

## **Ability kvalitetsledningssystem**

Abilitys ledningssystem omfattar våra vardagliga processer inom våra tjänsteområden.

Ledningens representant för kvalitet är Kvalitetschef, för närvarande Maria Wahlberg-Tapper och ytterst ansvarig är VD, för närvarande Anders Öhlund.

Vårt ledningssystem är upprättat för Abilitys samtliga medarbetare och de eventuella underkonsulter som vi anlitar.

Vårt ledningssystem arbetas årligen igenom med målet att öka kundtillfredsställelsen och kompetensen inom företaget, nå en förbättrad produktivitet och kvalitet i de tjänster som vi erbjuder våra kunder samt ständigt kostnadseffektivisera verksamheten.

### **Organisation och kompetens**

VD/verksamhetsansvarig Anders Öhlund ansvarar för den övergripande ledningen och personalstyrningen, inklusive strategisk utveckling, arbetsledning och övergripande ansvar för att målen med tjänsten uppfylls.

Kvalitetschef Maria Wahlberg Tapper har ansvar för att säkerställa att tjänsten levereras i enlighet med kvalitetskraven i avtalet

#### **Rekrytering av medarbetare och eventuella underleverantörer.**

Vid rekrytering av personal hanterar VD/verksamhetsansvarig hela anställningsprocessen från annonsering med kravprofil, till intervjuer och beslut om anställning.

Kvalitetschef kontrollerar betyg, intyg och referenser för att säkerställa att kandidaterna uppfyller kompetenskraven. Introduktionen inkluderar utbildning i avtalet, tjänstens omfattning, och praktiska arbetsmoment som dokumentationshantering. För underleverantörer gäller samma strikta rekryteringsrutiner och kvalitetskontroller för att säkerställa att de följer våra riktlinjer.

#### **Kompetensutveckling av medarbetare och eventuella underleverantörer.**

Vid anställningens start genomgår personalen internutbildning av kvalitetschef samt ansvariga i tjänsten som innehåller alla delar i leveransprocessen. Vi går igenom avtalet, samt användarstöden för Arbetsförmedlingens system samt vårt användarstöd för vårt dokumentationssystem. Vi informerar där bl a om hur dokumentationen måste utföras och vad arbetet innebär konkret.

Kvalitetschef (eller av denne utsedd personal) har sedan kontinuerlig uppföljning/avstämning kring dokumentationen och utförande av tjänsten under hela beslutsperioden för att säkra upp leveransen.

#### **Leverans av tjänst**

Vi arbetar utifrån vår Personalhandbok och Arbetsmiljübok som omfattar alla gällande lagar och regler för arbetsmiljö, anställningsvillkor, och dokumentationsrutiner. Dessa dokument revideras löpande för att säkerställa att vi alltid följer rådande lagstiftning och avtalskrav. Rutinerna för tjänsten specificerar allt från introduktion av nya deltagare till hur vi löpande arbetar med uppföljning och handledning för att säkerställa att deltagarna får rätt stöd enligt avtalet.

## Medarbetares och eventuella underleverantörers kunskap om tjänsten och de krav som är förenade med tjänsten.

Vid anställning genomgår personal en omfattande introduktionsutbildning som inkluderar en detaljerad genomgång av tjänstens upplägg, avtalskrav och rutiner kring dokumentation och uppföljning. Medarbetare har tillgång till både Personalhandbok och Arbetsmiljöhandbok. Vid förändringar i tjänsten hålls löpande möten och utbildningar för att säkerställa att alla krav, inklusive nya regler från Arbetsförmedlingen, är väl kända och efterföljs.

### **Dokumentation**

Abilitys ledningssystem innefattas av processer som stöds av arbetsinstruktioner, utbildning, rutiner samt mallar. För att snabbt kunna ta del av aktuell dokumentation har vi valt att lägga dokumentationen på företagets intranät där samtliga dokument finns tillgängliga. Aktuellt och gällande dokument är det som ligger på intranätet.

### **Ledningens ansvar**

Ledningen ansvarar för att kvalitetsprocesser är dokumenterade och att alla medarbetare har kännedom om dem.

För att kontinuerligt förbättra verksamheten genomförs årligen interna revisioner vilka Kvalitetschef ansvarar för. Genom dessa kontrolleras att företagets dokumenterade rutiner stämmer överens med verksamheten och därigenom belyser vi möjliga förbättringar av våra processer och aktiviteter.

