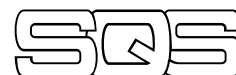


AUDITBERICHT ASSESSMENTBERICHT



Schweizerische Vereinigung
für Qualitäts- und Management-
Systeme (SQS)

Bernstrasse 103
3052 Zollikofen
Schweiz

T +41 58 710 35 35
F +41 58 710 35 45

www.sqs.ch

Zollikofen, 11. August 2017
Seite 1 von 5
Dokument 599_1

Franziska Wey
franziska.vey@sqs.ch
+41 58 710 33 96

Unternehmen/Organisation

zeka zentren körperbehinderte aargau
Guyerweg 11
5000 Aarau
Schweiz

Geschäftskonto 308031

Kontaktperson Herr Angelo De Moliner

Angelo.DeMoliner@zeka-ag.ch

T +41 62 837 10 87

F ---

Anzahl Mitarbeitende 190

Dienstleistung

Audit/Assessment
Transferaudit (Stage 2)

Normative Grundlagen
ISO 9001:2015, SODK OST+

Projektnummern
P43567.001.01.48, P43567.001.02.48

Scope
38

Audit/Assessment Beginn/Ende
11. August 2017

Registrierungsnummern
44050, 44051

Geltungsbereich
Sämtliche Dienstleistungen des gesamten Unternehmens,
umfassend die Bereiche Schulen, Ambulatorien,
Erwachsene, Dienste und Human Resources, sowie ristoro
und kontor

Zertifikatsgültigkeit von/bis
14. August 2017 - 19. November 2018

Tätigkeitsgebiet
Angebote für Menschen mit Beeinträchtigungen primär
körperlicher und/oder gesundheitlicher Art, Dienstleistungen
für Kundinnen und Kunden

Nächste Überprüfung
7. November 2017 - 8. November 2017

Lead Auditorin
Frau Franziska Wey

Freigaben

Datum

Unterschrift

Lead Auditorin

11. August 2017

Sachverständigenkommission

14. August 2017



1.	Konformität mit Vorgaben.....	2
1.1.	Ausgangslage.....	2
1.2.	Eignung des Managementsystems zur Übernahme des laufenden Zertifikats.....	3
1.3.	Erfüllung der Anforderungen und Antrag zur Zertifikatserteilung.....	4
1.4.	Nächste Überprüfung.....	4
2.	Abweichungen.....	5
2.1.	Hauptabweichung (major Non-Conformity).....	5
2.2.	Nebenabweichung (minor Non-Conformity).....	5

1. Konformität mit Vorgaben

1.1. Ausgangslage

Auditplan

Der Ablauf und die Themen des Transferaudits sind im Auditplan vom 5. Juli 2107 aufgeführt. Guideline ist das IAF Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certifications of Management Systems.

Begründung Transferaudit

Gemäss SCESm-Verzeichnis der Schweizerischen Akkreditierungsstelle SAS ist der bisherige Zertifizierer Kassowitz und Partner AG ab 18. September 2017 nicht mehr akkreditiert. Die zeka hat den Zertifizierungsauftrag in der Folge neu ausgeschrieben und sich für die SQS entschieden.

Das aktuelle Zertifikat mit der Registrierungsnummer 2006-04-01 ist bis 19. November 2018 gültig. Die SQS übernimmt mittels Transferaudit dieses Zertifikat mit bestehender Laufzeit.

Resultat des Stufe 1-Audits

Anlässlich des Gesprächs vom 3. Juli 2017 vor Ort wurde der Auditorin das langjährig zertifizierte Managementsystem vorgestellt und ergänzende Unterlagen abgegeben.

Organisation

zentren körperbehinderte aarau zeka ist eine selbstständige Stiftung im Sinne von Art.80 ff des Schweizerischen Zivilgesetzbuches mit Sitz in Aarau.

Zweck ist die Beratung, Begleitung, Betreuung und Förderung von Menschen, die aufgrund von Beeinträchtigungen primär körperlicher und/oder gesundheitlicher Art derart benachteiligt sind, dass ihre Teilnahme an Bildung, am Erwerbsleben oder in der Gesellschaft erschwert oder verunmöglicht ist. Die Stiftungsurkunde der traditionsreichen Stiftung zeka wurde überarbeitet und am 30. Juni 2016 beglaubigt.

Angebot/Marktausrichtung

zeka sorgt im Kanton Aargau für die Förderung und Betreuung von Menschen mit körperlichen Behinderungen. Ziel ist die Integration dieser Menschen innerhalb und ausserhalb der Institution. Die Kernaufgaben werden in den Bereichen Schulen, Ambulatorien und Erwachsene erbracht. Die Bereiche Dienste und Human Resources sind für den Gesamtbetrieb zuständig. In zahlreichen Fachbereichen werden die Angebote kontinuierlich evaluiert und weiterentwickelt.

1.2. Eignung des Managementsystems zur Übernahme des laufenden Zertifikats

Die zeka verfügt über ein bestens implementiertes Managementsystem. Das IQM ist auf die Bedürfnisse der Organisation zugeschnitten, übersichtlich und logisch aufgebaut. Hinter der Prozessarchitektur sind sämtliche Dokumente hinterlegt, die für die zeka relevant sind. Das System wird laufend aktualisiert und die Zuständigkeiten sind geregelt. Der Geschäftsleiter und die Geschäftsleitungsmitglieder zeichnen sich für eine hohe Qualität persönlich verantwortlich, was sich im gepflegten IQM spiegelt.

