



Kanton Zürich
Statistisches Amt

Benchmarking der Institutionen für Menschen mit Behinderung Zufriedenheitsbefragung der Angehörigen und externen Stellen

Stiftung Eichholz

2018
VERTRAULICH

Impressum

Statistisches Amt des Kantons Zürich

Melanie Behr (Projektleitung)
Iris Wurmitzer (Erstellung Einzelberichte)

Schöntalstrasse 5, Postfach

8090 Zürich

Tel.: 043 259 75 24

www.statistik.zh.ch/befragungen

A. Rücklauf

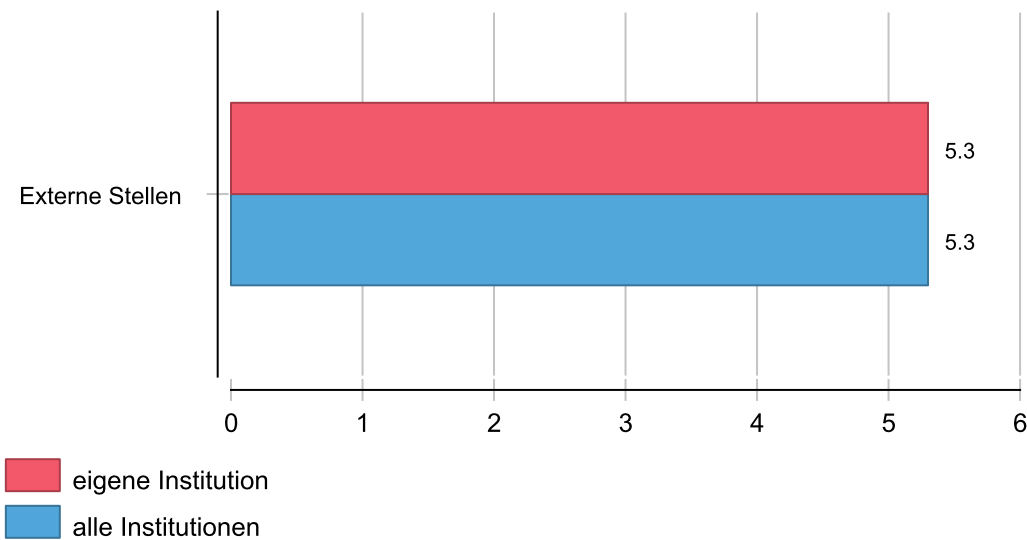
Externe Stellen:

Von 107 angeschriebenen externen Stellen haben 53 an der Umfrage teilgenommen. Dies entspricht einer Rücklaufquote von: **50%**

Funktion der externen Stellen

	Anzahl	Prozent	ø aller Institutionen
Amtsbeistand	6	13%	57%
medizinische Versorgung (Ärztin/Arzt, Therapeut/in, Rehabilitation)	22	49%	10%
soziale Beratung und Unterstützung	5	11%	3%
andere	12	27%	30%
Total	45	100%	100%

B. Gesamtzufriedenheit: Mittelwerte der Antworten



C. Methodik

Bewertungsgrundlagen

Der Fragebogen basiert auf einer sechsstufigen Bewertungs-Skala, wobei 1 (trifft gar nicht zu) die negativste und 6 (trifft völlig zu) die positivste Bewertung darstellt.

Auswertung der Fragebogen

Pro Frage dargestellt werden die Anzahl Antworten, die prozentuale Antwortverteilung, der Anteil guter und sehr guter Antworten (= Summe der Antworten «trifft überwiegend zu» und «trifft völlig zu», im Folgenden als «Excellencewert» bezeichnet) und die durchschnittliche Beurteilung (Mittelwert). Die Anzahl Antworten und die berechneten Kennzahlen basieren auf dem Total der gültigen Antworten. Fehlende Antworten und die Antwort «k. A./weiss nicht» sind nicht mit einbezogen. In den Resultatstabellen werden unter «Anzahl Antworten» sowohl das Total der gültigen Antworten als auch das Total der eingegangenen Fragebogen ausgewiesen. Aus methodischen Gründen werden Mittelwerte, Excellencewerte und prozentuale Antwortverteilungen erst ab neun Antworten ausgewiesen.

Die eingegangenen Bemerkungen wurden redigiert und am Ende des Berichts wiedergegeben, wobei pro Fragebogen und Thema eine ganze Zeile für positive und negative Bemerkungen verwendet wurde. Mit Hilfe der Person_ID kann überprüft werden, ob und wie sich die gleiche Person zu verschiedenen Themen geäußert hat.

Durch Zuweisung von Zahlen zu den Antwortkategorien kann der Mittelwert (Durchschnitt) berechnet werden.

Frage		Antwortkategorie					
		gar nicht zu					trifft völlig zu
		1	2	3	4	5	6
In der Institution herrscht insgesamt ein positives Klima.	Anzahl Antworten	2	1	9	25	36	44
	in Prozent	2%	1%	8%	21%	31%	38%
		Anteil guter und sehr guter Antworten (Excellencewert)					





Interpretation der Resultate

Aufgrund langjähriger Erfahrungen mit Befragungen im Bereich des Qualitätsmanagements verwenden wir das nachfolgende Interpretationsschema. Die in den Resultatstabellen dargestellten Balken für den Excellencewert richten sich nach der Farbskala dieses Interpretationsschemas.

In speziellen Fällen kann es vorkommen, dass der Excellencewert gemäss Interpretationsschema in eine andere Kategorie fällt als der zur gleichen Frage gehörige Mittelwert, z.B. Excellencewert 86% («sehr gut») und Mittelwert 5.0 («gut»). Ein solches Resultat kommt durch eine polarisierte Antwortverteilung zustande, bei der sehr viele Befragte entweder eine sehr gute (Noten 5-6) oder eine sehr schlechte Bewertung (Noten 1-2) abgegeben haben.

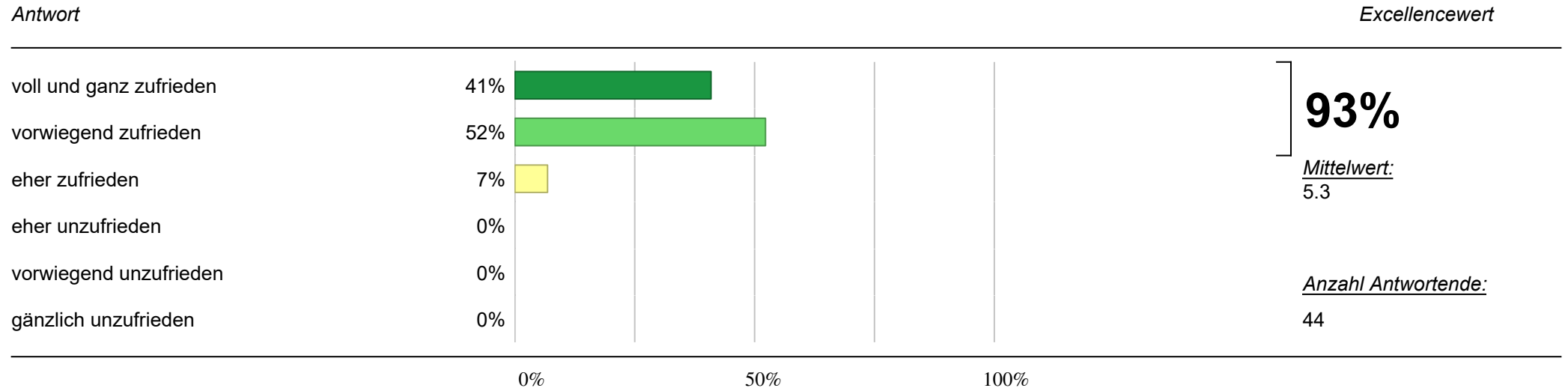
Im umgekehrten Fall – besserer Mittelwert (z.B. «sehr gut») als Excellencewert («gut») – ist entweder der Anteil der weniger guten Bewertungen (Noten 1-2) sehr tief oder der Anteil der sehr guten Bewertungen (Note 6) ausserordentlich hoch – oder beides.

Eine Analyse der Antwortverteilung gibt Aufschluss über die Ursache der unterschiedlich kategorisierten Excellence- und Mittelwerte.

