

Visjon

En reise på 1. klasse!

Politikk

Dental Sør AS skal være den foretrukne leverandør av dentalutstyr for offentlige og private tannklinikker i Norge, og en trygg arbeidsplass for våre ansatte og samarbeidspartnere.

Vi setter vår ære i å forbedre kvaliteten i våre prestasjoner og leveranser, og å etterlate oss et så gunstig miljøavtrykk som mulig.

Forpliktelse til kontinuerlig forbedring er et lederansvar, og bedriftens øverste ledelse har etablert rutiner for forbedringsarbeid som følges opp i ledermøter og allmøter.

Strategi

Produkter og tjenester

Vi skal gi våre kunder førsteklasses service gjennom å ha høy faglig kompetanse, konkurransedyktige priser, produkter av høy kvalitet, samt kort responstid på kundehenvendelser og service. Vår kompetanseutviklingsplan inkluderer alle ansatte, og vi samarbeider med våre utstysleverandører om kompetanseutvikling.

Helse, miljø og sikkerhet

Som en sertifisert miljøfyrtårn-bedrift forplikter vi oss på å begrense vårt energiforbruk, gjøre miljøvennlige innkjøp, kildesortere avfallet vårt og velge miljøvennlige reiser.

Gjennom risikoanalyser og forebyggende tiltak sikrer vi at verken personell, materiell eller miljø utsettes for risiko vi ikke har kontroll over.

Forbedring

Vårt forbedringsarbeid er motivert og inspirert fra den øverste ledelse. Forbedringer innarbeides i våre prosesser og styringsdokumenter gjennom aktiv bruk av forbedringsverktøy i vårt ledelsessystem. Gjennom samarbeid med våre utstysleverandører arbeider vi for å forbedre produktene med øket kundetilfredshet og redusert miljøbelastning som mål.

Systembeskrivelse

Dental Sør har et ledelsessystem for styring av kvaliteten på våre leveranser til kunder, som oppfyller kravene i ISO 9001:2015. Ledelsessystemet omfatter også våre ansattes arbeidsmiljø og selskapets påvirkning av ytre miljø og tilfredsstillende HMS-lovgivning, og det er godkjent av Stiftelsen Miljøfyrtårn.

Denne systemhåndboken beskriver vårt styringssystem og våre interne krav til oss selv gjennom selskapets kvalitets- og HMS-policy.

Våre styringsdokumenter er organisert i det web-baserte systemet Qm+, som er tilgjengelig for alle ansatte i selskapet.

Kvalitetsmål

Kvantifiserte kvalitetsmål innenfor følgende områder følges opp:

Kundetilfredshet, uønskede hendelser (antall og rapporteringsfrekvens, både personrelaterte og kvalitetsrelaterte), kvalitetskostnader, innmelding av forbedringsforslag samt miljøpåvirkning

Våre kvalitetsmål og retningslinjer for kontinuerlig forbedring, er konkretisert og kommunisert internt i vår organisasjon som følger:

1. Virksomhetens overordnede kvalitetsmål er tilfredse kunder, medarbeidere og eiere. Kundetilfredshet skal måles årlig for alle tjenester som leveres av virksomheten.
2. Alle driftsenheter bruker risikoanalyser og sjekklister for å redusere risiko for uønskede hendelser.
3. Om feil, mangler eller avvik likevel skulle oppstå rettes og logges feilene, slik at forbedringspotensialer avdekkes og forbedringstiltak iverksettes i våre prosesser.
4. Virksomhetens driftsenheter bruker et felles system for å logge avvik og forbedringsforslag for å kunne få fram sammenlignbare og målbare data for den kvalitet som leveres.
5. I ledermøter gjennomgås kvalitetsregnskapet jevnlig slik at ledelsen får et godt beslutningsgrunnlag for aktiv styring av virksomhetens forbedringsarbeid.
6. I personalmøter informerer ledelsen om status i kvalitetsregnskapet, herunder avviksoversikt, trender og tiltak.

Organisasjon

Oversikt over Dental Sør AS fremgår av vårt organisasjonskart i Qm+.

Daglig leder har det overordnede ansvar for kvalitet og sørger for at systemet fungerer etter sin hensikt. Virkningen og effektiviteten av systemet evalueres i forbindelse med den årlige Ledelsens gjennomgåelse.

