

Riktlinjer för klagomål på Svenska Röda Korset



Dokument fastställt av generalsekreterare Martin Ärnlov
Datum 2020-09-21

Gäller till och med datum Tills vidare
Revideras och följs upp av generalsekreterarens stab

Innehållsförteckning

1	INLEDNING	1
1.1	När det blir fel	1
1.2	Viktigt att klaga!	1
1.3	Vad innebär det att klaga?	1
2	Att lämna in klagomål	2
2.1	STEG 1: Lämna klagomål till din frivilligledare, ordförande eller chef	2
2.2	STEG 2: Lämna klagomål till Infoservice	3
2.3	STEG 3: Svenska Röda Korsets visselblåsarfunktion	3
2.4	Särskilt om hur du klagar som patient eller anhörig	4
3	Fördjupat om Svenska Röda Korsets interna hantering av klagomål	4
3.1	Särskilt om brott mot lagen, eller andra oegentligheter	5
3.2	Särskilt hot mot dig som rödakorsare	5
3.3	Särskilt om klagomål om misstanke om brott mot Uppförandekoden	6
3.4	Särskilt om stadgebrott och uteslutning av medlem	6
3.5	Särskilt om klagomål på vår verksamhet och förening i olika former	6
3.6	Särskilt om Uppföljningsutskottet	7
4	Att hantera klagomål inom krets	7
4.1	Vart skickar jag mitt ärende?	7
4.2	Vad händer med ärenden som rapporteras om krets?	8

1 INLEDNING

1.1 När det blir fel

Det händer tyvärr att enskilda individer, frivilliga, förtroendevalda, och anställda inom Svenska Röda Korset betar sig illa, bryter mot lagen, våra stadgar eller vår uppförandekod vid deltagande i eller utövande av ansvar för verksamhet, hantering av ekonomi och/eller personalfrågor. Det är viktigt att detta kommer till kännedom, utreds och hanteras. För att kunna göra det har Svenska Röda Korset ett antal rutiner och även tjänstepersoner som vägleder i olika typer av klagomålsärenden.

Denna riktlinje beskriver olika sätt att lämna synpunkter och klaga på Svenska Röda Korset.

Avsnitt 2 i riktlinjen vänder sig till dig som vill lämna klagomål eller rapportera incidenter till Svenska Röda Korset. Här beskrivs hur du på tre olika sätt kan lämna in ditt klagomål eller hur du ska göra om du ser något olagligt. Vill du särskilt lämna klagomål eller synpunkter på vår vårdverksamhet, berörs detta i avsnitt 2.4.

Avsnitt 3 är en fördjupning om hur Svenska Röda Korset ska hantera olika klagomål och vilka påföljder de får. Avsnitt 4 beskriver processen för ärenden som berör oegentligheter eller klagomål direkt kopplat till våra kretsar.

1.2 Viktigt att klaga!

Svenska Röda Korset tycker att det är viktigt att incidenter och klagomål kommer till kännedom. Det hjälper oss att identifiera felaktigheter och vidta åtgärder, vilket också ger oss möjlighet att förbättra vår organisation och våra verksamheter, samt se över våra rutiner.

Det ska vara lätt att lämna in klagomål eller synpunkter till Svenska Röda Korset, och vem som helst har möjlighet att göra det. Både du som kommer i kontakt med Svenska Röda Korset sporadiskt, du som deltar i våra verksamheter, och du som är frivillig, förtroendevald eller anställd, ska känna dig trygg att framföra klagomål om du ser eller hör något som du upplever som opassande. Om du vill lämna in ett klagomål ska du inte behöva ha kännedom om interna rutiner eller fylla i komplicerade blanketter. Den information du behöver ska finnas lättillgänglig på vår hemsida¹ och den är baserad på denna riktlinje.

Svenska Röda Korset strävar efter att hantera klagomål på ett professionellt och tryggt sätt. Det innebär att vi ska hantera klagomål så fort det är möjligt och vara tydliga i vår återkoppling så att du som lämnar klagomålet vet hur frågan hanteras. Det innebär också att du kan göra din anmälan och känna dig trygg i förvisningen att Svenska Röda Korset vill att problem ska lyftas fram och lösas. Du behöver inte vara orolig för någon form av diskriminering eller andra negativa följder för att du har rapporterat om överträdelser eller misstänkta överträdelser.