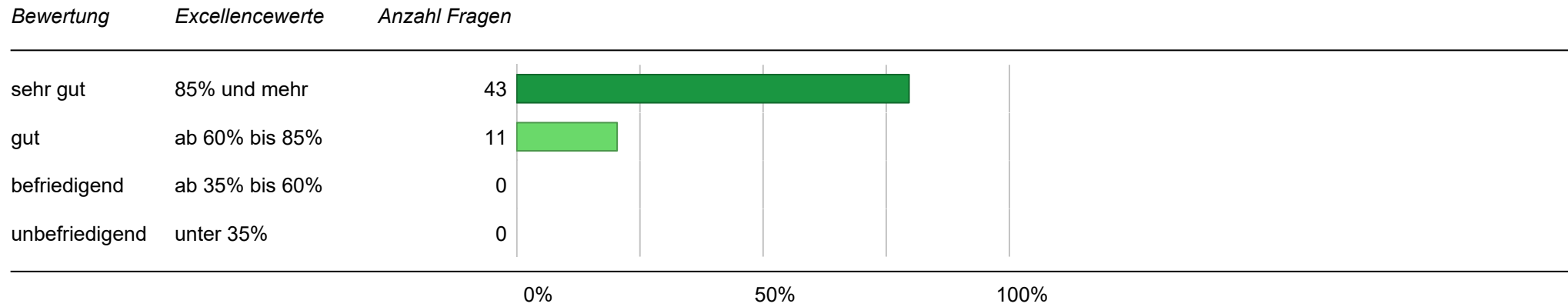
Interpretation	gute und sehr gute Bewertungen	Mittelwert
unbefriedigend	< 35% 	< 4.0
befriedigend	≥ 35% 	≥ 4.0
gut	≥ 60% 	≥ 4.7
sehr gut	≥ 85% 	≥ 5.3

Teilbericht Externe Stellen

A Gesamtzufriedenheit Verteilung der Antworten in Prozent



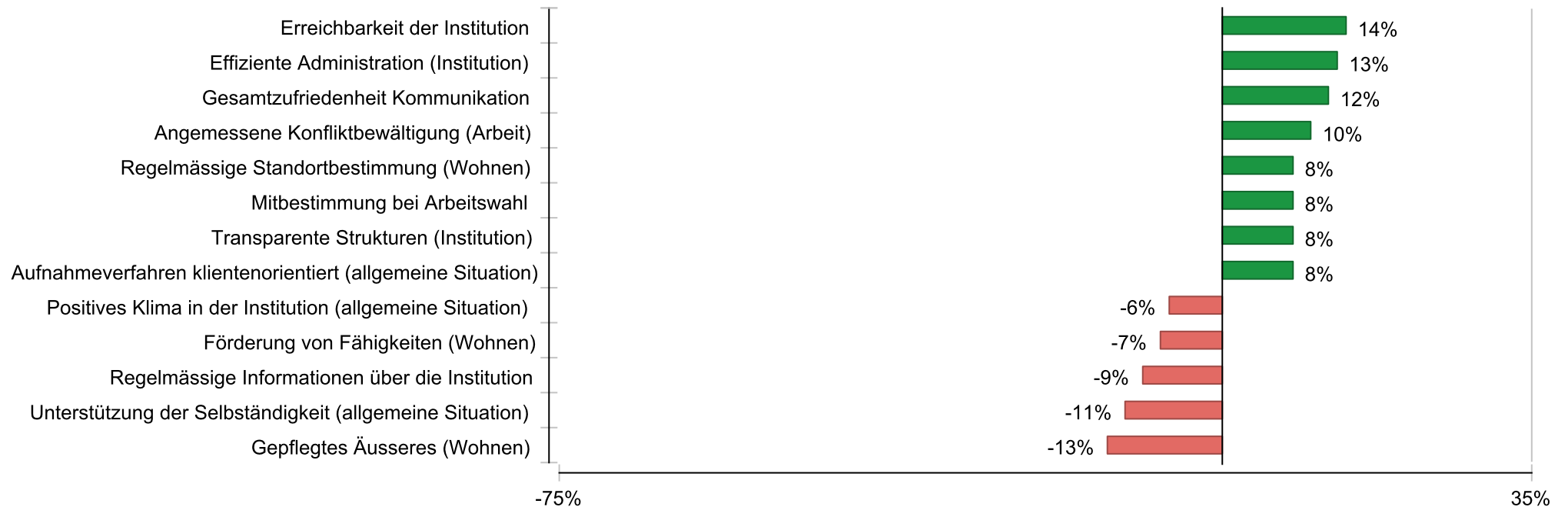
B Interpretation der Ergebnisse



C Stärken-Schwächenprofil

Fragen, die im Vergleich zum Benchmark am besten (grün) und am wenigsten gut (rot) abgeschnitten haben

