Svenska Diabetesförbundet

	Beslutsorgan Diabetesförbundet	Beslutsorgan Diabetesfonden
Beslutad av:	Förbundsstyrelsen	Fondstyrelsen
Antagen:	2014-08-26	2014-11-12
Senast reviderad:	2022-08-27	2022-08-15
Senast fastställd:	2022-08-27	2022-08-15
Omfattar:	Diabetesförbundet nationellt	

Klagomålspolicy

för Svenska Diabetesförbundet, Stiftelsen Svenska Diabetesförbundets forskningsfond – Diabetesfonden, samt övriga till förbundet tillhörande juridiska personer.

Detta är ett styrande dokument som beskriver hur klagomål hanteras hos Svenska Diabetesförbundet, Stiftelsen Svenska Diabetesförbundets forskningsfond – Diabetesfonden och övriga till förbundet tillhörande juridiska personer (så som medlems- och forskningsfonder).

Syfte med klagomålspolicyn

Denna klagomålspolicy ska ge en vägledning till medarbetare på Svenska Diabetesförbundet, Diabetesfonden samt övriga till förbundet tillhörande juridiska personer om vad som gäller vid klagomål för att gagna medlemmarnas, givarnas och medarbetarnas bästa. Idéer, synpunkter och klagomål är välkomna och ska tas på allvar. De ger möjlighet att förbättra och utveckla befintliga arbetssätt. En väl fungerande klagomålsrutin är viktig för det kontinuerliga kvalitetsarbetet.

Typer av klagomål och ansvar

Klagomålet kan handla om bemötande, tillgänglighet, information, tjänster m.m. Alla anställda ska känna till rutinerna för handläggning av synpunkter och klagomål. Högste tjänsteperson ansvarar för att klagomålspolicyn är känd i samtliga delar av organisationen och ytterst ansvarig är ordföranden.

Kommunikationskanaler och bemötande

Klagomål kan kommuniceras via telefon, e-post, brev och sociala medier. Alla anställda som får ta del av en synpunkt eller ett klagomål har ansvar att hantera det snarast möjligt. Inkomna klagomål behandlas även av konsulter/leverantörer som hanterar medlems- och givarservice.

Vi vill att den som inkommit med klagomålet redan i det första mötet upplever att denne tas på allvar. Har det uppstått ett fel eller missförstånd, går det vanligen att reda ut enkla sådana genast. Vi kan förklara vad som blivit fel eller varför ett visst beslut har fattats. Vi ber om ursäkt om vi varit otydliga eller har gjort fel. Svar på klagomål hanteras i första hand av den

som är ansvarig för det verksamhetsområde som klagomålet avser. Den som tar emot ett klagomål ska, om det inte hanteras genom telefonsamtal varvid handläggningen avslutas, vidarebefordra till ansvarig person eller, om denne är frånvarande, till dennes ersättare. Begäran att ett klagomål ska hanteras av överordnad ska, om möjligt, tillgodoses. Den som tar emot och den som besvara ett klagomål är ansvarig för dokumentation och lagring på server. Styrelsen informeras via Högste tjänsteperson om klagomål av större eller principiell karaktär samt hur klagomålet hanterats.

Snabbt svar

För de flesta människor är det viktigt att de får snabbt svar, särskilt vid klagomål. Vårt mål är att den som klagat ska få ett första bemötande inom tre arbetsdagar. Den totala hanteringstiden varierar beroende på klagomålets art.

Anonymitet och förbättring

De klagomål och synpunkter som kommer in samt svar och åtgärder hanteras anonymt och med sekretess. Klagomål till Svenska Diabetesförbundet, Diabetesfonden samt övriga till förbundet hörande juridiska personer är prioriterade och viktiga områden förs upp till ytterst ansvariga. Vidare tas klagomål och synpunkter upp till behandling på styrelsemöten och andra interna diskussioner och möten för att beakta hur man kunnat göra annorlunda.

Definition av ett **Klagomål**: Med klagomål menar vi varje missnöje som kräver en respons. Om en person kontaktar någon av våra verksamheter för att klaga är det ett klagomål. Detta gäller också klagomål som framförs av våra medarbetare på den egna organisationen.