

Konzept Integriertes Qualitätsmanagement IQM zeka

1. Aus unserem Leitbild

Wir überprüfen regelmässig Qualität und Wirksamkeit unserer Arbeit, verbessern sie und passen sie den aktuellen Anforderungen an.

2. Organisation des IQM zeka

Das IQM zeka versteht sich als integrierter Teil des gesamten Dienst-Leistungs-Netz-Werkes zeka

2.1 Qualitätsbeauftragter

Die oberste Verantwortung für die Einhaltung der Qualitätsvorgaben trägt letztlich der Ausschuss des Stiftungsrates. Er delegiert die Aufgabe des Qualitätsbeauftragten an die Stiftungsleitung. Diese zieht bei wesentlichen Fragestellungen die Geschäftsleitung bei.

2.2 Qualitätsleitung

Mit der Funktion der Qualitätsleitung ist in der Aufbauorganisation von zeka die Leitung Qualitätsentwicklung (LQE) beauftragt. Dieser obliegt die Pflege und Weiterentwicklung des IQM zeka sowie die Kontrolle dessen Umsetzung. Sie zieht bei wesentlichen Fragestellungen je nachdem die Stabsstelle Qualitätsentwicklung, die Stiftungsleitung oder die Geschäftsleitung bei.

2.3 Prozessverantwortung

Die Verantwortung für die einzelnen Prozesse wird in der Regel geeigneten Kadermitgliedern in der Linienorganisation oder Leitungen von Stabteams übertragen.

2.4 Interne Auditorinnen/Auditoren

Jedem Prozess wird eine interne Auditorin bzw. ein interner Auditor zugeordnet. Diese Rollen werden in der Regel von erfahrenen (Kader-)Mitarbeitenden wahrgenommen, welche in der Alltagsarbeit nicht in den betreffenden Prozess involviert sind. Die Zuteilungen werden jeweils spätestens nach vier Jahren überprüft.

2.5 Externer und interner Controllingprozess QMS zeka

2.5.1 Externe Kontrollen, Revisionen, Audits

- Zertifizierung gemäss aktueller Norm ISO 9001:²⁰⁰⁸~~2000~~ (Vertragsdauer 3 Jahre, Ueberwachung alljährlich).
- Jährliche ordentliche Revision gemäss OR und Swiss GAAP FER jeweils in der ersten Hälfte April (mit jeweiliger zusätzlicher Mitteilung der Revisiionsergebnisse an ZEWO).
- Rezertifizierung durch ZEWO alle 5 Jahre.
- Audit durch Auftraggeber (Kanton Aargau): alle 4 Jahre.
- Weitere regelmässige oder unregelmässige Kontrollen externer Stellen wie Lebensmittelkontrollen, Badewasserkontrollen, Brandschutzkontrollen etc.

2.5.2 Interne Audits

- Interne Audits finden alljährlich bis zum 15. März statt
- Jeder einzelne Prozess wird mindestens alle drei Jahre intern auditiert
- Bis 15. März liegen die schriftlichen Berichte der internen Auditorinnen vor
- Bis 30. März liegt der zusammenfassende Bericht der Leitung Qualitätsentwicklung zu Händen des Qualitätsbeauftragten vor ⇒ QL-Bericht
- Bis 30. April liegt die von der Geschäftsleitung genehmigte Management-Review zu Händen Ausschuss des Stiftungsrates vor.

Dieser Zeitplan korrespondiert mit dem „Ablauf Unternehmensführung, Unternehmensentwicklung und Controlling“.

2.5.3 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Jede und jeder einzelne Mitarbeitende ist für die permanente Weiterentwicklung und Verbesserung im direkten eigenen Aufgabenbereich verantwortlich. „Überindividuelle“ Weiterentwicklungsprozesse werden auf dem Dienstweg im Rahmen der Organisationsstruktur abgewickelt. Den Mitarbeitenden stehen entsprechende Melderechte und Meldepflichten zu.

Neben externen Begutachtungen und internen Audits setzt zeka weitere Evaluationsinstrumente ein:

- Klientinnen-/Klientenbefragungen:
 - o Bereich Schulen: Alle zwei Jahre
 - o Bereich Ambulatorien: Nach Abschluss der Dienstleistung
 - o Bereich Erwachsene: Ausgestaltung offen
- Kundenbefragungen:
 - o Ausgestaltung offen
- Mitarbeitendenbefragungen:
 - o Mindestens alle drei Jahre durch externe Stelle
 - o Befragung der austretenden Mitarbeitenden laufend, Auswertung 1x jährlich im Januar
- Rückmeldungs-/Vorschlagswesen:
 - o Ist fix im Qualitätsentwicklungsprozess installiert, permanent in Betrieb. Die Beteiligung ist Aufgabe aller Stellen und Verantwortungsstufen
- Fehlermeldewesen:
 - o Ist fix im Qualitätsentwicklungsprozess installiert, permanent in Betrieb. Die Beteiligung ist Aufgabe aller Stellen und Verantwortungsstufen
- Beschwerdewesen (intern und extern):
 - o Ist fix in den Grundlagen zu den Führungsprozessen definiert/installiert. Es ist zusätzlich eine unabhängige Beschwerdeinstanz definiert und kommuniziert
- Rückmeldewesen Fachverantwortliche:
 - o Vorgehen siehe Rückmeldungs-/Vorschlagswesen und Fehlermeldewesen. Die Fachverantwortlichen tragen bezüglich der Einhaltung der fachlichen Qualität eine erhöhte Verantwortung

