



Kungsbacka

# Är du inte nöjd?



Dina klagomål och synpunkter kan göra vården och omsorgen bättre

## God vård och omsorg

När du får vård och omsorg från verksamheten så ska den vara av god kvalitet. Om du varit med om något inom vården eller omsorgen som du inte är nöjd med kan du lämna synpunkter eller klagomål. Det kan du göra både som omsorgstagare, patient eller anhörig.

### Lämna synpunkter eller klagomål

- Om du är missnöjd med den vård eller omsorg som du fått kontaktar du chefen för verksamheten.
- Du kan även kontakta Patientnämnden i Region Halland eller Inspektionen för Vård och Omsorg, IVO om du t ex inte är nöjd med de svar du fått från verksamheten.
- Du kan också lämna en synpunkt eller klagomål på webben: [www.kungsbacka.se](http://www.kungsbacka.se). Tänk på att det du skriver blir en allmän handling, vilket innebär att andra invånare kan läsa det du skriver.

### Vänd dig till närmaste chef

Börja med att kontakta chefen som är ansvarig för den vård eller omsorg som du fått. De är skyldiga att ta emot klagomål och synpunkter. De ska svara på dina synpunkter eller klagomål och förklara vad som hänt och vilka åtgärder som gjorts för att det inte ska hända igen.

### Patientnämnden fungerar som länk

Patientnämnden är en opartisk instans som finns i alla landsting och regioner och som fungerar som en länk mellan dig och vården. Om du inte är nöjd med det svar du fått av t ex från chefen för verksamheten kan du vända dig till Patientnämnden.

Läs mer om Patientnämnden på [www.1177.se](http://www.1177.se)

## Inspektionen för Vård och Omsorg

Du kan anmäla händelser till Inspektionen för Vård och Omsorg, IVO. Det kallas att lämna in ett enskilt klagomål. IVO utreder som huvudregel inte klagomålet förrän t ex kommunen har fått möjlighet att besvara klagomålet. Därför kan det vara bra att ha kontaktat chefen på kommunen eller Patientnämnden först med ditt klagomål.

Du kan läsa mer om hur du går till när du gör en anmälan på [www.ivo.se](http://www.ivo.se)

### Berätta så konkret som möjligt

Dina synpunkter eller klagomål kan exempelvis handla om behandling du fått eller hur du blivit bemött. För att det ska bli lättare att utreda händelsen är det bra om du kan beskriva:

- Vad det är som hänt.
- Vilka konsekvenser händelsen fått för dig eller din anhörige.
- När och var händelsen inträffade.

### Du ska få svar så snart som möjligt

När du lämnat in en synpunkt eller klagomål till Kungsbacka kommun bör du få en bekräftelse från verksamheten om att de tagit emot ditt ärende. I Kungsbacka kommun ska du få ett svar om vad som händer med ditt ärende inom tio arbetsdagar. Om du klagar åt en annan person så kan informationen omfattas av sekretess. Det kan innebära att vi inte har rätt att lämna ut information till dig.