1.3 Vad innebär det att klaga?

Att lämna ett klagomål på Svenska Röda Korset innebär att formellt uttrycka missnöje över hur enskilda individer, frivilliga, förtroendevalda, och anställda inom organisationen har agerat, eller hur organisationen som helhet agerar. Klagomål skiljer sig från till exempel

¹ [Röda Korset | Världens främsta kris- och katastroforganisation \(rodakorset.se\)](https://rodakorset.se)

återkoppling, feedback och åsikter eftersom ett klagomål kräver en hantering och ett svar från Svenska Röda Korset. Ett klagomål kan gälla både något som du själv upplevt eller blivit utsatt för, och något som du sett att en annan blivit utsatt för. Det kan även handla om misstankar om att något har hänt. Du som klagat behöver inte ha bevis för dina misstankar men din rapportering ska göras i god tro.

2 Att lämna in klagomål

Om du ser något som är, eller som du misstänker, vara olagligt, i strid med Svenska Röda Korsets uppförandekod eller andra interna regler, ska du anmäla detta.

Vi har tre steg i vår klagomålshandling; direkt dialog med ansvarig, anmälan via Infoservice och anmälan till vår externt hanterande visselblåsarfunktion. Vi har även en särskild hantering av klagomål på vår vårdverksamhet.

Om du har blivit utsatt för ett brott eller misstänker ett brott mot lagen ska du alltid göra en polisanmälan. Du kan antingen lämna en polisanmälan själv eller ge information till någon inom Svenska Röda Korset som då kan hjälpa till med att lämna in en anmälan.

Vill du ha stöd med din anmälan, kontakta Infoservice enligt uppgifter nedan.

2.1 STEG 1: Lämna klagomål till din frivilligledare, ordförande eller chef

Om du är **deltagare** i en av Svenska Röda Korsets verksamheter och vill lämna in klagomål ska du i första hand vända dig så snabbt som möjligt till den person som ansvarar för den verksamhet där incidenten skedde. Det kan antingen vara till den frivilligledare som ansvarade för verksamheten, en kretsordförande eller en chef för verksamheten. Den du rapporterar ärendet till har skyldighet att ta upp frågan på ett seriöst sätt och arbeta för en lösning.

Om du som **frivillig, förtroendevald, eller anställd i krets** vill lämna in klagomål ska du vända dig till frivilligledaren alternativt kretsordföranden, som i sin tur tar ärendet vidare till kretsstyrelsen. Svårlösta fall kan föras vidare av kretsstyrelsen till regionrådet och ytterst till Svenska Röda Korsets styrelse, bland annat genom Uppföljningsutskottet.

Om du som **anställd i tjänstepersonsorganisationen** vill lämna in klagomål, eller om du som **fältpersonal** vill lämna in klagomål på Svenska Röda Korsets verksamhet eller anställda, ska du i första hand vända dig till din chef. Chefen ska hantera ärendet och kan vid behov ta stöd av chefshandboken och HR-avdelningen. Om din chef är inblandad i ärendet som du vill rapportera, eller inte har hanterat ditt klagomål på ett bra sätt, ska du vända dig till närmast högre chef eller dennes chef. Du kan också vända dig till HR-avdelningen för råd och stöd, eller ta hjälp av din fackliga organisation.

Om du som **delegat sekonderad till ICRC eller IFRC** vill lämna in klagomål på Svenska Röda Korsets verksamhet eller anställda ska du i första hand vända dig till den regionchef som signerat ditt anställningskontrakt. Om din regionchef är inblandad i ärendet som du vill rapportera, eller inte har hanterat ditt klagomål på ett bra sätt, ska du vända dig till närmast högre chef eller dennes chef. Du kan också vända dig till enheten för internationell HR för råd och stöd.

Om du som **fältpersonal eller sekonderad delegat** vill lämna in klagomål på verksamhet inom annan nationell förening, IFRC eller ICRC, ska du vända dig till ansvarig i den

verksamheten. Du kan också vända dig till enheten för internationell HR för råd och stöd. Om du inte känner dig bekväm med något av detta, eller om du inte tycker att ärendet har hanterats på ett bra sätt, kan du klaga via IFRCs² eller ICRCs³ visselblåsarfunktioner.

