

## Rotarys Läkarbank

### Klagomålshantering

Rotarys Läkarbanks verksamhet skall präglas av öppenhet och integritet. Organisationens rutiner skall motverka oegentligheter såsom fel hantering av resurser, korruption, förskingring, nepotism och bedrägeri.

Rotarys Läkarbanks intressenter till exempel Rotaryklubbar, anställda, läkar- och tandläkarvolontärer, patienter eller allmänhet som berörs av verksamheten, skall kunna anmäla misstänkta oegentligheter utan att själva drabbas negativt. Det skall vara enkelt att ta reda på hur och var man framför klagomål. Information om rutiner för klagomål skall därför lämnas på hemsidan och information på engelska skall spridas till alla anställda i Kenya.

Rotarys Läkarbanks styrelse har utsett en person med integritet och lång erfarenhet inom Rotary i Sverige och internationellt att fungera som "klagomålshanterare" för Rotarys Läkarbank. Denne är Leif Mazetti Nissen, Rotarymedlem i Malmö Limhamns Rotary klubb, e-mail: leif@mazetti-nissenab.se.

Rutiner för klagomålshantering:

Det första steget för att anmäla misstänkta oegentligheter är oftast att ta upp det med koordinatörerna, styrelsen eller revisorn beroende på ärendets karaktär.

I vissa situationer kan misstänkta oegentligheter också eller istället tas upp med klagomålshanteraren. Dessa situationer kan vara:

- När personen som vill informera om oegentligheter vill vara anonym.
- När andra instanser är kontaktade och deras handlande inte har tillfredsställt den som informerat om oegentligheterna.

Klagomålshanteraren skall inte informera andra instanser inom Läkarbanken om vem som har framfört klagomål till honom. Beroende på klagomålets karaktär skall klagomålshanteraren:

- Be att få skriftliga kommentarer och information från koordinatörer och/eller styrelsen om oegentligheterna och vilka åtgärder som har vidtagits.
- Kontakta revisorn för att bedöma vilka åtgärder som skall vidtas.
- Konsultera SRS angående klagomålen.
- Göra egna förfrågningar hos involverade.
- Vid misstanke om brott skall revisor konsulteras och de skall gemensamt besluta om en polisanmälan skall göras.
- Dra slutsatser om relevansen i klagomålet och de åtgärder som Läkarbanken tagit.
- Återkoppla och ge information till den som anmält klagomålet/oegentligheten.

Klagomålshanteraren skall dokumentera hanterandet av alla klagomål som inkommer till honom.

***Beslutade av Styrelsen för Rotarys Läkarbank den 26 november 2012.***