

Innehåll

Definitioner	1
Syftet med klagomål	1
Processen för hantering av klagomål	3
Rutinbeskrivning	3
Rapportering av klagomål	3
Registrering av klagomål	3
Handläggning av klagomål	4
Kategorisering av ärendet	4
Är klagomålet motiverat?	4
Bekräftelse av mottagandet	4
Klagomålet berör	4
Konsekvenser	5
Orsaksanalys	5
Åtgärder	5
Godkännande av utredning och vidtagna åtgärder	5
Återkoppling till kund	5
Uppföljning av klagomål	5
Riskhantering	5
Förbättringar	6

Definitioner

Ett klagomål är ett uttryck för missnöje från kunden (remittent, patient) gällande företagets tjänster och/eller bemötande av kunder.

En begäran om information, förtydligande eller service är inte ett klagomål utan förfrågningar. Synpunkter beräknas vara åsikter, dvs är inte klagomål. Avvikelse från våra rutiner som kan åtgärdas direkt är inte klagomål heller utan avvikelser.

Klagomål/förfrågningar/synpunkter och avvikelser kan lämnas till oss muntligt eller skriftligt. Den som tar emot det ska alltid göra en bedömning om vilken typ av ärende det är frågan om.

Det är viktigt att bara tydliga missnöjen hanteras som klagomål.

Syftet med klagomål

Syftet med klagomål är:

- ett sätt att lära av våra misstag
- att leda till förbättringar i framtiden
- att åtgärda problem som har uppstått

OBS! Papperskopia gäller endast om handskriven signatur finns.

Att hantera klagomål väl:

- visar till våra kunder hur engagerade vi är
- visar graden av service vi erbjuder
- hjälper oss att förstå varför och vad som gick fel
- hjälper oss återställa problemet
- hjälper oss att undvika att återupprepa samma misstag.

För att hantera klagomål på bästa sätt har laboratoriet gjort följande:

- skapat rutin för förfarandet av klagomålshantering som är tydlig och lätt att använda
- offentligt dela kunskap om vårt klagomålsförfarande så att våra kunder vet hur de kontaktar oss när saker går fel
- se till att alla som arbetar på SYNLAB Sverige vet hur vi hanterar klagomål
- vi ser till att alla klagomål behandlas korrekt, rättvist och snabbt
- vi ser till att lösa de problem som kan ha inträffat

Sekretess

All klagomålsinformation hanteras varsamt i enlighet med gällande lagar.

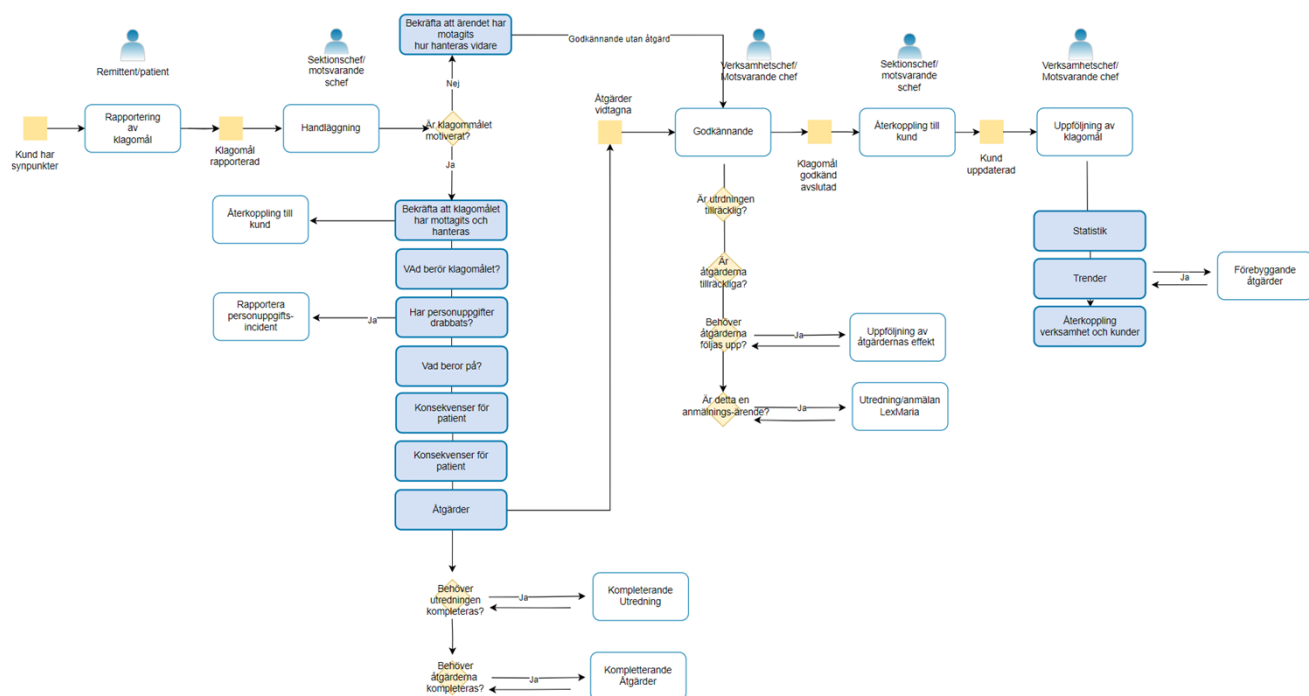
Ansvar

Det övergripande ansvaret för hantering av klagomål har ledningen. Klagomål handläggs av berörda enhetens sektionschef/motsvarande chef samt godkänns av enhetens verksamhetschef/motsvarande chef.

