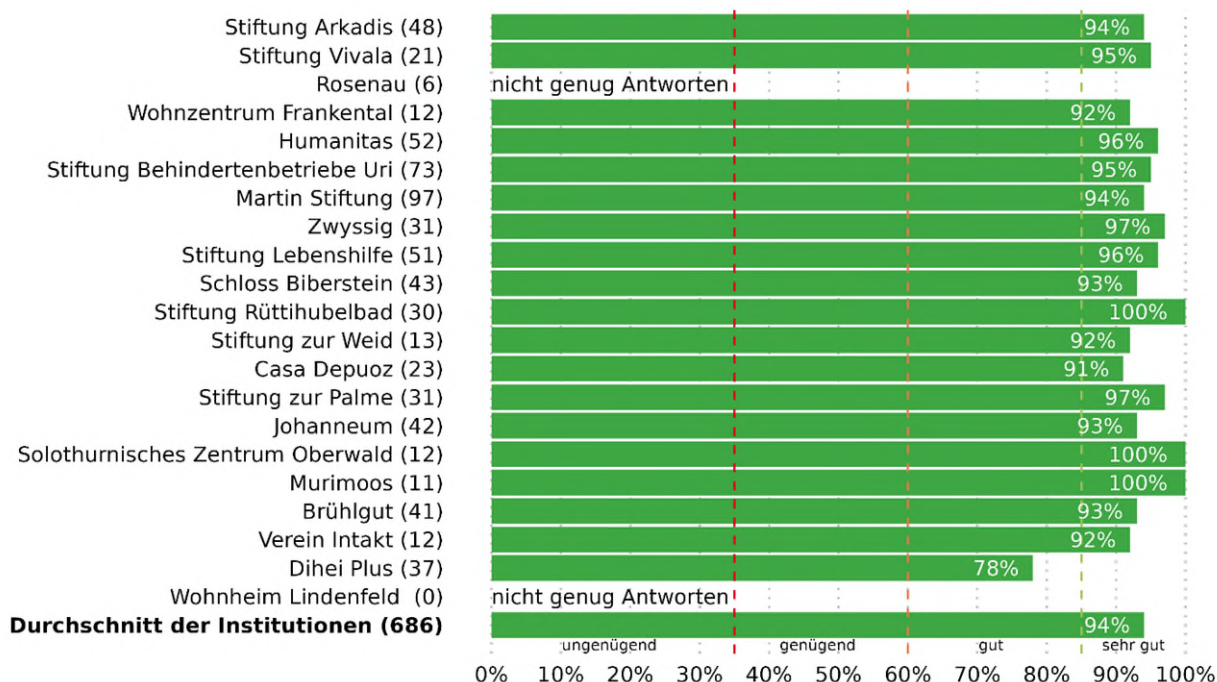


Tabelle 48 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext.Stellen	fehlend [%]
Stiftung Arkadis	92%	-	92%	60/90	-	33%
Stiftung Vivala	100%	-	100%	18/23	4/5	21%
Rosenau	-	-	-	3/13	4/11	71%
Wohnzentrum Frankental	86%	-	83%	14/24	4/5	38%
Humanitas	85%	-	85%	52/74	3/4	29%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	95%	-	94%	75/87	4/4	13%
Martin Stiftung	93%	-	94%	103/141	5/9	28%
Zwyssig	92%	74%	80%	12/32	23/46	55%
Stiftung Lebenshilfe	91%	-	91%	55/66	-	17%
Schloss Biberstein	95%	-	96%	43/48	6/9	14%
Stiftung Rüttihubelbad	97%	-	97%	29/33	2/5	18%
Stiftung zur Weid	-	100%	96%	8/12	17/26	34%
Casa Depuoz	88%	-	88%	25/52	-	52%
Stiftung zur Palme	90%	-	89%	31/40	7/11	25%
Johanneum	88%	87%	88%	34/38	15/21	17%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	85%	-	87%	13/31	2/4	57%
Murimoos	-	100%	100%	5/7	9/10	18%
Brühlgut	92%	-	93%	38/50	7/9	24%
Verein Intakt	87%	-	90%	15/25	5/26	61%
Dihei Plus	83%	84%	84%	12/23	25/40	41%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	91%	91%	91%			33%

«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	fehlend [%]	
Stiftung Arkadis	94%	-	94%	48/90	-	47%
Stiftung Vivala	94%	-	95%	18/23	3/5	25%
Rosenau	-	-	-	3/13	3/11	75%
Wohnzentrum Frankental	91%	-	92%	11/24	1/5	59%
Humanitas	96%	-	96%	49/74	3/4	33%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	94%	-	95%	72/87	1/4	20%
Martin Stiftung	94%	-	94%	95/141	2/9	35%
Zwyssig	100%	95%	97%	10/32	21/46	60%
Stiftung Lebenshilfe	96%	-	96%	51/66	-	23%
Schloss Biberstein	92%	-	93%	37/48	6/9	25%
Stiftung Rütihubelbad	100%	-	100%	29/33	1/5	21%
Stiftung zur Weid	-	-	92%	6/12	7/26	66%
Casa Depuoz	91%	-	91%	23/52	-	56%
Stiftung zur Palme	100%	-	97%	23/40	8/11	39%
Johanneum	90%	100%	93%	31/38	11/21	29%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	100%	-	100%	11/31	1/4	66%
Murimoos	-	-	100%	5/7	6/10	35%
Brühlgut	91%	-	93%	35/50	6/9	31%
Verein Intakt	90%	-	92%	10/25	2/26	76%
Dihei Plus	85%	75%	78%	13/23	24/40	41%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	94%	98%	94%			43%

«Der Arbeitsplatz ist ergonomisch eingerichtet»

Abbildung 51 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

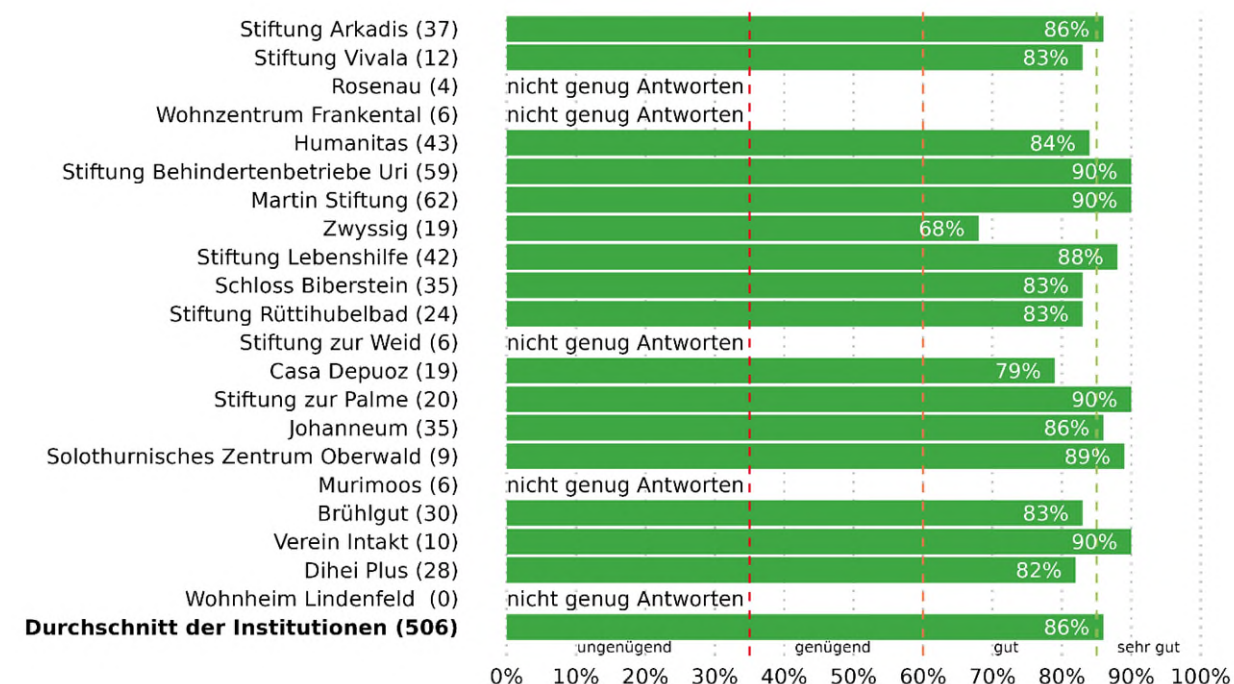
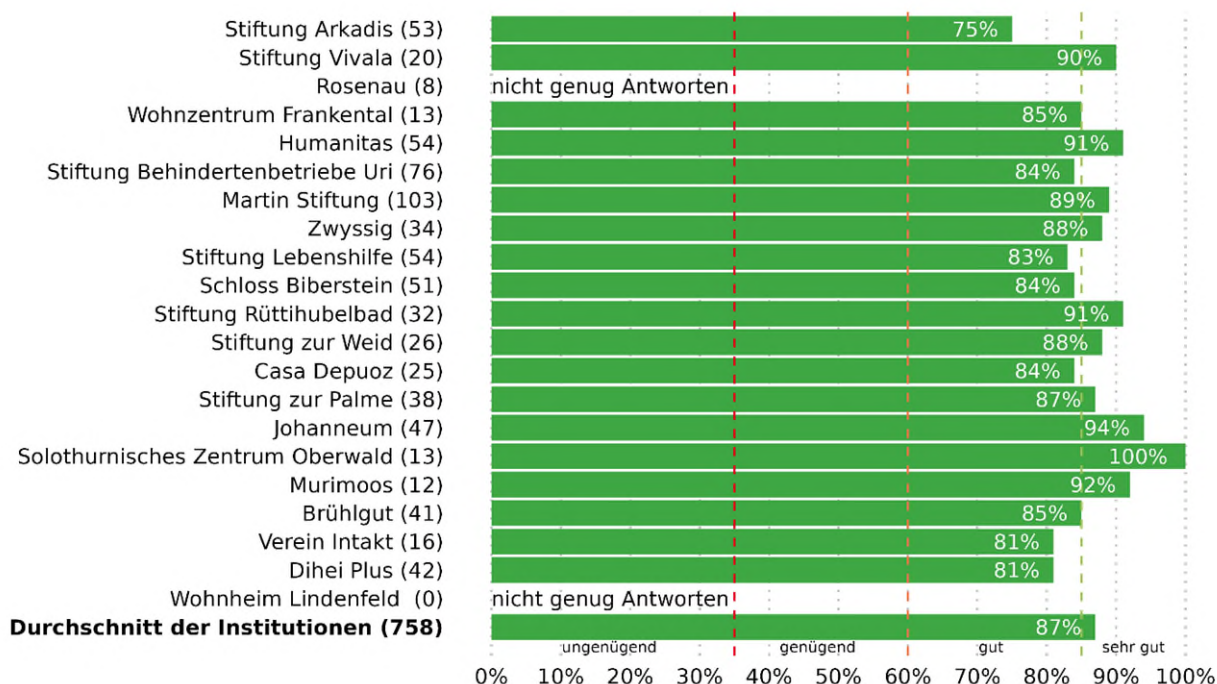


Tabelle 50 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

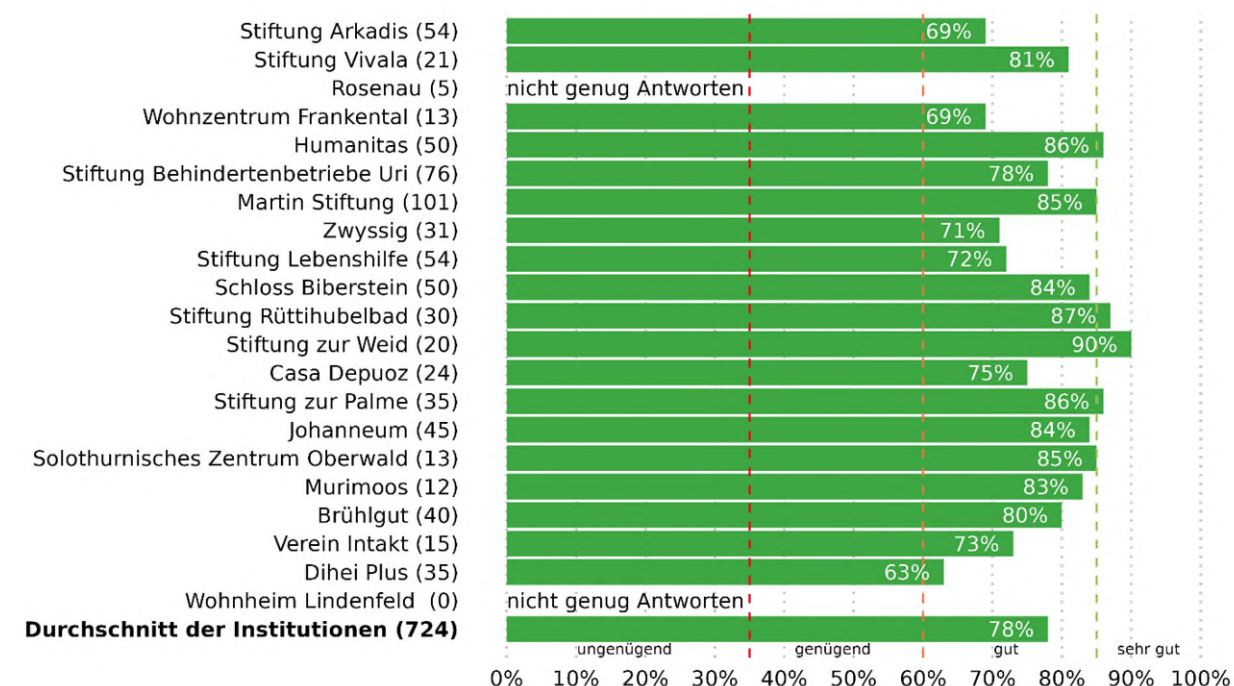
Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
Stiftung Arkadis	86%	-	86%	37/90	-	59%
Stiftung Vivala	78%	-	83%	9/23	3/5	57%
Rosenau	-	-	-	2/13	2/11	83%
Wohnzentrum Frankental	-	-	-	6/24	-	75%
Humanitas	82%	-	84%	40/74	3/4	45%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	90%	-	90%	58/87	1/4	35%
Martin Stiftung	90%	-	90%	60/141	2/9	59%
Zwyssig	-	64%	68%	5/32	14/46	76%
Stiftung Lebenshilfe	88%	-	88%	42/66	-	36%
Schloss Biberstein	86%	-	83%	29/48	6/9	39%
Stiftung Rüttihubelbad	83%	-	83%	23/33	1/5	37%
Stiftung zur Weid	-	-	-	3/12	3/26	84%
Casa Depuoz	79%	-	79%	19/52	-	63%
Stiftung zur Palme	88%	-	90%	17/40	3/11	61%
Johanneum	88%	78%	86%	26/38	9/21	41%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	-	-	89%	8/31	1/4	74%
Murimoos	-	-	-	3/7	3/10	65%
Brühlgut	81%	-	83%	26/50	4/9	49%
Verein Intakt	89%	-	90%	9/25	1/26	80%
Dihei Plus	90%	78%	82%	10/23	18/40	56%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	87%	90%	86%			59%

«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.

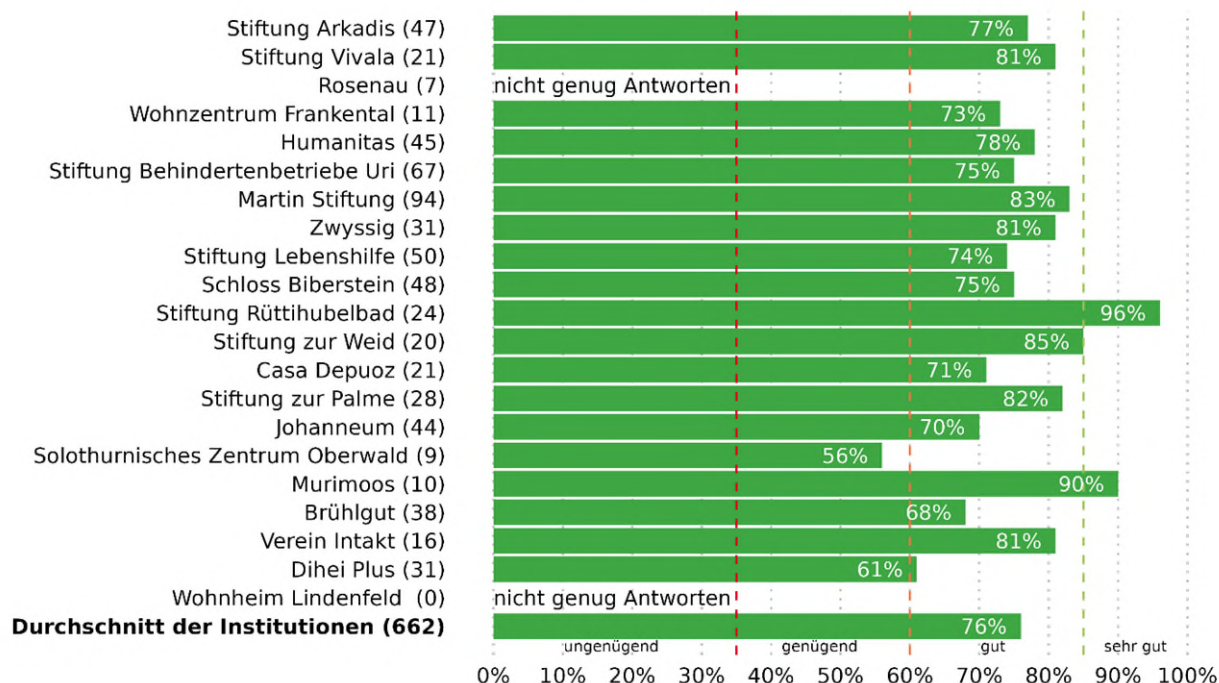
Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
Stiftung Arkadis	75%	-	75%	53/90	-	41%
Stiftung Vivala	88%	-	90%	16/23	4/5	29%
Rosenau	-	-	-	4/13	4/11	67%
Wohnzentrum Frankental	82%	-	85%	11/24	2/5	55%
Humanitas	90%	-	91%	51/74	3/4	31%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	85%	-	84%	73/87	3/4	16%
Martin Stiftung	89%	-	89%	99/141	4/9	31%
Zwyssig	100%	84%	88%	9/32	25/46	56%
Stiftung Lebenshilfe	83%	-	83%	54/66	-	18%
Schloss Biberstein	81%	-	84%	43/48	8/9	11%
Stiftung Rütihubelbad	90%	-	91%	29/33	3/5	16%
Stiftung zur Weid	-	89%	88%	8/12	18/26	32%
Casa Depuoz	84%	-	84%	25/52	-	52%
Stiftung zur Palme	82%	100%	87%	28/40	10/11	25%
Johanneum	90%	100%	94%	31/38	16/21	20%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	100%	-	100%	12/31	1/4	63%
Murimoos	-	-	92%	5/7	7/10	29%
Brühlgut	83%	-	85%	35/50	6/9	31%
Verein Intakt	82%	-	81%	11/25	5/26	69%
Dihei Plus	77%	83%	81%	13/23	29/40	33%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	86%	93%	87%			36%

«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.

