

Kvalitetspolicy

Tillförlitlighet och trovärdighet är bland de viktigaste frågorna för oss som levererar tjänster till offentlig verksamhet, och vårt varumärke står och faller med det förtroende vi bygger upp över tid.

Alla inom DigitalTolk ska i sin yrkesroll alltid agera professionellt i förhållande till uppdragsgivare, allmänhet och kollegor.

Internt har vi en fortlöpande diskussion om vilka regler som gäller och hur vi ska hantera sådana frågor, i våra roller och rent praktiskt i de rutiner som vårt bolag följer.

Vad menar vi med kvalitet?

Kvalitet är utgångspunkten för vårt arbete och hur vår verksamhet ska bedrivas, kontrolleras, utvärderas och följas upp.

⇒ Vi säkerställer och strävar efter högsta kvalitet

DigitalTolk är fullt medvetna om att leverera inte är gott nog. Det handlar om hur vi levererar. Därför har vi implementerat ett feedbacksystem som hjälper oss identifiera brister och premiera de som genomför ett gott arbete. Vi ser ständigt till att tolknätverket har den kvalitetsnivå som våra kunder kräver och vi mäter regelbundet vår leverans. Vi arbetar aktivt med att kompetensutveckla alla involverade parter för bästa möjliga genomförande och ser till att vi i alla lägen väljer den bästa matchningen mellan uppdrag och tolk.

⇒ Vi ska vara ledande innovatör i branschen

DigitalTolk ska vara den ledande aktören inom utveckling av språktjänster. Genom vår IT kompetens ska vi ständigt söka processer och verktyg som utvecklar och effektiviserar våra tjänster, kundernas, och tolkarnas användarupplevelse och branschen i sin helhet. Vi ska driva branschfrågorna med respekt för alla parter och aktivt arbeta för att lösa de behov som vid var tid förändras eller uppkommer.

⇒ Vi ska ha högst tillsättningsgrad

DigitalTolks ambition och målsättning är att tillsätta alla uppdrag. Ingen klient, patient eller individ ska behöva hamna situationer där de blir utan tolk, oavsett språk och angelägenhet. Vi ska i alla lägen arbeta utifrån att tillsätta uppdragen för de kunder som har avtal med oss. Kunderna ska uppleva att det smidigt och enkelt, och känna tillit till vår kapacitet och leverans.

⇒ Vi ger kunden maximal service

På DigitalTolk har vi tid för våra kunder och deras behov. Vi ser alltid till att lösa kundens behov i första hand. Vi anpassar oss och är flexibla för att kunna erbjuda det bästa för kunden på både kort och lång sikt. Kunden ska känna och veta att vi gör vårt yttersta och att vi har full förståelse för kunden och dess specifika behov. På DigitalTolk sätter vi kunden i fokus.

⇒ Vi effektiviserar och förenklar för tolken

DigitalTolk ska vara tolken bästa vän. Vi ska förenkla och underlätta tolkens arbete och ständigt se till att skapa de bästa förutsättningarna för att kunna genomföra uppdragen. Tolkens åsikter är viktiga och DigitalTolk involverar alltid tolkarna i förbättringsarbete och ger tolken möjlighet att ge återkoppling om uppdragen.

- ⇒ Vi har utmanande mål och driver ständig förbättring
Vi har en hög ambition och sätter utmanande mål avseende säkerhet, tillgänglighet, tillsättningsgrad, kund- och tolknöjdhet i leveransen. Vi lämnar inget åt slumpen och följer kontinuerligt upp vår prestation och förbättrar våra arbetssätt, processer och verktyg för att möta kunders och samhällets föränderliga behov.
- ⇒ Vi har hög kompetens och tar ansvar
Vi har den kompetens som krävs för att möta kunders och samhällets behov och nå våra mål. Vi säkerställer att alla medarbetare involveras i förbättringsarbetet och deltar i såväl sin egen utveckling som företagets. Vi är lyhörda, fångar upp synpunkter och tar ansvar för våra kompetensområden och företagets utveckling. Vi uppmuntrar tolkar till vidareutbildning och auktorisation.
- ⇒ Höga krav på driftssäkerhet
Höga krav ställs avseende driftssäkerhet och tillgänglighet. Vi ha en intern guideline om att ha 99,99% tillgänglighetstid. Hela infrastrukturen är uppbyggd utifrån detta krav på tillgänglighet.
- ⇒ Vi har högsta säkerhet
DigitalTolk följer alla de regler och lagar som vid var tid gäller och systemet har högsta säkerhet. DigitalTolk har i tvåfaktorautentisering för administratörer som ska logga in och hantera tolkförfrågningar samt följer lagen om persondata. Allt sekretessmaterial hanteras med strikt sekretess och vid hantering av dokument sker detta via krypterad kommunikation och krypterade server. För att säkra informationen har begränsningar inte bara lagts på gränssnittsnivå, utan även på API-nivå

