



Kvalitetspolicy

SVs verksamhet och agerande tar sin utgångspunkt i en organisationskultur där vi arbetar för att tillfredsställa och helst överträffa deltagarnas och intressenternas förväntningar. För att lyckas med detta behöver vi vara lyhörda och lyssna av deras behov, förväntningar samt synpunkter och utifrån dessa ständigt arbeta med förbättringar i vår verksamhet.

Samtliga chefer/ledare visar i det dagliga arbetet sitt engagemang för kvalitet genom att bland annat agera som ett föredöme samt verka för en organisationskultur med fokus på deltagare och intressenter. De ser till att medarbetarnas kompetens kring kvalitet ständigt utvecklas, ger dem resurser och möjlighet till att uppnå sina mål, samt delegerar befogenheter och ansvar så långt som möjligt. Inom respektive SV avdelning finns mätbara kvalitetsmål, som löpande följs upp. Beslutsfattande tar alltid sin utgångspunkt i fakta med en helhetssyn på verksamheten.

Medarbetare inom SV känner sig delaktiga och utifrån kvalitetsmålen har de en roll i kvalitetsarbetet. De är medvetna om att varje prestation har betydelse för deltagares och intressenters upplevelse och att kvalitet är en del av det vardagliga arbetet.

Inom SV behöver vi ständigt utveckla och förbättra vårt ledningssystem kopplat till deltagarnas och intressenternas önskemål och krav. Våra medarbetare skall ha ett bra stöd i kvalitetsarbetet genom dokumenterade processer som stöds av anpassade it system för att säkerställa kvalitén. Vi behöver ständigt arbeta med förbättringar och korrigerande åtgärder som löpande tas fram genom rapportering, revisioner, avvikelsehantering och kund- och medarbetarundersökningar.

En del i vårt förbättringsarbete är att jämföra oss med andra aktörer och lära av de bästa.

Definition av kvalitetsarbete

”SV definierar kvalitetsarbete som en förmåga hos organisationen att effektivt vidareutveckla och leda verksamheten så att våra tjänster tillfredsställer såväl deltagarnas som stiftarnas och övriga intressenters behov och förväntningar”

Fastställd av SVs förbundsstyrelsen 2016-05-20