

17.0 Kvalitetspolitik

Rescue Center Denmark arbejder målrettet og systematisk med gennemførelse af kvalitetsforbedringer i undervisningen, så undervisningen til en hver tid lever op til gældende standarder og med en høj grad af tilfredshed hos deltagere og virksomheder.

17.1 Kvalitetsmål

Rescue Center Denmarks overordnede måltal for elevtilfredshed er min. 4,3 på en 5 skala, hvor 5 er bedst.

17.2 Indsatser

HSEQ assistenten gennemgår samtlige evalueringsresultater. Det samlede resultat drøftes på ledelsens evaluering. Hvis gennemsnittallet for deltagertilfredshed i sin helhed går under 4,3 indkaldes der til møde i styregruppen med 14 dages varsel for at iværksætte analyse og korrigerende handlinger.

Der fastsættes endvidere kvalitetsforbedrende tiltag i forbindelse med styregruppemøder og ledelsens evalueringer, så der uagtet gennemsnittet på deltagertilfredhedsmålingen foretages løbende forbedringer af undervisningen og undervisningsudstyr og materialer.

Med baggrund i kvalitative interviews med kunderne vurderes det, om der er behov for yderligere kvalitetsforbedrende tiltag

17.3 Registreringer

HSEQ assistenten gennemgår samtlige evalueringsresultater og beregner det nye gennemsnitstal for deltagertilfredshed, der offentliggøres på hjemmesiden: www.rescuecenter.dk under menupunktet om os – kvalitet. HSEQ assistenten kvitterer på evalueringsskemaerne for at dokumentere at optælling og gennemgang har fundet sted.

Behandling af evalueringsresultaterne fremgår af mødereferater fra møder i styregruppen, der uploades i Fronter.

Med baggrund i CRM registreringer, der foregår som en del af Rescue Center Denmarks salgsarbejde udfærdiges et referat med fokus på kundebemærkninger, der vedrører kvalitet, udbud, service eller andet der enten kan udgøre en trussel eller nye muligheder. Skemaet finde i bilag 23. Dette gøres løbende, skriftligt og uploades i Fronter under ledelsens evaluering. Bilag 23 er endvidere bilag til ledelsens evaluering.