2.2 STEG 2: Lämna klagomål till Infoservice

Om du inte kan eller vill vända dig till din kretsordförande, chef eller frivilligledare för att lämna ett klagomål, ska du kontakta Svenska Röda Korsets Infoservice. Det kan du också göra om du inte vet vem som är ansvarig för den specifika verksamheten du vill klaga på.

Personalen på Infoservice tar emot ditt klagomål, och ser till att det hanteras av rätt person inom organisationen. Du kan både ringa och skicka e-post till Infoservice, och om du vill vara anonym går det även bra att skicka ett brev. Kom ihåg att Svenska Röda Korset inte kommer kunna ge återkoppling i klagomålsärenden som lämnas anonymt.

Kontakta Infoservice:

E-post: info@redcross.se

Telefon: 0771–19 95 00 (öppet alla vardagar kl.10.00–12.00 och 13.00–16.00)

Brev: Infoservice
Svenska Röda Korset
Hornsgatan 54 / Box 17563
118 91 Stockholm

Till Infoservice kan du också vända dig med klagomål på **hur vår verksamhet och förening bedrivs**. Dessa typer av klagomål kan till exempel handla om hur våra grundprinciper inte genomförs i bemötande och attityder, att verksamheter inte når ut till de som ämnas för den eller genomförs på ett undermåligt sätt. Infoservice uppmärksammar den berörda kretsen eller verksamheten på klagomålet så att de kan vidta åtgärder.

Upptäcker du att en kretsstyrelse – eller en av dess frivilliga eller anställda medarbetare – gör något som innebär **brott mot Svenska Röda Korsets stadgar och föreskrifter**, ska frågan i första hand skickas till Infoservice. De ser sedan till att berörda enheter inom tjänstepersonsorganisationen blir informerade och/eller involverade i ärendet vid behov.

2.3 STEG 3: Svenska Röda Korsets visselblåsarfunktion

Om du inte känner dig bekväm med att vända dig till kretsordförande, chef eller frivilligledare eller till Svenska Röda Korsets Infoservice, kan du rapportera ditt ärende till vår visselblåsarfunktion. Visselblåsarfunktionen hanteras av revisionsbolaget PwC, vilket innebär att en tredje part kommer att vara med och hantera klagomålet.

Alla typer av **allvarliga missförhållanden** i våra verksamheter eller inom organisationen ska rapporteras till visselblåsarfunktionen. Det kan till exempel vara sådant som påverkar enskildas hälsa och liv, stora brister i säkerheten eller olika former av diskriminering eller trakasserier. Det kan också handla om exempelvis mutor, korruption eller ekonomisk brottslighet. Om du blir utsatt för något, eller har misstankar om missförhållanden av detta slag ska de alltid anmälas via visselblåsarfunktionen.

² [Protection, Gender and Inclusion | IFRC](#)

³ [Code of conduct of the ICRC | ICRC](#)

Anmälan görs direkt till revisionsbolaget PwC, enligt kontaktuppgifter nedan. Så snart anmälan gjorts kommer en inledande undersökning att göras av visseblåsargruppen på Svenska Röda Korset. Den består av styrelserepresentanter (utsedda av styrelsen) och ledningspersoner (utsedda av generalsekreteraren). Gruppen beslutar om hur ärendet fortsatt ska hanteras. Du kommer att få återkoppling som bekräftar att anmälan har mottagits och hur ärendet kommer att hanteras inom två veckor.

Du kan göra din anmälan anonymt, via brev, men då kan ingen återkoppling göras.

Så här anmäler du via visseblåsarfunktionen:

E-post: redcross@claimdesk.pwc.se

Brev: Claimdesk
PricewaterhouseCooper AB
113 97 Stockholm

Mer information om visseblåsarfunktionen hittar du i Svenska Röda Korsets uppförandekod.⁴

2.4 Särskilt om hur du klagar som patient eller anhörig

I enlighet med Patientlagen 11 kap, 2a§ har avdelning Hälsa och vård rutiner för hur klagomål och synpunkter på Svenska Röda Korsets professionellt bedrivna vårdverksamhet ska tas emot och hanteras.

Har du, eller någon närstående, upplevt något i kontakt med våra vårdverksamheter som du inte är nöjd med rekommenderar vi att du i första hand kontaktar det center eller mottagning där du fått vården direkt. De är skyldiga att ta emot och svara på dina klagomål och synpunkter.