3. Struktur des IQM zeka

3.1 Aufbau / Uebersicht

Der Aufbau des IQM zeka ist in der Einleitung festgehalten. Diese Uebersicht dient allen Nutzern gleichzeitig als Startseite für den Zugang zum IQM zeka

3.2. Geltungsbereich, Dokumentationsanforderungen und Dokumentationsumfang

- Das IQM zeka setzt den verbindlichen Rahmen für sämtliche Geschäftstätigkeiten und Geschäftsbereiche von zeka
- Im IQM zeka werden sämtliche für eine reibungslose Prozessabwicklung relevanten Dokumente geführt, verwaltet und aktuell gehalten
- Dokumente, deren Realisation in Planung, aber noch nicht abgeschlossen ist, werden in den Verzeichnissen kursiv dargestellt.
- Eine Vorlage definiert das CD (und damit die zwingenden Informationen) aller Dokumente des IQM zeka
- Sämtliche Dokumente unterstehen einer regelmässigen Weiterentwicklung im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses KVP

3.3 Qualitätsmanagementhandbuch und Qualitätsmanagementdokumentation

3.3.1 Das Qualitätsmanagementhandbuch umfasst:

- Einleitung
- Ueberbau
- Prozessdefinitionen Pd (inkl. Qualitätsversprechen pro Prozess)
- Grundlagen zu den Führungsprozessen

3.3.2 Die Qualitätsmanagementdokumentation umfasst:

- Alle weiteren Grundlagen Gr, Konzepte Ko, Reglemente Re, Abläufe Ab, und Weisungen We
- Alle weiteren Hilfsmittel wie Checklisten Ch, Formulare Fo, Softwares So und Prüfmittel Pr
- Die gesamte Nachweisdokumentation
- Sämtliche Nachschlagewerke

3.4 Lenkung von Dokumenten

Für die Lenkung der Dokumente ist der LQE zuständig.

- Die Dokumente der Ebene 1 und 2 werden gemäss Kompetenzenregelung im Funktionendiagramm (i.d.R mindestens Stufe GL) genehmigt und in Kraft gesetzt. Mit der Implementierung und Umsetzung werden die Prozessverantwortlichen durch die genehmigende Instanz beauftragt.
- Dokumente der Ebene 3 werden durch den LQE genehmigt und in Kraft gesetzt. Die GL verfügt über ein Einsichts-/Vetorecht. Die Implementierung und Umsetzung obliegt den PV.

3.5 Lenkung von Nachweisen

Nachweise dienen dazu, die Konformität mit den Anforderungen und das wirksame Funktionieren des Qualitätsmanagementsystems sichtbar zu machen. Die Nachweise werden von verschiedenen Funktionsträgern sichergestellt und verwaltet.

- Das Verzeichnis Nachweisdokumentationen 5.00 gibt Auskunft über:
 - o Ordinationsnummer/Dokumentenname
 - o Verfasser
 - o Ableger
 - o erster Ablageort
 - o Weitere Verwendung (Archivierung bzw. Vernichtung)
- Der Archivierungsplan 5.10 gibt Auskunft über:
 - o Archivschutzmassnahmen
 - o Verantwortliche Person für Archivierung
 - o Ablagesystematik/Archivierungsort
 - o Kennzeichnung
 - o Archivierungsdauer
 - o Bei zeitlich beschränkter Archivierungsdauer Vernichtungszeitpunkt

3.6 Normelemente ISO 9001:2000

Kap	Prozessbezeichnung	ISO 9001:2000 Elemente				
		4 Qualitätsmanagement-System	5 Verantwortung der Leitung	6 Management von Ressourcen	7 Produktrealisierung	8 Messung, Analyse und Verbesserung
1	Führungsprozesse					
1.00	Grundlagen zu den Führungsprozessen		X	X		X
1.10	Unternehmensführungs- und -entwicklungsprozess		X	X		X
1.20	Informations- und Kommunikationsprozess		X			X
1.30	Personalführungsprozess		X			X
1.40	Finanzmanagementprozess			X		X
1.50	Projektmanagementprozess			X	X	
1.60	Qualitätsentwicklungsprozess	X	X	X		X
1.70	Wissensmanagementprozess		X			X
1.80	Sicherheitsmanagementprozess		X	X		X
2	Kernprozesse					
2.00	Grundlagen zu den Kernprozessen		X	X	X	
2.10	Prozess Kinder und Jugendliche Schulen			X	X	
2.20	Prozess Kinder und Jugendliche Ambulatorien			X	X	
2.30	Prozess Erwachsene Wohnen intern und extern			X	X	
2.40	Prozess Erwachsene geschützte Arbeit, Beschäftigung, Tagesbetreuung intern und extern			X	X	
2.50	Verpflegungsprozess Klientinnen/Klienten			X	X	
2.60	Transportprozess Klientinnen/Klienten			X	X	
2.70	Prozess Produktionsbetriebe			X	X	
2.80	Prozess Gastronomie			X	X	
2.90	Weiterbildungsprozess für Öffentlichkeit			X	X	
2.95	Prozess Fremdbenützung Infrastrukturen			X	X	
3	Unterstützungsprozesse					
3.00	Grundlagen zu den Unterstützungsprozessen		X		X	X
3.10	Administrationsprozess			X	X	
3.20	IT-Prozess			X	X	
3.30	Infrastrukturprozess			X	X	
3.40	Logistikprozess			X	X	
3.50	Externe Dienstleistungsprozess				X	X

Die aufgeführten Prozesse sind in Teilprozesse unterteilt, diese werden jedoch in der vorliegenden Übersicht noch nicht spezifiziert.