VD har det yttersta ansvaret för kvalitetsarbetet på respektive kontor samt ansvarar för att ansvar och befogenheter är tydligt definierade och kända hos medarbetarna.

VD kan vid behov delegera ansvar och befogenheter vilket då ska framgå i ett delegationsprotokoll vilka undertecknas av VD och den som mottager delegationen.

Företagets Kvalitetschef ansvarar för att arbetet med förbättringen av kvalitetsarbetet sker kontinuerligt. Inom företaget är varje process ägd av en processägare.

Varje medarbetare har sedan ansvaret för att utföra sitt arbete i rätt tid, med rätt kvalitet och till rätt kostnad.

### **Avvikelsehantering och förebyggande**

Väsentliga avvikelser och reklamationer dokumenteras samt följs upp inom kort. Förebyggande åtgärder är viktigt för en ständig förbättring. Detta dokumenteras i Abilitys interna ärendehanteringssystemskrivning enligt given struktur.

Avvikelse intern (processfel eller interna klagomål), avvikelse extern (kundrelaterade)

1. Direkt åtgärd, dvs avhjälpande åtgärd, korrigerande.
2. Orsaksanalys, dvs analys av bakomliggande orsak.
3. Korrigerande åtgärd så att avvikelsen inte upprepas och i förekommande fall även förebyggande åtgärd, dvs åtgärd på annat ställe än det inträffade så avvikelsen inte uppstår där)
4. Uppföljning, sker kontinuerligt under hela avtalstiden.

**Personal**

God kommunikation, utbildning, uppföljning och information till personalen är viktig för att medarbetarna ska ha rätt kunskap om deras roll på företaget och för att stärka deras kompetens. Varje medarbetare har eget ansvar för sin personliga utveckling, men närmaste chef ska ha klargjort befogenheter och ansvar för medarbetaren. Varje år ska medarbetarna ha ett individuellt utvecklingssamtal med sin närmaste chef.

**Internrevision**

VD ansvarar för att internrevision utförs årsvis. Kvalitetschef planerar revisionen och bestämmer tid med de personer som ska intervjuas. Internrevisionerna ska hållas med samtliga kontor. Detta arbete pågår kontinuerligt och organiseras av Kvalitetschef.

**Omfattning**

Vi går igenom processens olika delar och kontrollerar att arbete utförs i enlighet med dokumenterade processer samt identifiering av förbättringsmöjligheter.

**Rapportering och uppföljning:**

Kvalitetschef sammanfattar revisionen i en rapport med avvikelser och förbättringsförslag som identifierats. Kvalitetschef diskuterar rapporten med VD, som sedan beslutar vilka åtgärder som ska genomföras och vem som är ansvarig för att de genomförs. VD stänger avvikelser som har korrigerats. Resultatet av revisionen och åtgärderna följs upp under ledningens genomgång. Revisionsrapporterna arkiveras i Internrevisionspärmen, samt digital backup.

**Våra kvalitetsmål**

Vår totala kvalitet mäts med 7 byggstenar, vilka vi mäter årligen i en oberoende Nöjd Kund Index undersökning, detta för att kontinuerligt kunna förbättra verksamheten.

Image: Ability ska av sina kunder och medarbetare uppfattas som pålitliga, professionella och prisvärda.

Förväntningar: Vi ska leverera kundnytta genom att erbjuda lösningar som tillgodoser våra kunders förväntningar och krav.

Produktkvalitet: Vår kompetenta personal ska leverera våra tjänster med högsta kvalitet med god kommunikation och kundkännedom.

Service & leverans: Vi ska arbeta för att ständigt förbättra verksamheten för att möta marknadens rörliga efterfrågan. Våra tjänster ska vara tillgängliga och flexibla mot kunder och medarbetare. Vi ska vara tydliga med information samt vara lyhörda mot kund och medarbetare.

Prisvärde: Vi ska erbjuda marknadsmässigt prisvärda tjänster.

Kundnöjdhet: Vi ska ha branschens mest nöjda kunder generellt sett, i relation till förväntningarna och i relation till en ideal leverantör. Vi ska med god kännedom om våra kunder tillgodoses deras förväntningar och lösa deras behov.

Lojalitet: För att nå en hög lojalitet hos våra kunder och ska vi leverera tjänster med kvalitet och med god tillgänglighet till.