Det går också bra att skicka in dina synpunkter på mejl till: tyckomvarden@redcross.se

Ditt mejl kommer hanteras av den verksamhetschef som berörs av ärendet och personen som arbetar med kvalitetsutveckling på avdelning Hälsa och vård. Efter att du har lämnat synpunkter eller klagomål på vårdverksamheten får du svar på ditt ärende så snart som möjligt, vanligtvis inom tre till fyra veckor.

Vill du ha mer stöd kan du vända dig till Patientnämnden, de stödjer och hjälper patienter som har synpunkter och klagomål på vården.

3 Fördjupat om Svenska Röda Korsets interna hantering av klagomål

Svenska Röda Korset definierar olika typer av klagomål som kan kräva olika typer av agerande. Dessa olika typer av klagomål är också delvis överlappande, något går emot vår uppförandekod kan till exempel även vara ett brott mot svensk lag. Det centrala är att oegentligheter, brott eller misstanke om brott, kommer till kännedom, utreds och hanteras.

Som framgår av avsnitt 2, kan olika typer av klagomål och synpunkter komma till känna på olika sätt. Grundläggande är att en person som lämnar in ett klagomål till Svenska Röda Korset inte ska behöva känna till organisationens struktur eller vilket typ av klagomål det är,

⁴ Uppförandekoden: [Uppförandekod och Instruktioner om visseblåsning – Kunskapsbanken \(rodakorset.se\)](#)

men det är viktigt att de som tar emot klagomål inom organisationen har en gemensam bild av vilket eller vilka slags brott det kan röra sig om.

I huvudsak delar vi in klagomål i fem olika grupper:

1. Klagomål och misstanke om brott mot lagen, eller andra oegentligheter
2. Klagomål och misstanke om brott mot Uppförandekoden
3. Klagomål och misstanke om brott mot föreningens stadgar
4. Klagomål på vår verksamhet och förening i olika former
5. Klagomål från patienter inom våra vårdverksamheter

Detta avsnitt ger en fördjupning om hur Svenska Röda Korset ska hantera olika klagomål och vilka påföljder de olika brotten får.

3.1 Särskilt om brott mot lagen, eller andra oegentligheter

Misstänker någon ett brott ska en polisanmälan alltid göras. Vi uppmanar personen som har information att göra anmälan själv eller att vända sig till Svenska Röda Korset (genom Infoservice) för att få hjälp att lämna in en polisanmälan.

Som arbetsgivare ser Svenska Röda Korset väldigt allvarligt på att medarbetare begår brott inom ramen för sitt uppdrag. Polisanmälan av brott som har koppling till arbetsplatsen kan ske om det finns faktaunderlag som visar att det kan röra sig om en brottslig handling. Som arbetsgivare har dock inte Svenska Röda Korset eller våra kretsar, någon laglig skyldighet att göra en polisanmälan. Om arbetsgivaren polisanmäler förutsätter det att den medarbetare som utsatts för brottet är beredd att medverka i polisens förundersökning, det är därför viktigt att den utsatta medarbetaren alltid tillfrågas inför arbetsgivarens polisanmälan.

Om du som chef blir kontaktad av en medarbetare som blivit utsatt för ett brott på arbetsplatsen, ska du snabbt kontakta HR och boka in ett möte med den som utsatts. Om du som chef har blivit utpekad eller på annat sätt själv är en del av situationen tar överordnad chef över ansvaret för ärendet i dialog med HR. Om en utredning tillsätts samt vid beslut om disciplinära åtgärder, är det HR som har det övergripande ansvaret.

Mer information om detta finns i Svenska Röda Korsets chefshandbok⁵ på Rednet.

3.2 Särskilt hot mot dig som rödakorsare

Vid händelser som utgör hot mot den personliga säkerheten ska alltid kretsstyrelsen eller närmaste chef informeras. Beroende på typ av incident ska Yrkesinspektionen, försäkringskassan och/eller polisen kontaktas. Kretsstyrelsen eller din chef har ansvar för att ärendet hanteras på rätt sätt, och ska erbjuda stöd och råd till dig om du blivit hotad.

Vid allvarliga hotbilder kommer ansvariga för det interna säkerhetsarbetet inom tjänstepersonaorganisationen att avgöra om ytterligare åtgärder kan behöva vidtas. Detta kan vara att involvera våra säkerhetspartners, samt att följa upp hur den som har mottagit hotet mår och upplever situationen.

