

Qualitätspolitik

1. Grundsätze der Qualitätspolitik

Die Eckwerte der Qualitätspolitik von zeka leiten sich ab aus dem in der Stiftungsurkunde definierten Stiftungszweck sowie aus den qualitätsbestimmenden Aussagen im Leitbild. Unser Qualitätsbewusstsein und die Qualität der zu erbringenden Dienstleistungen für Klientinnen und Klienten richteten sich primär nach

- den Bedürfnissen der zu beratenden, zu begleitenden, zu betreuenden oder zu fördernden Klientinnen und Klienten und den damit verbundenen Zielen
- dem aktuellen Stand der den jeweiligen Tätigkeiten zu Grunde liegenden wissenschaftlichen Erkenntnissen
- dem Grundsatz von best practice und dem damit verbundenen Bemühen um Benchmarkings und kontinuierliche Verbesserung aller Prozesse im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses
- den vorhandenen Ressourcen

Die Qualitätsziele der Dienstleistungen für Kundinnen und Kunden definieren und vereinbaren wir situativ bzw. pro Dienstleistung, wobei wir den Marktbedürfnissen sowie unserem Image als Dienstleister für Menschen mit Körperbehinderungen Rechnung tragen und generell überdurchschnittliche Qualitätsziele bei moderater Preisgestaltung anstreben.

2. Strukturelle Qualität

zeka versteht sich als „dreidimensionale Dienst-Leistungs-Netz-Werk“-Organisation (Dienen, Leisten, Vernetzen, Werken), bestehend aus Linien-, Fach- und Prozessorganisation. Der Beschrieb der Organisation ist in einem allumfassenden und allen Mitarbeitenden zugänglichen „Integrierten Qualitätsmanagement IQM zeka“ festgehalten. Das Managementsystem ist nach dem NPO-Label für Management Excellence (VMI/SQS), nach ISO 9001:2015 und nach SODK Ost+ zertifiziert. Es umfasst sämtliche Dienstleistungen des gesamten Unternehmens.

Kern dieses IQM bilden die Prozessdefinitionen, in welchen wir die jeweiligen Prozessziele, Leistungsempfänger, Qualitätsziele und -standards, Indikatoren sowie Prozessrisiken und entsprechende Massnahmen festhalten. Die wichtigsten Aussagen zur strukturellen Qualität finden sich – neben Stiftungsurkunde und Leitbild – in folgenden Dokumenten:

- 1.00-Gr01 Organisationsreglement (Ergänzung zur Stiftungsurkunde / primär Linienorganisation)
- 1.01-Gr02 Organisationsmodell (Linien- und Fachorganisation)
- 1.01-Gr01 Organigramm (Linien- und Fachorganisation)
- 0.00-Gr Einleitung IQM zeka (Linien-, Fach- und Prozessorganisation)
- 1.01-Gr01 Integriertes Qualitätsmanagement IQM zeka (primär Prozessorganisation)
- 1.04-Gr01 IKS Internes Kontrollsystem (primär Prozessorganisation)
- 1.31-Ko01 Konzept Personalmanagement und Personalentwicklung

3. Kulturelle Qualität

Die wichtigsten Aussagen zur angestrebten kulturellen Qualität finden sich im Leitbild. Weitere zentrale Eckwerte der kulturellen Qualität beschreiben wir in folgenden Dokumenten:

- 1.03.-Gr01 Führungsgrundsätze
- 1.03-Gr02 Konzept Beziehungsgestaltung
- 2.02-Ko01 Pädagogische und therapeutische Prozessgestaltung
- 2.02-We02 Beziehungsgestaltung im pädagogischen Alltag
- 2.02-We03 Beziehungsgestaltung im pflegerischen und agogischen Alltag
- 2.02-We04 Empowerment und Selbstbestimmung
- 2.02-We05 Kooperative Agogik
- 2.02-We06 ICF und das Konzept der funktionalen Gesundheit