Organisasjonens kontekst

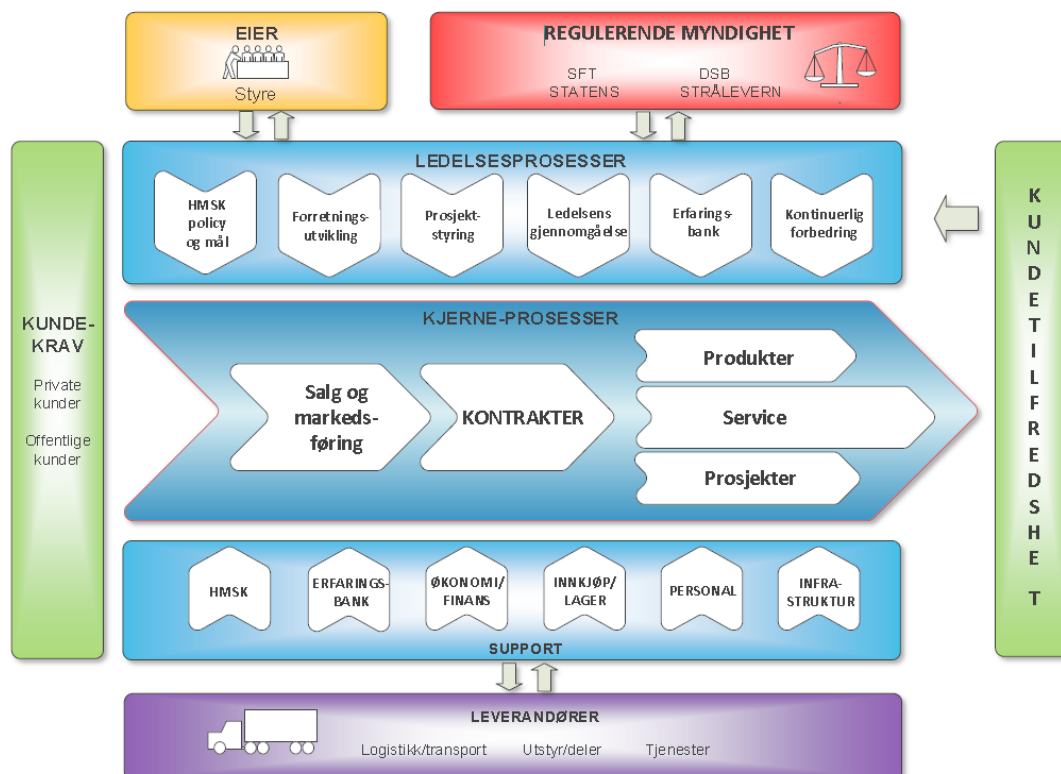
Dental Sør AS leverer sine tjenester i Norge fra kontorer og lagre i Norge eller direkte fra produsent. Kundene fordeler seg i to hovedgrupper; private tannleger og offentlige tannklinikker. Disse har ulike krav og behov.

De viktigste eksterne interesseparter som kan påvirke kvaliteten til Dental Sør AS sine leveranser er:

- Regulerende myndigheter
- Leverandører (norske og utenlandske), inkl. transportører
- Entreprenører med ansvar for aktiviteter på byggeplass

De viktigste interne interesseparter er styret, de forskjellige avdelingskontorer og egne ansatte.

Organisasjonens kontekst er gjenstand for evaluering ved den årlige Ledelsens gjennomgåelse.



Figur 1: Organisasjonens prosesser og kontekst

Prosesskart

Våre kjerneprosesser er salg, prosjektering, montering og service, og den gjensidige påvirkningen mellom disse og de øvrige prosessene er fremstilt i prosesskart i Qm+.

Prosesskartene viser trinnene i kartlegging av kundekravene, utviklingen og konstruksjon av produktet samt overlevering og etterarbeid, og inneholder sjekklister for kvalitetssikring og øvrige opplysninger som er nødvendig for å styre utførelsen.

Kompetanse

Våre ansatte har samlet sett den kompetanse som er nødvendig for å oppfylle forventningene hos våre kunder og samarbeidspartnere. Vi holder oversikt over kompetansekrav og hvem som oppfyller disse, i kompetanseoversikten i QM+.

Vi har definerte opplæringsprogram for våre ledere, teknikere og selgere.

Kommunikasjon med kunden

Vi legger vekt på å klarlegge kundens krav til leveransen og informerer om hva som er inkludert i leveransen og hva som kan leveres i tillegg. Vi sørger for at kunden er med i prosjekteringen og godkjenner alle planer før innkjøp og montering.

Våre teknikere rapporterer til ledelsen i hvilken grad leveransene har vært suksessfulle. Vi innhenter kundens tilbakemeldinger og bruker informasjonen som grunnlag for å forbedre våre prestasjoner.