⁵ Chefshandboken: [Välkommen till chefshandboken! – Kunskapsbanken \(rodakorset.se\)](https://www.rodakorset.se/kunskapsbanken)

Alla hot mot enskilda medarbetare eller frivilliga och Svenska Röda Korset som organisation ska rapporteras med en särskild blankett för incidentrapportering⁶ och skickas till incident@redcross.se och/eller info@redcross.se.

3.3 Särskilt om klagomål om misstanke om brott mot Uppförandekoden

Uppförandekoden⁷ omfattar den som är förtroendevald, anställd, delegat, frivillig, praktikant, studerande, konsult, arvoderad eller som har åtagit dig ett annat uppdrag för Svenska Röda Korset i Sverige och/eller utomlands, dessa refereras till som rödakorsare.

Uppförandekodens 12 punkter sätter en minimistandard för hur rödakorsare ska uppträda. Som rödakorsare är det ens skyldighet att känna till, förstå och efterleva våra grundprinciper och stadgar, samt att hålla sig välinformerad om gällande policyer och riktlinjer. Den som inte följer uppförandekoden kommer att få en påföljd, som ska vara i proportion till förseelsens art.

3.4 Särskilt om stadgebrott och uteslutning av medlem

Enligt Svenska Röda Korsets stadgar kan medlemmar som bryter mot stadgarna uteslutas vid överträdelse av §§ 1-3 i stadgarna, vid misskötsel av ekonomisk förvaltning, vid överträdelse av uppförandekoden eller vid på annat sätt överskridande av sina befogenheter.

Uteslutning av medlem initieras av Svenska Röda Korsets styrelse, kretsstyrelse eller annan medlem. Beslut om uteslutning fattas av styrelsen för den krets som medlemmen tillhör eller för medlem utan kretstillhörighet av Svenska Röda Korsets styrelse.

Mer information om stadgebrott och uteslutning av medlem finns i Svenska Röda Korsets stadgar⁸ och stadgarnas tillämpningsföreskrifter (fastställda av Svenska Röda Korsets styrelse).

3.5 Särskilt om klagomål på vår verksamhet och förening i olika former

Om det kommer in klagomål på hur Svenska Röda Korsets verksamhet och förening bedrivs ligger det juridiska och praktiska ansvaret på den organisatoriska enhet som bedriver verksamheten. Som nämnt i avsnitt 2.2 kan det handla om klagomål kring att våra grundprinciper inte genomsyrat vårt bemötande och attityder. Generellt är detta ett klagomål som inte har juridisk bäring, det handlar oftast inte om brott mot lagen eller uppförandekoden.

Det är ändå viktigt att vi fångar upp dessa klagomål som kan komma både inifrån Svenska Röda Korset och från externa aktörer och enskilda människor som kommit i kontakt med vår verksamhet. Berörd krets eller verksamhet ska snarast uppmärksammas på klagomålet och agera. Stöd genom tillgänglig information på intranätet ska ges till lokala kretsar. Rådgivning kan också ges till den ansvariga.

⁶ Incidentrapportering: [Incidentrapportering samt anmälan av tillbud, olycksfall och arbetsskador - tjänstepersonsorganisationen – Kunskapsbanken \(rodakorset.se\)](#)

⁷ Uppförandekoden: [Uppförandekod och Instruktioner om visseblåsning – Kunskapsbanken \(rodakorset.se\)](#)

⁸ Svenska Röda Korsets stadgar och stadgarnas tillämpningsföreskrifter: [Stadgar – Kunskapsbanken \(rodakorset.se\)](#)

3.6 Särskilt om Uppföljningsutskottet

En del av de klagomål som kommer in till Svenska Röda Korset kan också bli föremål för behandling i Uppföljningsutskottet. Detta utskott är upprättat av Svenska Röda Korsets styrelse för att minimera risken att negativa händelser sker inom ramen för, och genom beslut av, kretsorganisation, regionråd eller nationell styrelse, samt säkerställa att ett adekvat agerande på rätt nivå sker om något inträffar. Uppföljningsutskottet ansvarar inte för att bedöma och agera inom det som anmäls till visselblåsarfunktionen eller överträdelser inom tjänstepersonsorganisationen för Svenska Röda Korset.