Abweichung vom Benchmark (Mittelwert über alle Institutionen) in Prozentpunkten



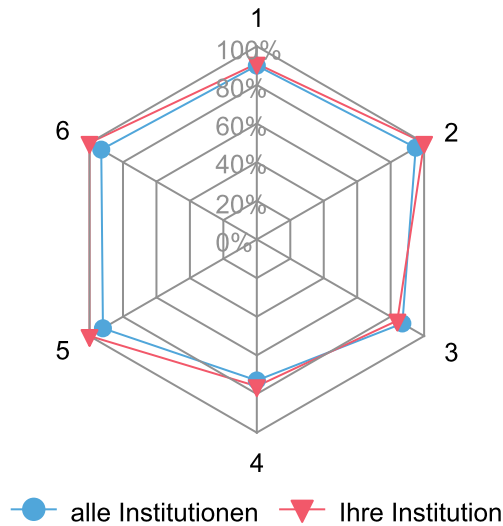
Kapitel 1

Zur allgemeinen Situation Ihrer Klientin/Ihres Klienten

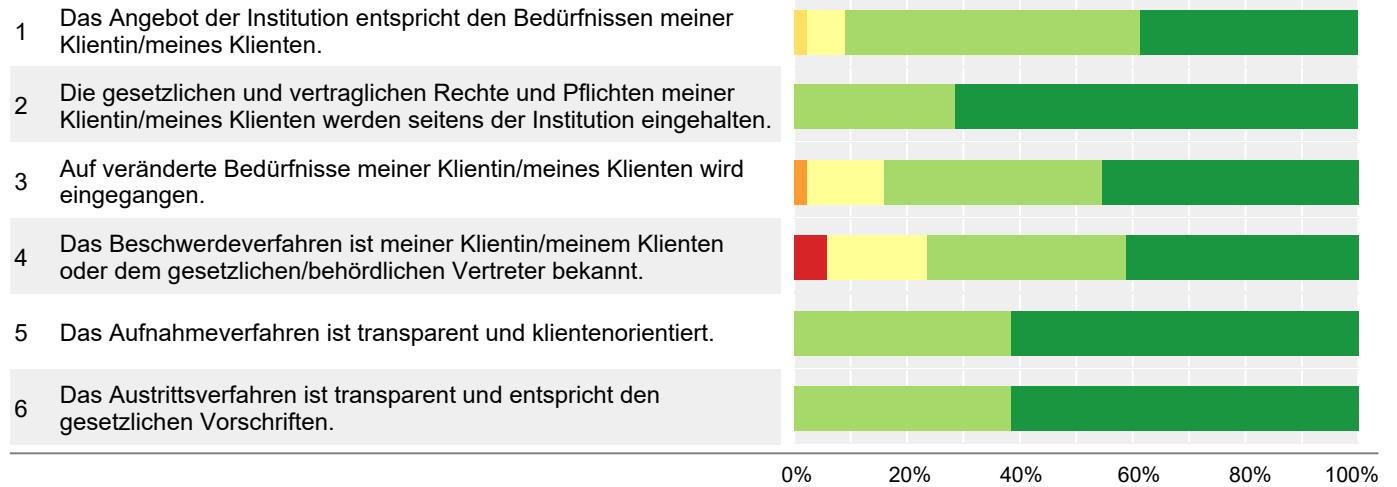
1.1 Angebot und Rahmenbedingungen

Externe Stellen

Profil



Antwortverteilung

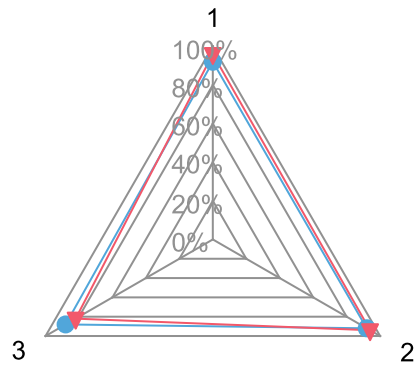


Tabelle

		Anzahl Antworten	negativ 1	← 2	Prozent 3	→ 4	positiv 5	6	Excellencewert	Mittelwert
Das Angebot der Institution entspricht den Bedürfnissen meiner Klientin/meines Klienten.	Ihre Institution	44/53	0%	0%	2%	7%	52%	39%	91%	5.3
	alle Institutionen	507/537	0%	0%	1%	9%	45%	45%	90%	5.3
Die gesetzlichen und vertraglichen Rechte und Pflichten meiner Klientin/meines Klienten werden seitens der Institution eingehalten.	Ihre Institution	35/53	0%	0%	0%	0%	29%	71%	100%	5.7
	alle Institutionen	476/537	0%	0%	1%	5%	27%	67%	95%	5.6
Auf veränderte Bedürfnisse meiner Klientin/meines Klienten wird eingegangen.	Ihre Institution	44/53	0%	2%	0%	14%	39%	45%	84%	5.2
	alle Institutionen	499/537	0%	0%	2%	11%	38%	49%	87%	5.3
Das Beschwerdeverfahren ist meiner Klientin/meinem Klienten oder dem gesetzlichen/behördlichen Vertreter bekannt.	Ihre Institution	17/53	6%	0%	0%	18%	35%	41%	76%	5.0
	alle Institutionen	357/537	4%	1%	8%	13%	32%	40%	73%	4.9
Das Aufnahmeverfahren ist transparent und klientenorientiert.	Ihre Institution	26/53	0%	0%	0%	0%	38%	62%	100%	5.6
	alle Institutionen	318/537	0%	0%	0%	8%	43%	49%	92%	5.4
Das Austrittsverfahren ist transparent und entspricht den gesetzlichen Vorschriften.	Ihre Institution	13/53	0%	0%	0%	0%	38%	62%	100%	5.6
	alle Institutionen	186/537	0%	0%	0%	7%	39%	54%	93%	5.5

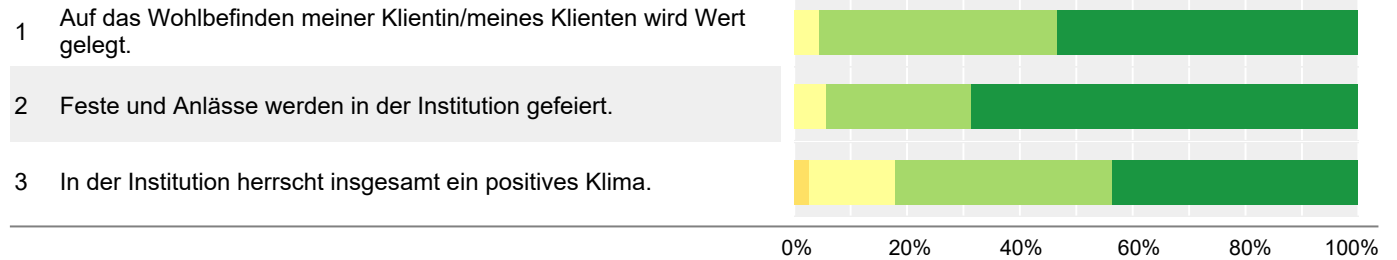
1.2 Internes Klima

Profil



● alle Institutionen ▼ Ihre Institution

Antwortverteilung



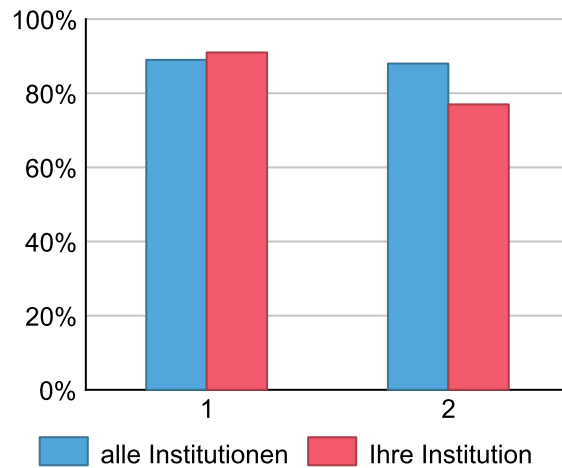
Tabelle

		Anzahl Antworten	negativ			Prozent			positiv		Excellencewert	Mittelwert
			1	2	3	4	5	6				
Auf das Wohlbefinden meiner Klientin/meines Klienten wird Wert gelegt.	Ihre Institution	45/53	0%	0%	0%	4%	42%	53%	96%	■■■■■	5.5	
	alle Institutionen	506/537	0%	0%	1%	7%	33%	59%	92%	■■■■■	5.5	
Feste und Anlässe werden in der Institution gefeiert.	Ihre Institution	35/53	0%	0%	0%	6%	26%	69%	94%	■■■■■	5.6	
	alle Institutionen	411/537	0%	0%	0%	7%	26%	66%	92%	■■■■■	5.6	
In der Institution herrscht insgesamt ein positives Klima.	Ihre Institution	39/53	0%	0%	3%	15%	38%	44%	82%	■■■■■	5.2	
	alle Institutionen	442/537	0%	0%	2%	10%	42%	46%	88%	■■■■■	5.3	

1.3 Selbstbestimmung

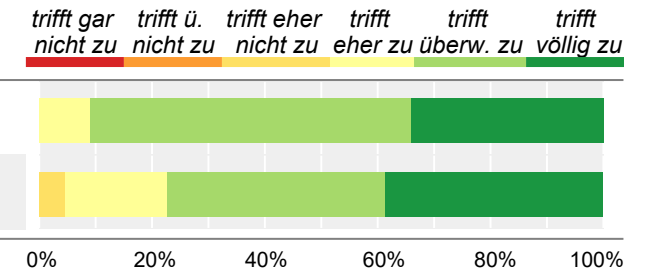
Externe Stellen

Profil



Antwortverteilung

- Auf Wünsche meiner Klientin/meines Klienten wird nach Möglichkeit eingegangen.
- Mein/e Klient/in wird unterstützt, möglichst selbständig zu leben.



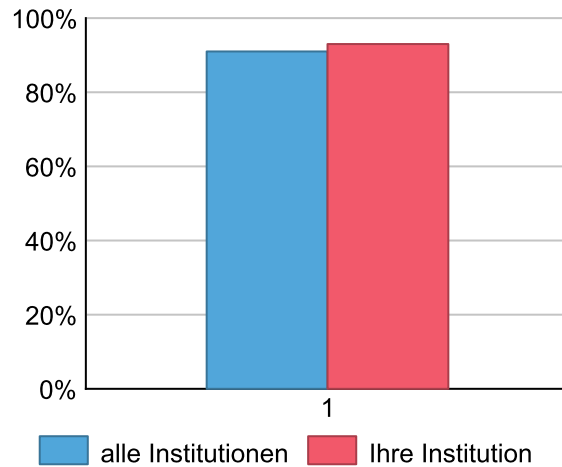
Tabelle

		Anzahl Antworten	negativ		Prozent			positiv		Excellencewert	Mittelwert
			1	← 2	3	4	→ 5	6			
Auf Wünsche meiner Klientin/meines Klienten wird nach Möglichkeit eingegangen.	Ihre Institution	44/53	0%	0%	0%	9%	57%	34%	91%	■■■■■	5.2
	alle Institutionen	497/537	0%	0%	1%	9%	47%	42%	89%	■■■■■	5.3
Mein/e Klient/in wird unterstützt, möglichst selbständig zu leben.	Ihre Institution	44/53	0%	0%	5%	18%	39%	39%	77%	■■■■■	5.1
	alle Institutionen	484/537	0%	0%	1%	10%	39%	49%	88%	■■■■■	5.3

