

 <b>Diakonhjemmet Sykehus</b> Avdeling for medisinsk biokjemi - Klage- og avviksbehandling			Dok.id.: A.2.2-7.1
<b>AMB - Klagepolitikk</b>			Versjon:6.03
Dokumenttype: Informasjon	Fagansvarlig: Kvalitetsrådgiver AMB	Godkjent av: Gro E. Jensen	Gyldig fra: 22.05.2020

Utskrift kun gyldig på utskriftstidspunktet: 22.02.2021

#### Endringer siden forrige versjon

##### Endret stillingstitler

Forlenget gyldighet til 22.05.2022

#### 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.

Avdeling for medisinsk biokjemi ser på klager / negative tilbakemeldinger som viktig informasjon for å vedlikeholde høy kvalitet på analysearbeidet og service overfor våre rekvirenter og pasienter, samt som en kilde til forbedring.

For at en klage skal følges opp må henvendelsen, muntlig eller skriftlig, være rettet til avdelingsledelsen v/ kvalitetsrådgiver, avdelingsleder eller assisterende avdelingsleder. Klager kan selvfølgelig formidles via en ansatt på Avdeling for medisinsk biokjemi, som da har ansvaret for at klagen overbringes kvalitetsrådgiver.

Alle klager skal være navngitt. Anonyme klager blir ikke fulgt opp men tas til etterretning.

#### Kryssreferanser

#### Eksterne referanser