

Till

Deltagare
Anhöriga/företrädare
Andra berörda

Synpunkter och klagomål

Inom Misa anser vi att synpunkter och klagomål är något som ska komma fram. Det är viktig information för oss och vi tar synpunkter och kritik på allvar!

Hittills har vi inte haft några särskilda rutiner för detta. Vi har förutsatt att denna typ av information kommer fram ändå. Nu har vi ändrat oss.

Vi har tagit fram riktlinjer och enkla rutiner och hoppas att ni vill bidra med klagomål och synpunkter eftersom det förhoppningsvis gör oss ännu bättre.

Du kan lämna klagomål personligen, per telefon eller skriftligen. För skriftliga klagomål finns en särskild blankett (som du får med detta brev). Blanketten finns även på alla Misas enheter.

Du kan välja att vara anonym. Om du väljer att vara anonym så har vi inte möjlighet att ge dig något svar eller återkoppling.

Det första steget man bör ta om man vill framföra klagomål eller ge synpunkter är att samtala med kontaktpersonen eller med enhetens chef. Om man efter ett sådant samtal inte är nöjd eller av någon annan anledning vill föra fram synpunkter, så vill vi att du gör oss tjänsten att fylla i en blankett för klagomål. Det går också bra att skriva ett eget brev.

Skicka brevet eller blanketten till Misas huvudkontor. Adressen är:
[Misa AB, Tornérplatsen 32, 177 30 Järfälla.](#)

Vill du nå oss för ett samtal så är vårt telefonnummer: **08-580 813 40**

Vi skickar en bekräftelse på att vi tagit emot ditt klagomål. Inom en månad får du svar på ditt brev. I brevet får du svar på hur Misa tänker hantera de synpunkter/klagomål som kommit från dig. Misa skickar en kopia av blanketten för kännedom till den handläggare som är aktuell, om det är ett klagomål som berör en deltagare inom Misa.

Vill du ha hjälp att fylla i en blankett så hör av dig till din kontaktperson eller till oss på huvudkontoret.

Vänliga hälsningar

Stefan Lahti
Misas VD