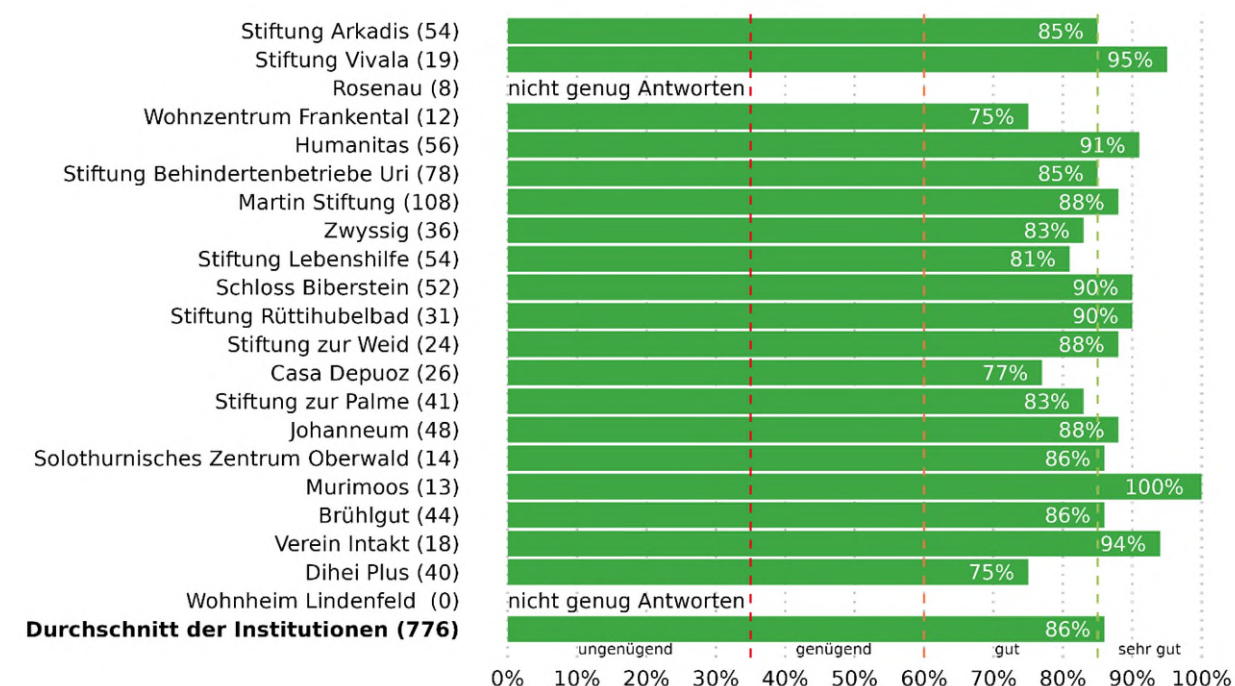
Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
Stiftung Arkadis	69%	-	69%	54/90	-	40%
Stiftung Vivala	76%	-	81%	17/23	4/5	25%
Rosenau	-	-	-	2/13	3/11	79%
Wohnzentrum Frankental	67%	-	69%	12/24	1/5	55%
Humanitas	85%	-	86%	47/74	3/4	36%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	78%	-	78%	74/87	2/4	16%
Martin Stiftung	85%	-	85%	97/141	4/9	33%
Zwyssig	-	65%	71%	8/32	23/46	60%
Stiftung Lebenshilfe	72%	-	72%	54/66	-	18%
Schloss Biberstein	81%	-	84%	42/48	8/9	12%
Stiftung Rüttihubelbad	86%	-	87%	29/33	1/5	21%
Stiftung zur Weid	-	93%	90%	6/12	14/26	47%
Casa Depuoz	75%	-	75%	24/52	-	54%
Stiftung zur Palme	81%	-	86%	27/40	8/11	31%
Johanneum	80%	93%	84%	30/38	15/21	24%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	82%	-	85%	11/31	2/4	63%
Murimoos	-	78%	83%	3/7	9/10	29%
Brühlgut	83%	-	80%	35/50	5/9	32%
Verein Intakt	82%	-	73%	11/25	4/26	71%
Dihei Plus	75%	57%	63%	12/23	23/40	44%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	81%	81%	78%			40%

«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	fehlend [%]	
Stiftung Arkadis	77%	-	77%	47/90	-	48%
Stiftung Vivala	76%	-	81%	17/23	4/5	25%
Rosenau	-	-	-	3/13	4/11	71%
Wohnzentrum Frankental	-	-	73%	8/24	3/5	62%
Humanitas	76%	-	78%	42/74	3/4	42%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	75%	-	75%	65/87	2/4	26%
Martin Stiftung	82%	-	83%	90/141	4/9	37%
Zwyssig	78%	82%	81%	9/32	22/46	60%
Stiftung Lebenshilfe	74%	-	74%	50/66	-	24%
Schloss Biberstein	75%	-	75%	40/48	8/9	16%
Stiftung Rüttihubelbad	96%	-	96%	23/33	1/5	37%
Stiftung zur Weid	-	86%	85%	6/12	14/26	47%
Casa Depuoz	71%	-	71%	21/52	-	60%
Stiftung zur Palme	82%	-	82%	22/40	6/11	45%
Johanneum	66%	80%	70%	29/38	15/21	25%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	56%	-	56%	9/31	-	71%
Murimoos	-	-	90%	4/7	6/10	41%
Brühlgut	64%	-	68%	33/50	5/9	36%
Verein Intakt	82%	-	81%	11/25	5/26	69%
Dihei Plus	67%	58%	61%	12/23	19/40	51%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	77%	83%	76%			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		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
Stiftung Arkadis	85%	-	85%	54/90	-	40%
Stiftung Vivala	93%	-	95%	15/23	4/5	32%
Rosenau	-	-	-	4/13	4/11	67%
Wohnzentrum Frankental	80%	-	75%	10/24	2/5	59%
Humanitas	91%	-	91%	53/74	3/4	28%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	86%	-	85%	74/87	4/4	14%
Martin Stiftung	87%	-	88%	103/141	5/9	28%
Zwyssig	91%	80%	83%	11/32	25/46	54%
Stiftung Lebenshilfe	81%	-	81%	54/66	-	18%
Schloss Biberstein	89%	-	90%	44/48	8/9	9%
Stiftung Rüttihubelbad	90%	-	90%	29/33	2/5	18%
Stiftung zur Weid	-	88%	88%	7/12	17/26	37%
Casa Depuoz	77%	-	77%	26/52	-	50%
Stiftung zur Palme	84%	80%	83%	31/40	10/11	20%
Johanneum	85%	93%	88%	33/38	15/21	19%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	83%	-	86%	12/31	2/4	60%
Murimoos	-	-	100%	5/7	8/10	24%
Brühlgut	87%	-	86%	38/50	6/9	25%
Verein Intakt	92%	-	94%	12/25	6/26	65%
Dihei Plus	77%	74%	75%	13/23	27/40	37%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	86%	87%	86%			35%

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

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

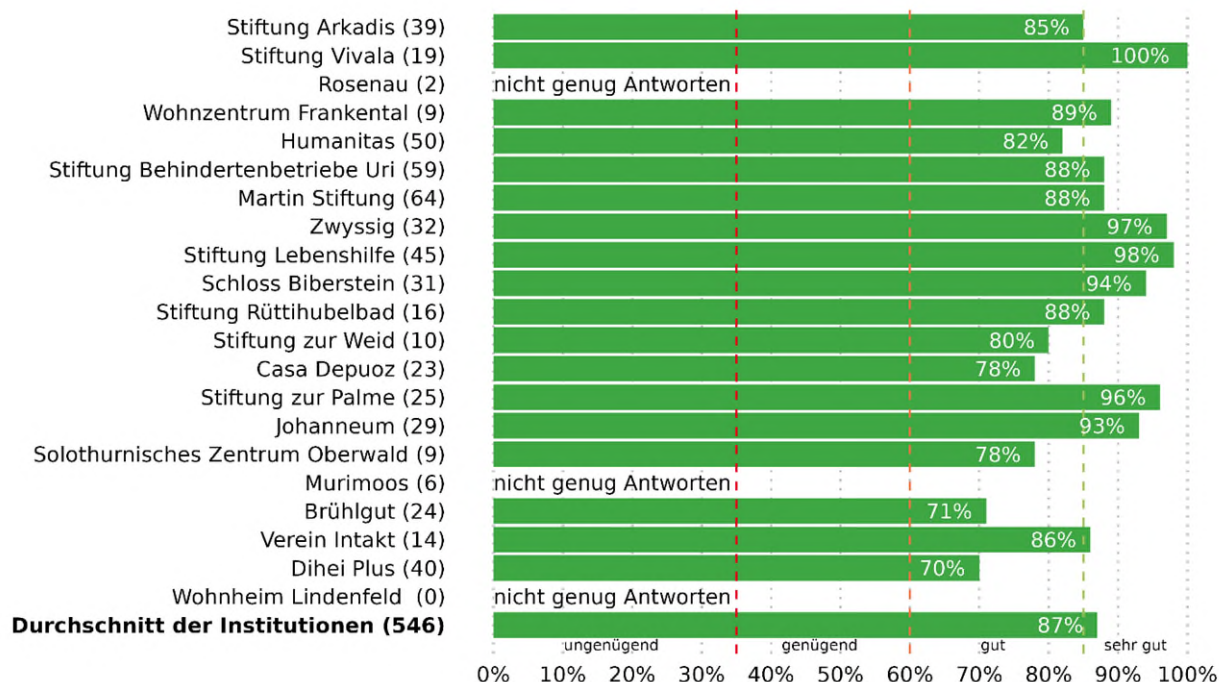


Tabelle 55 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	insgesamt
Stiftung Arkadis	85%	-	85%	39/90	-	57%
Stiftung Vivala	100%	-	100%	16/23	3/5	32%
Rosenau	-	-	-	1/13	1/11	92%
Wohnzentrum Frankental	-	-	89%	8/24	1/5	69%
Humanitas	81%	-	82%	48/74	2/4	36%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	88%	-	88%	56/87	3/4	35%
Martin Stiftung	87%	-	88%	63/141	1/9	57%
Zwyssig	100%	96%	97%	9/32	23/46	59%
Stiftung Lebenshilfe	98%	-	98%	45/66	-	32%
Schloss Biberstein	93%	-	94%	27/48	4/9	46%
Stiftung Rütihubelbad	88%	-	88%	16/33	-	52%
Stiftung zur Weid	-	-	80%	2/12	8/26	74%
Casa Depuoz	78%	-	78%	23/52	-	56%
Stiftung zur Palme	95%	-	96%	19/40	6/11	51%
Johanneum	95%	89%	93%	20/38	9/21	51%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	78%	-	78%	9/31	-	71%
Murimoos	-	-	-	2/7	4/10	65%
Brühlgut	70%	-	71%	20/50	4/9	59%
Verein Intakt	80%	-	86%	10/25	4/26	73%
Dihei Plus	71%	69%	70%	14/23	26/40	37%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	89%	92%	87%			55%

«Zielvereinbarungen werden eingehalten»

Abbildung 57 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

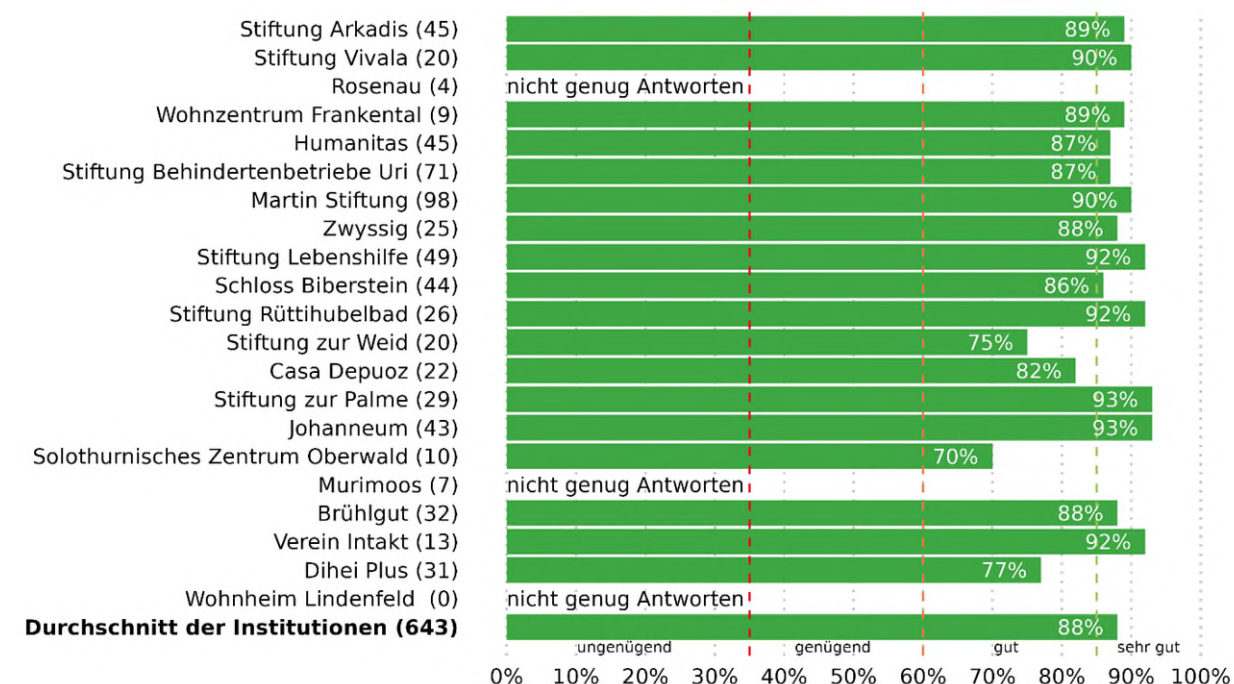
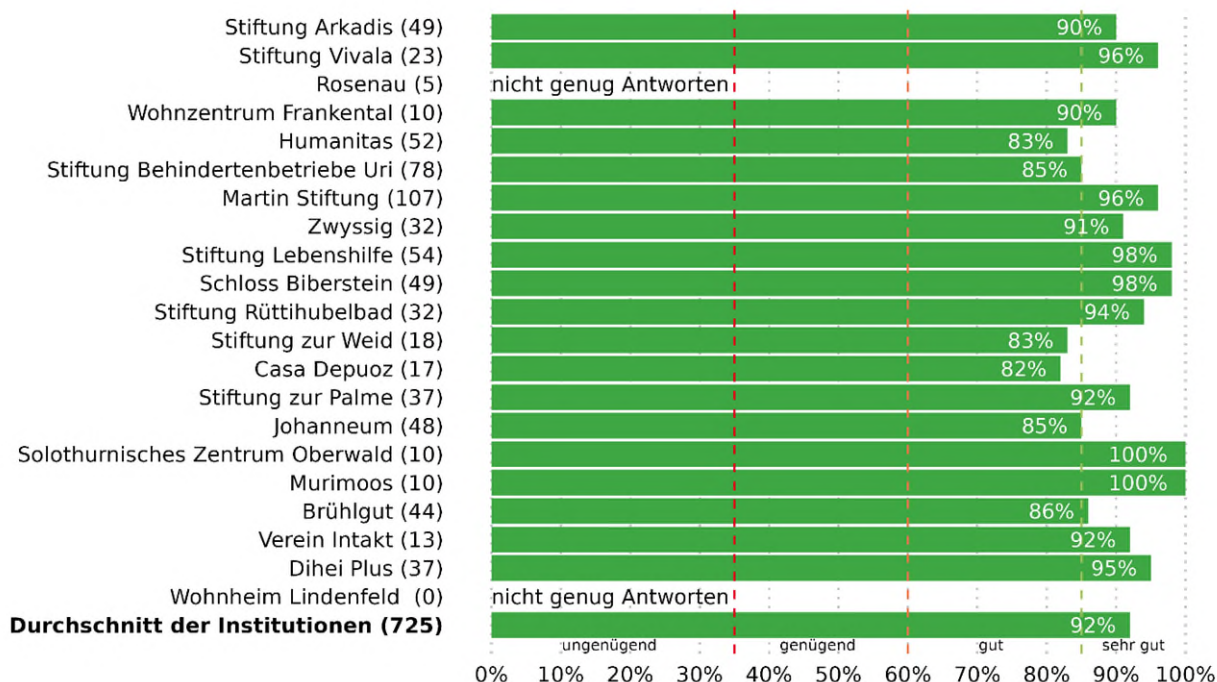