1.4 Zufriedenheit mit der allgemeinen Situation

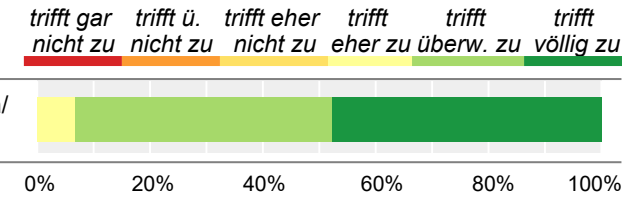
Externe Stellen

Profil



Antwortverteilung

1 Alles in allem bin ich mit der allgemeinen Situation meiner Klientin/
meines Klienten zufrieden.



Tabelle

		Anzahl Antworten	negativ		Prozent			positiv		Excellencewert	Mittelwert
			1	← 2	3	4	→ 5	6			
Alles in allem bin ich mit der allgemeinen Situation meiner Klientin/ meines Klienten zufrieden.	Ihre Institution	44/53	0%	0%	0%	7%	45%	48%	93%	■■■■■	5.4
	alle Institutionen	503/537	0%	0%	1%	7%	43%	48%	91%	■■■■■	5.4

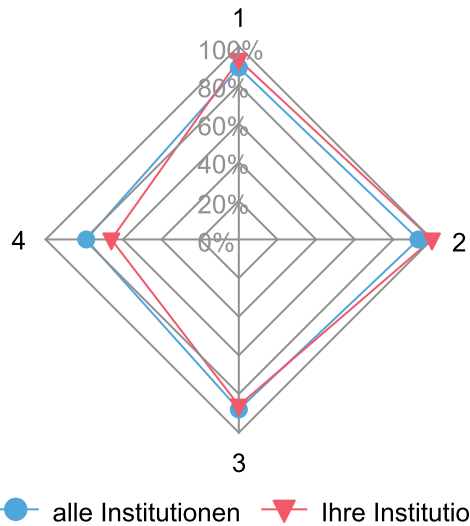
Kapitel 2

Zur Wohnsituation Ihrer Klientin/Ihres Klienten

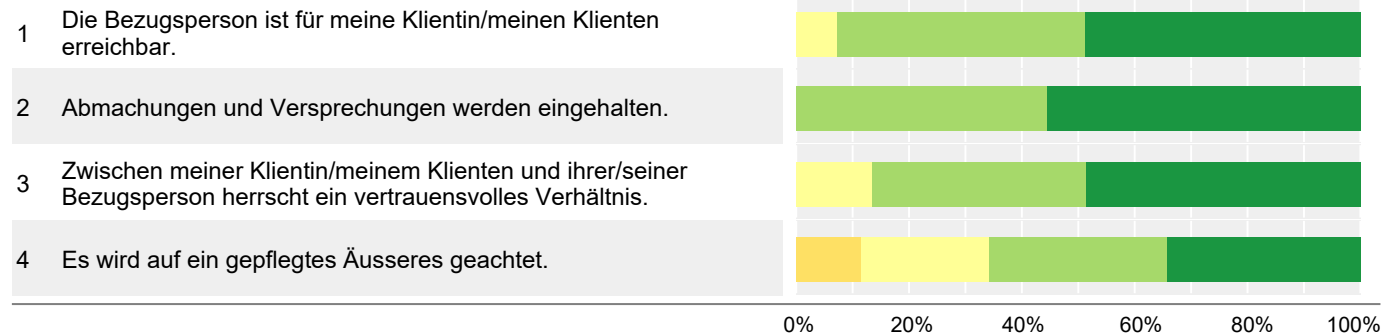
2.1 Wohnen

Externe Stellen

Profil



Antwortverteilung



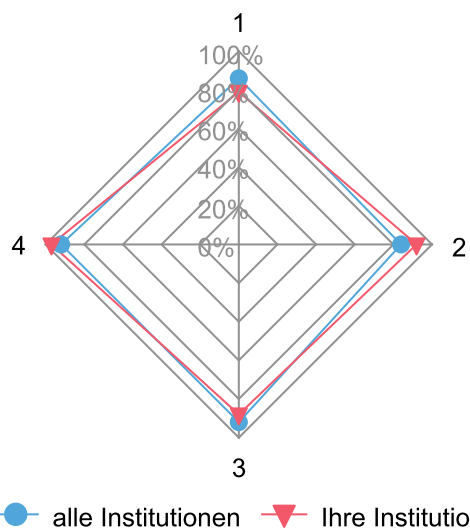
Tabelle

		Anzahl Antworten	negativ 1	← 2	Prozent 3	4	→ 5	positiv 6	Excellencewert	Mittelwert
Die Bezugsperson ist für meine Klientin/meinen Klienten erreichbar.	Ihre Institution	41/53	0%	0%	0%	7%	44%	49%	93%	5.4
	alle Institutionen	399/537	0%	0%	1%	9%	40%	49%	89%	5.4
Abmachungen und Versprechungen werden eingehalten.	Ihre Institution	36/53	0%	0%	0%	0%	44%	56%	100%	5.6
	alle Institutionen	387/537	0%	0%	2%	5%	40%	53%	93%	5.4
Zwischen meiner Klientin/meinem Klienten und ihrer/seiner Bezugsperson herrscht ein vertrauensvolles Verhältnis.	Ihre Institution	37/53	0%	0%	0%	14%	38%	49%	86%	5.4
	alle Institutionen	372/537	0%	0%	2%	10%	35%	53%	88%	5.4
Es wird auf ein gepflegtes Äusseres geachtet.	Ihre Institution	35/53	0%	0%	11%	23%	31%	34%	66%	4.9
	alle Institutionen	384/537	0%	0%	6%	15%	40%	39%	79%	5.1

