

 Diakonhjemmet Sykehus Avdeling for medisinsk biokjemi/Klage- og avviksbehandling		Ref nr: A.2.2-7.1
AMB - Klagepolitikk, registrering og saksbehandling av klager		Versjon: 8.00
Fagansvarlig: Kvalitetsrådgiver AMB	Godkjent av: Avdelingsleder May Britt Solem	Gyldig fra: 26.02.2026

Endringer siden forrige versjon

Slått sammen prosedyre -7.1 og -7.2

1. HENSIKT

Prosedyren skal sikre standardisert og systematisk behandling og oppfølging av klager. Prosedyren beskriver også avdelingens klagepolitikk.

2. MÅLGRUPPE

Alle ansatte ved Avdeling for medisinsk biokjemi

3. 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.

4. FREMGANGSMÅTE

4.1 Klagepolitikk

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.

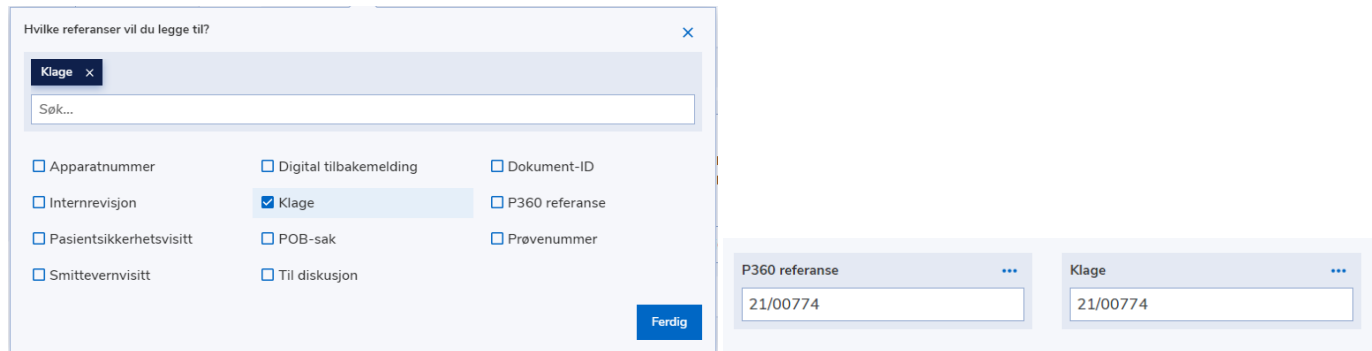
Den som behandler klagesaken skal innhente nødvendig informasjon for å best mulig kunne behandle saken videre, og deretter kunne avgjøre hvilke tiltak som bør utføres. Ansatte som er direkte involvert i klagen bør ikke være den som behandler klagen videre. Avdeling for medisinsk biokjemi ser på klager/negative 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](#).

4.2 Registrering av klage

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. Klagen registreres i Synergi som en uønsket hendelse. Det legges til referanse – Klage og P360-referanse til saken i Synergi, hvis det foreligger en sak i P360.



Hvilke referanser vil du legge til?

Klage x

Søk...

☐ Apparatnummer ☐ Digital tilbakemelding ☐ Dokument-ID

☐ Internrevisjon ☒ Klage ☐ P360 referanse

☐ Pasientsikkerhetsvisitt ☐ POB-sak ☐ Provenummer

☐ Smittevernvisitt ☐ Til diskusjon

Ferdig

P360 referanse 21/00774

Klage 21/00774

Følgende data bør foreligge:

- Navn på melder av klage, evt. navn på institusjon/legekontor 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

4.3 Behandling og oppfølging av klage

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.

4.4 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.

Kryssreferanser

[A.2.2-7.1](#)

[AMB - Klagepolitikk, registrering og saksbehandling av klager](#)

Eksterne referanser

[REF.23-4.2.10 Diakonhjemmet Sykehus - Klage og erstatning](#)