

2019–01 Safe@Work, Kvalitetspolicy

Syfte:

SafeatWork Sweden AB har en målsättning om att vara det självklara valet för ansvarstagande företag. För att nå dit vet vi att en hög kvalitet på såväl utbildningar som kundbemötande är en förutsättning. Denna kvalitetspolicy syftar till att skapa tydliga riktlinjer och mätbara mål för hela organisationens kvalitetsarbete. Policyn ska också skapa en ökad transparens gentemot kunder, medarbetare och andra intressenter över den kvalitet och bemötande de kan förvänta sig från Safe@Work.

Safe@Work ska:

Säkerställa att nöjdheten hos beställare, kursdeltagare och medarbetare är hög. Nöjdheten mäts genom utvärderingar efter varje genomförd utbildning. Utvärderingarna summeras sedan och ligger till grund för det löpande förbättringsarbetet. Under 2018 övergick vi från pappersutvärderingar till digitala utvärderingar som ett steg i att minska vår miljöpåverkan, men framförallt för att skapa en ökad transparens & öppenhet. Alla utvärderingar där personen ifråga godkänt publicering redovisas på öppna plattformar som Google & Utbildning.se.

[Googlerecensioner](#)

[Recensioner på Utbildning.se](#)

Mätbara mål:

- Genomsnittsbetyg från våra kursdeltagare när de betygsätter sin helhetsupplevelse med betygsskalan 1–5.
 - **Mål: 4,9**
 - **Resultat 2018: 4,7**
- Andel av våra kursdeltagare som uppger att kunskaperna från utbildningen kommer att förändra deras säkerhetstänk/arbetssätt. (ca 50 % av våra kursdeltagare har tidigare gått en liknande utbildning)
 - **Mål: 90 %**
 - **Resultat 2018: 95 %**
- Andel kursdeltagare som uppger att de skulle rekommendera Safe@Work till andra.
 - **Mål: 100 %**
 - **Resultat 2018: 100 %**
- Andel av våra beställare/kontaktpersoner som är positivt inställda till att använda Safe@Work igen.
 - **Mål: 100 %**
 - **Resultat 2018: 100 %**
- Andel av våra beställare/kontaktpersoner som uppger att dom skulle rekommendera Safe@Work till andra företag med liknande utbildningsbehov.
 - **Mål 100 %**
 - **Resultat 2018: 100 %**
- Andel av våra instruktörer som upplever sin arbetsmiljö hos Safe@Work som säker och trivsamt.
 - **Mål 100 %**
 - **Resultat 2018: 100 %**
- Andel av våra instruktörer som upplever att dom har rätt kunskap och ges rätt förutsättningar för att kunna leverera utbildningar med hög kvalitet:
 - **Mål 100 %**
 - **Resultat 2018: 100 %**

Hur vi ska nå målen:

För att nå ovan nämnda mål har vi identifierat ett antal fokusområden med extra stor betydelse.

1. Utveckling och förbättring av företagets erbjudande och processer.
 - **Mål:** Erbjuda marknadens bästa produkter och kundbemötande.
 - **Hur:** Ständigt utveckla och förbättra vårt produktutbud samt regelbundet utbilda vår personal.
2. Instruktörer:
 - **Mål:** Tillhandahålla marknadens bästa instruktörer.
 - **Hur:** Aktivt jobba för att behålla nuvarande instruktörer. Samt löpande säkerställa att alla våra instruktörer är både pedagogiska och mycket väl kunniga inom sina specialistområden.
 - **Mål:** Alla instruktörer ska ha rätt förutsättningar för att kunna leverera utbildningar av högsta kvalitet.
 - **Hur:** Alltid ha våra instruktörers arbetsmiljö och säkerhet som högsta prioritet.
 - **Hur:** Noggrant förbereda inför kursleveranser samt välja kursplatser där rätt förutsättningar kan ges.
3. Kundfokus & kundanpassning
 - **Mål:** Säkerställa att våra kunder inte skickar sina anställda på fel eller onödiga utbildningar.
 - **Hur:** Erbjud våra kunder behovs- & riskanalys för att kartlägga risker och behov.
 - **Mål:** Göra det enkelt för våra kunder att utbilda sin personal.
 - **Hur:** Anpassa oss istället för att kunden ska anpassa sig. Erbjud kurser över hela världen, på många olika språk med leverans under dygnets alla timmar. Även erbjuda och utveckla ett brett utbud av webbaserade utbildningar som komplement.
 - **Mål:** Ha ett produktutbud som är tillräckligt brett för att kunna erbjuda våra kunder möjligheten att använda Safe@Work som enda leverantör när det gäller arbetsmiljö & riskhantering.
 - **Hur:** Genom att utveckla och erbjuda ett av marknadens bredaste kursutbud.
 - **Hur:** Erbjud ett brett utbud av säkerhetsprodukter med hög kvalitet.
 - **Mål:** Varje enskild utbildning ska hålla så pass hög kvalitet att den med enkelhet uppfyller alla kundens önskemål.
 - **Hur:** Genom en långtgående kundanpassning samt att enbart använda specialistinstruktörer med lång kunskap inom det ämne instruktören ska utbilda inom.
4. Säkerhet & tillgänglighet
 - **Mål:** Alla ska ha möjlighet att medverka på utbildningar hos Safe@Work. Alla deltagare ska känna sig välkomnade, säkra & bekväma under utbildningen.
 - **Hur:** Alltid välja säkerhetsmedvetna & ändamålsenliga kursplatser med god tillgänglighet och handikappanpassning.
 - **Hur:** Säkerställa att våra instruktörer och övrig personal har ett korrekt bemötande oavsett person eller situation.
5. Krav från myndigheter & branschorganisationer
 - **Mål:** Våra kunder ska alltid känna sig trygga med att utbildningar från Safe@Work uppfyller alla krav från både myndigheter och branschorganisationer.
 - **Hur:** Genom nära samverkan med berörda organisationer.

Policyn revideras regelbundet och ramverket för Safe@Works kvalitetsarbete sätts varje år vid den årliga uppstartskonferensen. Aktuella mål och åtgärdsplaner godkänns av styrelsen vid efterföljande styrelsemöte.

För mer information om Safe@Works kvalitets- & miljöarbete samt våra kundlöften, besök gärna:

<https://www.safeatwork.nu/om-oss/varfor-valja-oss/>

<https://www.safeatwork.nu/om-oss/socialt-ansvar/>

<https://www.safeatwork.nu/om-oss/klimatinsatser/>


<https://www.safeatwork.nu/om-oss/certifieringar-kvalitetsarbete/>

Stockholm den 10/01 2019

Stockholm den 10/01 2019

Daniel Lundberg

VD



Underskrift

Daniel Lund

Styrelseordförande



Underskrift