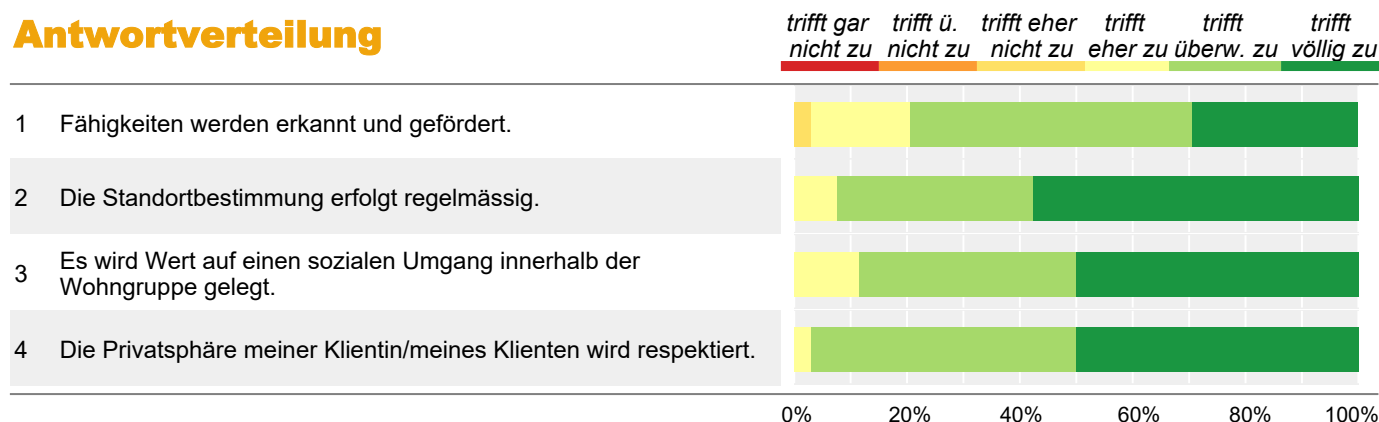
2.2 Wohnen

Externe Stellen

Profil



Antwortverteilung



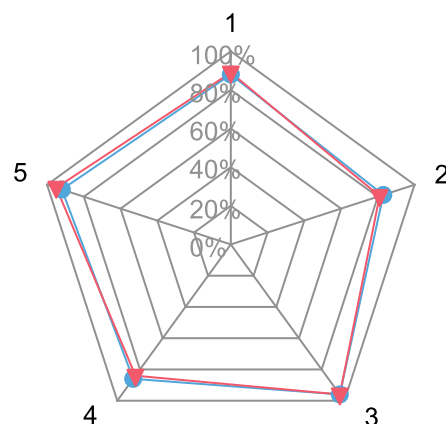
Tabelle

		Anzahl Antworten	negativ		Prozent				positiv	Excellencewert	Mittelwert
			1	2	←	3	4	→			
Fähigkeiten werden erkannt und gefördert.	Ihre Institution	34/53	0%	0%	3%	18%	50%	29%	79%	■■■■■	5.1
	alle Institutionen	386/537	0%	0%	2%	12%	45%	41%	86%	■■■■■	5.2
Die Standortbestimmung erfolgt regelmässig.	Ihre Institution	26/53	0%	0%	0%	8%	35%	58%	92%	■■■■■	5.5
	alle Institutionen	374/537	1%	1%	4%	10%	25%	58%	84%	■■■■■	5.3
Es wird Wert auf einen sozialen Umgang innerhalb der Wohngruppe gelegt.	Ihre Institution	26/53	0%	0%	0%	12%	38%	50%	88%	■■■■■	5.4
	alle Institutionen	330/537	0%	0%	1%	7%	40%	52%	92%	■■■■■	5.4
Die Privatsphäre meiner Klientin/meines Klienten wird respektiert.	Ihre Institution	34/53	0%	0%	0%	3%	47%	50%	97%	■■■■■	5.5
	alle Institutionen	353/537	0%	0%	1%	7%	39%	52%	92%	■■■■■	5.4

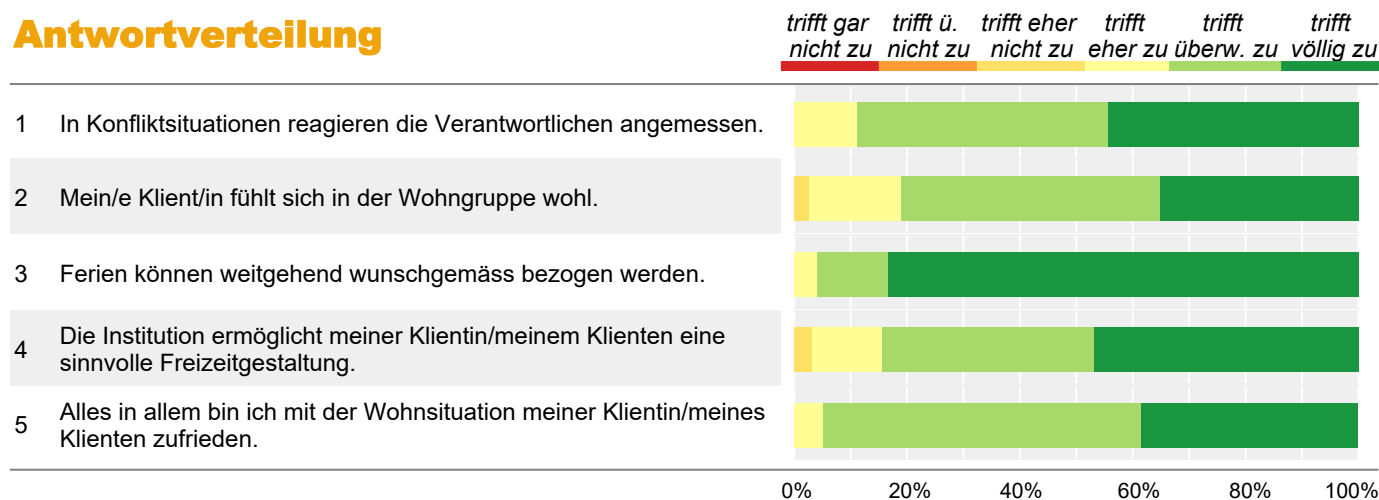
2.3 Wohnen

Externe Stellen

Profil



Antwortverteilung



Tabelle

		Anzahl Antworten	negativ 1	← 2	Prozent 3	4	→ 5	positiv 6	Excellencewert	Mittelwert
In Konfliktsituationen reagieren die Verantwortlichen angemessen.	Ihre Institution	36/53	0%	0%	0%	11%	44%	44%	89%	5.3
	alle Institutionen	336/537	0%	0%	2%	10%	39%	49%	88%	5.4
Mein/e Klient/in fühlt sich in der Wohngruppe wohl.	Ihre Institution	37/53	0%	0%	3%	16%	46%	35%	81%	5.1
	alle Institutionen	386/537	0%	1%	3%	14%	38%	45%	83%	5.2
Ferien können weitgehend wunschgemäss bezogen werden.	Ihre Institution	24/53	0%	0%	0%	4%	13%	83%	96%	5.8
	alle Institutionen	311/537	0%	1%	0%	2%	30%	67%	96%	5.6
Die Institution ermöglicht meiner Klientin/meinem Klienten eine sinnvolle Freizeitgestaltung.	Ihre Institution	32/53	0%	0%	3%	13%	38%	47%	84%	5.3
	alle Institutionen	362/537	0%	0%	3%	10%	37%	49%	86%	5.3
Alles in allem bin ich mit der Wohnsituation meiner Klientin/meines Klienten zufrieden.	Ihre Institution	39/53	0%	0%	0%	5%	56%	38%	95%	5.3
	alle Institutionen	396/537	0%	1%	1%	7%	41%	52%	92%	5.4

