Zeitschrift: Curaviva : Fachzeitschrift

Herausgeber: Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz

Band: 91 (2020)

Heft: 3: Qualität : definieren, darstellen, messen

Artikel: Welchen Wert haben Labels für die Arbeitsplatzqualität? : Zufriedenheit am Arbeitsplatz beflügelt die Mitarbeitenden

Autor: Gruber, Anna

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-1032682

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 02.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Welchen Wert haben Labels für die Arbeitsplatzqualität?

Zufriedenheit am Arbeitsplatz beflügelt die Mitarbeitenden

Zertifikate zur Arbeitsplatzqualität in sozialen und sozialmedizinischen Institutionen können viel zur Reputation eines Unternehmens beitragen – und ebenso die Motivation der Mitarbeitenden steigern.

Von Anna Gruber*

Der Qualitätszertifikation kommt nicht nur für die Pflege- und betreuungsarbeit an sich ein hoher Stellenwert zu, eine solche Zertifikation ist ebenso wichtig bei der Beurteilung des Arbeitsplatzes und der Arbeitsatmosphäre. Arbeitgeber können sich diesbezüglich beurteilen und zertifizieren lassen. Es gibt eine Vielzahl unterschiedlichster Schweizer und internationaler Zertifikate (u. a. Great Place to Work, Friendly Work Space, Swiss Arbeitgeber Award, Familie UND Beruf, Top & Open Company, terzLabel).

In Zeiten des Fachkräftemangels kommen solchen Labels im Wettbewerb um hochqualifizierte Fachkräfte eine grosse Bedeutung zu. Sie signalisieren Arbeitskräften beispielsweise, dass sich ein Unternehmen für die Gesundheit seiner Arbeitnehmer einsetzt. Andere Labels wiederum bestätigen Vertrauen und Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit dem Betrieb.

Zahlreiche Schweizer Pflegeheime haben sich mit solchen Labels auszeichnen lassen. Welche Erfahrungen haben sie mit den Labels gemacht? Konnten die Institutionen einen Mehrwert generieren? Aus welchen Gründen haben sie sich für das eine oder andere Label entschieden?

Die Qualität der Labels unterscheidet sich in Methode und Aussagekraft.

Experten und Mitarbeitende als Bewerter

Der Prozess zur Erlangung eines Qualitätslabels unterscheidet sich stark bezüglich Methode (Assessment/Befragung), Aufwand, Zeit und auch den anfallenden Kosten. Die meisten Labels werden mittels Anmeldung und dann entweder durch Mitarbeiterbefragungen oder mittels Experten-Assessments vergeben. Wenn aber das Top- oder Open-Company-Label über das Bewertungsportal Kununu in wenigen Minuten und nur mit der Eröffnung eines Online-Kontos und einigen Bewertungskommentaren der Mitarbeitenden erworben werden kann, stellen andere Labels wie Friendly Work Space, Great Place to Work oder der Swiss Arbeitgeber Award mit einem breiten Kriterienkatalog auch Fragen zu einem allfällig bestehenden BGM, der Betriebskultur und dem Führungsverhalten im Betrieb. Anhand dieser Kriterien bewerten Experten oder die Mitarbeitenden selbst das Unternehmen. Beim Label Friendly Workspace prüft eine Expertengruppe in einem eintägigen Assessment anhand von 6 Kriterien und 25 Subkriterien, ob das Gesundheitsmanagement die Anforderungen erfüllt. Bei den Labels Great Place to Work (5 Kriterien anhand von 58 Fragen zu Glaubwürdigkeit, Respekt, Fairness, Teamgeist und Stolz) und Swiss Arbeitgeber Award (persönliche Einstellungen und organisatorische Rahmenbedingungen anhand von 71 Fragen) bewerten hingegen die Mitarbeitenden selbst das Unternehmen. Die Qualität der Qualitätslabels unterscheidet sich also in Methode und Aussagekraft.

Warum lassen sich zunehmend Betriebe im Gesundheits- und Sozialbereich, vor allem auch Pflegeheime, mit einem Label

* **Anna Gruber** ist wissenschaftliche Praktikantin im Fachbereich Menschen im Alter von Curaviva Schweiz.

Führungskräfte Riegger, Bax, Flückiger (v.l.): «Mit dem Label positionieren wir uns als Betrieb und zeigen, dass uns die Mitarbeitenden wichtig sind.»

auszeichnen? «Mit dem Label positionieren wir uns als Betrieb und zeigen, dass uns die Thematik Gesundheit der Mitarbeitenden wichtig ist und dass wir bewusster damit umgehen wollen», sagt Susanne Bax, Leiterin BGM und Hygienebeauftragte im Seniorenzentrum Naters, das mit dem Label Friendly Work Space zertifiziert ist. Das Seniorenzentrum mit seinen gut 210 Mitarbeitenden erhielt das Label erstmals 2013 und dann erneut 2017. Das Seniorenzentrum Naters ist ein Beispiel, dass auch kleinere Pflegeheime grosse Labels erhalten können. Auch Grossunternehmen wie die Swisscom, Credit Suisse oder SBB mit Tausenden von Mitarbeitenden tragen dieses Label. Ein anderes Beispiel eines kleinen Betriebes mit einer Auszeichnung ist das Pflegezentrum Brunnmatt in Liestal mit etwas mehr als hundert Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Die Brunnmatt ist mit dem Label Familie UND Beruf zertifiziert, demselben wie die grossen Unternehmen AXA oder PostFinance.