Tabelle 56 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
Stiftung Arkadis	89%	-	89%	45/90	-	50%
Stiftung Vivala	88%	-	90%	16/23	4/5	29%
Rosenau	-	-	-	1/13	3/11	83%
Wohnzentrum Frankental	-	-	89%	8/24	1/5	69%
Humanitas	86%	-	87%	42/74	3/4	42%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	88%	-	87%	68/87	3/4	22%
Martin Stiftung	89%	-	90%	94/141	4/9	35%
Zwyssig	-	84%	88%	6/32	19/46	68%
Stiftung Lebenshilfe	92%	-	92%	49/66	-	26%
Schloss Biberstein	84%	-	86%	37/48	7/9	23%
Stiftung Rüttihubelbad	92%	-	92%	25/33	1/5	32%
Stiftung zur Weid	-	73%	75%	5/12	15/26	47%
Casa Depuoz	82%	-	82%	22/52	-	58%
Stiftung zur Palme	91%	-	93%	23/40	6/11	43%
Johanneum	93%	93%	93%	28/38	15/21	27%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	67%	-	70%	9/31	1/4	71%
Murimoos	-	-	-	1/7	6/10	59%
Brühlgut	86%	-	88%	29/50	3/9	46%
Verein Intakt	89%	-	92%	9/25	4/26	75%
Dihei Plus	73%	80%	77%	11/23	20/40	51%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	88%	94%	88%			48%

«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 [%]	insgesamt
Stiftung Arkadis	90%	-	90%	49/90	-	46%
Stiftung Vivala	95%	-	96%	20/23	3/5	18%
Rosenau	-	-	-	2/13	3/11	79%
Wohnzentrum Frankental	89%	-	90%	9/24	1/5	66%
Humanitas	86%	-	83%	49/74	3/4	33%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	86%	-	85%	74/87	4/4	14%
Martin Stiftung	96%	-	96%	102/141	5/9	29%
Zwyssig	82%	95%	91%	11/32	21/46	59%
Stiftung Lebenshilfe	98%	-	98%	54/66	-	18%
Schloss Biberstein	98%	-	98%	42/48	7/9	14%
Stiftung Rütthubelbad	93%	-	94%	30/33	2/5	16%
Stiftung zur Weid	-	90%	83%	8/12	10/26	53%
Casa Depuoz	82%	-	82%	17/52	-	67%
Stiftung zur Palme	90%	-	92%	30/40	7/11	27%
Johanneum	84%	88%	85%	32/38	16/21	19%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	100%	-	100%	9/31	1/4	71%
Murimoos	-	-	100%	5/7	5/10	41%
Brühlgut	84%	-	86%	38/50	6/9	25%
Verein Intakt	90%	-	92%	10/25	3/26	75%
Dihei Plus	90%	96%	95%	10/23	27/40	41%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	90%	91%	92%			41%

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

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

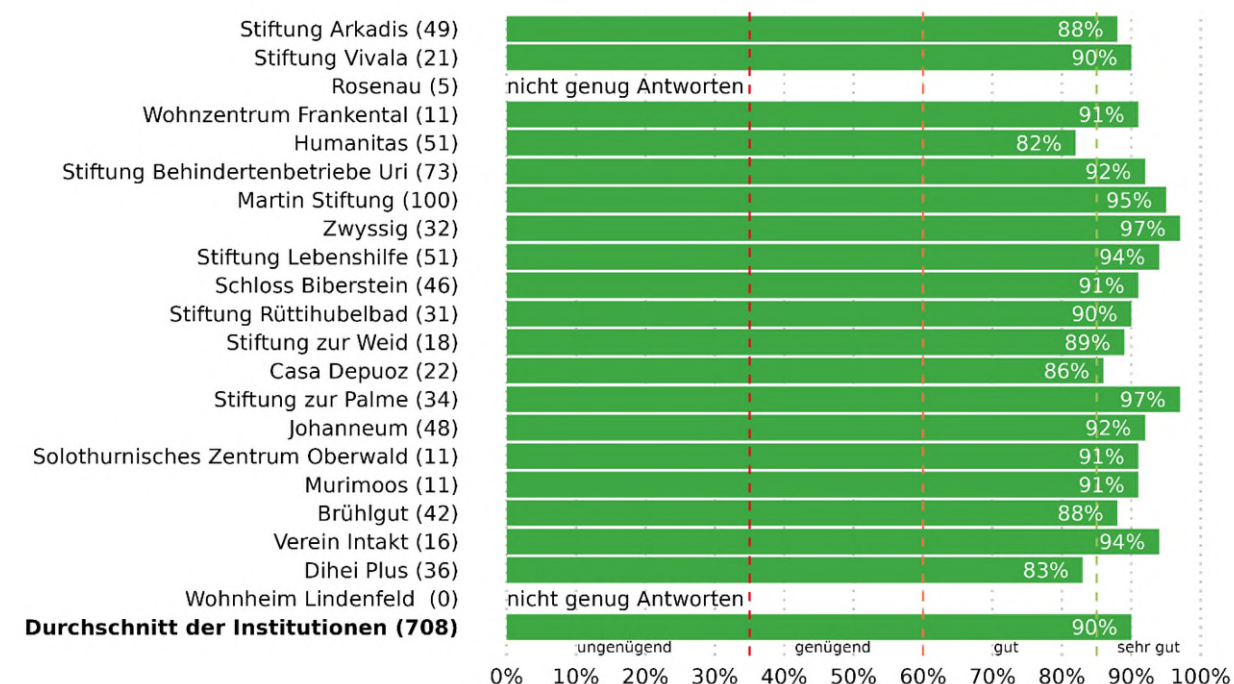
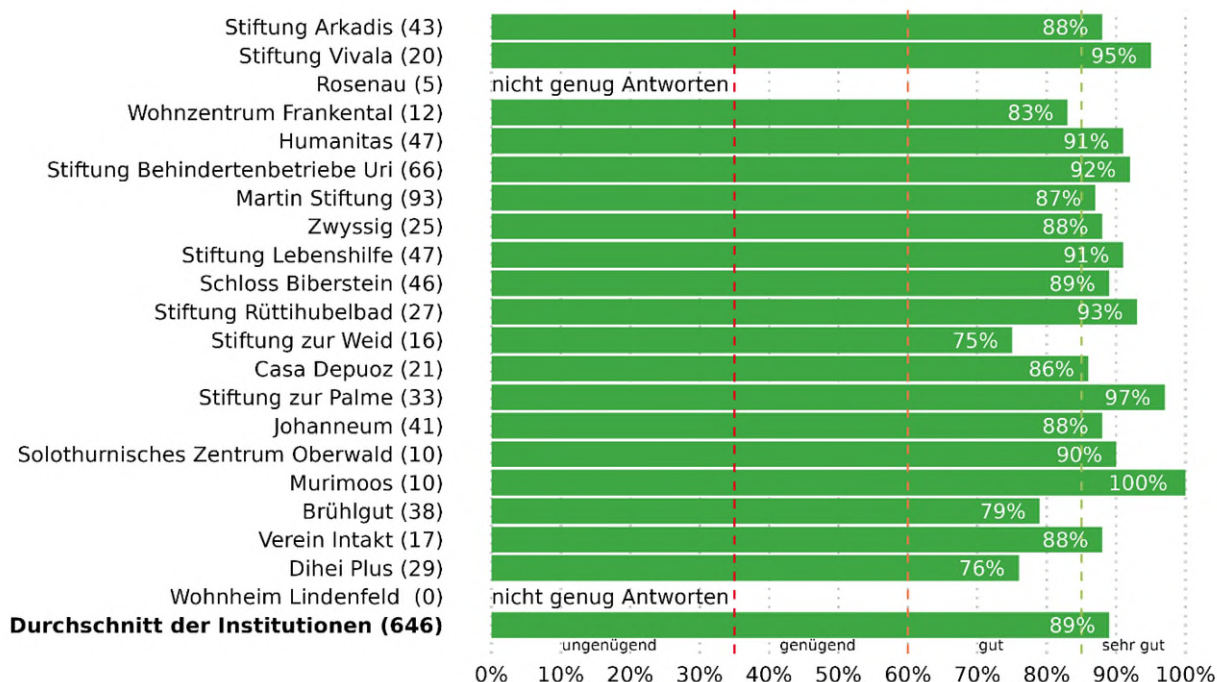


Tabelle 58 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
Stiftung Arkadis	88%	-	88%	49/90	-	46%
Stiftung Vivala	88%	-	90%	17/23	4/5	25%
Rosenau	-	-	-	2/13	3/11	79%
Wohnzentrum Frankental	89%	-	91%	9/24	2/5	62%
Humanitas	81%	-	82%	48/74	3/4	35%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	92%	-	92%	71/87	2/4	20%
Martin Stiftung	95%	-	95%	95/141	5/9	33%
Zwyssig	100%	96%	97%	9/32	23/46	59%
Stiftung Lebenshilfe	94%	-	94%	51/66	-	23%
Schloss Biberstein	90%	-	91%	39/48	7/9	19%
Stiftung Rüttihubelbad	90%	-	90%	29/33	2/5	18%
Stiftung zur Weid	-	91%	89%	7/12	11/26	53%
Casa Depuoz	86%	-	86%	22/52	-	58%
Stiftung zur Palme	96%	-	97%	27/40	7/11	33%
Johanneum	91%	93%	92%	34/38	14/21	19%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	90%	-	91%	10/31	1/4	69%
Murimoos	-	-	91%	5/7	6/10	35%
Brühlgut	86%	-	88%	36/50	6/9	29%
Verein Intakt	91%	-	94%	11/25	5/26	69%
Dihei Plus	86%	82%	83%	14/23	22/40	43%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	91%	95%	90%			41%

«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	fehlend [%]	insgesamt
Stiftung Arkadis	88%	-	88%	43/90	-	52%
Stiftung Vivala	94%	-	95%	17/23	3/5	29%
Rosenau	-	-	-	2/13	3/11	79%
Wohnzentrum Frankental	80%	-	83%	10/24	2/5	59%
Humanitas	91%	-	91%	44/74	3/4	40%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	92%	-	92%	64/87	2/4	27%
Martin Stiftung	87%	-	87%	89/141	4/9	38%
Zwyssig	-	88%	88%	8/32	17/46	68%
Stiftung Lebenshilfe	91%	-	91%	47/66	-	29%
Schloss Biberstein	88%	-	89%	40/48	6/9	19%
Stiftung Rütthubelbad	92%	-	93%	25/33	2/5	29%
Stiftung zur Weid	-	78%	75%	7/12	9/26	58%
Casa Depuoz	86%	-	86%	21/52	-	60%
Stiftung zur Palme	96%	100%	97%	24/40	9/11	35%
Johanneum	87%	90%	88%	31/38	10/21	31%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	89%	-	90%	9/31	1/4	71%
Murimoos	-	-	100%	4/7	6/10	41%
Brühlgut	80%	-	79%	35/50	3/9	36%
Verein Intakt	82%	-	88%	11/25	6/26	67%
Dihei Plus	80%	74%	76%	10/23	19/40	54%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	88%	94%	89%			46%

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

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

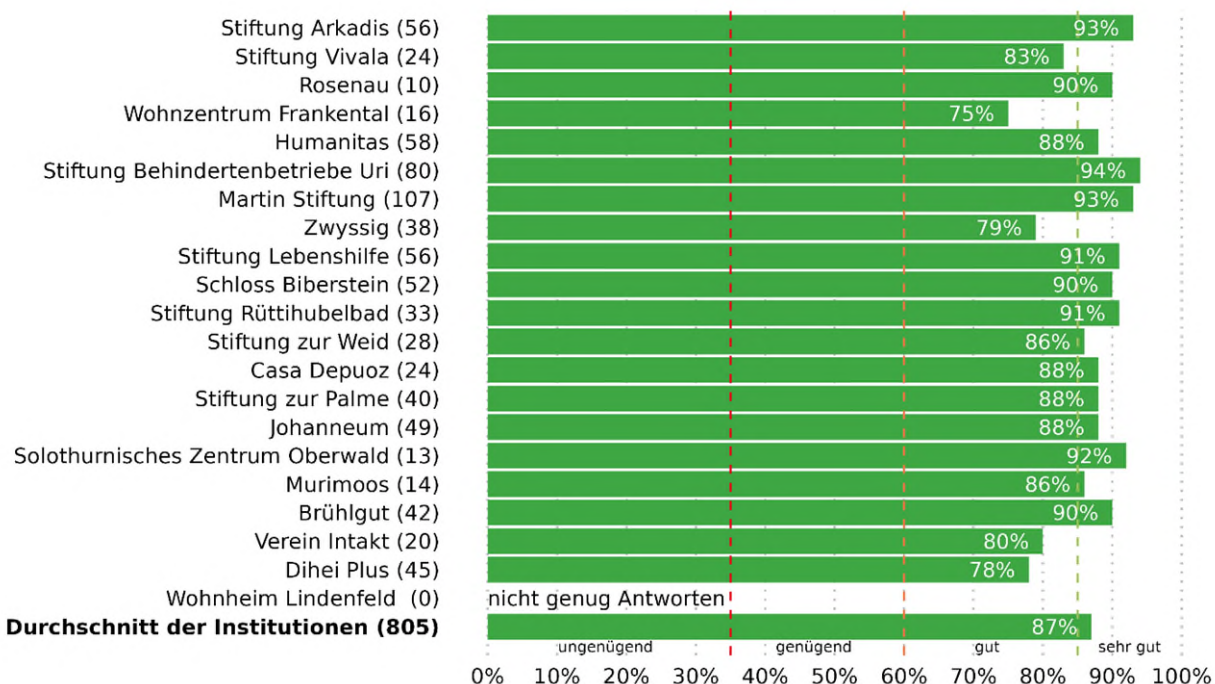


Tabelle 60 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext.Stellen	fehlend [%]
Stiftung Arkadis	93%	-	93%	56/90	-	38%
Stiftung Vivala	80%	-	83%	20/23	4/5	14%
Rosenau	-	-	90%	5/13	5/11	58%
Wohnzentrum Frankental	69%	-	75%	13/24	3/5	45%
Humanitas	87%	-	88%	55/74	3/4	26%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	95%	-	94%	77/87	3/4	12%
Martin Stiftung	92%	-	93%	102/141	5/9	29%
Zwyssig	85%	76%	79%	13/32	25/46	51%
Stiftung Lebenshilfe	91%	-	91%	56/66	-	15%
Schloss Biberstein	89%	-	90%	44/48	8/9	9%
Stiftung Rütthubelbad	90%	-	91%	30/33	3/5	13%
Stiftung zur Weid	-	95%	86%	8/12	20/26	26%
Casa Depuoz	88%	-	88%	24/52	-	54%
Stiftung zur Palme	83%	100%	88%	30/40	10/11	22%
Johanneum	85%	94%	88%	33/38	16/21	17%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	92%	-	92%	12/31	1/4	63%
Murimoos	-	-	86%	6/7	8/10	18%
Brühlgut	89%	-	90%	35/50	7/9	29%
Verein Intakt	85%	-	80%	13/25	7/26	61%
Dihei Plus	79%	77%	78%	14/23	31/40	29%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	85%	92%	87%			31%

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 Resultate. Die meisten Befragten geben an, dass sie bei Fragen und Problemen die notwendige Unterstützung holen können (82%), dass sie von der Institution gut beraten oder an die richtigen Stellen weiterverwiesen werden (76%), dass ausreichend Veranstaltungen für Angehörige stattfinden (69%) und dass die Angehörigen in Entscheidungsgremien ausreichend vertreten sind (66%).

Im Bereich der *Zusammenarbeit* erhält die Einhaltung von Abmachungen mit 88 Prozent sehr gute Bewertung. 80 Prozent sind zudem der Meinung, dass ihre Anliegen ernstgenommen werden. Der Einbezug der Angehörigen bei Entscheidungen erhält mit einem Excellencewert von 68 Prozent eine gute Bewertung.

Insgesamt wird die Zusammenarbeit mit der Institution sehr gut bewertet (88%). Dies gilt sowohl für die Angehörigen (86%) als auch die externen Stellen (91%).

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)

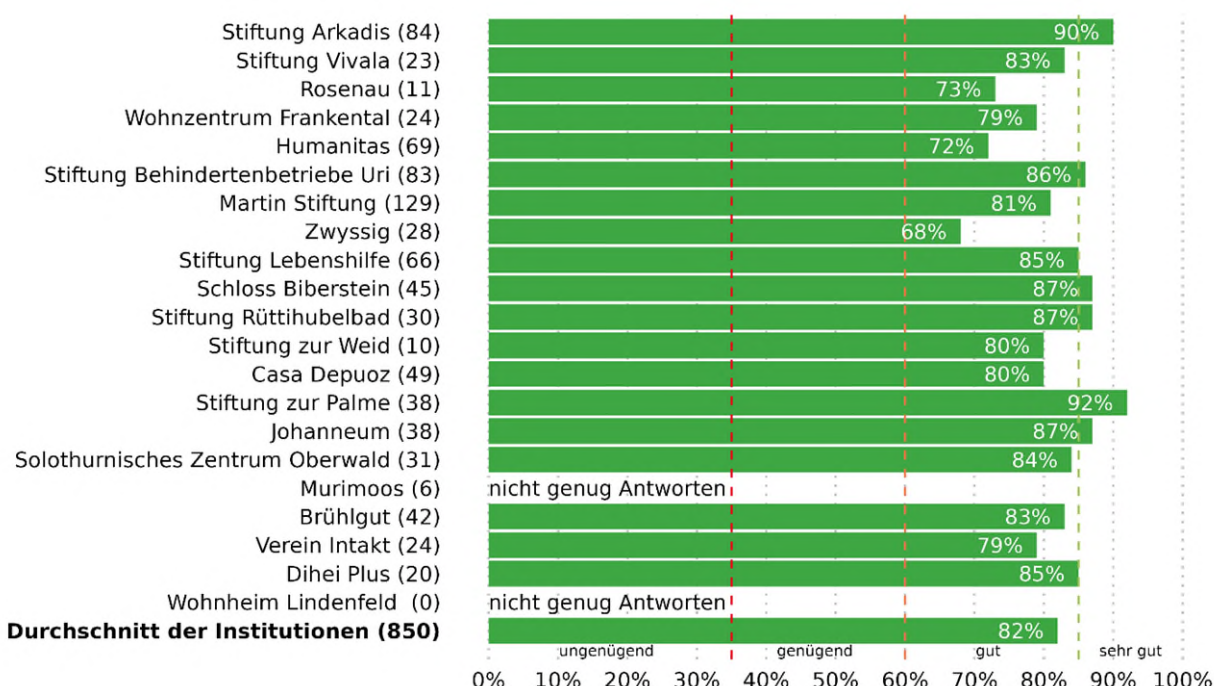


Tabelle 61 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext.Stellen	fehlend [%]
Stiftung Arkadis	90%	-	90%	84/90	-	7%
Stiftung Vivala	83%	-	83%	23/23	-	0%
Rosenau	73%	-	73%	11/13	-	15%
Wohnzentrum Frankental	79%	-	79%	24/24	-	0%
Humanitas	72%	-	72%	69/74	-	7%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	86%	-	86%	83/87	-	5%
Martin Stiftung	81%	-	81%	129/141	-	9%
Zwyssig	68%	-	68%	28/32	-	12%
Stiftung Lebenshilfe	85%	-	85%	66/66	-	0%
Schloss Biberstein	87%	-	87%	45/48	-	6%
Stiftung Rüttihubelbad	87%	-	87%	30/33	-	9%
Stiftung zur Weid	80%	-	80%	10/12	-	17%
Casa Depuoz	80%	-	80%	49/52	-	6%
Stiftung zur Palme	92%	-	92%	38/40	-	5%
Johanneum	87%	-	87%	38/38	-	0%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	84%	-	84%	31/31	-	0%
Murimoos	-	-	-	6/7	-	14%
Brühlgut	83%	-	83%	42/50	-	16%
Verein Intakt	79%	-	79%	24/25	-	4%
Dihei Plus	85%	-	85%	20/23	-	13%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	82%		82%			7%