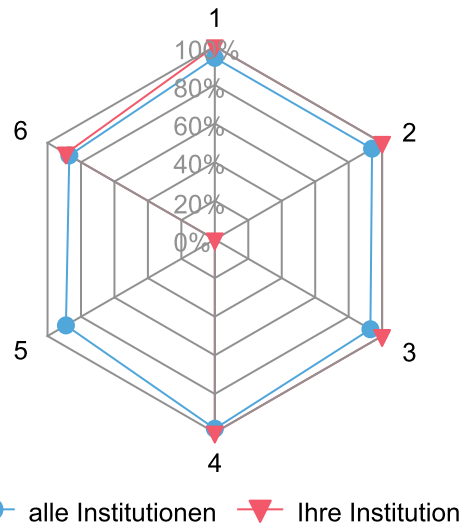
Kapitel 3

Zur Arbeits-/Beschäftigungssituation Ihrer Klientin/Ihres Klienten

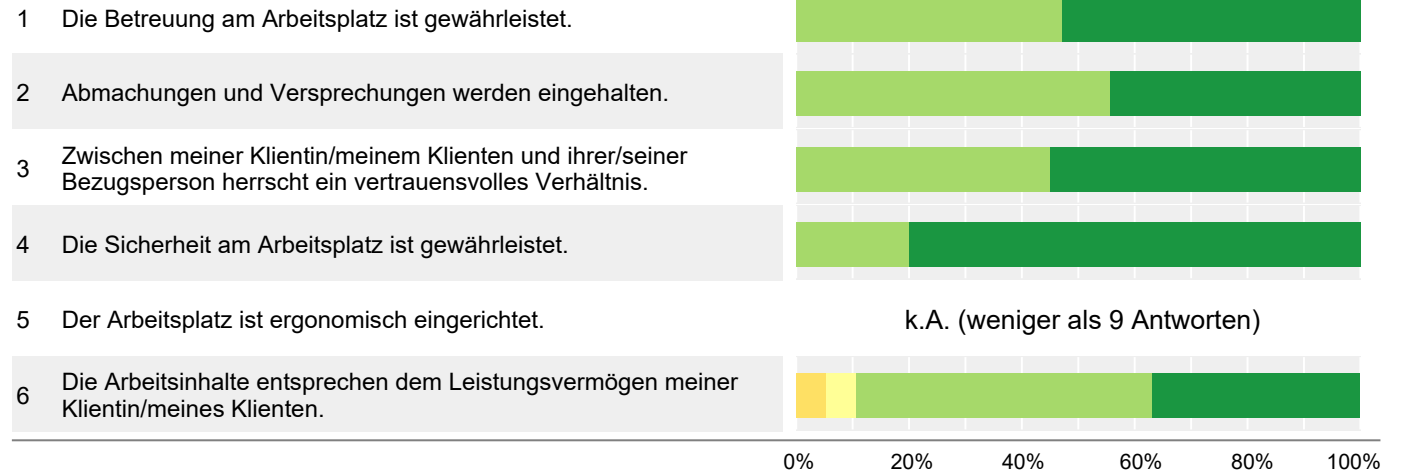
3.1 Arbeit/Beschäftigung/Tagesstruktur

Externe Stellen

Profil



Antwortverteilung



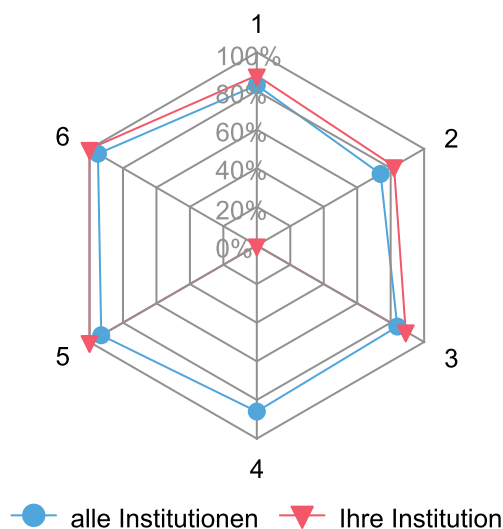
Tabelle

		Anzahl Antworten	negativ 1	← 2	Prozent 3	4	→ 5	positiv 6	Excellencewert	Mittelwert
Die Betreuung am Arbeitsplatz ist gewährleistet.	Ihre Institution	17/53	0%	0%	0%	0%	47%	53%	100%	5.5
	alle Institutionen	331/537	0%	0%	1%	5%	28%	66%	94%	5.6
Abmachungen und Versprechungen werden eingehalten.	Ihre Institution	18/53	0%	0%	0%	0%	56%	44%	100%	5.4
	alle Institutionen	299/537	0%	0%	0%	5%	39%	55%	94%	5.5
Zwischen meiner Klientin/meinem Klienten und ihrer/seiner Bezugsperson herrscht ein vertrauensvolles Verhältnis.	Ihre Institution	20/53	0%	0%	0%	0%	45%	55%	100%	5.5
	alle Institutionen	292/537	0%	0%	1%	5%	41%	52%	93%	5.4
Die Sicherheit am Arbeitsplatz ist gewährleistet.	Ihre Institution	10/53	0%	0%	0%	0%	20%	80%	100%	5.8
	alle Institutionen	250/537	0%	0%	0%	2%	38%	60%	98%	5.6
Der Arbeitsplatz ist ergonomisch eingerichtet.	Ihre Institution	6/53	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.
	alle Institutionen	161/537	0%	1%	1%	10%	43%	46%	89%	5.3
Die Arbeitsinhalte entsprechen dem Leistungsvermögen meiner Klientin/meines Klienten.	Ihre Institution	19/53	0%	0%	5%	5%	53%	37%	89%	5.2
	alle Institutionen	319/537	0%	0%	2%	11%	40%	47%	87%	5.3

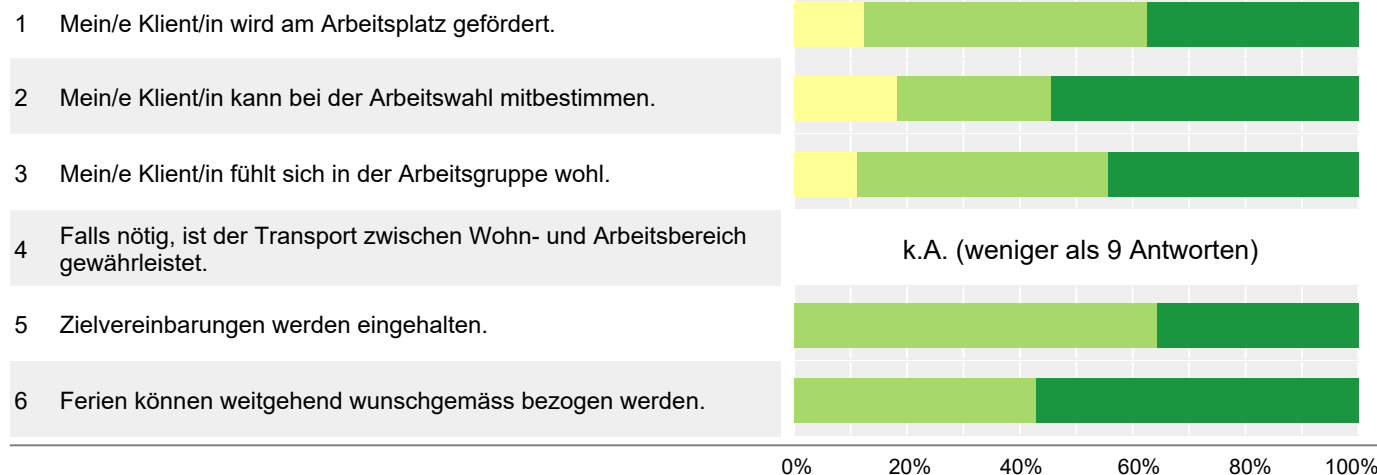
3.2 Arbeit/Beschäftigung/Tagesstruktur

Externe Stellen

Profil



Antwortverteilung



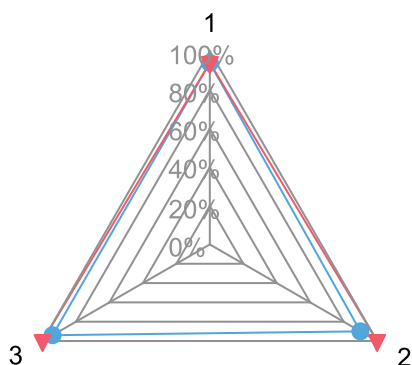
Tabelle

		Anzahl Antworten	negativ 1	← 2	Prozent 3	4	→ 5	positiv 6	Excellencewert	Mittelwert
Mein/e Klient/in wird am Arbeitsplatz gefördert.	Ihre Institution	16/53	0%	0%	0%	13%	50%	38%	88%	5.2
	alle Institutionen	295/537	0%	0%	4%	12%	40%	43%	83%	5.2
Mein/e Klient/in kann bei der Arbeitswahl mitbestimmen.	Ihre Institution	11/53	0%	0%	0%	18%	27%	55%	82%	5.4
	alle Institutionen	245/537	0%	2%	6%	18%	42%	32%	74%	5.0
Mein/e Klient/in fühlt sich in der Arbeitsgruppe wohl.	Ihre Institution	18/53	0%	0%	0%	11%	44%	44%	89%	5.3
	alle Institutionen	309/537	0%	1%	2%	13%	44%	40%	84%	5.2
Falls nötig, ist der Transport zwischen Wohn- und Arbeitsbereich gewährleistet.	Ihre Institution	8/53	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.
	alle Institutionen	208/537	3%	0%	3%	7%	22%	64%	86%	5.4
Zielvereinbarungen werden eingehalten.	Ihre Institution	14/53	0%	0%	0%	0%	64%	36%	100%	5.4
	alle Institutionen	265/537	0%	0%	0%	6%	43%	50%	93%	5.4
Ferien können weitgehend wunschgemäss bezogen werden.	Ihre Institution	14/53	0%	0%	0%	0%	43%	57%	100%	5.6
	alle Institutionen	282/537	0%	0%	0%	4%	33%	63%	95%	5.6

3.3 Arbeit/Beschäftigung/Tagesstruktur

Externe Stellen

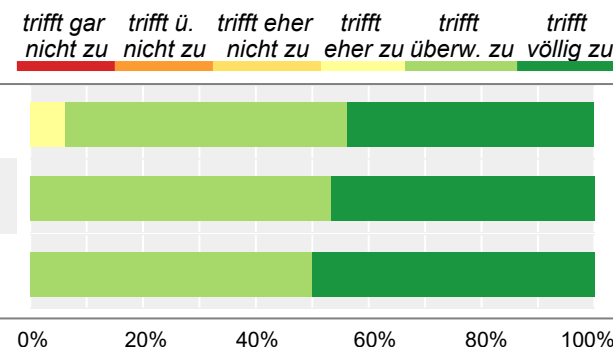
Profil



● alle Institutionen ▼ Ihre Institution

Antwortverteilung

- 1 Es wird Wert auf einen sozialen Umgang innerhalb der Arbeitsgruppe gelegt.
- 2 In Konfliktsituationen reagieren die Verantwortlichen angemessen.
- 3 Alles in allem bin ich mit der Arbeits-/Beschäftigungssituation meiner Klientin/meines Klienten zufrieden.