«Zwar ist der Aufwand für die Zertifizierung nicht unerheblich, aber er lohnt sich.»

Arbeitgebermarke gestärkt

Die Pflegeheimkette Domicil Gruppe mit 1700 Mitarbeitern hat sich ebenfalls zertifizieren lassen und sich für das Label Great Place to Work entschieden. Esther Flückiger, Direktorin Marketing und Kommunikation der Gruppe, meint dazu, dass sich ihre Organisation durch die Zertifizierung mit dem bekannten Label einerseits als hervorragende Arbeitgeberin positionieren kann, andererseits werde die Arbeitgebermarke gestärkt.

Im Jahr 2014 wurde die Liechtensteinische Alters- und Krankenhilfe (LAK) mit über 400 Mitarbeitenden mit dem 1. Platz des Swiss Arbeitgeber Awards ausgezeichnet. Thomas Riegger, Geschäftsführer der LAK, begründet den Entscheid für dieses Label damit, dass die Auswertung der Mitarbeiterbefragung sehr differenzierte Analysen zu einzelnen Themenfeldern sowie dem Commitment der Mitarbeitenden ermögliche. So seien neben branchenspezifischen auch branchenübergreifende Benchmarks möglich. Da in der LAK fünf Pflegeheime und eine Pflegewohngruppe zusammengeschlossen sind, sei auch der Benchmark zwischen den Häusern sehr wertvoll. 2018 konnte erneut ein hervorragender 2. Platz im Label-Ranking erreicht werden.

Aber können Labels auch tatsächlich die Betriebsqualität steigern? «Die Kriterien des Assessments decken sehr viele Themen im Bereich ‹Gesundheit im Betrieb› ab. Anhand des Assessments sehen wir als Betrieb unsere Stärken, wie auch unser Potenzial. So können wir nach dem Assessment klare Ziele definieren und Massnahmen umsetzen, welche die Gesundheit und Zufriedenheit der Mitarbeitenden fördern», sagt Susanne Bax vom Seniorenzentrum Naters. Und Thomas Riegger von der LAK bestätigt, dass das Label die Dienstleistungsqualität im Unternehmen verbessert habe. «Aufgrund der Ergebnisse der ersten Befragung im 2014 haben wir Verbesserungspotenziale identifiziert und entsprechende Zielsetzungen und Verbesserungsmassnahmen abgeleitet, bei der Mitarbeiterbefragung im 2018 konnten wir entsprechende Verbesserungen feststellen.» Auch Esther Flückiger von der Domicil Gruppe sieht dank der Label-Auszeichnung die Qualität im Betrieb verbessert: «Die Resultate werden jeweils auf verschiedenen Hierarchiestufen präsentiert. Auch werden in den Betrieben Workshops durchgeführt, in denen verschiedenen Themen vertieft bearbeitet werden. Je nachdem, was die Resultate aussagen, werden entweder gruppenübergreifende, betriebsspezifische oder teamspezifische Massnahmen definiert. Diese fliessen wiederum in die Jahreszielsetzungen der Betriebe und der Mitarbeitenden ein. Ganz im Sinn eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses».

Label zur Arbeitsplatzqualität erlauben es also, die eigenen Stärken und Schwächen gezielt abzubilden, und sie dienen als Basis für die betriebliche Weiterentwicklung. Neben der verbesserten Dienstleistungsqualität erkennen die drei Führungskräfte weitere Vorteile. Sie alle hätten einen positiven Effekt bei der Rekrutierung feststellen können. Susanne Bax sagt, dass sich das Seniorenzentrum Naters seit der Label-Auszeichnung viel bewusster mit der Gesundheit der Mitarbeitenden beschäftigt. Auch sei eine positive Entwicklung in den Langzeitabsenzen sichtbar. Thomas Riegger seinerseits sieht Vorteile in der gestärkten Reputation der LAK und den durch die Auszeichnung stolzen und dadurch motivierten Mitarbeitern – ein Aspekt, den auch Esther Flückiger betont. Die Mitarbeiter seien stolz, bei Domicil, der besten Arbeitgeberin im Gesundheits- und Sozialwesen, zu arbeiten. Zwar sei der Aufwand für die Zertifizierung nicht unerheblich, aber er lohne sich. Bekanntlich sind ja motivierte und engagierte Mitarbeitende der Schlüssel zum Erfolg und so gesehen die Basis für eine hohe Pflegequalität. ●