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

Abbildung 63 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige)

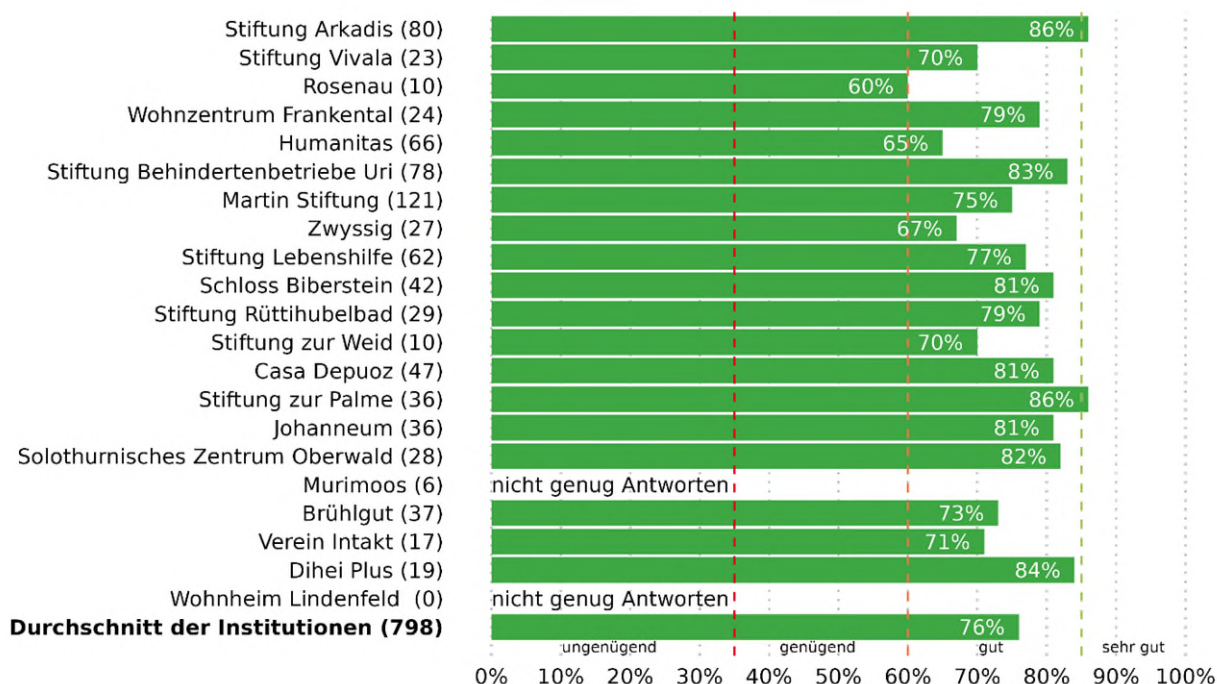


Tabelle 62 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt
Stiftung Arkadis	86%	-	86%	80/90	-	11%
Stiftung Vivala	70%	-	70%	23/23	-	0%
Rosenau	60%	-	60%	10/13	-	23%
Wohnzentrum Frankental	79%	-	79%	24/24	-	0%
Humanitas	65%	-	65%	66/74	-	11%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	83%	-	83%	78/87	-	10%
Martin Stiftung	75%	-	75%	121/141	-	14%
Zwyssig	67%	-	67%	27/32	-	16%
Stiftung Lebenshilfe	77%	-	77%	62/66	-	6%
Schloss Biberstein	81%	-	81%	42/48	-	12%
Stiftung Rütthubelbad	79%	-	79%	29/33	-	12%
Stiftung zur Weid	70%	-	70%	10/12	-	17%
Casa Depuoz	81%	-	81%	47/52	-	10%
Stiftung zur Palme	86%	-	86%	36/40	-	10%
Johanneum	81%	-	81%	36/38	-	5%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	82%	-	82%	28/31	-	10%
Murimoos	-	-	-	6/7	-	14%
Brühlgut	73%	-	73%	37/50	-	26%
Verein Intakt	71%	-	71%	17/25	-	32%
Dihei Plus	84%	-	84%	19/23	-	17%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	76%		76%			13%

3.8.2 Organisation

«Es finden ausreichend Veranstaltungen für Angehörige statt»

Abbildung 64 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige)

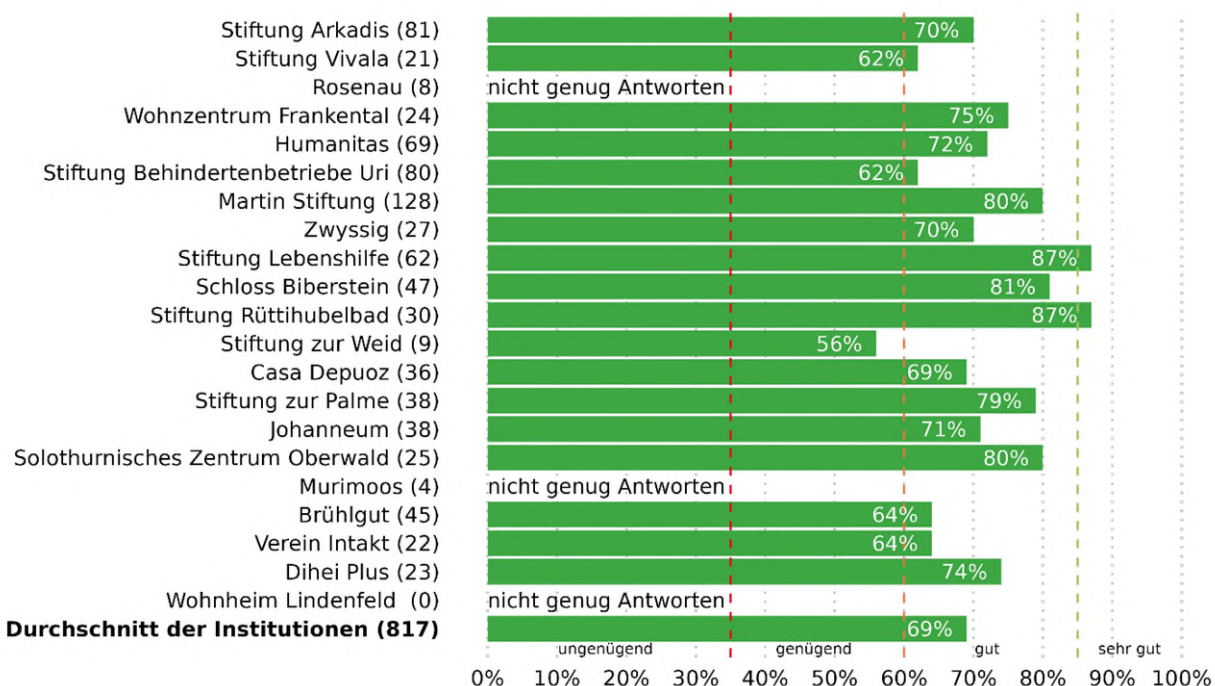


Tabelle 63 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total		fehlend [%]
Stiftung Arkadis	70%	-	70%	81/90	-	10%
Stiftung Vivala	62%	-	62%	21/23	-	9%
Rosenau	-	-	-	8/13	-	38%
Wohnzentrum Frankental	75%	-	75%	24/24	-	0%
Humanitas	72%	-	72%	69/74	-	7%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	62%	-	62%	80/87	-	8%
Martin Stiftung	80%	-	80%	128/141	-	9%
Zwyssig	70%	-	70%	27/32	-	16%
Stiftung Lebenshilfe	87%	-	87%	62/66	-	6%
Schloss Biberstein	81%	-	81%	47/48	-	2%
Stiftung Rüttihubelbad	87%	-	87%	30/33	-	9%
Stiftung zur Weid	56%	-	56%	9/12	-	25%
Casa Depuoz	69%	-	69%	36/52	-	31%
Stiftung zur Palme	79%	-	79%	38/40	-	5%
Johanneum	71%	-	71%	38/38	-	0%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	80%	-	80%	25/31	-	19%
Murimoos	-	-	-	4/7	-	43%
Brühlgut	64%	-	64%	45/50	-	10%
Verein Intakt	64%	-	64%	22/25	-	12%
Dihei Plus	74%	-	74%	23/23	-	0%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	69%		69%			13%

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

Abbildung 65 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige)

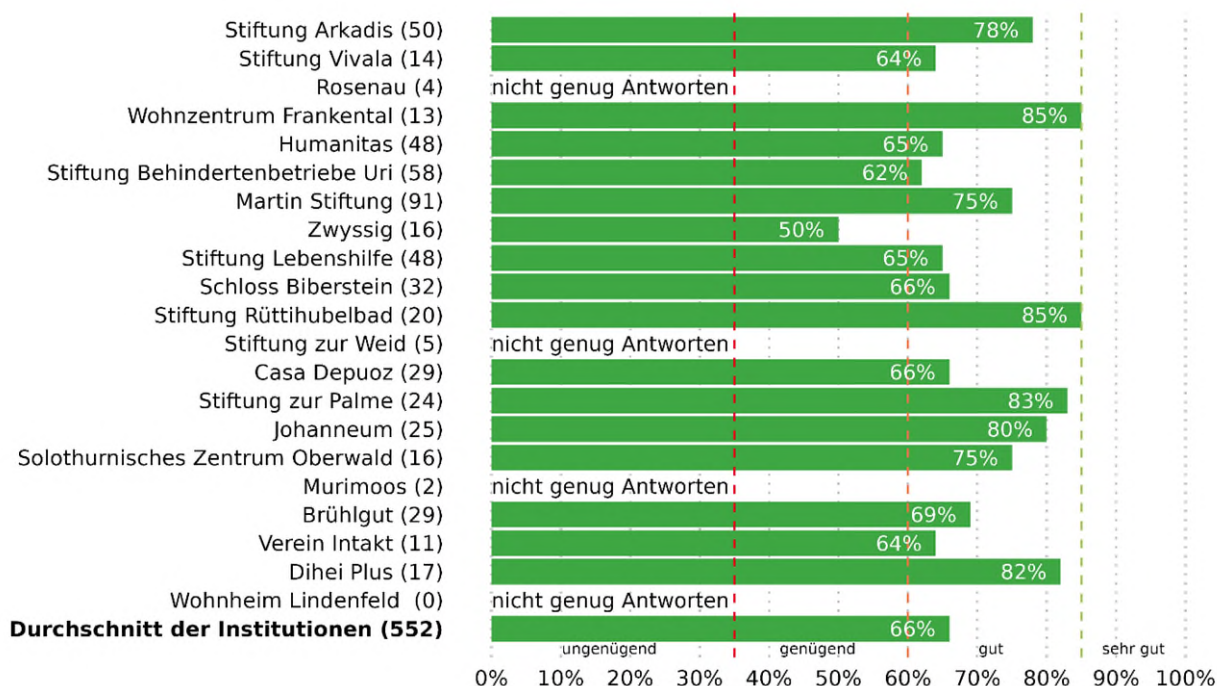


Tabelle 64 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
Stiftung Arkadis	78%	-	78%	50/90	-	44%
Stiftung Vivala	64%	-	64%	14/23	-	39%
Rosenau	-	-	-	4/13	-	69%
Wohnzentrum Frankental	85%	-	85%	13/24	-	46%
Humanitas	65%	-	65%	48/74	-	35%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	62%	-	62%	58/87	-	33%
Martin Stiftung	75%	-	75%	91/141	-	35%
Zwyssig	50%	-	50%	16/32	-	50%
Stiftung Lebenshilfe	65%	-	65%	48/66	-	27%
Schloss Biberstein	66%	-	66%	32/48	-	33%
Stiftung Rüttihubelbad	85%	-	85%	20/33	-	39%
Stiftung zur Weid	-	-	-	5/12	-	58%
Casa Depuoz	66%	-	66%	29/52	-	44%
Stiftung zur Palme	83%	-	83%	24/40	-	40%
Johanneum	80%	-	80%	25/38	-	34%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	75%	-	75%	16/31	-	48%
Murimoos	-	-	-	2/7	-	71%
Brühlgut	69%	-	69%	29/50	-	42%
Verein Intakt	64%	-	64%	11/25	-	56%
Dihei Plus	82%	-	82%	17/23	-	26%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	66%		66%			44%

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)

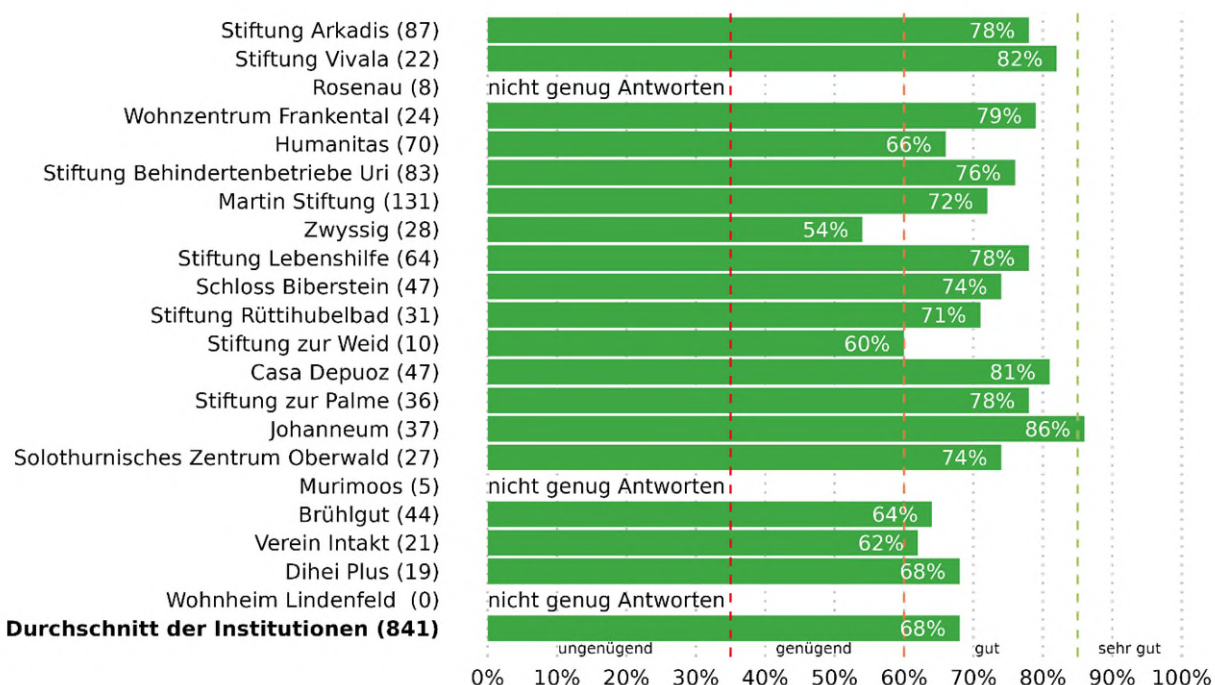
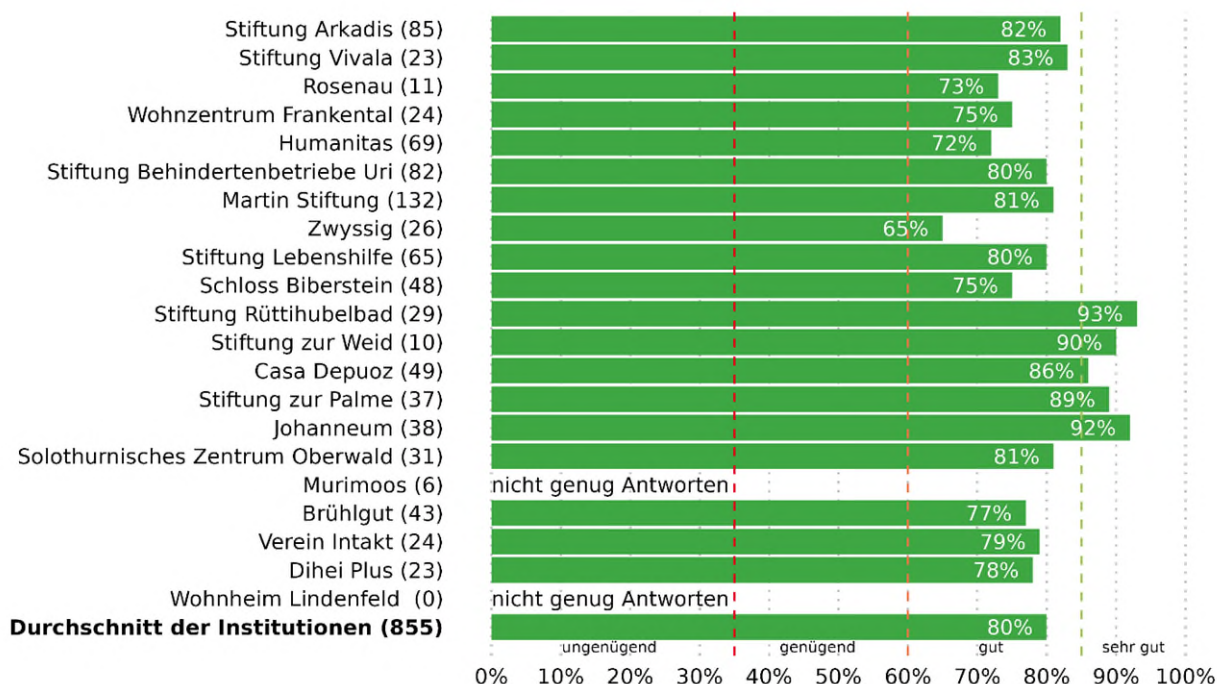


