

 <b>Diakonhjemmet Sykehus</b> Avdeling for medisinsk biokjemi - Klage- og avviksbehandling			Dok.id.: A.2.2-7.2
<b>AMB - Registrering, behandling og oppfølging av innmeldte klager</b>			Versjon:9.00
Dokumenttype: Rutine	Fagansvarlig: Kvalitetsrådgiver Avdeling for medisinsk biokjemi	Godkjent av: Avdelingssjef AMB Gro Jensen	Gyldig fra: 10.07.2019

Utskrift kun gyldig på utskriftstidspunktet:

Endringer siden forrige versjon

**Endret system for tilbakemelding ved klager**

### Hensikt

Sikre standardisert og systematisk behandling av klager

### Målgruppe

Prosedyren gjelder for alle ansatte på Avdeling for medisinsk biokjemi

### Definisjoner

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.

### Registrering av klager

Klager som rettes til vilkårlig ansatt på Avdeling for medisinsk biokjemi skal henvises, eventuelt videreformidles til avdelingsledelsen v/kvalitetsrådgiver eller avdelingssjef.

Alle klager / negative tilbakemeldinger, skriftlige og muntlige, registreres elektronisk i Synergi av kvalitetsrådgiver for videre behandling og oppfølging.

Følgende data bør foreligge:

- Navn på melder av klage/ evt. navn på institusjon/legekantor e.l.
- Dato for innmelding av klage
- Dato for hendelsen klagen refererer til
- Beskrivelse av klageomfang / hendelse
- Eventuell direkte årsak
- Konsekvens av hendelsen klagen omfatter

### Behandling og oppfølging av klager

Innmeldte klager behandles fortløpende og tilstrebes påstartet innen 14 dager. Klagens karakter og alvorlighetsgrad vurderes og det avgjøres om det skal iverksettes tiltak, videre oppfølging og tilbakemelding.

Klager som av avdelingsledelsen anses som alvorlige blir behandlet umiddelbart. Avdelingssjef er i samarbeid med kvalitetsrådgiver ansvarlig for å følge opp klager.

### Tilbakemelding til klager

Der det ansees hensiktsmessig skal det gis en tilbakemelding til klager. Tilbakemeldingen gjøres skriftlig, evt. muntlig, av avdelingssjef, dennes stedfortreder eller kvalitetsrådgiver og skal alltid dokumenteres i Synergi på den aktuelle saken.

Dokumentasjon på de skriftlige tilbakemeldingene lagres på L:\Medisinskbiokjemi\Avvikshåndtering\Tilbakemelding på klager