



Södertörns brandförsvärsförbund

Policy

Kvalitetspolicy för räddningscentralen

Nr:

Datum: 2018-01-10

Räddningscentralen - navet i Södertörns brandförsvärsförbunds arbete

Södertörns brandförsvärsförbunds syfte och vision är att skapa trygghet, säkerhet och förtroende. Övergripande målsättningar fastställs i förbundets handlingsprogram som fastställs politiskt minst en gång per mandatperiod. Räddningscentralen är en viktig aktör för att nå förbundets gemensamma mål då dess verksamhet både direkt och indirekt påverkar vår samlade förmåga. Räddningscentralen är navet för utlarmning och ledning av samtliga räddningsinsatser, och i arbetet tillsammans med våra medlemskommuner och deras bolag är räddningscentralen navet i att skapa lägesbild, larmhantering och förmedling av jour- och beredskapstjänster.

Räddningscentralen övergripande målsättningar

1. Räddningscentralen ska vara ledande bland svenska larm- och ledningscentraler avseende snabb, kvalitativ och korrekt hantering.
2. Räddningscentralen ska ha en kombination av kvalitet, produktutbud och pris som gör att den ska vara det naturliga valet för samtliga medlemskommuner och dess bolag.

Inriktningar för att säkerställa god kvalitet i räddningscentralens verksamhet

1. Vi har en löpande dialog med våra kunder.
2. Vi har egna kontrollrutiner för att säkerställa kvalitet på vårt arbete.
3. Vi har tydliga rutiner för avvikelshantering både internt och externt.
4. Vi har tydliga överenskommelser med våra kunder så att dessa kan känna sig trygga i vilken leverans som kan förväntas.
5. Vi har kvantitativa och kvalitativa mål såsom hanteringstider och kundnöjdhet.
6. Vi kan verka under störda förhållanden, d v s vi ska kunna leverera tjänster även vid störningar i teknik eller annan yttre störningskälla.

Dokumentets historia

Upprättad/ reviderad: 2018-01-10	Upprättad/ reviderad av: AE	Kontrollerad av 1: TON	Kontrollerad av 2: HAG	Godkänd av: LU	Ersätter:
--	-----------------------------------	---------------------------	---------------------------	-------------------	-----------