Tabelle 65 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total		fehlend [%]
Stiftung Arkadis	78%	-	78%	87/90	-	3%
Stiftung Vivala	82%	-	82%	22/23	-	4%
Rosenau	-	-	-	8/13	-	38%
Wohnzentrum Frankental	79%	-	79%	24/24	-	0%
Humanitas	66%	-	66%	70/74	-	5%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	76%	-	76%	83/87	-	5%
Martin Stiftung	72%	-	72%	131/141	-	7%
Zwyssig	54%	-	54%	28/32	-	12%
Stiftung Lebenshilfe	78%	-	78%	64/66	-	3%
Schloss Biberstein	74%	-	74%	47/48	-	2%
Stiftung Rüttihubelbad	71%	-	71%	31/33	-	6%
Stiftung zur Weid	60%	-	60%	10/12	-	17%
Casa Depuoz	81%	-	81%	47/52	-	10%
Stiftung zur Palme	78%	-	78%	36/40	-	10%
Johanneum	86%	-	86%	37/38	-	3%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	74%	-	74%	27/31	-	13%
Murimoos	-	-	-	5/7	-	29%
Brühlgut	64%	-	64%	44/50	-	12%
Verein Intakt	62%	-	62%	21/25	-	16%
Dihei Plus	68%	-	68%	19/23	-	17%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	68%		68%			11%

«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
Stiftung Arkadis	82%	-	82%	85/90	-	6%
Stiftung Vivala	83%	-	83%	23/23	-	0%
Rosenau	73%	-	73%	11/13	-	15%
Wohnzentrum Frankental	75%	-	75%	24/24	-	0%
Humanitas	72%	-	72%	69/74	-	7%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	80%	-	80%	82/87	-	6%
Martin Stiftung	81%	-	81%	132/141	-	6%
Zwyssig	65%	-	65%	26/32	-	19%
Stiftung Lebenshilfe	80%	-	80%	65/66	-	2%
Schloss Biberstein	75%	-	75%	48/48	-	0%
Stiftung Rütihubelbad	93%	-	93%	29/33	-	12%
Stiftung zur Weid	90%	-	90%	10/12	-	17%
Casa Depuoz	86%	-	86%	49/52	-	6%
Stiftung zur Palme	89%	-	89%	37/40	-	7%
Johanneum	92%	-	92%	38/38	-	0%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	81%	-	81%	31/31	-	0%
Murimoos	-	-	-	6/7	-	14%
Brühlgut	77%	-	77%	43/50	-	14%
Verein Intakt	79%	-	79%	24/25	-	4%
Dihei Plus	78%	-	78%	23/23	-	0%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	80%		80%			7%

«Abmachungen zwischen der Institution und mir werden eingehalten»

Abbildung 68 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

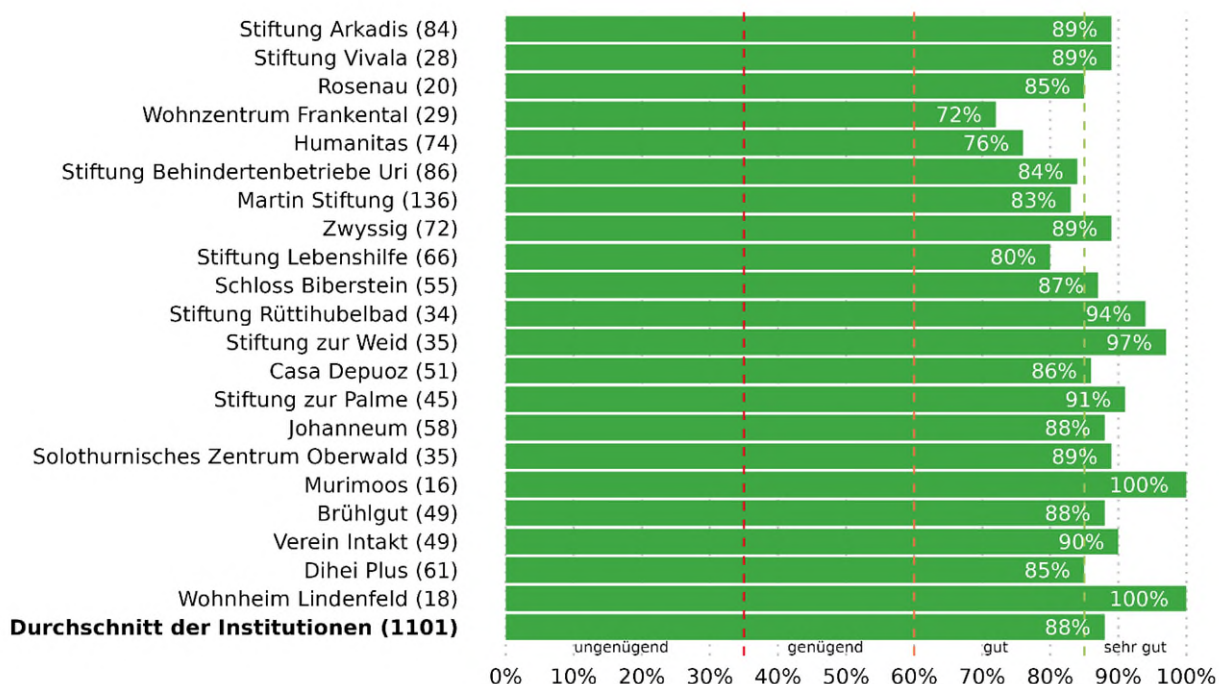


Tabelle 67 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
Stiftung Arkadis	89%	-	89%	84/90	-	7%
Stiftung Vivala	87%	-	89%	23/23	5/5	0%
Rosenau	78%	91%	85%	9/13	11/11	17%
Wohnzentrum Frankental	71%	-	72%	24/24	5/5	0%
Humanitas	74%	-	76%	70/74	4/4	5%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	83%	-	84%	82/87	4/4	5%
Martin Stiftung	83%	89%	83%	127/141	9/9	9%
Zwyssig	81%	93%	89%	26/32	46/46	8%
Stiftung Lebenshilfe	80%	-	80%	66/66	-	0%
Schloss Biberstein	85%	100%	87%	46/48	9/9	4%
Stiftung Rüttihubelbad	97%	-	94%	29/33	5/5	11%
Stiftung zur Weid	90%	100%	97%	10/12	25/26	8%
Casa Depuoz	86%	-	86%	51/52	-	2%
Stiftung zur Palme	89%	100%	91%	36/40	9/11	12%
Johanneum	87%	90%	88%	38/38	20/21	2%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	87%	-	89%	31/31	4/4	0%
Murimoos	-	100%	100%	6/7	10/10	6%
Brühlgut	88%	-	88%	41/50	8/9	17%
Verein Intakt	78%	100%	90%	23/25	26/26	4%
Dihei Plus	82%	87%	85%	22/23	39/40	3%
Wohnheim Lindenfeld	-	100%	100%	-	18/20	10%
Durchschnitt der Institutionen	85%	94%	88%			6%

«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)

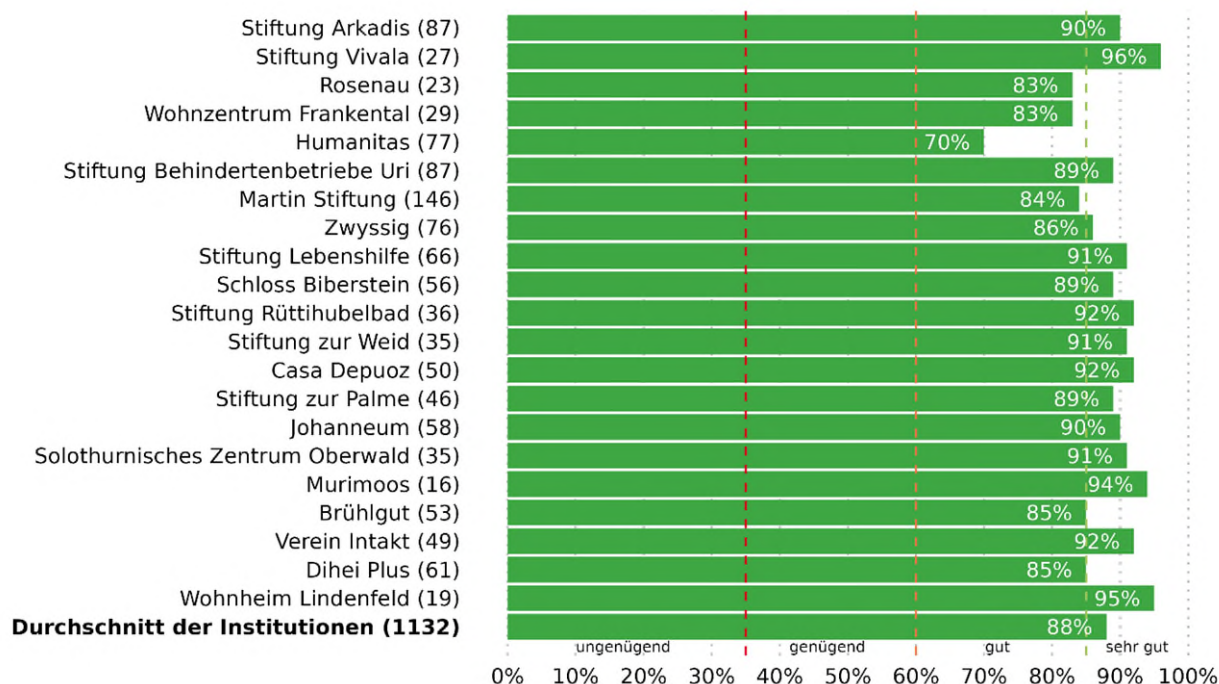


Tabelle 68 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
Stiftung Arkadis	90%	-	90%	87/90	-	3%
Stiftung Vivala	95%	-	96%	22/23	5/5	4%
Rosenau	75%	91%	83%	12/13	11/11	4%
Wohnzentrum Frankental	79%	-	83%	24/24	5/5	0%
Humanitas	71%	-	70%	73/74	4/4	1%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	88%	-	89%	83/87	4/4	4%
Martin Stiftung	83%	89%	84%	137/141	9/9	3%
Zwyssig	81%	89%	86%	31/32	45/46	3%
Stiftung Lebenshilfe	91%	-	91%	66/66	-	0%
Schloss Biberstein	87%	100%	89%	47/48	9/9	2%
Stiftung Rütthubelbad	94%	-	92%	31/33	5/5	5%
Stiftung zur Weid	89%	92%	91%	9/12	26/26	8%
Casa Depuoz	92%	-	92%	50/52	-	4%
Stiftung zur Palme	86%	100%	89%	37/40	9/11	10%
Johanneum	89%	90%	90%	38/38	20/21	2%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	90%	-	91%	31/31	4/4	0%
Murimoos	-	100%	94%	6/7	10/10	6%
Brühlgut	86%	78%	85%	44/50	9/9	10%
Verein Intakt	83%	100%	92%	23/25	26/26	4%
Dihei Plus	83%	87%	85%	23/23	38/40	3%
Wohnheim Lindenfeld	-	95%	95%	-	19/20	5%
Durchschnitt der Institutionen	86%	91%	88%			4%

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 (90%) und die Kommunikation insgesamt (85%). Kritischer wurde die regelmässige Information über generelle Entwicklungen der Institution (77%), über alle wichtigen Sachverhalte (79%) sowie über besondere Begebenheiten und spezielle Entwicklungen (69%) bewertet.

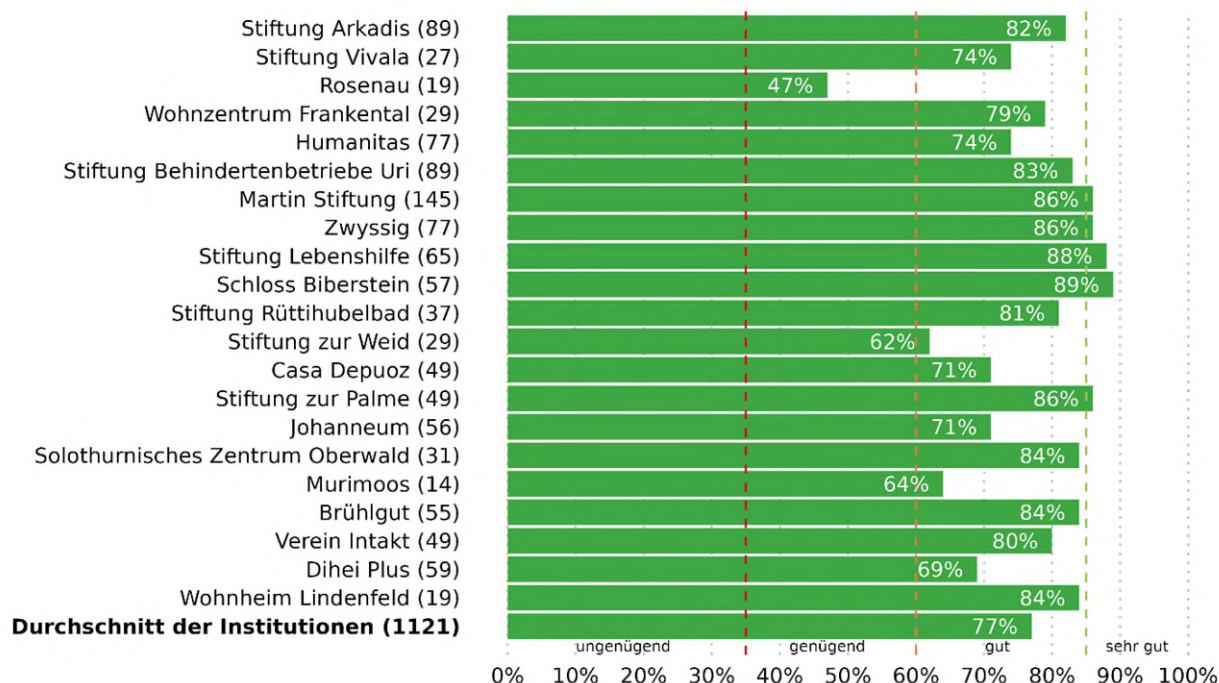
Im *Bereich Leitung und Administration* sind die Bewertungen sehr gut. Die Betriebsleitung wird überwiegend für kompetent gehalten (87%). Eine grosse Mehrheit findet zudem, dass eine wertschätzende Kultur gepflegt wird (90%), die Strukturen transparent (84%) und administrative Abläufe effizient sind (83%) sowie dass die Rechnungsstellung korrekt und transparent erfolgt (90%).

Gute bis 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 (87%) und dass sie in der Region bekannt sind (93%), erhalten beide eine sehr hohe Zustimmung. 84 Prozent sind der Ansicht, dass die Institution positiv in den Medien präsent ist.

Bei der Gesamtzufriedenheit erhalten fast alle Institutionen sehr gute Excellencewerte. Im Durchschnitt über alle Institutionen sind 90% 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 [%]	
Stiftung Arkadis	82%	-	82%	89/90	-	1%
Stiftung Vivala	73%	-	74%	22/23	5/5	4%
Rosenau	22%	70%	47%	9/13	10/11	21%
Wohnzentrum Frankental	83%	-	79%	24/24	5/5	0%
Humanitas	73%	-	74%	73/74	4/4	1%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	84%	-	83%	85/87	4/4	2%
Martin Stiftung	85%	100%	86%	136/141	9/9	3%
Zwyszig	81%	89%	86%	31/32	46/46	1%
Stiftung Lebenshilfe	88%	-	88%	65/66	-	2%
Schloss Biberstein	88%	100%	89%	48/48	9/9	0%
Stiftung Rüttihubelbad	84%	-	81%	32/33	5/5	3%
Stiftung zur Weid	56%	65%	62%	9/12	20/26	24%
Casa Depuoz	71%	-	71%	49/52	-	6%
Stiftung zur Palme	85%	89%	86%	40/40	9/11	4%
Johanneum	71%	71%	71%	35/38	21/21	5%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	82%	-	84%	28/31	3/4	11%
Murimoos	-	-	64%	6/7	8/10	18%
Brühlgut	85%	78%	84%	46/50	9/9	7%
Verein Intakt	79%	80%	80%	24/25	25/26	4%
Dihei Plus	74%	67%	69%	23/23	36/40	6%
Wohnheim Lindenfeld	-	84%	84%	-	19/20	5%
Durchschnitt der Institutionen	75%	80%	77%			6%

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

Abbildung 71 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige)

