Kvalitetsledning Frånvaro

Leverantören ska redovisa hur leverantören säkerställer och sin rutin för hur personal ersätts vid grund av sjukdom eller annan anledning, och som minst ska innehålla:

- vem som ansvarar för att rapportering sker

- vem som ansvarar för att personal ersätts

- hur bristande tjänstgöring återrapporteras

- hur rutinen motverkar bristande tjänstgöring

Redovisningen får max vara på 4 A4 sidor\*Om det är fler än fyra sidor slutar kommunen att läsa efter fyra sidor.

Bristande tjänstgöring rapporteras per E-post eller telefon. Vår jourtelefon är bemannad dygnet runt och vår E-post besvaras under kontorstid.

**Kontaktvägar**

Det går alltid bra att kontakta Medlink per E-post eller telefon. Nedan finner du samtliga av våra kontaktvägar vid alla typer av ärenden.

Kundservice/växel, kl. 08.00-18.00 08-52 52 88 00

Jour, dygnet runt 08-52 52 88 88

E-post: info@medlink.se

**Vårt ansvar**

Ansvarig konsultchef för uppdraget ansvarar för att följa upp uppdraget från tillsättning, leverans och avslut. Konsultchefen ser till att behovet täcks med kvalitativ personal efter kundens behov och följer sen upp kvalitén i uppdraget, både under och efter uppdraget.

Konsultchefen ser till att eventuell feedback noteras och tar detta vidare till sin Bemanningschef. Vi lägger stor vikt vid att följa upp våra uppdrag då vi alltid vill leverera våra tre ledord: Engagemang, kvalité och service.

Medlink arbetar ständigt med att förbättra vårt arbete, därför är det väldigt viktigt för oss att inkomna klagomål hanteras på rätt sätt. Oavsett om klagomålet inkommer per E-post, telefon eller post lägger vi största vikt vid att hitta anledningen till att klagomålet uppkommit och samtliga ärenden beläggs med sekretess.

**Sjukanmälan**

När en sjukanmälan kommer in, meddelas verksamheten inom 15 minuter oavsätt tid på dygnet. Om man inte når angiven kontaktperson via telefon, skickas ett mail.

Därefter inleds omedelbart sökande efter ersättare vilket enkelt görs i Medlinks IT-­‐system. Här får man direkt fram lediga kandidater och var dom befinner sig.

Medlink kan alltid bemanna med ersättare men ibland krävs en kortare introduktion om läkaren ej arbetat på verksamheten tidigare. Denna introduktion bekostas av Medlink.

Avvikelserapportering

2. Hantering av Avvikelserapportering:

I och med att vårt arbete innefattar människor kommer avvikelserapporteringen vara, om än väldigt begränsad del men än så viktig del i vårt dagliga arbete. Vår ståndpunkt är att en bra och professionell hantering av Avvikelserapporter är en viktig komponent för hög kundtillfredsställelse.

2.1 Medlink tillämpar fem (5) grundaspekter vid hantering av Avvikelserapportering:

2.1.1 Tid

Tid är en väsentlig faktor som direkt korrelerar med kvalitet och därav har Medlink en av marknadens bästa responstider. Vid inkommen Avvikelserapport skall Medlink kontakta kunden och berörd konsult inom följande tidsramar:

Vid allvarlig Avvikelserapportering – Medlink återkopplar inom **1 h**

Vid normal Avvikelserapportering – Medlink återkopplar inom **12 h**

Vid mild Avvikelserapportering – Medlink återkopplar inom **24 h**

2.1.2 Information

Medlink ansvarar alltid för att säkerställa såväl informationshämtning samt att alla berörda parter får omedelbar tillgång till rätt information.

2.1.3 Operativ åtgärdsplan

Efter återkoppling enligt 2.1.1 presenterar Medlink en Operativ åtgärdsplan. Denna plan syftar till att ge kunden en klar insikt i hur Medlink tänker arbeta för att lösa den uppkomna situationen. Denna Operativa åtgärdsplan skall senast meddelas kunden **inom 24 h** efter det att kontakt skett enligt 2.1.1.

2.1.4 Uppföljning

Samtlig Avvikelserapportering tilldelas ett diarienummer. När den Operativa åtgärdsplanen är framgångsrikt genomförd ansvarar Medlink för att en uppföljning görs med både kunden och berörd konsult. Uppföljningen dokumenteras skriftligen och distribueras till berörda parter.

2.1.5 Strategisk åtgärdsplan

Den första onsdagen varje månad följs samtliga Avvikelserapporteringar upp av Medlinks Operativa ledningsgrupp. Som ett led av Medlinks ständiga förbättringsarbete (enl. Kaizen modell) presenteras sedan rapporterna samt dess lösningar internt. Målsättningen med detta är att skapa en lärande organisation där vi blir bättre på att inte bara hantera Avvikelser utan även att kunna förutse dess lösningar och på så sätt minimera inverkan detta har för kunden och istället öka kvaliteten på våra erbjudna tjänster. Har avvikelser förekommit vid fler tillfällen än vad som anges nedan kommer Medlinks Operativa ledningsgrupp att även översända en Strategisk åtgärdsplan där det beskrivs vilka strategiska åtgärder Medlink vidtagit för att säkerställa att Avvikelserna och dess effekter upphör/minskar.

Allvarlig Avvikelserapportering över 2 st/månad = Strategisk åtgärdsplan

Normal Avvikelserapportering över 3 st/månad = Strategisk åtgärdsplan

Mild Avvikelserapportering över 4 st/månad = Strategisk åtgärdsplan

Ansvarig kontaktperson för avtalet samt för avvikelser och klagomål på tjänst och spårning.