Innkjøp

Vi bedømmer våre sentrale leverandører av utstyr, konsulent-tjenester og service og sørger for å ha samarbeidspartnere som tilfredsstillende våre krav til det beste for våre leveranser til kunden.

Kundens eiendeler

I forbindelse med service på kundens utstyr har vi systemer for å sikre identifikasjon, trygg transport og oppbevaring i de enkelte serviceavdelingene.

Utstyr med teknisk feil merkes og håndteres separat fra øvrig utstyr. Avvik rapporteres i QM+.

Kontroll på leveransen

Før overlevering til kunden, kontrollerer og funksjonstester vi utstyret og sørger for at utstyr som ikke samsvarer med kundens krav blir merket og returnert til leverandøren.

Vi leverer eller monterer ikke utstyr eller løsninger som ikke er i henhold til bestilling/godkjenning fra kunden, med mindre kunden ønsker dette og godkjenner endringen skriftlig.

Utstyr med teknisk feil merkes og adskilles fra øvrig utstyr som er tiltenkt kunder.

Dersom vi opplever feil ved utstyr, løsninger eller tjenester, registrerer vi hendelsen og avviksbehandler den i Qm+

Kontroll med måleutstyr

Vi kontrollerer jevnlig vårt måleutstyr i henhold til krav, risiko og behov og i henhold til vårt måleinstrumentregister.

Arbeidsmiljø

Kartlegging av farer knyttet til arbeidet er registrert og forebyggende tiltak følges opp i Qm+.

Vernerunder gjennomføres periodisk i samarbeid med våre verneombud. Forhold som skal utbedres registreres og følges opp i Qm+.

Gjennomført lovpålagt opplæring er registrert i vår kompetanseoversikt.

Ytre miljø

Vi har utarbeidet instruksjoner for tjenestereiser, kildesortering av avfall og miljøvennlige innkjøp. Vi arbeider med årlige handlingsplaner og rapporterer våre miljøprestasjoner til Stiftelsen Miljøfyrtårn.

Målinger

Vi er opptatt av våre kunders tilfredshet og måler dette jevnlig.

Vi måler jevnlig våre prosesser ved kontroll av sjekklister for kvalitetssikring, leveringspresisjon og behandlingstid for intern service.

Vi måler jevnlig vårt produkt i forhold til hendelser med feil på utstyr og reklamasjoner, eller andre kundeklager.

Styrende dokumenter

Overordnede styringsdokumenter godkjennes av Daglig leder før de publiseres. Kun godkjent utgave av dokumentet er tilgjengelig for de ansatte gjennom publisering i QM+. De oppdateres fortløpende ved besluttede endringer for utførelse og gjennomgås minimum hvert 3. år.

Ved publisering i Qm+ sørger vi for at styringsdokumenter er godkjente, lesbare på digitale medier og lette å identifisere. Backup-rutiner sikrer oppbevaring over tid.

Dokumentasjon

Vi registrerer dokumentasjon på utført kvalitetssikring ved utfylling av sjekklister. Påkrevde registreringer blir lagret i de dataverktøy våre prosesser krever, herunder QM+. I Webdav og SuperOffice samler vi dokumentasjon om utstyr som leveres og øvrig informasjon fra prosjektering. I Evatic registrer vi dokumentasjon om våre tjenester til kundene.

Informasjonen i disse systemene er merket med identifiserende opplysninger som gjør det lett å gjenfinne. Data blir trygt lagret og beskyttet hos våre samarbeidspartnere. Informasjonen blir ikke slettet, slik at vi har historikken om våre produkter og leveranser.

Intern revisjon

Selskapets ledelse vedtar 3-årlige revisjonsprogram. Ledelsens representant oppnevner revisor(er), som gjennomfører revisjoner i henhold til ISO 19011.

Resultatene fra revisjoner registreres og følges opp i Qm+.

Korrigerende tiltak

Vårt kvalitetsutvalg gjennomgår og analyserer jevnlig informasjon fra målinger, revisjoner, registrerte hendelser og kundeklager. Utvalget vurderer behovet for tiltak som kan fjerne årsaker til uønskede hendelser. Prosesseiere planlegger, iverksetter og evaluerer virkningen av tiltak. Data registreres i Qm+ og brukes som underlag ved planlegging av Ledelsens gjennomgåelse.

Forebyggende tiltak

Styret behandler årlig en risiko- og sårbarhetsanalyse og bestemmer tiltak for å fjerne årsaker til potensielle uønskede hendelser eller begrense risikoen for slike. Risiko-elementer som avdekkes ved kontekst-evalueringer blir tatt med i analysen.

Daglig leder planlegger, iverksetter og evaluerer virkningen av tiltakene, som registreres i Qm+.