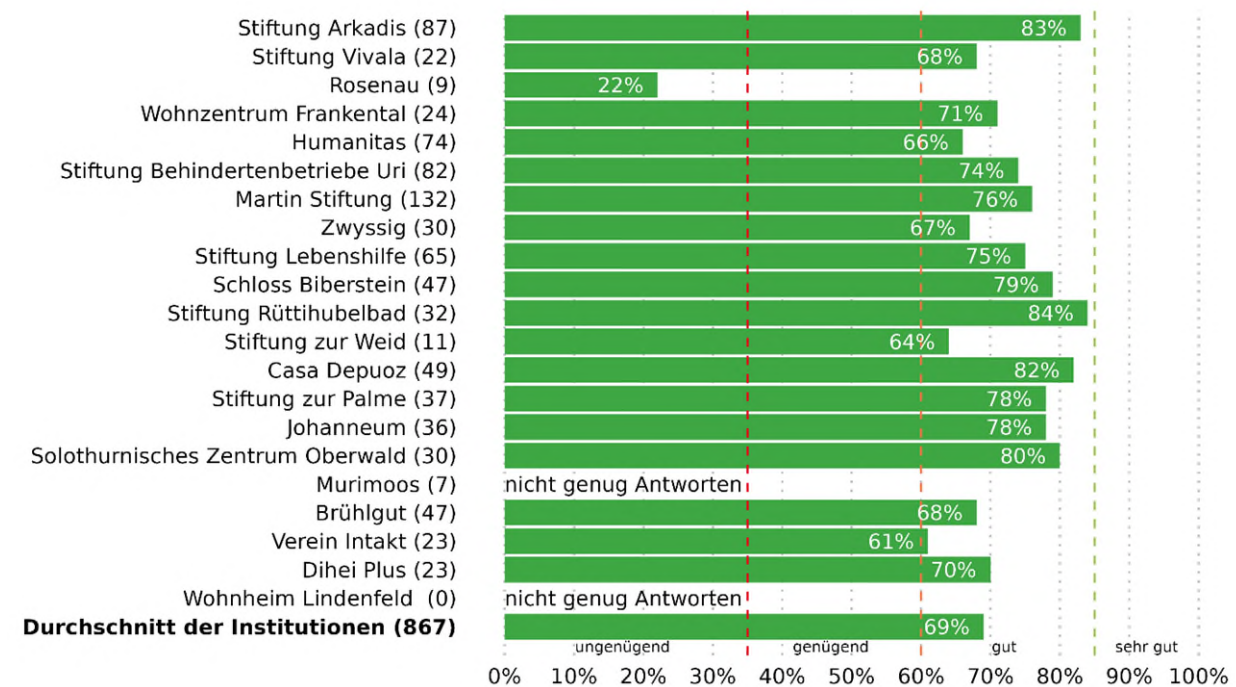
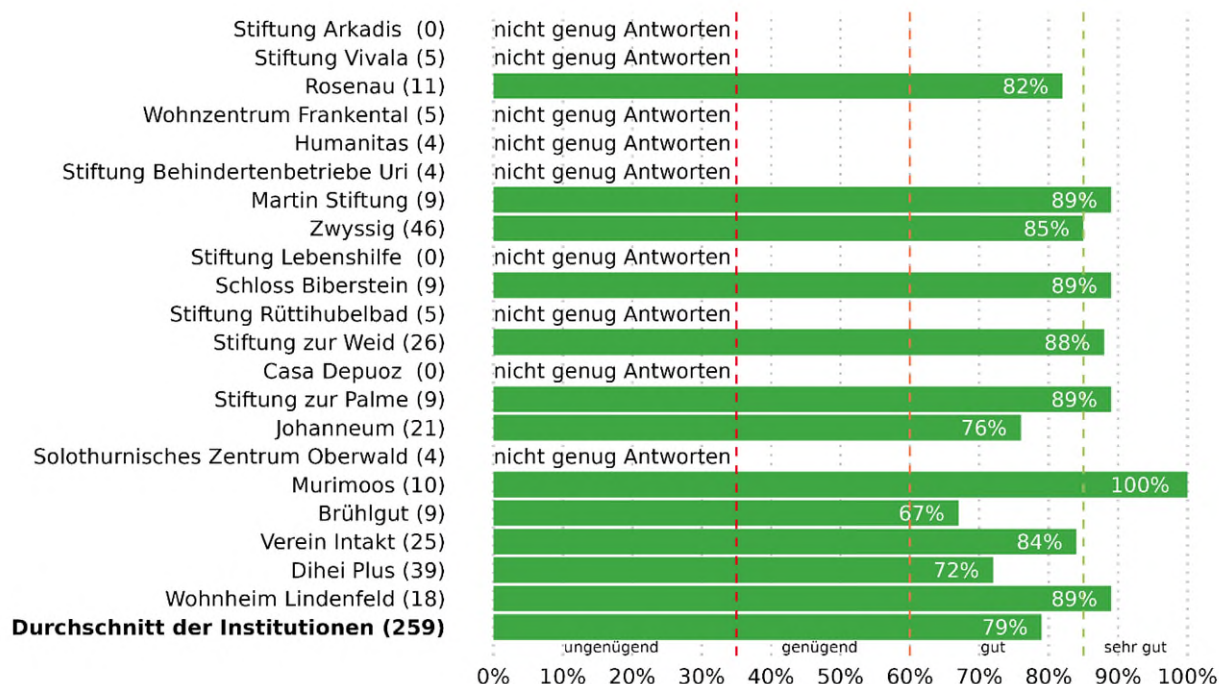


Tabelle 70 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	gültig/Total		fehlend [%]
Stiftung Arkadis	83%	-	83%	87/90	-	3%
Stiftung Vivala	68%	-	68%	22/23	-	4%
Rosenau	22%	-	22%	9/13	-	31%
Wohnzentrum Frankental	71%	-	71%	24/24	-	0%
Humanitas	66%	-	66%	74/74	-	0%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	74%	-	74%	82/87	-	6%
Martin Stiftung	76%	-	76%	132/141	-	6%
Zwyssig	67%	-	67%	30/32	-	6%
Stiftung Lebenshilfe	75%	-	75%	65/66	-	2%
Schloss Biberstein	79%	-	79%	47/48	-	2%
Stiftung Rüttihubelbad	84%	-	84%	32/33	-	3%
Stiftung zur Weid	64%	-	64%	11/12	-	8%
Casa Depuoz	82%	-	82%	49/52	-	6%
Stiftung zur Palme	78%	-	78%	37/40	-	7%
Johanneum	78%	-	78%	36/38	-	5%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	80%	-	80%	30/31	-	3%
Murimoos	-	-	-	7/7	-	0%
Brühlgut	68%	-	68%	47/50	-	6%
Verein Intakt	61%	-	61%	23/25	-	8%
Dihei Plus	70%	-	70%	23/23	-	0%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	69%		69%			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 [%]	insgesamt
Stiftung Arkadis	-	-	-	-	-	-
Stiftung Vivala	-	-	-	-	5/5	0%
Rosenau	-	82%	82%	-	11/11	0%
Wohnzentrum Frankental	-	-	-	-	5/5	0%
Humanitas	-	-	-	-	4/4	0%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	-	-	-	-	4/4	0%
Martin Stiftung	-	89%	89%	-	9/9	0%
Zwyssig	-	85%	85%	-	46/46	0%
Stiftung Lebenshilfe	-	-	-	-	-	-
Schloss Biberstein	-	89%	89%	-	9/9	0%
Stiftung Rütihubelbad	-	-	-	-	5/5	0%
Stiftung zur Weid	-	88%	88%	-	26/26	0%
Casa Depuoz	-	-	-	-	-	-
Stiftung zur Palme	-	89%	89%	-	9/11	18%
Johanneum	-	76%	76%	-	21/21	0%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	-	-	-	-	4/4	0%
Murimoos	-	100%	100%	-	10/10	0%
Brühlgut	-	67%	67%	-	9/9	0%
Verein Intakt	-	84%	84%	-	25/26	4%
Dihei Plus	-	72%	72%	-	39/40	3%
Wohnheim Lindenfeld	-	89%	89%	-	18/20	10%
Durchschnitt der Institutionen		79%	79%			2%

«Die Institution ist gut telefonisch erreichbar»

Abbildung 73 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

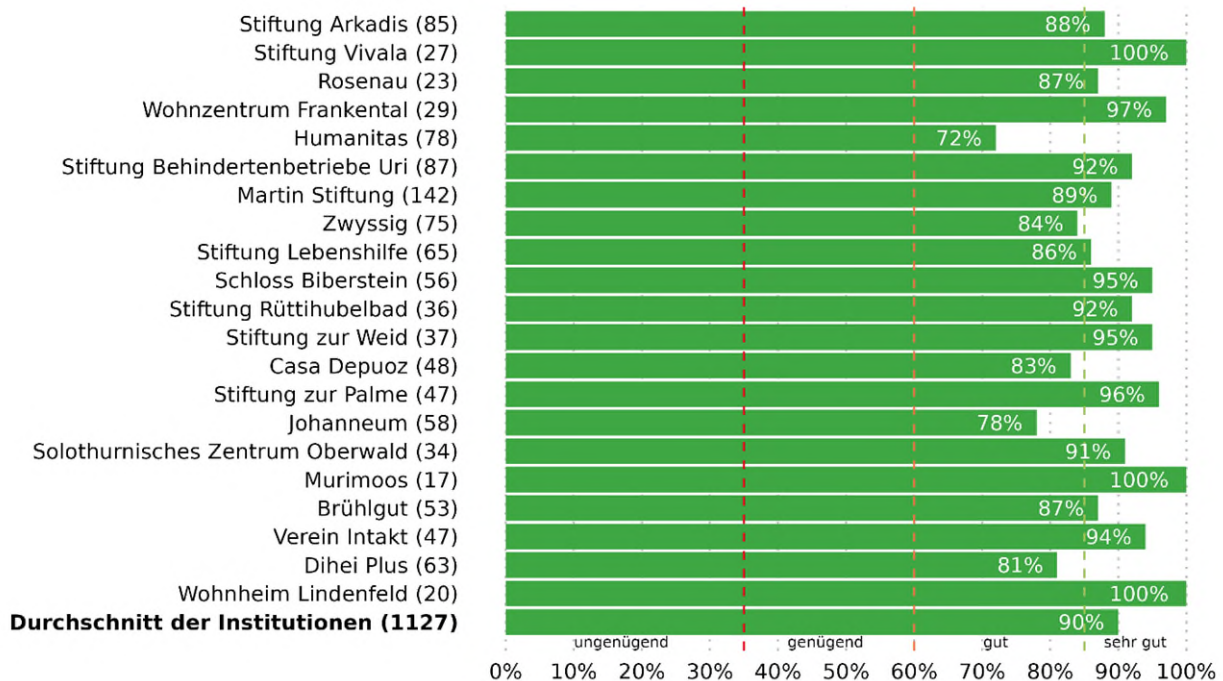


Tabelle 72 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
Stiftung Arkadis	88%	-	88%	85/90	-	6%
Stiftung Vivala	100%	-	100%	22/23	5/5	4%
Rosenau	83%	91%	87%	12/13	11/11	4%
Wohnzentrum Frankental	96%	-	97%	24/24	5/5	0%
Humanitas	70%	-	72%	74/74	4/4	0%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	94%	-	92%	83/87	4/4	4%
Martin Stiftung	89%	100%	89%	133/141	9/9	5%
Zwyssig	76%	89%	84%	29/32	46/46	4%
Stiftung Lebenshilfe	86%	-	86%	65/66	-	2%
Schloss Biberstein	94%	-	95%	48/48	8/9	2%
Stiftung Rüttihubelbad	94%	-	92%	31/33	5/5	5%
Stiftung zur Weid	100%	92%	95%	11/12	26/26	3%
Casa Depuoz	83%	-	83%	48/52	-	8%
Stiftung zur Palme	95%	100%	96%	37/40	10/11	8%
Johanneum	78%	76%	78%	37/38	21/21	2%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	90%	-	91%	30/31	4/4	3%
Murimoos	-	100%	100%	7/7	10/10	0%
Brühlgut	86%	89%	87%	44/50	9/9	10%
Verein Intakt	96%	91%	94%	24/25	23/26	8%
Dihei Plus	87%	78%	81%	23/23	40/40	0%
Wohnheim Lindenfeld	-	100%	100%	-	20/20	0%
Durchschnitt der Institutionen	89%	91%	90%			4%

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

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

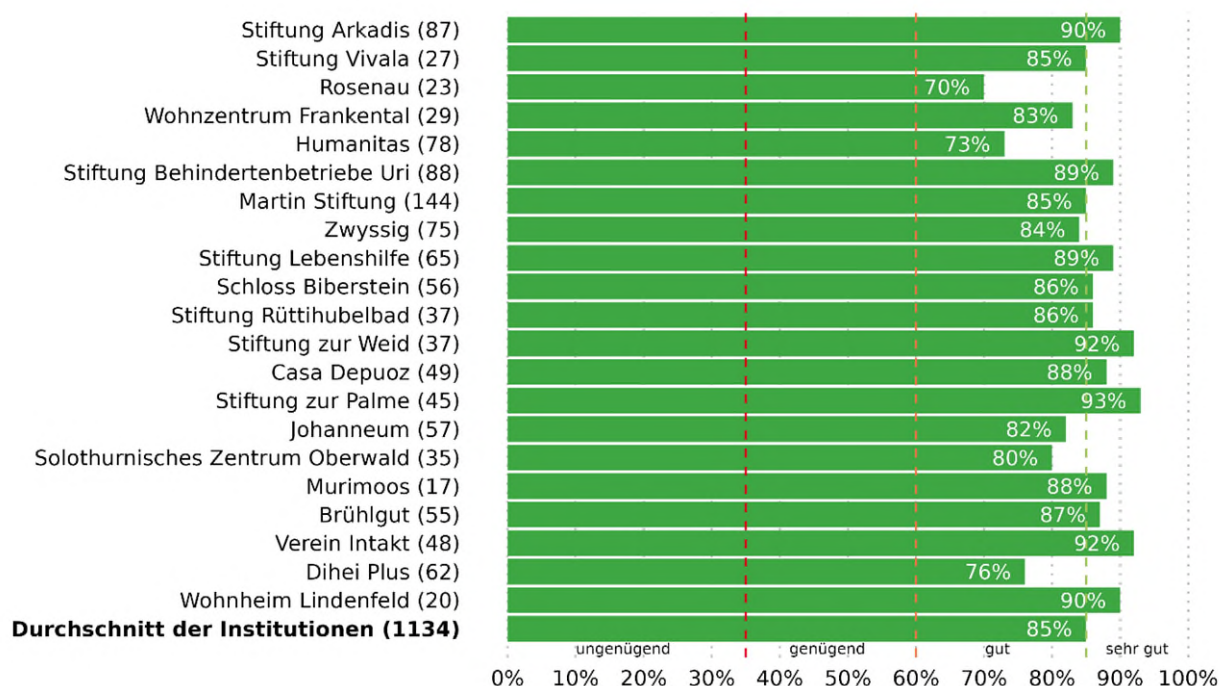


Tabelle 73 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
Stiftung Arkadis	90%	-	90%	87/90	-	3%
Stiftung Vivala	82%	-	85%	22/23	5/5	4%
Rosenau	58%	82%	70%	12/13	11/11	4%
Wohnzentrum Frankental	83%	-	83%	24/24	5/5	0%
Humanitas	72%	-	73%	74/74	4/4	0%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	89%	-	89%	84/87	4/4	3%
Martin Stiftung	84%	100%	85%	135/141	9/9	4%
Zwyssig	79%	87%	84%	29/32	46/46	4%
Stiftung Lebenshilfe	89%	-	89%	65/66	-	2%
Schloss Biberstein	83%	100%	86%	47/48	9/9	2%
Stiftung Rütihubelbad	88%	-	86%	32/33	5/5	3%
Stiftung zur Weid	82%	96%	92%	11/12	26/26	3%
Casa Depuoz	88%	-	88%	49/52	-	6%
Stiftung zur Palme	91%	100%	93%	35/40	10/11	12%
Johanneum	86%	76%	82%	36/38	21/21	3%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	77%	-	80%	31/31	4/4	0%
Murimoos	-	100%	88%	7/7	10/10	0%
Brühlgut	85%	100%	87%	46/50	9/9	7%
Verein Intakt	86%	96%	92%	22/25	26/26	6%
Dihei Plus	82%	72%	76%	22/23	40/40	2%
Wohnheim Lindenfeld	-	90%	90%	-	20/20	0%
Durchschnitt der Institutionen	82%	91%	85%			3%

3.9.2 Leitung und Administration

«Die Betriebsleitung/Führung führt die Institution kompetent»

