



## 1. Syfte

Denna rutin beskriver hur vi säkerställer och förbättrar kvaliteten i våra produkter och tjänster samt hur vi hanterar avvikelser och förbättringsförslag.

## 2. Ansvar

- Ledningen: Ansvarar för rutin efterlevs, att resurser finns tillgängliga och att kvalitetsmål sätts upp och följs upp.
- Medarbetare: Ansvarar för att följa rutiner och rapportera avvikelser eller förbättringsförslag.
- Kvalitetsansvarig (om tillämpligt): Ansvarar för dokumentation och uppföljning av kvalitetsarbetet.

## 3. Kvalitetssäkring

- Alla produkter och tjänster ska genomgå en kvalitetskontroll innan leverans till kund.
- Vi använder en checklista för kvalitetssäkring vid varje leverans.
- Kunder uppmanas att ge feedback, och denna information analyseras för att identifiera förbättringsområden.

## 4. Avvikelsehantering

### 4.1 Upptäckt och rapportering

- Alla avvikelser (fel, brister, kundklagomål) ska rapporteras skriftligt via en avvikelse rapport.
- Rapporten ska innehålla en beskrivning av avvikelsen, datum, involverade personer och eventuell påverkan.

### 4.2 Orsaksanalys

- Vid allvarliga avvikelser genomförs en grundlig analys, exempelvis genom 5-Varför-metoden eller rotorsaksanalys.

### 4.3 Åtgärder

- Korrigerande åtgärder: Åtgärder för att rätta till den aktuella avvikelsen.
- Förebyggande åtgärder: Långsiktiga förbättringsåtgärder för att förhindra upprepning.
- Ansvarig person utses för att genomföra åtgärderna.

### 4.4 Uppföljning och utvärdering

- En ansvarig person följer upp vid ett senare tillfälle för att säkerställa att åtgärderna haft effekt.
- Avvikelsehanteringen granskas regelbundet i ledningsmöten.

## 5. Kontinuerlig förbättring

- Vi genomför regelbundna internrevisioner för att identifiera förbättringsområden.
- Medarbetare uppmuntras att lämna förbättringsförslag genom en digital eller fysisk förbättringslogg.
- Årlig kvalitetsgenomgång genomförs av ledningen där vi analyserar avvikelser och förbättringsåtgärder.

## 6. Dokumentation och spårbarhet

- Alla avvikelser och åtgärder dokumenteras i ett kvalitetsregister.
- Policyn och rutinerna ska finnas lättillgängliga för alla anställda och uppdateras vid behov.

Dessa rutiner ska efterlevas av samtliga anställda. Eventuella frågor hänvisas till VD/Styrelse.