Tabelle

		Anzahl Antworten	negativ 1	← 2	Prozent 3	→ 4	positiv 5	6	Excellencewert	Mittelwert
Es wird Wert auf einen sozialen Umgang innerhalb der Arbeitsgruppe gelegt.	Ihre Institution	16/53	0%	0%	0%	6%	50%	44%	94%	5.4
	alle Institutionen	271/537	0%	0%	0%	6%	38%	56%	94%	5.5
In Konfliktsituationen reagieren die Verantwortlichen angemessen.	Ihre Institution	15/53	0%	0%	0%	0%	53%	47%	100%	5.5
	alle Institutionen	252/537	0%	0%	1%	8%	37%	53%	90%	5.4
Alles in allem bin ich mit der Arbeits-/Beschäftigungssituation meiner Klientin/meines Klienten zufrieden.	Ihre Institution	20/53	0%	0%	0%	0%	50%	50%	100%	5.5
	alle Institutionen	323/537	0%	0%	0%	6%	41%	53%	94%	5.5

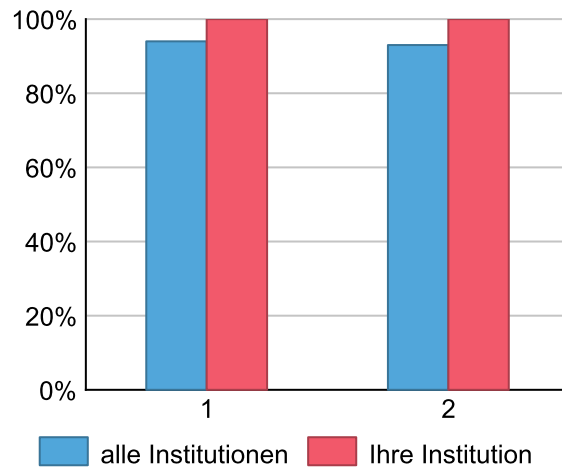
Kapitel 4

Zu unserer Institution; Gesamtzufriedenheit

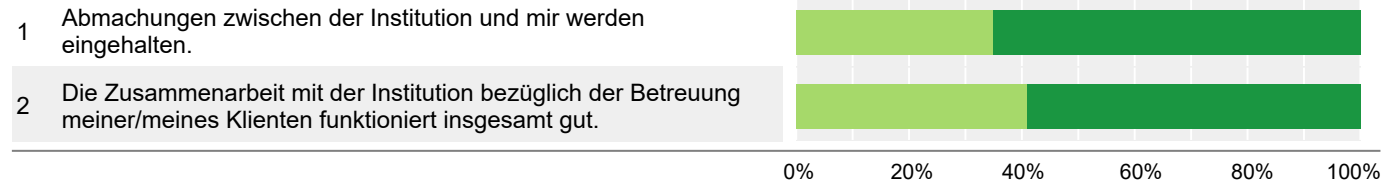
4.1 Zusammenarbeit

Externe Stellen

Profil



Antwortverteilung



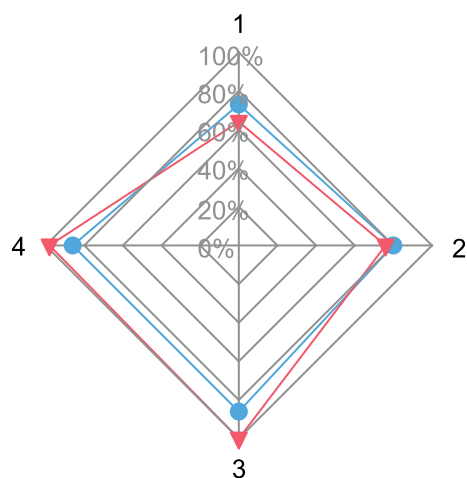
Tabelle

		Anzahl Antworten	negativ		Prozent			positiv		Excellencewert	Mittelwert
			1	← 2	3	4	→ 5	6			
Abmachungen zwischen der Institution und mir werden eingehalten.	Ihre Institution	43/53	0%	0%	0%	0%	35%	65%	100%	★★★★★	5.7
	alle Institutionen	474/537	0%	0%	1%	5%	31%	64%	94%	★★★★★	5.6
Die Zusammenarbeit mit der Institution bezüglich der Betreuung meiner/meines Klienten funktioniert insgesamt gut.	Ihre Institution	44/53	0%	0%	0%	0%	41%	59%	100%	★★★★★	5.6
	alle Institutionen	483/537	0%	0%	1%	6%	30%	63%	93%	★★★★★	5.6

4.2 Kontakt und Kommunikation

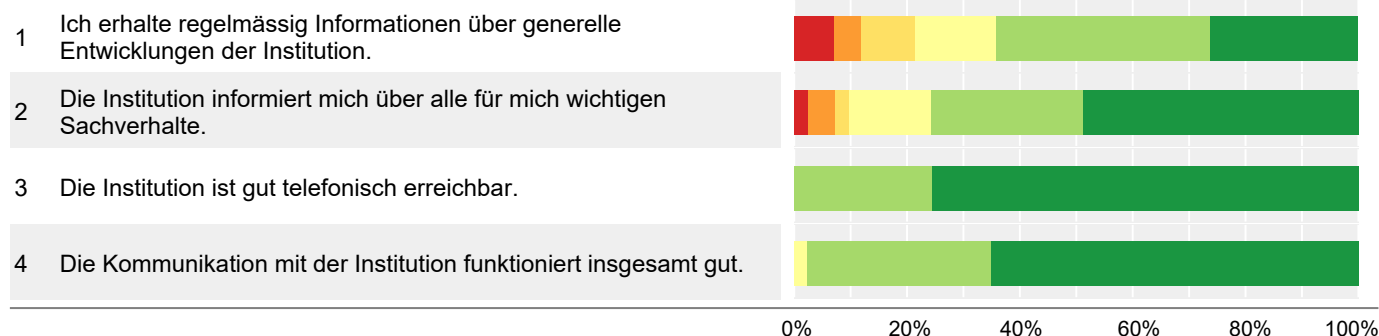
Externe Stellen

Profil



● alle Institutionen ▼ Ihre Institution

Antwortverteilung



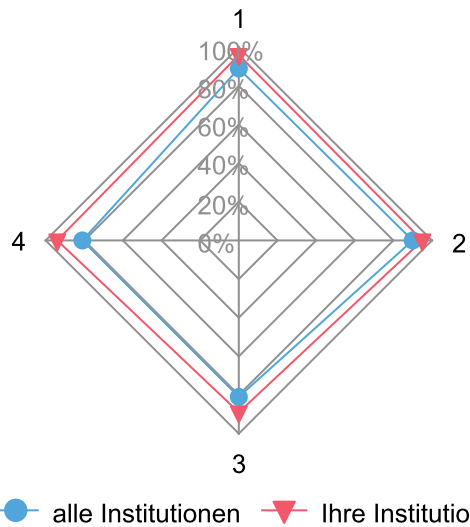
Tabelle

		Anzahl Antworten	negativ		Prozent				positiv	Excellencewert	Mittelwert
			1	2	3	4	5	6			
Ich erhalte regelmässig Informationen über generelle Entwicklungen der Institution.	Ihre Institution	42/53	7%	5%	10%	14%	38%	26%	64%	■■■■	4.5
	alle Institutionen	484/537	4%	2%	6%	15%	30%	43%	73%	■■■■■	4.9
Die Institution informiert mich über alle für mich wichtigen Sachverhalte.	Ihre Institution	41/53	2%	5%	2%	15%	27%	49%	76%	■■■■■	5.0
	alle Institutionen	483/537	2%	2%	4%	12%	34%	46%	80%	■■■■■	5.1
Die Institution ist gut telefonisch erreichbar.	Ihre Institution	41/53	0%	0%	0%	0%	24%	76%	100%	■■■■■	5.8
	alle Institutionen	480/537	0%	0%	2%	11%	30%	56%	86%	■■■■■	5.4
Die Kommunikation mit der Institution funktioniert insgesamt gut.	Ihre Institution	43/53	0%	0%	0%	2%	33%	65%	98%	■■■■■	5.6
	alle Institutionen	485/537	0%	0%	2%	11%	32%	54%	86%	■■■■■	5.4