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

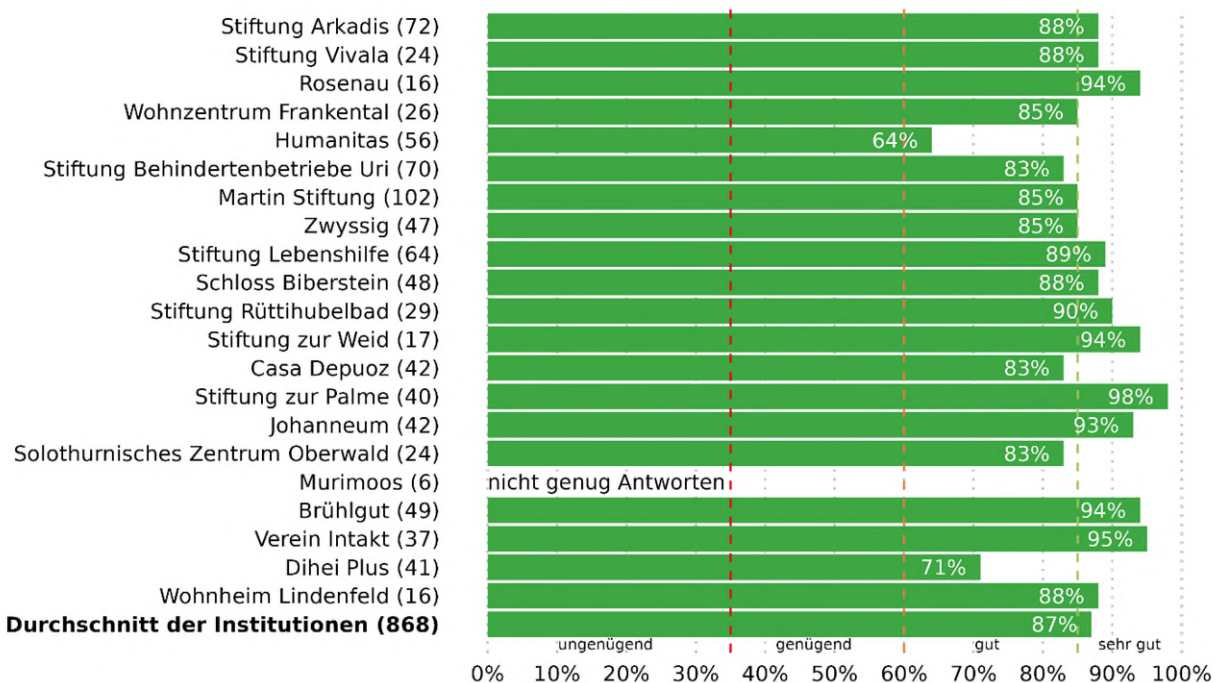
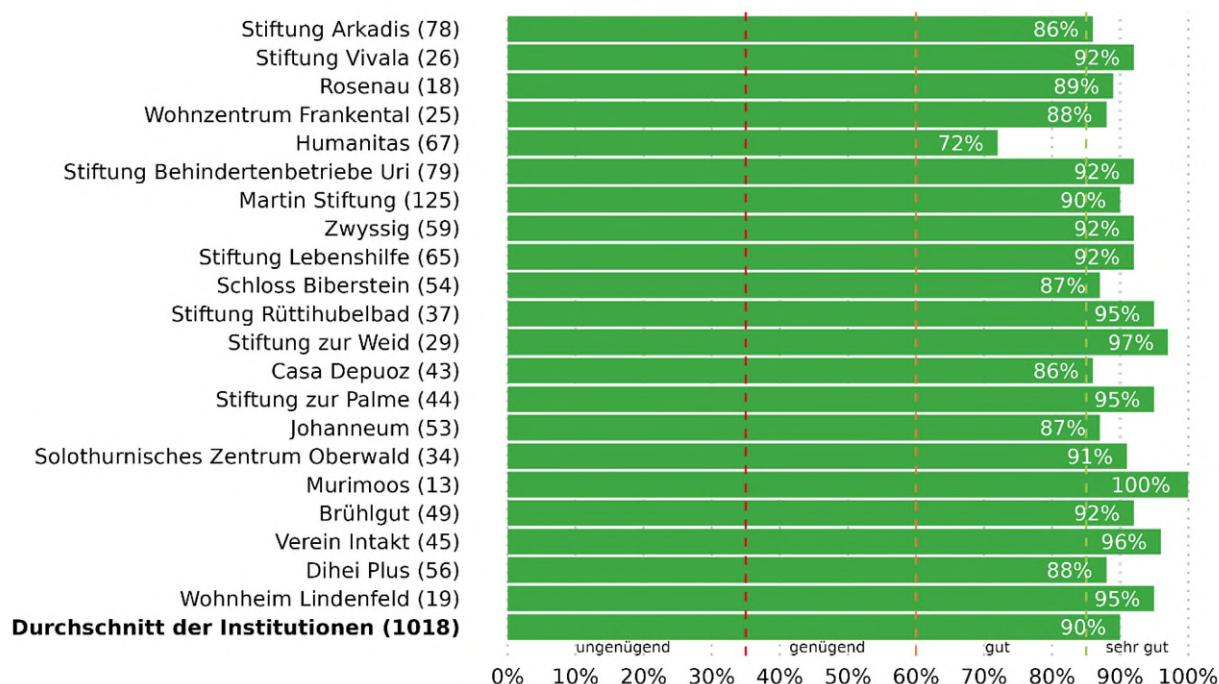


Tabelle 74 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
Stiftung Arkadis	88%	-	88%	72/90	-	20%
Stiftung Vivala	85%	-	88%	20/23	4/5	14%
Rosenau	90%	-	94%	10/13	6/11	33%
Wohnzentrum Frankental	86%	-	85%	22/24	4/5	10%
Humanitas	65%	-	64%	54/74	2/4	28%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	84%	-	83%	69/87	1/4	23%
Martin Stiftung	85%	-	85%	99/141	3/9	32%
Zwyssig	88%	83%	85%	17/32	30/46	40%
Stiftung Lebenshilfe	89%	-	89%	64/66	-	3%
Schloss Biberstein	86%	-	88%	43/48	5/9	16%
Stiftung Rüttihubelbad	92%	-	90%	26/33	3/5	24%
Stiftung zur Weid	-	100%	94%	8/12	9/26	55%
Casa Depuoz	83%	-	83%	42/52	-	19%
Stiftung zur Palme	97%	-	98%	34/40	6/11	22%
Johanneum	93%	92%	93%	30/38	12/21	29%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	83%	-	83%	24/31	-	23%
Murimoos	-	-	-	3/7	3/10	65%
Brühlgut	93%	-	94%	44/50	5/9	17%
Verein Intakt	91%	100%	95%	22/25	15/26	27%
Dihei Plus	77%	68%	71%	13/23	28/40	35%
Wohnheim Lindenfeld	-	88%	88%	-	16/20	20%
Durchschnitt der Institutionen	87%	84%	87%			26%

«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		
				gültig/Total	fehlend [%]	
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt
Stiftung Arkadis	86%	-	86%	78/90	-	13%
Stiftung Vivala	90%	-	92%	21/23	5/5	7%
Rosenau	89%	89%	89%	9/13	9/11	25%
Wohnzentrum Frankental	90%	-	88%	21/24	4/5	14%
Humanitas	71%	-	72%	63/74	4/4	14%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	92%	-	92%	77/87	2/4	13%
Martin Stiftung	90%	-	90%	117/141	8/9	17%
Zwyssig	100%	87%	92%	21/32	38/46	24%
Stiftung Lebenshilfe	92%	-	92%	65/66	-	2%
Schloss Biberstein	88%	-	87%	48/48	6/9	5%
Stiftung Rütihubelbad	97%	-	95%	32/33	5/5	3%
Stiftung zur Weid	89%	100%	97%	9/12	20/26	24%
Casa Depuoz	86%	-	86%	43/52	-	17%
Stiftung zur Palme	94%	-	95%	36/40	8/11	14%
Johanneum	89%	83%	87%	35/38	18/21	10%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	90%	-	91%	31/31	3/4	3%
Murimoos	-	100%	100%	4/7	9/10	24%
Brühlgut	91%	-	92%	43/50	6/9	17%
Verein Intakt	91%	100%	96%	23/25	22/26	12%
Dihei Plus	95%	83%	88%	21/23	35/40	11%
Wohnheim Lindenfeld	-	95%	95%	-	19/20	5%
Durchschnitt der Institutionen	91%	91%	90%			13%

«Die Strukturen in der Institution sind transparent»

Abbildung 77 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

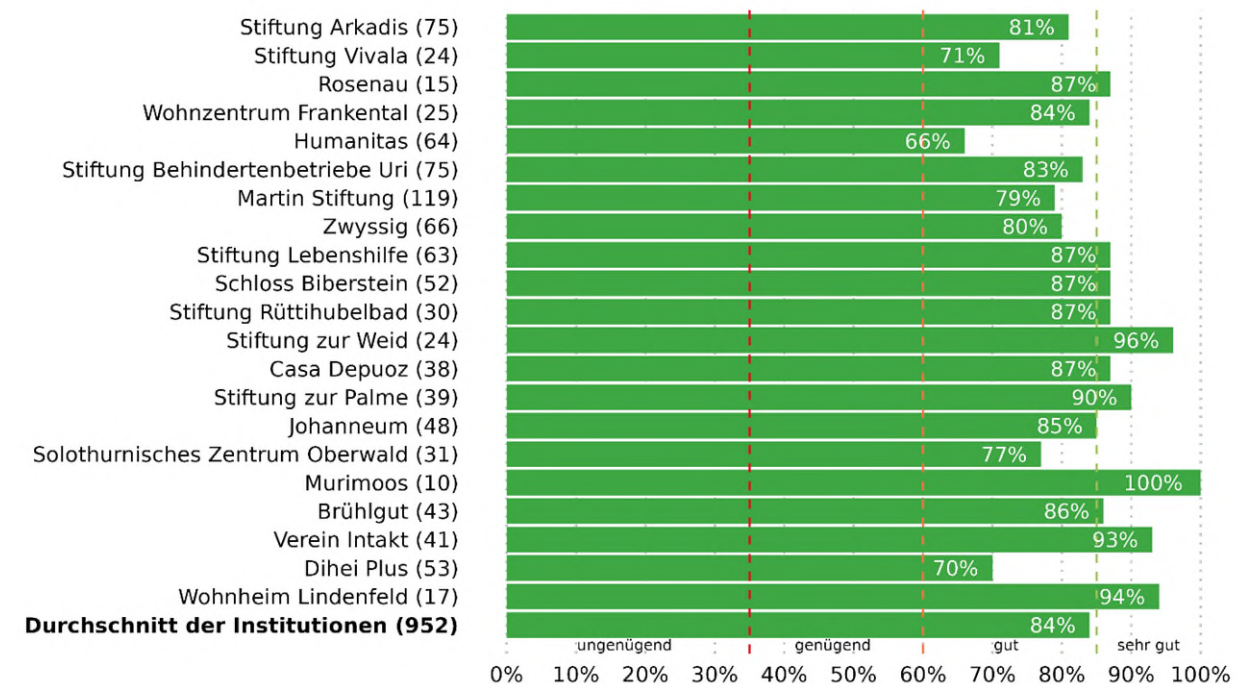
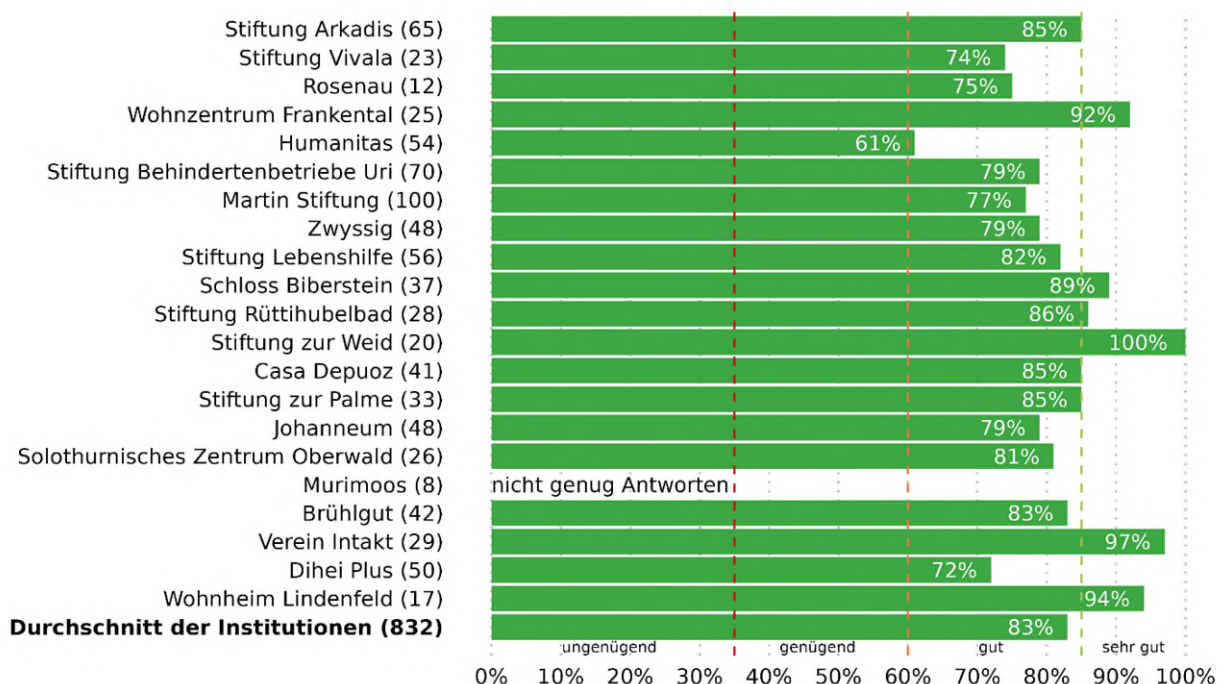


Tabelle 76 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
Stiftung Arkadis	81%	-	81%	75/90	-	17%
Stiftung Vivala	65%	-	71%	20/23	4/5	14%
Rosenau	-	-	87%	8/13	7/11	38%
Wohnzentrum Frankental	85%	-	84%	20/24	5/5	14%
Humanitas	66%	-	66%	62/74	2/4	18%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	82%	-	83%	72/87	3/4	18%
Martin Stiftung	79%	-	79%	112/141	7/9	21%
Zwyszig	78%	82%	80%	27/32	39/46	15%
Stiftung Lebenshilfe	87%	-	87%	63/66	-	5%
Schloss Biberstein	85%	-	87%	47/48	5/9	9%
Stiftung Rüttihubelbad	89%	-	87%	27/33	3/5	21%
Stiftung zur Weid	-	100%	96%	6/12	18/26	37%
Casa Depuoz	87%	-	87%	38/52	-	27%
Stiftung zur Palme	88%	-	90%	33/40	6/11	24%
Johanneum	88%	81%	85%	32/38	16/21	19%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	77%	-	77%	31/31	-	0%
Murimoos	-	-	100%	3/7	7/10	41%
Brühlgut	84%	-	86%	38/50	5/9	27%
Verein Intakt	86%	100%	93%	22/25	19/26	20%
Dihei Plus	79%	65%	70%	19/23	34/40	16%
Wohnheim Lindenfeld	-	94%	94%	-	17/20	15%
Durchschnitt der Institutionen	82%	89%	84%			20%

«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	fehlend [%]	
Stiftung Arkadis	85%	-	85%	65/90	-	28%
Stiftung Vivala	68%	-	74%	19/23	4/5	18%
Rosenau	-	-	75%	5/13	7/11	50%
Wohnzentrum Frankental	95%	-	92%	20/24	5/5	14%
Humanitas	62%	-	61%	52/74	2/4	31%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	79%	-	79%	68/87	2/4	23%
Martin Stiftung	77%	-	77%	97/141	3/9	33%
Zwyssig	75%	81%	79%	16/32	32/46	38%
Stiftung Lebenshilfe	82%	-	82%	56/66	-	15%
Schloss Biberstein	88%	-	89%	32/48	5/9	35%
Stiftung Rütthubelbad	88%	-	86%	25/33	3/5	26%
Stiftung zur Weid	-	100%	100%	6/12	14/26	47%
Casa Depuoz	85%	-	85%	41/52	-	21%
Stiftung zur Palme	86%	-	85%	29/40	4/11	35%
Johanneum	83%	74%	79%	29/38	19/21	19%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	80%	-	81%	25/31	1/4	26%
Murimoos	-	-	-	3/7	5/10	53%
Brühlgut	83%	-	83%	36/50	6/9	29%
Verein Intakt	94%	100%	97%	16/25	13/26	43%
Dihei Plus	69%	74%	72%	16/23	34/40	21%
Wohnheim Lindenfeld	-	94%	94%	-	17/20	15%
Durchschnitt der Institutionen	83%	80%	83%			30%

«Die Rechnungsstellung ist transparent und die Rechnung korrekt»

Abbildung 79 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige)

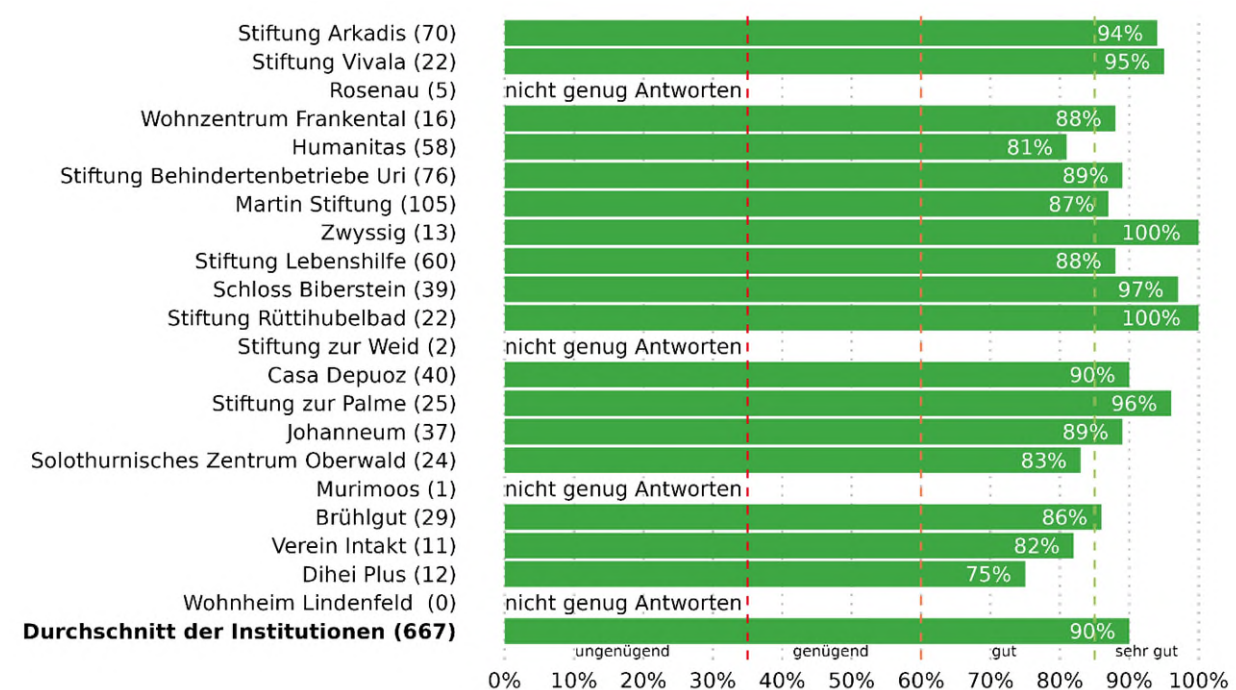


Tabelle 78 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
Stiftung Arkadis	94%	-	94%	70/90	-	22%
Stiftung Vivala	95%	-	95%	22/23	-	4%
Rosenau	-	-	-	5/13	-	62%
Wohnzentrum Frankental	88%	-	88%	16/24	-	33%
Humanitas	81%	-	81%	58/74	-	22%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	89%	-	89%	76/87	-	13%
Martin Stiftung	87%	-	87%	105/141	-	26%
Zwyssig	100%	-	100%	13/32	-	59%
Stiftung Lebenshilfe	88%	-	88%	60/66	-	9%
Schloss Biberstein	97%	-	97%	39/48	-	19%
Stiftung Rüttihubelbad	100%	-	100%	22/33	-	33%
Stiftung zur Weid	-	-	-	2/12	-	83%
Casa Depuoz	90%	-	90%	40/52	-	23%
Stiftung zur Palme	96%	-	96%	25/40	-	38%
Johanneum	89%	-	89%	37/38	-	3%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	83%	-	83%	24/31	-	23%
Murimoos	-	-	-	1/7	-	86%
Brühlgut	86%	-	86%	29/50	-	42%
Verein Intakt	82%	-	82%	11/25	-	56%
Dihei Plus	75%	-	75%	12/23	-	48%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt der Institutionen	90%		90%			35%

