

Folkhälsans responspolicy

Godkänd av Samfundet Folkhälsans styrelse 7.2.2017

Vad är respons?

Respons är kunders, klienters, samarbetspartners och anställdas åsikter, kommentarer, kritik, beröm och förslag gällande Folkhälsans verksamhet. Respons delas in i riktad respons och spontan respons. Riktad respons (kund/klient/anhörig - tillfredsställelsemätningar) ges i regel skriftligt, men kan också samlas in t.ex. genom intervjuer. Spontan respons kan ges muntligt t.ex. per telefon, personlig kontakt eller skriftligt (e-post, brev, blankett).

Målsättning

Målsättningen med att samla in respons är att få en uppfattning om hur vi lyckas med vår verksamhet. Folkhälsan samlar in, åtgärdar, besvarar och rapporterar riktad och spontan respons i syfte att förbättra verksamheten och upprätthålla goda relationer till kunder och samarbetspartner. Responsen hanteras på ett positivt och konstruktivt sätt så att en positiv bild av Folkhälsan upprätthålls.

Riktad respons

Målet är att regelbundet samla in riktad respons som grund för verksamhetsutvecklingen och för att följa upp att målsättningarna för Folkhälsans verksamhet uppfylls.

Spontan respons

Målet är att spontan respons förs vidare, rapporteras och, om kunden så önskar, besvaras och behandlas inom skälig tid. Svarstiden kan variera beroende på verksamhet och enhet, på ärendets art och vilken typ av svar kunden förväntar. Målet är att kunden så fort som möjligt, normalt senast inom tre arbetsdagar, åtminstone skall få bekräftelse på att responsen mottagits/noterats/skickats vidare/kommer att utredas/åtgärdas.

Ansvarsfördelning för och behandling av respons

- Folkhälsans ledningsgrupp har det övergripande ansvaret för riktad och spontan respons.
- Varje enhet (= bolag/juridisk enhet/landskapsförening) inom Folkhälsan har en utsedd kontaktperson/responsansvarig. En region (servicebolag, landskapsförening) kan ha en gemensam responsansvarig.
- Den responsansvariga har som uppgift att koordinera enhetens behandling av respons och regelbundet rapportera responsen.
- Riktad respons sammanställs på basis av resultaten av enkäterna på överenskommet sätt.
- Riktad respons rapporteras minst en gång per år centraliserat till Folkhälsans ledningsgrupp.
- Den spontana responsen rapporteras minst två gånger per år till Folkhälsans ledningsgrupp.
- Den gemensamma rapporteringen koordineras av Samfundet Folkhälsans enhet för verksamhetsutveckling. De responsansvariga sammanställer och skickar in rapporter över riktad och spontan respons till Samfundet Folkhälsan/verksamhetsutvecklingen enligt en på förhand fastslagen plan och tidtabell.

Responspolicyn utvärderas fortlöpande