

Klager og indsigelser

Definition

Udefra kommende henvendelser, der anfægter afdelingens handlemåde og/eller kvalitet. Henvendelser om yderligere forklaring til forståelse af resultater med mere betragtes ikke som klager=forespørgsel.

Er der tvivlsspørgsmål omkring de opnåede resultater, behandles henvendelsen som en klage/indsigelse.

Klagebehandling.

Der kvitteres for modtagelse af klagen/indsigelsen overfor klageren/indsigeren og denne informeres om nødvendigt under behandlingsforløbet.

Til behandling af klager/indsigelser anvendes skema [KS04 KLA02](#), hvor alle klager/indsigelser skal registreres.

Under hele forløbet kvitteres for udførsel med felterne dato og initialer.

1. modtagelse, der noteres:
 - dato for modtagelse
 - initialer på den, der har modtaget klagen/indsigelsen
 - hvem der klager/indsiger
 - hvordan klagen/indsigelsen er modtaget.
2. Beskrivelse af klagen/indsigelsen
 - evt. sagsnummer noteres og der gives en beskrivelse af modtagne klage/indsigelse.

Herefter vurderes klagen/indsigelsen for relevans og behandles af den ledende fagperson indenfor klagepunktet (ved lægegruppen kan læge med supervisionskompetence, stats-, vicesstatsobducent eller seniorlæge, behandle klagen) ved at følge skemaet.

3. Undersøgelse af klagen/indsigelsen.
 - Sagen gennemgås af en i sagen ikke involveret person sammen med det personale, som har været involveret i sagen/sagsbehandlingen hvor alle relevante områder medtages.
 - Hvis ingen fejl påvises, noteres det på skemaet.
 - Findes en fejl, beskrives denne og det vurderes, om fejlen kan opstå igen. Hvis det er tilfældet, undersøges det, om der er behov for korrigerende handlinger og skema [RPA 10 KS 02AFV 03](#) anvendes. Nummer på korrigerende handling noteres i skemaet under "opfølgning på klagen".
4. Opfølgning på klagen/ indsigelsen
 - der afgøres, af en i sagen ikke involveret person, hvorledes klagen/ indsigelsen skal vurderes, hvilke konsekvenser dette skal få og hvordan beslutningen formidles til klager/indsiger.

5. Besvarelse af klagen/indsigelsen

- Klager/indsiger informeres af afdelingsleder, dennes stedfortræder eller seniorlæge om behandling af klagen/indsigelsen.
- Der noteres hvorledes informationen er givet.

6. Godkendelse.

- Klagebehandling godkendes af afdelingslederen og kvalitetslederen

Det er den ledende fagpersons ansvar, at klagen undersøges og vurderes, at eventuel afhjælpende handling eller undersøgelse af korrigerende handlinger iværksættes. Afdelingsleder eller seniorlæge har ansvar for at klageren/indsigeren får et svar på sin klage/indsigelse snarest muligt. Svaret kan være mundtligt eller skriftligt

Såfremt evt. fejl medfører, at en erstatningserklæring udarbejdes, henvises der til tidligere fremsendte erklæring med sagsnummer. Kopi af den oprindelige erklæring, og erstatningserklæringen arkiveres sammen med kopi af udfyldt skema.

Klagen nummereres af kvalitetsleder eller kvalitetssekretær ved arkivering. Nummeret består af løbenummer og årstal (f.eks. hedder den 1. klage i år 2005: 1/05).

Opfølgning

Klagerne gennemgås under ledelsens evaluering. Desuden indgår håndtering af klager i den interne audit.

Arkivering

Udfyldte skemaer arkiveres i mappe mærket "Klager" på kvalitetslederens kontor.