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)

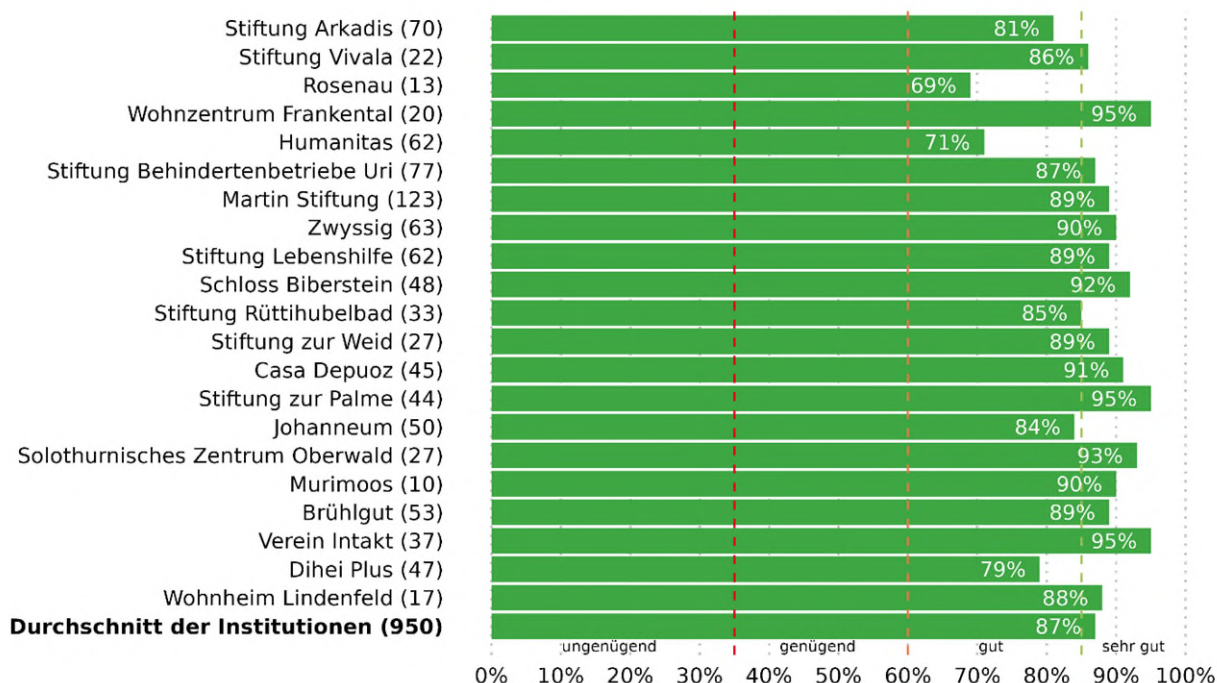


Tabelle 79 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	fehlend [%]	
Stiftung Arkadis	81%	-	81%	70/90	-	22%
Stiftung Vivala	84%	-	86%	19/23	3/5	21%
Rosenau	-	67%	69%	4/13	9/11	46%
Wohnzentrum Frankental	94%	-	95%	17/24	3/5	31%
Humanitas	69%	-	71%	59/74	3/4	21%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	88%	-	87%	75/87	2/4	15%
Martin Stiftung	88%	-	89%	116/141	7/9	18%
Zwyssig	91%	90%	90%	23/32	40/46	19%
Stiftung Lebenshilfe	89%	-	89%	62/66	-	6%
Schloss Biberstein	90%	-	92%	41/48	7/9	16%
Stiftung Rüttihubelbad	89%	-	85%	28/33	5/5	13%
Stiftung zur Weid	90%	88%	89%	10/12	17/26	29%
Casa Depuoz	91%	-	91%	45/52	-	13%
Stiftung zur Palme	94%	100%	95%	34/40	10/11	14%
Johanneum	87%	79%	84%	31/38	19/21	15%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	92%	-	93%	25/31	2/4	23%
Murimoos	-	-	90%	5/7	5/10	41%
Brühlgut	86%	100%	89%	44/50	9/9	10%
Verein Intakt	94%	95%	95%	17/25	20/26	27%
Dihei Plus	94%	70%	79%	17/23	30/40	25%
Wohnheim Lindenfeld	-	88%	88%	-	17/20	15%
Durchschnitt der Institutionen	87%	88%	87%			21%

«Die Institution ist in der Region bekannt»

Abbildung 81 Excellencewerte in Prozent (Total Angehörige und externe Stellen)

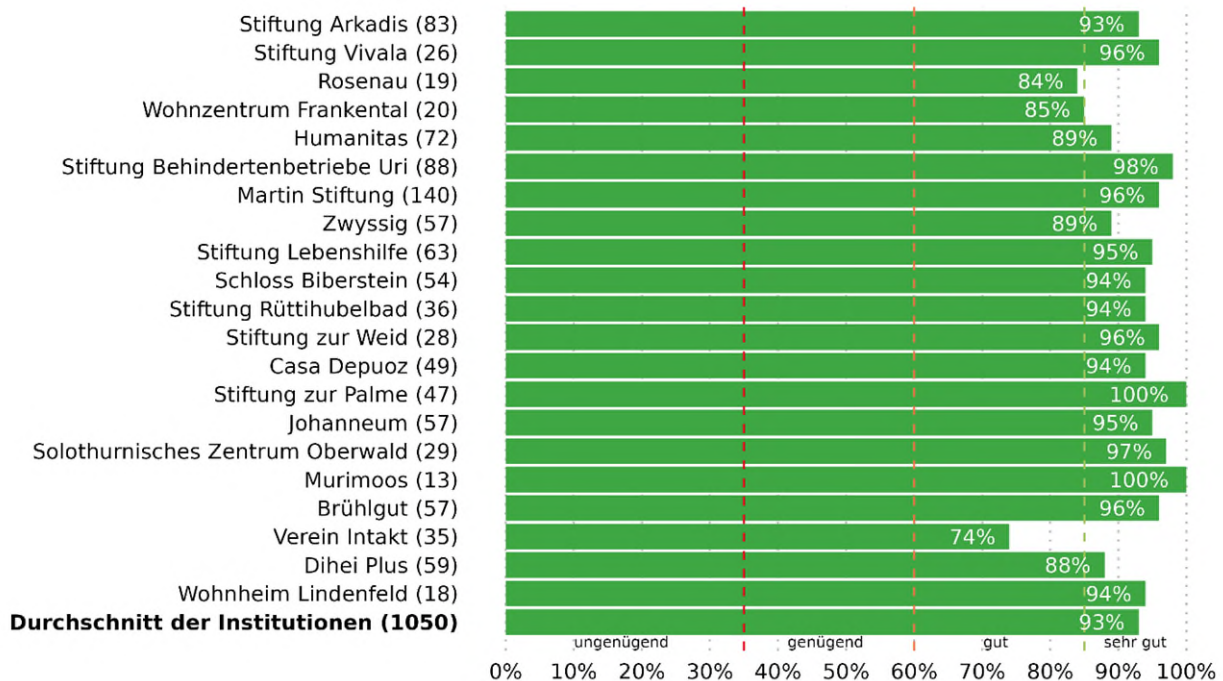
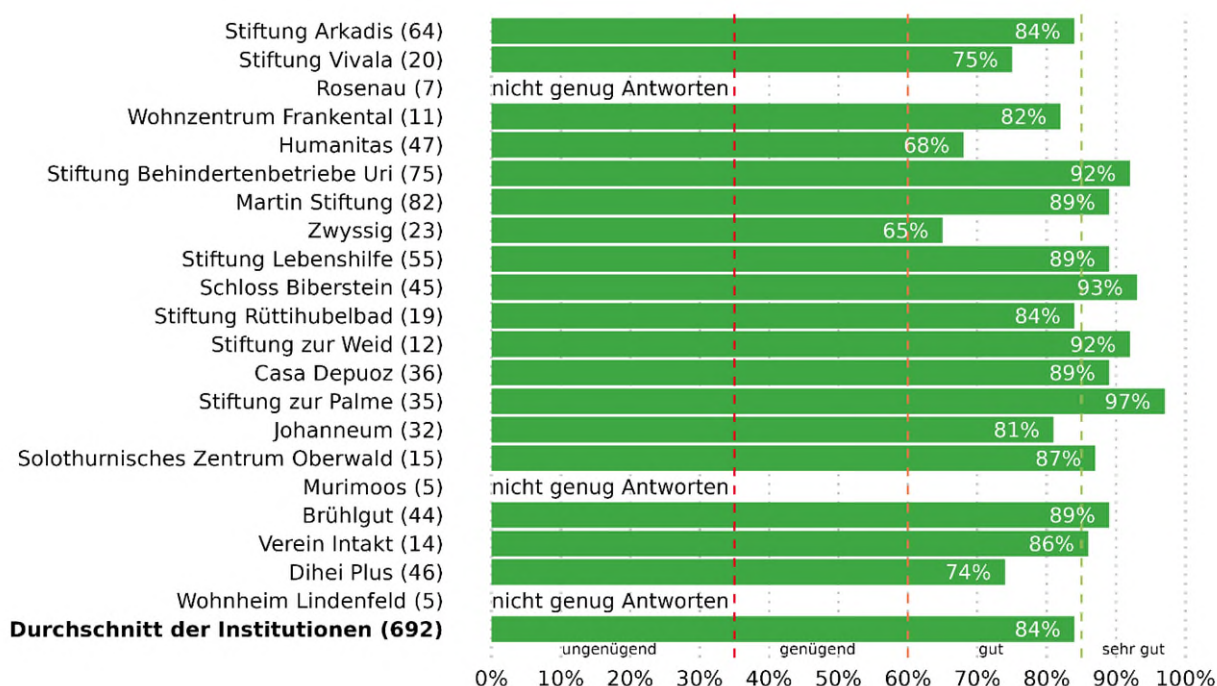


Tabelle 80 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	insgesamt
Stiftung Arkadis	93%	-	93%	83/90	-	8%
Stiftung Vivala	95%	-	96%	21/23	5/5	7%
Rosenau	91%	-	84%	11/13	8/11	21%
Wohnzentrum Frankental	82%	-	85%	17/24	3/5	31%
Humanitas	88%	-	89%	68/74	4/4	8%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	98%	-	98%	85/87	3/4	3%
Martin Stiftung	95%	-	96%	132/141	8/9	7%
Zwyssig	100%	82%	89%	24/32	33/46	27%
Stiftung Lebenshilfe	95%	-	95%	63/66	-	5%
Schloss Biberstein	93%	-	94%	46/48	8/9	5%
Stiftung Rüttihubelbad	94%	-	94%	32/33	4/5	5%
Stiftung zur Weid	90%	100%	96%	10/12	18/26	26%
Casa Depuoz	94%	-	94%	49/52	-	6%
Stiftung zur Palme	100%	-	100%	39/40	8/11	8%
Johanneum	95%	95%	95%	38/38	19/21	3%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	96%	-	97%	27/31	2/4	17%
Murimoos	-	-	100%	6/7	7/10	24%
Brühlgut	96%	100%	96%	48/50	9/9	3%
Verein Intakt	72%	76%	74%	18/25	17/26	31%
Dihei Plus	86%	89%	88%	22/23	37/40	6%
Wohnheim Lindenfeld	-	94%	94%	-	18/20	10%
Durchschnitt der Institutionen	93%	95%	93%			12%

«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		
				gültig/Total		fehlend [%]
	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt	Angehörige	ext.Stellen	insgesamt
Stiftung Arkadis	84%	-	84%	64/90	-	29%
Stiftung Vivala	72%	-	75%	18/23	2/5	29%
Rosenau	-	-	-	3/13	4/11	71%
Wohnzentrum Frankental	80%	-	82%	10/24	1/5	62%
Humanitas	68%	-	68%	47/74	-	36%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	92%	-	92%	74/87	1/4	18%
Martin Stiftung	89%	-	89%	79/141	3/9	45%
Zwyssig	70%	62%	65%	10/32	13/46	71%
Stiftung Lebenshilfe	89%	-	89%	55/66	-	17%
Schloss Biberstein	92%	-	93%	39/48	6/9	21%
Stiftung Rütihubelbad	89%	-	84%	18/33	1/5	50%
Stiftung zur Weid	-	-	92%	7/12	5/26	68%
Casa Depuoz	89%	-	89%	36/52	-	31%
Stiftung zur Palme	97%	-	97%	30/40	5/11	31%
Johanneum	82%	80%	81%	22/38	10/21	46%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	87%	-	87%	15/31	-	52%
Murimoos	-	-	-	2/7	3/10	71%
Brühlgut	89%	-	89%	38/50	6/9	25%
Verein Intakt	80%	-	86%	10/25	4/26	73%
Dihei Plus	83%	68%	74%	18/23	28/40	27%
Wohnheim Lindenfeld	-	-	-	-	5/20	75%
Durchschnitt der Institutionen	83%	84%	84%			45%

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)

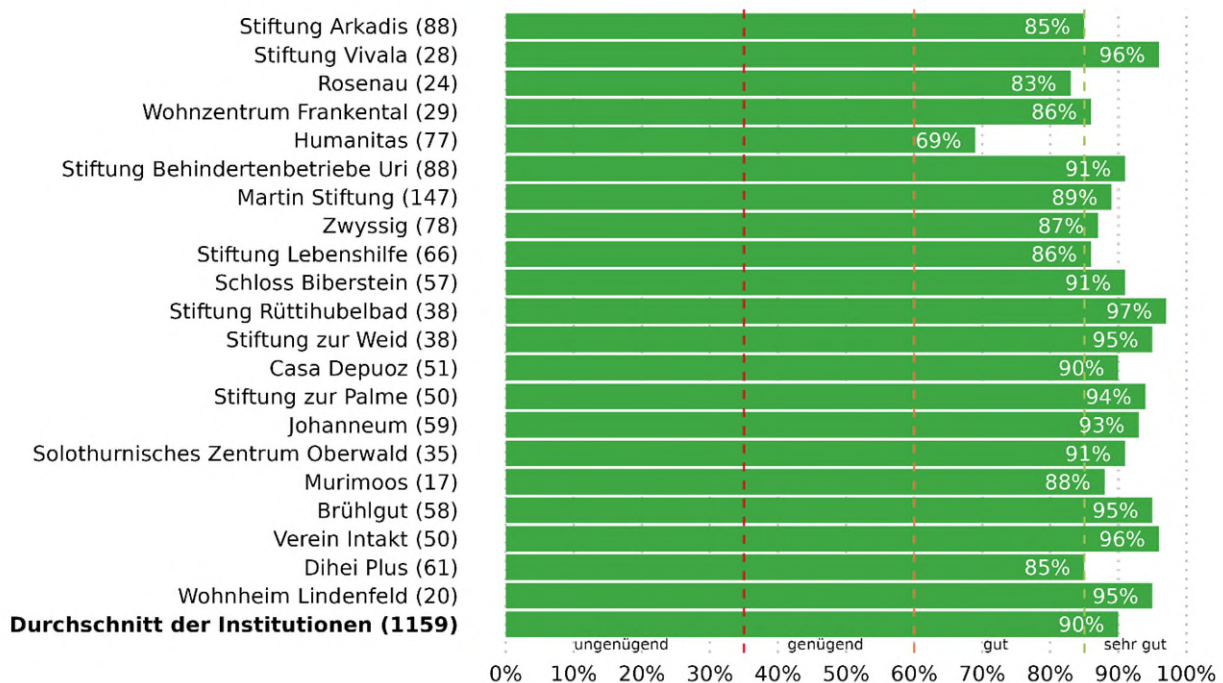


Tabelle 82 Excellencewerte, Mengengerüst und fehlende Antwortanteile.

Institution	Excellencewert			Antworten		
	Angehörige	ext. Stellen	insgesamt	gültig/Total	ext. Stellen	fehlend [%]
Stiftung Arkadis	85%	-	85%	88/90	-	2%
Stiftung Vivala	96%	-	96%	23/23	5/5	0%
Rosenau	77%	91%	83%	13/13	11/11	0%
Wohnzentrum Frankental	83%	-	86%	24/24	5/5	0%
Humanitas	67%	-	69%	73/74	4/4	1%
Stiftung Behindertenbetriebe Uri	92%	-	91%	84/87	4/4	3%
Martin Stiftung	88%	100%	89%	138/141	9/9	2%
Zwyssig	81%	91%	87%	32/32	46/46	0%
Stiftung Lebenshilfe	86%	-	86%	66/66	-	0%
Schloss Biberstein	90%	100%	91%	48/48	9/9	0%
Stiftung Rüttihubelbad	97%	-	97%	33/33	5/5	0%
Stiftung zur Weid	92%	96%	95%	12/12	26/26	0%
Casa Depuoz	90%	-	90%	51/52	-	2%
Stiftung zur Palme	92%	100%	94%	40/40	10/11	2%
Johanneum	92%	95%	93%	38/38	21/21	0%
Solothurnisches Zentrum Oberwald	90%	-	91%	31/31	4/4	0%
Murimoos	-	100%	88%	7/7	10/10	0%
Brühlgut	94%	-	95%	50/50	8/9	2%
Verein Intakt	96%	96%	96%	24/25	26/26	2%
Dihei Plus	83%	87%	85%	23/23	38/40	3%
Wohnheim Lindenberg	-	95%	95%	-	20/20	0%
Durchschnitt der Institutionen	87%	96%	90%			1%

Anhang

I Die Originalfragebögen

I.1 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							
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 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 über- wiegend nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft über- wiegend 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

Alles in allem bin ich mit der Institution und der Situation meiner Klientin/meines Klienten...

gänzlich
unzufrie-
den

☐₁

über-wie-
gend unzu-
frieden

☐₂

eher unzu-
frieden

☐₃

eher zufrie-
den

☐₄

über-wie-
gend zu-
frieden

☐₅

voll und
ganz zu-
frieden

☐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