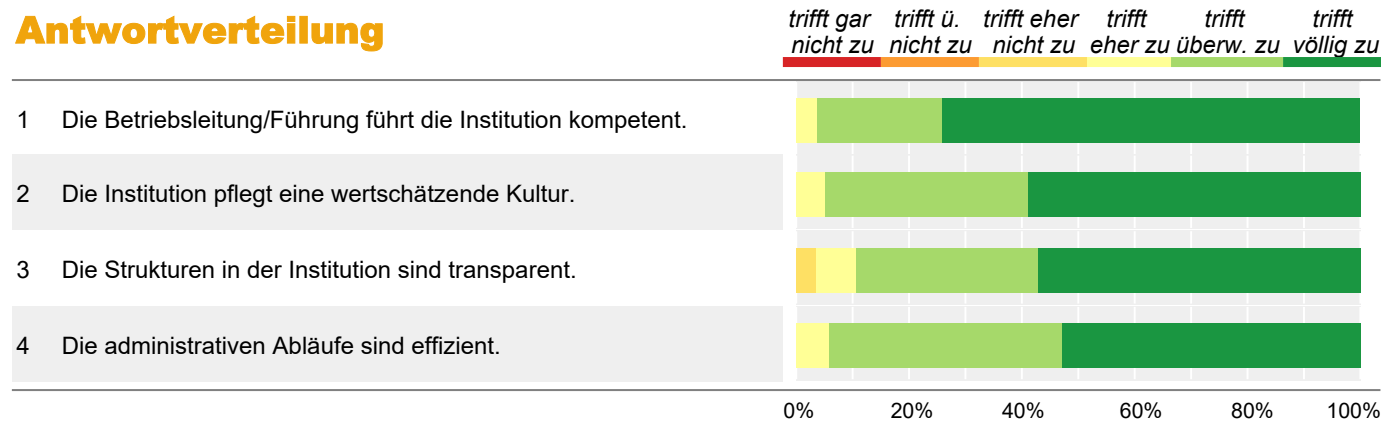
4.3 Leitung und Administration

Externe Stellen

Profil



Antwortverteilung



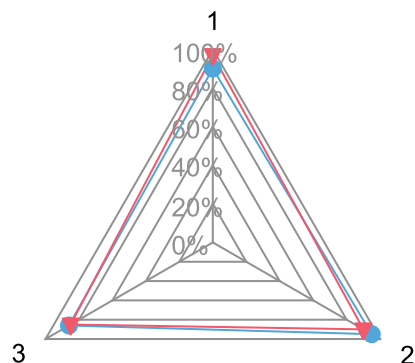
Tabelle

Kriterium	Anzahl Antworten	negativ		Prozent				positiv		Excellencewert	Mittelwert
		1	2	3	4	5	6				
Die Betriebsleitung/Führung führt die Institution kompetent.	Ihre Institution	27/53	0%	0%	0%	4%	22%	74%	96%	5.7	
	alle Institutionen	322/537	0%	0%	1%	10%	40%	49%	89%	5.4	
Die Institution pflegt eine wertschätzende Kultur.	Ihre Institution	39/53	0%	0%	0%	5%	36%	59%	95%	5.5	
	alle Institutionen	424/537	0%	0%	1%	8%	34%	56%	90%	5.4	
Die Strukturen in der Institution sind transparent.	Ihre Institution	28/53	0%	0%	4%	7%	32%	57%	89%	5.4	
	alle Institutionen	391/537	1%	1%	5%	13%	40%	41%	81%	5.1	
Die administrativen Abläufe sind effizient.	Ihre Institution	17/53	0%	0%	0%	6%	41%	53%	94%	5.5	
	alle Institutionen	312/537	0%	1%	5%	12%	43%	38%	81%	5.1	

4.4 Öffentlichkeit

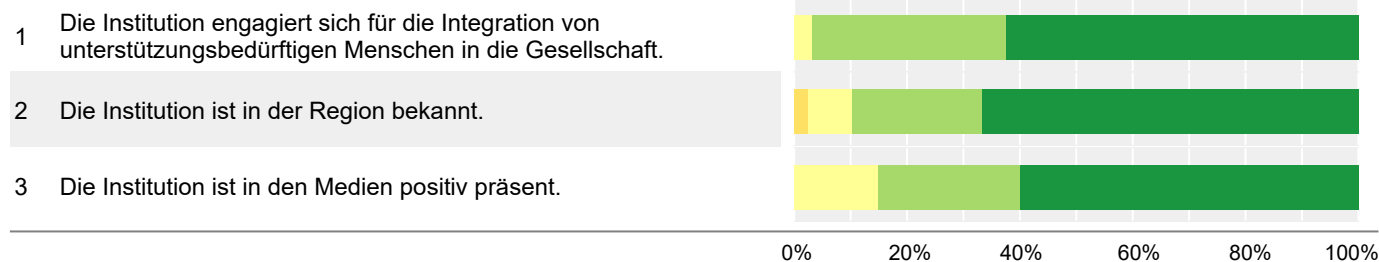
Externe Stellen

Profil



● alle Institutionen ▼ Ihre Institution

Antwortverteilung



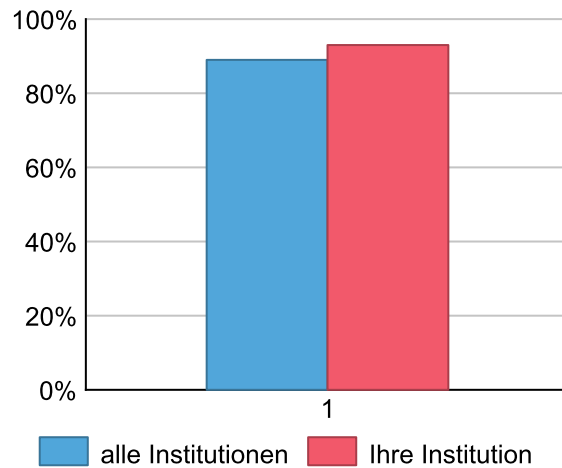
Tabelle

		Anzahl Antworten	negativ		Prozent			positiv		Excellencewert	Mittelwert
			1	2	3	4	5	6			
Die Institution engagiert sich für die Integration von unterstützungsbedürftigen Menschen in die Gesellschaft.	Ihre Institution	32/53	0%	0%	0%	3%	34%	63%	97%	■■■■■	5.6
	alle Institutionen	398/537	0%	0%	1%	9%	34%	56%	90%	■■■■■	5.4
Die Institution ist in der Region bekannt.	Ihre Institution	39/53	0%	0%	3%	8%	23%	67%	90%	■■■■■	5.5
	alle Institutionen	437/537	0%	0%	1%	4%	24%	71%	95%	■■■■■	5.7
Die Institution ist in den Medien positiv präsent.	Ihre Institution	20/53	0%	0%	0%	15%	25%	60%	85%	■■■■■	5.5
	alle Institutionen	263/537	0%	1%	3%	10%	31%	54%	86%	■■■■■	5.3

4.5 Gesamtzufriedenheit

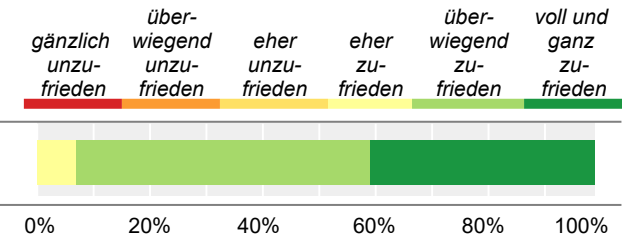
Externe Stellen

Profil



Antwortverteilung

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



Tabelle

		Anzahl Antworten	negativ		Prozent			positiv		Excellencewert	Mittelwert
			1	← 2	3	4	→ 5	6			
Alles in allem bin ich mit der Institution und der Situation meiner Klientin/meines Klienten	Ihre Institution	44/53	0%	0%	0%	7%	52%	41%	93%	■■■■■	5.3
	alle Institutionen	502/537	0%	0%	1%	9%	47%	42%	89%	■■■■■	5.3