



Stefan Knecht,
Geschäftsführer
Alters- und Pflegeheim Riva

Erfahrungsbericht zur Mitarbeitendenbefragung RivaCare AG - Alters- und Pflegeheim Riva, Walenstadt

«Besonders geschätzt haben wir die professionelle und zugleich persönliche Betreuung während des gesamten Prozesses.»

Getroffene Massnahmen zeigen positive Wirkung

Das Alters- und Pflegeheim Riva hat im 2022 sowie im 2025 eine Mitarbeitendenbefragung durchgeführt. Beide Befragungen wurden durch das unabhängige Unternehmen QUALIS evaluation GmbH organisiert, durchgeführt und ausgewertet. Die Ergebnisse wurden mit anderen Alters- und Pflegeinstitutionen verglichen. Im Folgenden befragen wir den Geschäftsführer zu seinen Erfahrungen mit den Befragungen.

QUALIS: Ihre aktuellen Ergebnisse zeigen aus Sicht Ihrer Mitarbeitenden deutliche Verbesserungen im Vergleich zu Ihrer letzten Befragung im 2022 auf. Sie haben sich in der Gesamtzufriedenheit um 11% auf 92% verbessert. Das entspricht im Vergleich mit anderen Altersinstitutionen einer sehr hohen Mitarbeitendenzufriedenheit. Auf welche Verbesserungen sind Sie besonders stolz?

Knecht: Die Ergebnisse haben mich ausserordentlich gefreut und erfüllen mich mit grosser Zufriedenheit. Als ich im Januar 2023 meine Tätigkeit in Walenstadt aufgenommen habe, war es eine meiner ersten Aufgaben, die Befragung aus dem Jahr 2022 sorgfältig zu analysieren und anschliessend gemeinsam mit dem Kader konkrete Massnahmen zu definieren. Diese Aufgabe stellte für mich eine spannende Herausforderung dar, da es darum ging, die gewonnenen Erkenntnisse gezielt umzusetzen und dadurch nachhaltige Verbesserungen zu erzielen. Die Resultate zeigen deutlich, dass uns dies gelungen ist und dass die getroffenen Massnahmen positive Wirkungen entfalten konnten. Besonders stolz bin ich auf die hohe Zufriedenheit bezüglich der Fehlerkultur innerhalb des Betriebs sowie auf die starke Identifikation der Mitarbeitenden mit dem Unternehmen. Dass so viele Mitarbeitende mit Überzeugung und Stolz im Riva arbeiten, erfüllt mich mit grossem Stolz und Freude.

QUALIS: Welche Massnahmen und Änderungen haben sich aus Ihrer Sicht besonders gelohnt?

Knecht: Es freut mich, dass auch unsere Arbeit an den Anstellungsbedingungen breite Anerkennung gefunden hat, sei es durch die Aufnahme zusätzlicher Benefits oder durch die Teilnahme an einem Lohnvergleich. Damit war es möglich, unsere Position innerhalb der Branche und Region klar darzustellen, Stärken sichtbar zu machen und auch gezielt an vorhandenen Defiziten zu arbeiten. So konnten wir konkrete Verbesserungen umsetzen, die sich direkt positiv für die Mitarbeitenden ausgewirkt haben.

Das Engagement für diese Umfrage und die positive Einstellung der Mitarbeitenden sind für mich ein wichtiger Indikator dafür, dass wir auf dem richtigen Weg sind und gemeinsam eine wertschätzende und motivierende Arbeitsumgebung schaffen konnten.

QUALIS: *Wie werden Sie dieses Ergebnis nach innen und aussen kommunizieren? Und was erhoffen Sie sich davon?*

Knecht: Die Gesamtzufriedenheit von nahezu 92 % stellt für uns eine hervorragende Grundlage dar, um neue Mitarbeitende zu gewinnen. Derzeit überlegen wir noch, welche zusätzlichen Massnahmen wir zur externen Kommunikation dieser positiven Ergebnisse ergreifen möchten. Intern ist es besonders wichtig, die guten Resultate in der nächsten Personalinformation zu kommunizieren und gemeinsam zu feiern.

QUALIS: *Für Ihre Mitarbeitendenbefragungen im 2022 und 2025 erhielten Sie von QUALIS jeweils einen detaillierten Auswertungsbericht. Zudem wurden Ihnen die Ergebnisse durch QUALIS persönlich vor Ort präsentiert. Wie nützlich waren die Auswertungsberichte sowie die persönlichen Präsentationen für die Arbeit und Weiterentwicklung in Ihrer Institution?*

Knecht: Die Auswertungsberichte von QUALIS waren für unsere Arbeit und die Weiterentwicklung unserer Institution äusserst wertvoll. Die detaillierten Analysen ermöglichten uns, Stärken und Verbesserungspotenziale klar zu erkennen und gezielt anzugehen.

Durch die persönliche Präsentation konnten wir offene Fragen direkt klären und die Ergebnisse besser in unsere strategischen Planungen integrieren. Insgesamt haben uns die Berichte und Präsentationen massgeblich dabei unterstützt, unsere Mitarbeitendenbefragung effektiv auszuwerten und konkrete Massnahmen zur Förderung des Arbeitsumfelds umzusetzen.

QUALIS: *Würden Sie die Zufriedenheitsbefragungen durch QUALIS anderen Alters- und Pflegeinstitutionen weiterempfehlen? Wenn ja, was haben Sie dabei besonders geschätzt?*

Knecht: Ja, wir würden die Zufriedenheitsbefragungen durch QUALIS anderen Alters- und Pflegeinstitutionen uneingeschränkt weiterempfehlen. Besonders geschätzt haben wir die professionelle und zugleich persönliche Betreuung während des gesamten Prozesses.

Die Befragungen sind sehr gut strukturiert und liefern aussagekräftige, praxisnahe Ergebnisse, die uns helfen, die Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden gezielt zu verbessern.



QUALIS evaluation GmbH ist ein unabhängiges Unternehmen für Zufriedenheitsbefragungen, gegründet 2004. Mit der Durchführung von Zufriedenheitsbefragungen in rund 350 Alters- und Pflegeinstitutionen verfügt QUALIS mit seinen weit über 1600 Zufriedenheitsbefragungen über einen breiten, branchenspezifischen Benchmark.