

zeka-Qualität wird laufend überprüft und weiterentwickelt

Das Qualitätsmanagementsystem von zeka wurde am 20. November 2009 erstmals gemäss den Qualitätsstandards ISO 9001:2008 zertifiziert. 2010 eröffneten wir das Wohnhaus Aargau für Menschen mit schweren Körperbehinderungen. Aufgrund unserer hohen Ansprüche an eine einwandfreie Qualität liessen wir auch diese neuen Angebote Ende 2011 zertifizieren. Am 12. November 2015 wurde der Bereich Erwachsene zudem erfolgreich erstmals nach den Richtlinien der SODK Ost+ überprüft. Im Rahmen des Überwachungsaudits 2016 erreichte zeka die Zertifizierung nach der neuesten Norm ISO 9001:2015. Am 11. August 2017 fand im Zuge des Wechsels unserer Zertifizierungsstelle zur Schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Managementsysteme (SQS) ein Transferaudit statt, welches die bisherigen positiven Ergebnisse bestätigte und uns eine aktualisierte Zertifizierung sowohl nach ISO 9001:2015 als auch nach SODK Ost+ zusprach. Am 21. November 2018 durfte zeka das international anerkannte, begehrte NPO-Label für Management Excellence (VMI/SQS) entgegennehmen. zeka erreichte im Rahmen eines zweitägigen Assessments auf Anhieb den weit überdurchschnittlichen Wert von 82.9 % (Mindestanforderung für Zertifizierung: 60 %) – ein für eine Erstzertifizierung hervorragender Wert, mit dem zeka unter den bisher zertifizierten Organisationen im deutschsprachigen Raum auf Anhieb den ausgezeichneten fünften Rang belegt.

Seit dem Jahr 2005 ist zeka zudem mit dem ZEWO-Zertifikat ausgezeichnet. All diese Zertifizierungen bestätigen, dass wir zeka nach anerkannten Methoden professionell führen und die Qualität sowie das Managementsystem permanent weiterentwickeln.

In regelmässigen Abständen befragen wir Eltern, erwachsene Klientinnen und Klienten sowie Kundinnen und Kunden in jeweils geeigneter Form zu unserer Qualität. Eine Zusammenfassung der aktuellsten Ergebnisse veröffentlichen wir auf unserer Internetseite. Die Eltern der Schülerinnen und Schüler befragen wir stichprobenartig ca. alle 3 Jahre im Rahmen von strukturierten Interviews. Die Eltern, deren Kinder und Jugendliche unsere ambulanten Angebote in Anspruch nehmen, erhalten jeweils nach Therapieabschluss einen Fragebogen. Die erwachsenen Klientinnen und Klienten werden situativ systematisch zu ihrer Zufriedenheit befragt und bringen ihre Anliegen im Rahmen des Bewohnerrates ein. Die Mitarbeitenden nehmen im Dreijahresrhythmus an einer breit angelegten Mitarbeitendenbefragung im Rahmen des „Swiss Arbeitgeber Award“ teil. Alle Ergebnisse werten wir in regelmässigen Abständen aus. Es ist unser Ziel, die hohe Zufriedenheit der Eltern, Angehörigen und Klientinnen und Klienten aufrechtzuerhalten, allfällige Beanstandungen so schnell als möglich zu analysieren und Verbesserungen zu prüfen und umzusetzen.

Ueli Speich
Stiftungsleiter

26. März 2019