

 Diakonhjemmet Sykehus Avdeling for medisinsk biokjemi - Klage- og avviksbehandling			Dok.id.: A.2.2-7.2
AMB - Registrering, behandling og oppfølging av innmeldte klager			Versjon:10.00
Dokumenttype: Rutine	Fagansvarlig: Kvalitetsrådgiver	Godkjent av: Avdelingsleder May-Britt Solem	Gyldig fra: 08.02.2021

Utskrift kun gyldig på utskriftstidspunktet: 22.02.2021

Endringer siden forrige versjon

Lagt inn info om klager som kommer via P360

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, avdelingsleder eller enhetsleder.

Alle klager/negative tilbakemeldinger skal registreres elektronisk i Synergi av den som mottar tilbakemeldingen evt. avdelingsledelsen for videre behandling og oppfølging. Klager som kommer inn via sentralt postmottak for sykehuset registreres i saksarkivet Public360. Avdelingsleder eller enhetsleder har ansvar for å registrere disse sakene i Synergi. Dette for å ha en samlet oversikt over alle klager.

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. Dette kan f.eks være klager som omhandler mistanke om utgitt feil resultat eller ved manglende resultat. Avdelingsleder 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. Tilbakemelding gjøres f.eks ikke dersom hendelsen er avklart med klager per telefon. Tilbakemeldingen gjøres skriftlig, evt. muntlig, av avdelingsleder, enhetsleder 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\Tilbakemelding på klager