

## Kvalitetspolicy

Diosentic Systems AB är ett företag inom kvalitet- och verksamhetsuppföljning som erbjuder IT-tjänsten *dioevidence™* till socialtjänst, vård och omsorg för systematisk uppföljning av brukarupplevd kvalitet.

Vi arbetar med att stärka de utsatta i samhället och förbättra deras livskvalitet. Vilket betyder att brukarna kan ges bättre anpassade insatser och en god vård. För att tillgodose detta krävs att vi aktivt arbetar med att utveckla vår verksamhet. Det innebär att vi definierar kvalitet som ett mått på hur väl vi som organisation kan tillfredsställa och helst överträffa kundens behov och förväntningar.

## Kundfokus

Detta uppnås genom ett aktivt deltagande av all personal samt en processkultur som vilar på ständiga förbättringar. Kvalitetsarbetet säkerställer att kundens krav fastställs, dokumenteras och uppfylls. Avstämning och dokumentation av kundkrav och författningskrav sker före eller i samband med beställning. För våra huvudprocesser finns uppsatta kvalitetsmål som mäts och följs upp. Vi eftersträvar att leverera bästa möjliga kundupplevelse och mäter;

- responstid - mer än 98,0% av alla supportärenden skall vara lösta inom 24 timmar,
- kundnöjdhet - fler än 98,0% av enkätsvaren rekommenderar Diosentic,
- samt drifttid 365/12x24 - bättre än 99,97% per månad med <500 ms i svarstid.

## Ledare

VD leder företaget och sammanhåller kvalitets- och miljöarbetet samt fastställer ledningssystemets dokument.

Företagsledningen ansvarar för:

- säkerställa att kvalitetsledningssystemets processer upprättas, införs och underhålls
- se över kvalitetsledningssystemets funktion och behov av förbättring
- säkerställa att organisationen känner till aktuella kundkrav
- tydliggöra verksamhetens mål, mäta verksamheten samt leverera

## Medarbetare

För att medarbetarna ska kunna verka i sina olika arbetsuppgifter är ansvar och befogenheter klargjorda för olika typer av befattningar och kommunicerade i organisationen.

I allas ansvar ingår att aktivt medverka i kvalitetsarbetet.

Var och en ansvarar för att följa tillämpliga författningskrav och vara uppmärksam på och genast rapportera eventuella risker, tillbud och hot mot yttre miljö. Vid störningar i verksamheten skall omsorgen om hälsa och miljö prioriteras.

## Processkultur

Vårt arbetssätt bygger på en kultur av ständiga förbättringar där all personal förväntas delta aktivt. För att lyckas med detta krävs ett öppet sinne för förändringar, en helhetssyn och ett långsiktigt perspektiv på verksamheten.

Vi mäter, följer upp och förbättrar våra processer för att se till att de är så relevanta och effektiva som möjligt.

Jonsered den 25 januari 2018



Thomas Kylander, vd