Das IQM wird neuen Mitarbeitenden an den Einführungstagen präsentiert. Die Mitarbeitenden werden sorgfältig ins System eingeführt. Sämtliche Mitarbeitende haben Zugriff auf das System und setzen es im Arbeitsalltag ein.

Besonders erwähnenswert ist die aktualisierte Qualitätspolitik, die auf der Homepage aufgeschaltet ist. Auch die externen Auditberichte werden der Öffentlichkeit transparent zugänglich gemacht. Weiter wurde das Leitbild Ende Juni 2017 in aktualisierter Form in Kraft gesetzt. Statuten und Leitbild sind nun aufeinander abgestimmt. Weiter aufgefallen ist die Durchgängigkeit der Strategie- und Zielsetzungen.

Das System unterstützt über die ganze Organisation hinweg eine hohe und professionelle Leistungserbringung.

Auditbericht 2016

Im Rahmen der Umstellung auf ISO 9001:2015 führte Kassowitz und Partner AG im letzten Jahr eine Rezertifizierung durch. Der Auditbericht vom 17. November 2016 (im Bericht fälschlicherweise mit 2017 bezeichnet) attestiert zeka ein gutes Normenverständnis und einen hohen Umsetzungsgrad der Vorgaben. Es wurden zwei untergeordnete Nicht-Konformitäten (Minor Non-Conformities) festgestellt, die am 31. Januar 2017, beziehungsweise 23. März 2017 mittels Abweichungsmeldung schriftlich als behoben beurteilt wurden.

SODK OST+ wurde in einem sogenannten Lückenaudit geprüft. Mittels einer Matrix wurden die Qualitätsrichtlinien mit den vorhandenen Dokumenten abgeglichen.

Planung interne Audit

Interne Audits sind für die Periode 2017 bis 2020 geplant. Jeder/jede Prozessverantwortliche fungiert auch als interner Auditor, beziehungsweise interne Auditorin. Die Geschäftsleitung kann Schwerpunktthemen festlegen. Die internen Audits sind bewährt und eingespielt. Die Chancen für Verbesserungen werden positiv aufgenommen.

Managementbewertung

Die vorliegende «Management-Review 2016» (neue Terminologie ISO 9001:2015 Managementbewertung) beinhaltet alle wesentlichen Themen von ISO 9001:2015. In der Managementbewertung («Management-Review») wird auf einige Anhänge verwiesen, die die Aussagen mit Fakten untermauern. Die Erstellung erfolgt in einem mehrstufigen Verfahren, in das klar bezeichnete Personen involviert sind. Zuletzt genehmigt der Stiftungsrats-Ausschuss die Managementbewertung («Management-Review»), die schlussendlich dem Gesamtstiftungsrat präsentiert wird.

Beschwerdemanagement

Das Verfahren mit Links zu den E-Mails der Ansprechpersonen ist auf der Homepage aufgeschaltet. Eine externe Ombuds-Stelle ist implementiert.

Gesetzliche Vorgaben

Der Geschäftsleiter bestätigt, dass vonseiten der Behörden keine offenen Verfahren oder Rechtsstreitigkeiten hängig sind.

1.3. Erfüllung der Anforderungen und Antrag zur Zertifikatserteilung

Der Zertifizierungsentscheid basiert auf einer stichprobenartigen Überprüfung des auditierten Managementsystems und wird von der leitenden Auditorin wie folgt beantragt.

- Erfüllt, Antrag zur Zertifikatserteilung für
ISO 9001:2015, SODK OST+
- Erfüllt, Antrag zur Zertifikatserteilung mit Nebenabweichungen für
- Nicht erfüllt für

Hauptabweichungen
 - Nach positiver Beurteilung der Korrekturmaßnahmen wird Antrag auf Zertifikatserteilung gestellt.
 - Nach erfolgtem Nachaudit mit positivem Ergebnis wird Antrag auf Zertifikatserteilung gestellt.

Zertifikatsgültigkeit

- Gültigkeitsbeginn neu nach Antragsfreigabe bis 19. November 2018

1.4. Nächste Überprüfung

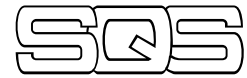
- Ausserordentliches Aufrechterhaltungsaudit
- Ordentliches Aufrechterhaltungsaudit
- Rezertifizierungsaudit
- Nachaudit
- Verifizierung von Auflagen (siehe Bemerkungen)

Datum

Dienstag, 7. November 2017 – Mittwoch, 8. November 2017

Bemerkungen

Der provisorische Auditplan ist bereits erstellt.



2. Abweichungen

2.1. Hauptabweichung (major Non-Conformity)

Es wurde keine Hauptabweichung festgestellt.

2.2. Nebenabweichung (minor Non-Conformity)

Es wurde keine Nebenabweichung festgestellt.

Wir bedanken uns für die gute Vorbereitung des Gesprächs und freuen uns auf den weiteren Austausch anlässlich des ordentlichen Aufrechterhaltungsaudits in drei Monaten.

Zollikofen, 11. August 2017 WEF/FAJ