

## Formål

Dokumentet beskriver Avdeling for patologi sine retningslinjer for behandling av klager og anker.

## 1 Behandling av klager/anker

Klager, avvik og uønskede hendelser representerer forbedrings- og læringsområder, og er viktige faktorer i arbeidet med systematisk og kontinuerlig forbedring og læring. Vedkommende som har klaget, skal i løpet av en uke få tilbakemelding på mottatt klage/anke, og det skal angis forventet saksbehandlingstid. Avdeling for Patologi er ansvarlig for å behandle saken, og det er avdelingssjef eller seksjonsoverlege som gjør dette dersom hun/han ikke er direkte involvert i saken. Det er avdeling for Patologi (Inspeksjonsorganet) som er ansvarlig for alle beslutninger på alle nivåer av prosessen for å behandle klager og anker.

**Klage:** henvendelse fra ekstern person eller institusjon der vedkommende mener det har skjedd en feil eller et avvik ved Avdeling for patologi, for eksempel manglende eller feil prøvesvar, eller at man ikke er fornøyd med service eller tjeneste ved Avdeling for patologi.

**Muntlige klager** skal besvares muntlig. Ved muntlig henvendelse som kan oppfattes som en klage, skal vi spørre vedkommende om saken skal registreres som en klage i vårt system, vedkommende må gi sitt samtykke til registreringen. Den som mottar en muntlig klage, skal melde saken i Synergi og sørge for at strakstiltak blir iverksatt. Hvis klager er intern på HUS, bør man oppfordre klager til selv å registrere klagen i Synergi. Hvis klager er ekstern, bør man be klager sende klagen skriftlig.

**Skriftlige klager** skal alltid besvares skriftlig. Skriftlige klager fra eksterne skal besvares pr brev. Klage og svarbrev skal lagres i Elements. Dersom klagebrevet inneholder pasient-/personopplysninger eller andre sensitive opplysninger skal brevet unntas fra offentligheten.

Seksjonsleder merkantil fordeler henvendelser som kommer via Elements. Tilsynssaker og klager fordeles per epost til avdelingssjef eller seksjonsoverleger for behandling. Ved fordeling til seksjonsoverleger settes avdelingssjef på kopi for oppfølging av behandlingstid. Det samme gjelder klager som kommer via dialogmeldinger i Dips Arena.

**Anker:** Dersom det kommer inn en anke på en avgjørelse på en klage som er behandlet ved avdelingen, skal anken behandles av en annen enn den/de som har vært involvert i saken. Vedkommende som anker skal få tilbakemelding på at anken er mottatt og at det settes i gang med å behandle denne. Behandling av klage og anke skal skje uten diskriminering. Retningslinjer for mottak og tilbakemelding på anker gjelder som for klager (se over).

Dersom saksbehandlingstiden på klager/anker blir mer enn fire uker, skal saksbehandler sende statusmelding(er) til den som har meldt klagen/anken og forklare den forlengede saksbehandlingstiden. For saker meldt via Synergi, gjelder retningslinjer for saksbehandling i Synergi.

## 2 Registrering og behandling av klager/anker i Synergi

Alle skriftlige klager skal registreres i Synergi, muntlige med samtykke fra melder. Klagen registreres og behandles i Synergi av den som besvarer klagen, og henviser til aktuelt saksnummer i Elements.

Hvis klagen er kommet i Synergi, regnes tilbakemeldingen som sendes til melder/klager via Synergi som skriftlig tilbakemelding.

For registrering av klager i Synergi, se [Synergi - melding av avvik, uønskede hendelser og klager](#).

### 3 Behandling av klager/anker i forbindelse med obduksjon

Ved klage på arbeid utført under obduksjon, skal saksbehandlingen gjøres av en annen enn den overlege/LIS som har utført obduksjonen for å sikre objektiviteten i saksbehandlingen.

Ved klage på beslutning, dvs dødsårsak, skal alle data samlet i forbindelse med obduksjonen gjennomgås av en annen enn den overlege/LIS som har utført obduksjonen.

Behandlingen av klagen gjøres i Synergi og dokumentasjonen lagres i Elements. Dersom det kommer en anke på avgjørelsen tatt etter klagen, skal seksjonsoverlegen behandle denne så lenge han/hun ikke er direkte involvert i saken. I slike tilfeller skal en annen lege behandle anken.

Retningslinjer for mottak og tilbakemelding på klager/anker ved obduksjon gjelder som beskrevet i pkt. 1. Fremdrift og resultater skal meldes til den som har levert anken, og det skal i løpet av en uke gis tilbakemelding på at klagen/anken er mottatt, og angi forventet saksbehandlingstid. Dersom saksbehandlingstiden blir mer enn fire uker, skal saksbehandler sende statusmelding(er) til den som har meldt klagen/anken og forklare den forlengede saksbehandlingstiden. For saker meldt via Synergi, gjelder retningslinjer for saksbehandling i Synergi.

### 4 Uavhengig saksbehandling og/eller godkjenning av klager/anker i forbindelse med obduksjon

For å sikre at klage-/ankebehandlingen gjennomgås og godkjennes av en uavhengig part, skal klager/anker primært behandles av seksjonsoverlege, og ikke den/de ansatte som har håndtert saken/prøven i første omgang. Dersom seksjonsoverlege tidligere har vært involvert i det som påklages, vurderes om annen leder skal overta saksbehandling. I klager/anker der aktuelle leder har best oversikt og kompetanse knyttet til forhold i saken, kan seksjonsoverlege fortsatt behandle klagen, men klage-/ankebehandlingen skal godkjennes av avdelingssjef, gitt at denne ikke har vært direkte involvert i det som påklages. Dersom avdelingssjef har vært involvert i det som påklages og saken er av en slik art at det er påkrevd at uavhengig part håndterer saken videre, løftes saken til klinikkdirektør ved Laboratorieklinikken.