Våra värderingar

DigitalTolk präglas av en positiv och humanistisk människosyn och ömsesidig respekt vid sidan av arbetsglädje, trivsel och gemenskap. Alla ska känna sig välkomna. DigitalTolk beaktar i vårt arbete mångfald i arbetsförhållanden, rekrytering och personalutveckling och verkar aktivt för att förhindra alla former av diskriminering och trakasserier. Det interna mångfaldsarbetet fokuserar på att se, förstå, värdesätta och tillvarata individers olikheter.

- ✓ DigitalTolk erbjuder medarbetarna en god fysisk och psykosocial arbetsmiljö som uppmuntrar till fysisk aktivitet och friskvård samt ger förutsättningar för aktiva insatser i form av utbildning, aktiviteter och verksamhet som syftar till att främja, stärka och utveckla medarbetarnas på samtliga plan.
- ✓ Vi värderar och uppmuntrar transparent kommunikation och öppen dialog med medarbetare, tolkar och kunder för att säkerställa att vi får in relevant information för att kunna fatta rätt beslut i frågor som rör och påverkar förhållanden på arbetsplatsen.
- ✓ DigitalTolk förebygger och hanterar ohälsosam arbetsbelastning och kränkande särbehandling. Kränkande särbehandling och diskriminering accepteras inte inom verksamheten eller i de arbetsmiljöer våra tolkar befinner sig i.

- ✓ Alla medarbetare har rätt att stoppa arbetet om det föreligger någon typ av hot relaterat till säkerheten eller operativ risk. Alla hot eller hotfulla upplevelser/situationer rapporteras och dokumenteras. DigitalTolk följer de separata regler som gäller våld och hot.
- ✓ .Vi identifierar och arbetar med ständiga förbättringar på hälso- och säkerhetsområdet på fler sätt. Interna revisioner, riskgenomgångar, övervakning samt rapportering av avvikelser, olyckor och tillbud. Alla har rätt att rapportera psykisk påfrestning i arbetet.
- ✓ Skyddet för de som arbetar i utsatta miljöer bedöms särskilt.
- ✓ Särskild vikt läggs på skyddet av integritetskänslig information och sekretessbelagda uppgifter.

Kontroll, utvärdering och uppföljning.

DigitalTolk kontrollerar, utvärderar och följer upp samtliga av följande processer:

- ✓ Ledningsprocess – kontinuerlig utveckling av tjänsten
- ✓ Kund- och tolkprocess – utbildning, kundservice och community management
- ✓ Tolkförmedlingsprocess – säkring av samarbetspartners
- ✓ Stödprocesser – förenklad administration och tydlighet i alla led och delar av tjänsten
- ✓ IT-processer – agil projektmetodik

Processer och rutiner

DigitalTolks kvalitetspolicy är antagen av företagsledningen och alla våra medarbetare tar del av den vid rekrytering. Policyn finns även på intranät och på hemsidan. Kvalitetsansvarig säkerställer att vi arbetar utifrån policyn samt att alla väl känner till den. Vi säkerställer att processerna levs upp till genom regelbundna åtgärder med olika intervaller:

1. Dag: morgonmöten för såväl leveranssäkerhet av tolkuppdrag som systemteknisk leverans.
2. Vecka: fokus på förbättrings- och utvecklingsförslag från användarna.
3. Månad: förbättrings- och utvecklingsaktiviteter såsom workshops, kurser samt egen och gemensam utvecklingstid
4. Kvartal: Intern kvalitetsrevision

Ansvarig för kvalitetspolicyn

Virpal Singh