



### Upprättande av avvikelse

Avvikelse aktualiseras så fort vi får in en synpunkt från kund eller konsult. Synpunkt kan innebära alltifrån direkta önskemål från kund till klagomål eller önskan att ersätta en konsult vid längre sjukdom. Efter mottagen synpunkt eller klagomål upprättar ansvarig kontaktperson för parten i Actus People en avvikelserapport enligt standardiserad mall som alltid används och som har fokus på hävning av avvikelsen snabbt, vad organisationen kan göra för att förebygga att det inte händer igen och lärdomar för verksamheten i den aktuella avvikelsen. I samband med upprättande av avvikelse upplyses alltid närmsta chef för att få kännedom om avvikelsen i ett tidigt skede.

### Genomgång med part

Steg två är ett sätt att kvalitetssäkra information gentemot part för aktuell avvikelse. Efter upprättande av avvikelse så går ansvarig kontaktperson igenom avvikelserapporteringen antingen muntligt eller skriftligt med parten för att säkerställa att innehållet är rätt och att synpunkterna är rätt tolkad.

### Häva avvikelse

Ett av ledorden för Actus People är "effektivitet" som innebär att vi alltid strävar efter effektivitet i våra processer och kommunikation gentemot kund och konsult. Detta gäller framförallt när vi har en avvikelse som ska hävas exempelvis för att lösa en vakans. Vi agerar skyndsamt och kvalitativt för lösa problemet så snabbt vi bara kan efter de omständigheter som råder. Gäller avvikeslen en vakans som uppstått på grund av längre sjukdom eller andra klagomål från kund så friställer Actus People hela personalstyrkan för att aktivt arbeta med att hitta en lämplig ersättare. Resursallokeringen finns tillhands tills lämplig ersättare hittats eller dialog med part om en lösning är klar. Actus People har ett stort kontaktnät med duktiga och kompetenta socionomer och alla i personalen hjälper till för att hitta en ersättare så snabbt det bara går.

Det är alltid ansvarig kontaktperson mot den aktuella parten som är ansvarig att dels häva avvikelsen men också tillsammans med sin närmsta chef arbeta med informationen så att den delges alla på Actus People samt att se till att den inte upprepas. Se mer under genomlysning.

### Genomlysning av avvikelse

Actus People arbetar i efterförloppet med en avvikelse alltid med delgivning i organisationen till de anställda. Detta för att verksamheten dels ska kunna arbeta mot att förbättra processen och hitta sätt att undvika att samma fel begås igen samt att få input för andra förbättringsområden inom samma process eller andra processer. Genomlysningen av aktuella avvikelser sker månadsvis på personalmöte.

### Förbättringsprocess

Vid genomlysningen av avvikelser så hittar organisationen förbättringsområden att arbeta med i samband med aktuell avvikelse. Dessa förbättringspunkter implementeras beroende på karaktären av förbättringen så snabbt som möjligt i organisationen.

Förbättringsprocessen syftar till att kontrollera så att förbättringar som uppkommer löpande är implementerade och fungerande. Metoden för avvikelsehanteringen är en transparent och aktiv metod som finns för att förebygga att fel som uppstått i olika situationer inte sker igen. Metoden fungerar för att den är transparent mot oss själva som verksamhet och hela tiden påvisar vad vi kan förbättra i verksamheten. Med vårt aktiva handlingsätt dels för att häva avvikelser men också aktivt arbeta för att de inte ska ske igen gör att metoden fungerar förebyggande.