

## 2.1.4 Kvalitetssikring

Totalkvaliteten vil bidra til å oppfylle kundens behov og forventninger. Man bør da sette fokus på følgende:

### KOMMUNIKASJON

En godt informert kunde er en god kunde – vi vil unngå urealistiske forventninger og misnøye basert på uklar kommunikasjon

### ERFARING

Erfaringer hjelper oss til å finne smartere løsninger.

### KUNDEBEHOV

Det kunden vektlegger som verdiøkende må prioriteres.

Kvalitetsarbeidet er en kontinuerlig prosess for å øke kundens tilfredshet, samt vår produktivitet og lønnsomhet.

Kvalitetssikringen skal bidra til å:

- tilfredsstill kundens behov og forventninger
- fastsette krav til leverandørens kvalitetssikring i de tilfeller der slike krav er nødvendige for å sikre at kontraktkravene blir oppfylt
- medvirke til at leverandørene blir stilt overfor mest mulig ensartede kvalitetssikringskrav fra ulike kunder når slike krav stilles
- gi retningslinjer for planlegging og gjennomføring av leverandørens kvalitetssikring
- gi grunnlag for vurdering (evaluering) av leverandørens kvalitetssikring
- være kontraktreferanse mellom kunde og leverandør
- skape motiverte medarbeidere
- skape trivsel og trygghet på arbeidsplassen
- motivere ansatte til å ta initiativ og ansvar
- skape et "åpent og ærlig" arbeidsmiljø, som igjen skaper gode team
- lære av erfaringer
- fokusere på fakta – ikke på antagelser
- være åpen for forandringer for å oppnå forbedringer

Hver enkelt medarbeider har ansvar for at kvalitetsarbeidet blir gjennomført i hverdagen. Vi vil da få utnytte den kompetansen hver enkelt medarbeider har innenfor sitt felt. Det vil være en gjensidig investering hvor alle får en enklere hverdag.