

Folkhälsans responspolicy

Godkänd av Samfundet Folkhälsans styrelse 12.10.2021.

Respons

Med respons avses i detta sammanhang kunders, klienters, samarbetspartners, leverantörers och anställdas åsikter, i form av kommentarer, kritik, beröm och förslag gällande Folkhälsans verksamhet. De som ger respons kan i enlighet med EFQM modellen anses vara Folkhälsans intressenter. Responsen kan delas in i riktad respons, spontan respons och intern respons.

Riktad respons är respons som organisationen aktivt frågar efter av intressenterna medan spontan respons och intern respons är sådant som kommer organisationen till handa ombett. Spontan respons är respons som via olika kanaler når Folkhälsan. Med intern respons avses respons från personalen.

Utöver respons finns även ett antal andra system för rapportering och uppföljning av verksamhet som är viktiga. Bland dessa kan nämnas olika system i anslutning till serviceproduktionen, vilka förutsätts av upphandlingsdokument eller lagstiftning, så som rapportering av avvikelser eller egenkontroll.

Målsättning

De övergripande målsättningarna med responshanteringen är

- att få en uppfattning om hur vi överlag lyckas med vår verksamhet
- att mäta hur vi lyckas med förverkligandet av Folkhälsans strategi samt policyer och juridiska enheternas underliggande strategier
- att förbättra och utveckla verksamheterna
- att upprätthålla goda relationer till alla intressenter
- att leva upp till EU-direktivet om visselblåsning.

Riktad respons

Målet är att regelbundet samla in riktad respons för att följa upp att de strategiska målsättningarna uppfylls och som grund för utveckling av verksamheten. Samfundets styrelse fastslår målgrupperna. Hanteringen av responsen i frågan om riktad respons underlättas av att den är planerad och därmed förutsägbar.

Spontan respons

Målet är att spontan respons förs vidare, rapporteras och, om kunden så önskar, besvaras och behandlas inom skäligen 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 skall få bekräftelse på att responsen mottagits/noterats/skickats vidare/kommer att utredas/åtgärdas. Spontan respons behandlas lika oberoende av om den är extern eller intern. En utmaning gällande spontan respons är att den kan komma in via en adekvat kanal eller på annat sätt.

Respons i enlighet med visseblåsardirektivet

Folkhälsan tar via sin visseblåsarkanal emot respons som rapporterar om misstänkta brott, förseelser, missbruk eller andra gärningar eller försummelser som strider mot EU-förordningar eller mot nationell lagstiftning på i direktivet nämnda specifika områden. Visseblåsningsprocessen dokumenteras noggrannare i ett skilt styrdokument, godkänt av Samfundets styrelse, som är tillgängligt för alla berörda interna grupper.

Ansvarsfördelning för och strukturering av respons

Riktad respons

Insamlas genom en riktad åtgärd och kan bestå av t.ex. fokusgrupper och intervjuer med strategiska intressenter (personal, interna beslutsfattare, allmänheten, externa beslutsfattare mm. Ett av de vanligaste sätten att samla riktad respons är genom enkäter, vilka används rikligt inom organisationen. För detta har Folkhälsan ett verktyg (för närvarande Webropol).

- Samfundets förvaltningsenhet har det övergripande ansvaret för den strategiskt riktade responsen som rapporteras till Samfundets styrelse.
- Varje juridisk enhet inom Folkhälsan har en utsedd kontaktperson/responsansvarig med uppgift att koordinera enhetens behandling av respons och regelbundet rapportera och sammanställa responsen på överenskommet sätt inom den juridiska enheten.

Spontan respons

Avgörande för spontan respons är att den som tar emot responsen delar med sig av den så att åtgärder vid behov kan vidtas. Spontan respons kan innehålla såväl negativ kritik, positiva omdömen som neutrala förslag. Respons är en viktig källa för att utveckla verksamheten och Folkhälsan strävar därför till att alltid ta vara på all respons för att på ett uppbyggligt sätt reagera adekvat på intressenternas återkoppling.

För att underlätta givandet av spontan respons finns en allmän kanal i form av en e-postadress, respons@folkhalsan.fi som handhas av förvaltningsavdelningen vid Samfundet.

Andra kanaler för respons är i den dagliga kontakten som medarbetarna och förtroendevalda har med våra intressenter. Medarbetare och förtroendevalda uppmuntras att förmedla den spontana respons de får, oberoende av form och innehåll till e-postadressen för respons.

- Samfundets förvaltningsenhet ser till att spontan respons som kommer in vid behov förs vidare till de juridiska enheternas kontaktpersoner och följer upp hur den behandlas.
- De responsansvariga inom de juridiska enheterna svarar för att sammanställa spontan respons i de fall som inte kommer via respons@folkhalsan.fi.

Respons i enlighet med visselblåsardirektivet

Folkhälsan tar via sin visselblåsarkanal emot respons i enlighet med gällande lagstiftning och i enlighet med ett av Samfundets styrelse särskilt godkänt direktiv för visselblåsning.

- Samfundets förvaltningsenhet har ansvaret för att respons som mottas via visselblåsarkanalerna behandlas på vederbörligt sätt.