

	Utgåva 2	Datum 2014-08-21	Sid 1
	Ersätter 1	Utarbetad av Susanne Rehn Svensson	
Dokumentnamn: LS 5.3 Kvalitetspolicy	Dokument LS 5.3	Fastställd av Susanne Rehn Svensson	

### 3. Kvalitetspolicy

#### KVALITET KOMMER FRÄMST

Eftersom kvalitet är Priservas viktigaste framgångsfaktor skall vi på detta område rankas högt bland Sveriges företagshälsovårder. Detta uppnås genom kundfokus som bygger på alla anställdas aktiva deltagande, professionella bemötande med ett processororienterat arbetssätt. Om Priserva inte kan garantera kvalitet på ett uppdrag skall vi avstå.

Nyckelorden i vårt kvalitetssträvande är

- Ärlighet
- Tillit
- Säkerhet

#### KUNDFOKUS

Kvalitet är ett mått ur kundens synvinkel på vår förmåga att precisera och utföra kundens beställning. Det kräver att vi lyssnar på våra kunder och utifrån deras synpunkter planerar ständiga och varaktiga förbättringar i vår verksamhet. Kundklagomål skall snarast bemötas helst via muntlig kontakt.

#### LEDARENS ENGAGEMANG

*Priservas ledare ska tydligt visa sitt engagemang för kvalitet genom att*

- sätta tydliga mål, gå från ord till handling; vi måste kunna kvantifiera, mäta och leverera
- utveckla och möjliggöra alla medarbetares kompetenser och målsättningar samt delegera befogenheter och ansvar så långt som möjligt
- basera åtgärder på fakta, ha en helhetssyn på verksamheten och ett långsiktigt perspektiv.

#### MEDARBETARNAS ENGAGEMANG

*Samtliga medarbetare på Priserva*

- ska ha möjlighet att förstå sin egen roll och kunna ta ansvar för kvaliteten i sitt arbete
- ska ha en väl underbyggd och tydlig bild av målen som ska uppnås och de önskade resultaten
- förväntas aktivt bidra, i samarbete med andra, till att uppnå bolagets målsättningar

Priservas personal skall alltid ge ett professionellt bemötande av kunder. Priservas personal skall arbeta i team kring större och svårare uppdrag för att garantera en leveranssäkerhet, vilket ger trygghet för både kunden och Priservas egen personal.

#### PROCESSORIENTERING

Vi skall kartlägga, dokumentera och fortlöpande förbättra våra processer genom att

- sträva efter att uppnå maximalt kundvärde och patientsäkra produkter och tjänster
- fastställa, arbeta mot och följa upp våra resultat gentemot mätbara mål
- jämföra oss med andra och lära av de bästa.