

Rutiner för klagomålshantering

Klagomål hjälper oss att bli bättre. Därför vill Mind att det ska vara enkelt och tryggt att lämna synpunkter när något inte har fungerat som det borde. Vi tar alla klagomål på allvar och använder dem som en möjlighet att utveckla vår verksamhet.

Den här riktlinjen beskriver hur du kan lämna ett klagomål, hur vi tar hand om det och när du kan förvänta dig återkoppling.

Så lämnar du ett klagomål

Klagomål lämnas skriftligen via e-post, till Minds synpunktsmejl synpunkter@mind.se. Beskriv gärna vad klagomålet gäller och, om du vill, hur du tycker att situationen borde hanteras.

Beskriv gärna:

- vad som har hänt
- när det inträffade
- vilken del av Minds verksamhet det gäller
- hur du önskar att ärendet hanteras.

Undvik att skicka fler känsliga personuppgifter än vad som behövs. Du kan lämna ett klagomål anonymt, men då kan våra möjligheter att utreda ärendet och återkoppla till dig vara begränsade.

Så tar vi hand om ditt ärende

- Vi bekräftar att vi tagit emot dina synpunkter inom fem arbetsdagar.
- En ansvarig chef eller utsedd person tittar närmare på ärendet.
- De som berörs får möjlighet att beskriva vad som hänt.
- Vi återkopplar om vad vi kommit fram till och vilka åtgärder som blir aktuella.

Tidsramar

- Bekräftelse på mottaget klagomål: inom 5 arbetsdagar.
- Slutlig återkoppling: normalt inom 30 dagar.

Personuppgifter och integritet

Personuppgifter behandlas endast i den utsträckning som behövs för att hantera och följa upp ärendet. Uppgifterna delas bara med personer som behöver dem för handläggningen och sparas inte längre än nödvändigt enligt Minds integritetsmeddelande

<https://mind.se/om-mind/oppenhet-och-transparens/integritetsmeddelande/>

Uppföljning och lärande

Mind sammanställer och följer upp klagomål löpande. Det hjälper oss att se mönster, identifiera förbättringsområden och utveckla verksamheten över tid.