

 <b>Diakonhjemmet Sykehus</b> Avdeling for medisinsk biokjemi - Klage- og avviksbehandling			Dok.id.: A.2.2-7.1
<b>AMB - Klagepolitikk</b>			Versjon:7.00
Dokumenttype: Informasjon	Fagansvarlig: Kvalitetsrådgiver AMB	Godkjent av: Avdelingsleder AMB	Gyldig fra: 15.10.2024

Utskrift kun gyldig på utskriftstidspunktet: 15.10.2024

#### Endringer siden forrige versjon

**Oppdatert iht til ISO 15189:2022 og oppdatering av godkjenner.**

#### Definisjon:

Klage = En skriftlig eller muntlig henvendelse fra personer som ikke er ansatt ved Diakonhjemmet sykehus, angående en uønsket hendelse der Avdeling for Medisinsk biokjemi, eller en ansatt ved avdelingen har vært involvert.

Klager som er innmeldt eksternt, se fremgangsmåte [EK.5-4.1.1.3.1 Klagepolitikk - EKSTERNT - Innmeldte klager - Saksgang](#).

Fremgangsmåte for registrering, behandling og oppfølging av klagesaker, se [A.2.2-7.2 AMB - Registrering, behandling og oppfølging av innmeldte klager](#).

#### Beskrivelse

Klager kan gis muntlig eller skriftlig. For at en klage skal følges opp, må henvendelsen være rettet til avdelingsledelsen v/kvalitetsrådgiver, avdelingsleder eller enhetsleder. Klager kan selvfølgelig formidles via en ansatt på Avdeling for medisinsk biokjemi, som da har ansvaret for at klagen overbringes til kvalitetsrådgiver. Alle klager bør være navngitt for å kunne gi en eventuell tilbakemelding.

Den som behandler klagesaken skal innhente nødvendig informasjon for å best mulig kunne behandle saken videre, og deretter kunne avgjøre hvilke tiltak som bør utføres. Ansatte som er direkte involvert i klagen bør ikke være den som behandler klagen videre. Avdeling for medisinsk biokjemi ser på klager/negative tilbakemeldinger som viktig informasjon for å opprettholde høy kvalitet på analysearbeidet og service overfor våre rekvirenter og pasienter, samt som en kilde til forbedring. Behandling av klager kan føre til iverksetting av korrigerende tiltak, og en forbedring av vår service.

Ansatte ved Avdeling for medisinsk biokjemi kan gi informasjon til pasienter og pårørende for hvor klager kan sendes inn. Pasienter og pårørende som ønsker å formidle klager selv kan sende inn elektronisk via Diakonhjemmets internettsider eller via brev. Informasjon om klage og erstatning er offentlig tilgjengelig på [Diakonhjemmet Sykehus - Klage og erstatning](#).

#### Kryssreferanser

[A.2.2-7.2](#)

[EK.5-4.1.1.3.1](#)

AMB - Registrering, behandling og oppfølging av innmeldte klager

Klagepolitikk - EKSTERNT - Innmeldte klager - Saksgang

#### Eksterne referanser

[REF.23-4.2.7](#)

[Diakonhjemmet Sykehus - Klage og erstatning](#)