

Klagomålspolicy

Syfte

Prostatacancerförbundet ska hantera klagomål på ett öppet, respektfullt och professionellt sätt. Hantering av klagomål är en viktig del av förbundets kvalitetsarbete och bidrar till utveckling och förbättring av verksamheten.

Hantering av klagomål

Alla medarbetare på Prostatacancerförbundets kansli ska bemöta medlemmar, föreningsföreträdare, givare och allmänhet i enlighet med förbundets värdegrund, stadgar och övriga styrdokument.

Vår verksamhet bygger på att sprida kunskap om prostatacancer, ge stöd till patienter och närstående samt verka för en jämlik och högkvalitativ vård i hela landet. Vår kommunikation ska därför präglas av respekt, saklighet, tillgänglighet och ett lösningsorienterat förhållningssätt. Alla klagomål ska tas på allvar, hanteras skyndsamt och besvaras på ett respektfullt och sakligt sätt.

Klagomål som inkommer via telefon, e-post eller sociala medier hanteras av ansvarig medarbetare i samråd med generalsekreteraren. Klagomål av mer övergripande eller principiell karaktär hanteras av generalsekreteraren eller förbundsordföranden.

Klagomål som rör en medlemsförenings verksamhet ska i första hand hanteras av den berörda föreningens styrelse.

Tidsfrister

Klagomål som riktas till Prostatacancerförbundet ska besvaras inom tio arbetsdagar. Om ett ärende kräver längre handläggningstid ska den som framfört klagomålet informeras om detta och få besked om när svar kan förväntas.

Ovanstående policy är godkänd och beslutad av Prostatacancerförbundets styrelse 19/8-26.