Uppföljningsutskottets arbetsordning⁹ beslutas av Svenska Röda Korsets styrelse. I den fastställs utskottets uppgifter som i korthet går ut på att *vägleda* och *föreslå åtgärder* i olika ärenden till styrelsen, samt att *besluta* i särskilda frågor.

4 Att hantera klagomål inom krets

Som framgår i denna riktlinje sker ibland klagomål mot en verksamhet eller person som är aktiv inom en krets. Ibland kommer klagomålet utifrån, ibland är det kretsen själva som identifierat brister. I många fall kan kretsen hantera detta själva men i vissa fall är det viktigt att Svenska Röda Korsets tjänstepersonsorganisation också får kännedom om ärendet. Detta för att kunna ge ett bra stöd till kretsen, säkerställa att ärendet hanteras på ett kvalitativt sätt och för att kunna ha en samlad bild av de klagomål som riktas mot Svenska Röda Korset.

Vi skiljer på två olika typer av situationer som kan uppkomma hos en krets: kretsincidenter och kretsdilemman.

Kretsincident – en enskild händelse där krets eller frivillig/förtroendevald bryter mot stadgar, uppförandekod eller riktlinjer, misskötsel av föreningen som *inte* riskerar att påverka Svenska Röda Korsets anseende utanför organisationen. Händelsen är av enklare karaktär och kan lösas inom kretsen eller med stöd från regionrådet. Uppstår en kretsincident får Infoservice gärna kontaktas för stöd och råd, samt för att Svenska Röda Korset ska kunna få bättre översikt över de händelser som uppstår hos kretsar och därmed jobba mer förebyggande.

Kretsdilemma – händelse där kretsstyrelse och regionråd inte själva kan hantera problematiken och där det finns risk för att Svenska Röda Korsets anseende påverkas negativt. En särskild situation som kräver större arbetsinsats/beslut av tjänstepersonsorganisationen. Om ett kretsdilemma uppstått ska alltid Infoservice kontaktas.

Misstankar om allvarliga missförhållanden kan även rapporteras direkt av kretsen till visselblåsarfunktionen (se avsnitt 2.3).

Om du har blivit utsatt för ett brott eller misstänker ett brott mot lagen ska du alltid göra en polisanmälan. Du kan antingen lämna en polisanmälan själv eller ge information till någon inom Svenska Röda Korset som då kan hjälpa till med att lämna in en anmälan.

Vill du ha stöd med din anmälan, kontakta Infoservice enligt uppgifter nedan.

4.1 Vart skickar jag mitt ärende?

Kretsar ska i första hand kontakta Infoservice om de vill rapportera en oegentlighet eller ett klagomål.

⁹ Uppföljningsutskottets arbetsordning: [Svenska Röda Korsets styrelse – Kunskapsbanken \(rodakorset.se\)](https://www.rodakorset.se/kunskapsbanken)

E-post: info@redcross.se

Telefon: 0771–19 95 00 (öppet alla vardagar kl.10.00–12.00 och 13.00–16.00)

Brev: Infoservice
Svenska Röda Korset
Hornsgatan 54 / Box 17563
118 91 Stockholm

De enheter som bedriver direkt kretsstöd kan också själva göra en bedömning av ärenden som rapporterats från eller upptäckts hos en krets. Dessa enheter rekommenderas också att skicka ärendet till Infoservice för att säkerställa att hanteringen blir konsekvent och för att få en samlad bild av vilka klagomål som lämnas så att vi kan lära oss och bli bättre.

4.2 Vad händer med ärenden som rapporteras om krets?

När ett ärende inkommit om en krets till Infoservice görs en bedömning av ärendets allvarlighetsgrad. Några kriterier som används i bedömningen är risk för skadat anseende, ärendets komplexitet och om kretsen verkar kunna hantera ärendet själv eller inte. Beroende på ovanstående kriterier benämns ärendet som kretsincident eller kretsdilemma.

Om ett ärende bedöms vara ett kretsdilemma skickas det till Resursgruppen. Resursgruppen består av representanter från enheterna Kretsinsamling och second hand, Förening och kapacitet, HR, Infoservice, Ekonomi, Kommunikation samt Lokal och regional utveckling. Tillsammans med den berörda kretsen och regionråd görs en handlingsplan för att hantera ärendet som sedans följs upp regelbundet.

Tjänstepersoner som hanterar dessa ärenden ska följa den interna rutinen för hantering av kretsdilemma.