

## Kvalitetspolicy och kvalitetsmål

Vi ska sträva efter högsta nivå av effektivitet och kontroll i bemanningsverksamheten. Verksamheten ska bedrivas på ett professionellt sätt och i enlighet med gällande lagstiftning såväl som kommersiell bästa praxis inom rekryterings- och bemanningsbranschen.

Vi ska inom ramen för vår verksamhet hålla oss uppdaterade om innehåll i standardavtal på arbetsmarknaden och se till att tillämpade avtal håller en hög standard i enlighet med bästa praxis i branschen.

Vi ska för att bibehålla denna standard inom verksamheten bedriva ett ständigt systematiskt kvalitetsarbete i överensstämmelse med kvalitetsstandard som framgår av kvalitetsmanualen. I enlighet med detta har följande principer och process utformats vilket tillämpas i den löpande verksamheten.

**Verksamheten ska bedrivas med en utpräglad kundfokus** innebärande att företaget kontinuerligt ska *undersöka och förstå kundens behov, säkerställa att de organisatoriska objekten är i linje med kundens önskemål och löpande mäta kundens nöjdhet med produkten samt anpassa verksamheten därefter.*

**Företagsledningen ska tydligt fastställa verksamhetens syfte och riktning** och driva verksamheten i enlighet med detta. Genom enhetliga rutiner ska synligheten och förståelsen för verksamheten maximeras på alla plan i leveransprocessen. Detta uppnås genom att ta *hänsyn till alla parter behov, att tydliga mål* sätts upp samt att säkerställa att personal har *rätt utbildning och resurser* för att hantera sina uppgifter.

**Personalen ska vara involverad och känna sig motiverad i sitt arbete** vilket ökar personalens engagemang i att effektivisera processer i verksamheten. Personal som känner sig betrodda med förtroende från ledningen kommer att i högre grad bidra med sin kunskap och erfarenhet inom sina kunskapsområden. Detta ska genomföras genom att ge personalen *insikt om sin betydelse* för företaget, ge personalen *ansvar för sina respektive problem inom verksamheten och att hitta lösningar till dessa problem* samt att säkerställa att personalen *fritt delar kunskap och erfarenhet* med varandra.

**Verksamheten ska bedrivas med processer** som genom resurser omvandlar input till output. Detta ska genomföras genom att *systematiskt definiera aktiviteter som är nödvändiga för att uppnå ett visst önskvärt resultat, analysera och mäta resultat och prestation i verksamhetens nyckelaktiviteter* samt att *fokusera på faktorer såsom resurser, metoder och material som kan förbättra dessa nyckelaktiviteter.*

**Relation och samverkan mellan verksamhetens processer ska hanteras som ett system** och därvid styrs på ett sådant sätt att processerna bedrivs effektivt, både i sig själv och som en del i det större systemet. Genom att om möjligt, integrera flera processer i varandra eller ordna dessa enligt en viss plan ska verksamhetens prestation maximeras och fokus på nyckelprocesser säkerställas. För att genomföra detta ska det säkerställas *förståelse för relationer mellan olika processer inom verksamheten, ett strukturerat hanteringsätt* som söker integrera processer i varandra samt

*förståelse för den organisatoriska förmågan och begränsningar i verksamhetens resurser innan åtgärder utförs.*

**Ständig förbättring av verksamheten ska sökas i alla delar av verksamheten.** Detta är ett motto som ska anammas av alla medarbetare i verksamheten och ska tillämpas i alla delar i den löpande verksamheten. Personalen ska få träning i metoder och verktyg för ständigt förbättringsarbete och förbättringar ska uppmärksammas och premieras.

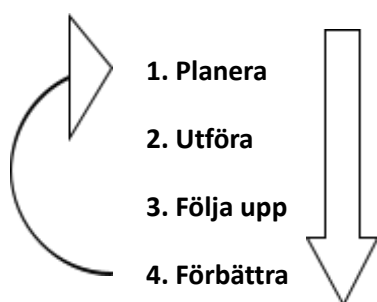
**Beslut hos ledningen ska tas på grundval av fakta** vilket ger ökade möjligheter till riskanalyser, diskussioner kring och utvärderingar av kommande och tagna beslut. Detta ska säkerställas genom att tillse att insamlade data är ackurata och tillförlitliga, att data görs tillgänglig för den som behöver det och att analys av data sker med relevanta metoder.

**Verksamheten ska bedrivas med insikt om att kunder och leverantörer är beroende av varandra.** Goda relationer och informationsutbyte kan underlätta flexibilitet, snabbhet, värdeskapande samt förbruknings- och kostnadsoptimering hos parter och även mellan dem. Detta ska genomföras genom identifiering och val av nyckelleverantörer, förmedling av information och framtidsutsikter samt genom inspiration och uppmaning till samt premiering av förbättringar och prestationer hos leverantörer.

**Säkerhet och respekt för människors fysiska och psykiska hälsa såväl som deras personliga integritet** ingår som en del i samtliga de ovan stadgade principerna. I linje med detta måste sekretess i verksamheten samt skydd för personuppgifter och annan känslig information prioriteras i vår verksamhet inom vården. Vi har därför valt att ha detta med som en del av vår kvalitetspolicy.

Vi tillämpar följande process för ständiga förbättringar:

#### Systematisk kvalitetsförbättring - process



**Kvalitetsmål**

**Minst 90% av de konsulter som besvarar enkät ger oss ett nöjdhetsbetyg minst 4 på en 5-gradig skala avseende följande:**

- Samarbete med konsultchef
- Tidrapporteringssystem och rutiner
- Omfattning av erbjudanden om uppdrag
- Utfört uppdrag

**Minst 90% av de kunder som besvarar enkät ger oss ett nöjdhetsbetyg minst 4 på en 5-gradig skala avseende följande:**

- Samarbete med konsultchef
- Faktureringsrutiner
- Leveransomfattning
- Levererad personal möter förväntningar