Kund & Affärsteamet bevakar kontinuerligt kundklagomål i sitt arbete.

OBS! Papperskopior gäller endast om handskriven signatur finns.

Processen för hantering av klagomål



Rutinbeskrivning

Rapportering av klagomål

Synpunkter och klagomål är av stor betydelse för oss då de bidrar till vår kvalitetsutveckling och patientsäkerhet. Man kan gå till väga på olika sätt för att lämna synpunkter och klagomål.

- Via mejl. Mejl skickas till info@synlab.se.
- På telefon. Genom att ringa oss på telefonnummer: 010-251 42 00.
- Direkt till anställd: Synpunkter kan lämnas till den anställde man är i kontakt med vid provtagning.

På vår hemsida finns information om hur klagomål och synpunkter kan lämnas till oss.

Registrering av klagomål

Den som tar emot klagomålet ska registrera detta i ärendehanteringssystemet Centuri på för detta avsedd mall Klagomål från kund/patient

Om klagomålet lämnas av remittent ska följande kontaktuppgifter anges: remittentens namn, remitterande enhet, remittentens telefonnummer och/eller mailadress.

Om klagomålet lämnas av en patient/anhörig/icke anhörig till patient ska följande kontaktuppgifter anges: patientens namn, adress, patientens/anhörigs telefonnummer och/eller mailadress.

OBS! Papperskopia gäller endast om handskriven signatur finns.

Registrerat klagomål skickas sedan för handläggning till berörda avdelningens sektionschef/motsvarande chef.

Handläggning av klagomål

Kategorisering av ärendet

Den som tar emot det ska alltid göra en bedömning om vilken typ av ärende det är frågan om. Följande alternativ finns enligt definitionen i detta dokument:

- Klagomål (missnöje)
- Förfrågning (information, förtydligande)
- Synpunkt (åsikt)

Är klagomålet motiverat?

Innan vi påbörjar utredningen av klagomål ska ställning tas till om klagomålet är motiverat eller inte.

Ett klagomål **är motiverat** om det uttrycker ett missnöje från kund/patient som gäller våra tjänster och/eller vårt bemötande, dvs ärendet berör laboratoriets ansvarsområde.

Om klagomålet är motiverat hanteras det vidare enligt rutinen för klagomål.

Ett klagomål **är icke motiverat** om ärendet inte berör laboratoriets ansvarsområde.

Om klagomålet är icke motiverat skickas det vidare till godkännande av ingen åtgärd. Om klagomålet är icke motiverat och ärendet lagts ned ska orsaken till detta registrerats i ärendet och meddelas anmälaren.

Bekräftelse av mottagandet

Vi ska bekräfta mottagandet av klagomål senast inom en arbetsdag och svara på synpunkten/klagomålet inom en vecka. När mottagandet bekräftas ärendenumret lämnas till den som har lämnat klagomålet. Bekräftelse görs oavsett hur vi har kategoriserat ärendet.

Klagomålet berör

Klagomål som berör laboratoriets tjänster kan handla om följande:

- Affärsrelationer
- Analys/Svar klinisk kemi
- Analys/Svar klinisk mikrobiologi
- Analys/Svar klinisk patologi och kemi
- Analys/Svar närlaboratorier
- IT-lösningar
- Fakturering
- Kundtjänst
- Materialförsörjning
- Provtagning
- Transport

OBS! Papperskopia gäller endast om handskriven signatur finns.

Det ska alltid anges vilket område som berörs av klagomålet så att vi kan ta ut statistik på dessa i samband med uppföljning av klagomål.

Utredningen kan behöva deltagare från andra avdelningar än den som är berörd av klagomålet. Klagomålet kan skickas på utredning till andra avdelningars ansvariga. Resultatet av utredningen skickas tillbaka till handläggaren som är ytterst ansvarig för en adekvat utredning och att den görs enligt rutiner.

Konsekvenser

Det är viktigt att analysera konsekvenserna av händelsen som har klagats på. Det kan handla om konsekvenser för patient (patientsäkerhet) och/eller konsekvenser för remittent.

Orsaksanalys

En orsaksanalys är att undersöka sammanhang som har lett till händelsen. Det är viktigt att försöka hitta grundorsaken till händelsen. Att ställa frågan fem varför är ett bra hjälpmedel i orsaksanalysen.

Åtgärder

Baserat på orsaksanalysen planeras åtgärder som ska kunna åtgärda och förebygga att händelsen upprepas.

Godkännande av utredning och vidtagna åtgärder

När klagomålet är utrett och åtgärder har vidtagits skickas det för godkännande till berörda enhetens verksamhetschef/motsvarande chef som granskar dessa och antingen godkänner eller underkänner ärendet. Om ärendet godkänts, avslutas detta. Om det inte godkänns skickas tillbaka för fortsatt hantering. Inför godkännandet ställning ska tas till följande:

- Är detta en anmälningsärende?
- Behöver vidtagna åtgärder följas upp och i så fall när?

Återkoppling till kund

När klagomålet är avslutat meddelas vidtagna åtgärder till dem som har gjort anmälan på överenskommet sätt (telefon, mail, brev). Återkopplingen ska ske högst inom en vecka från att vi har tagit emot ärendet. Återkopplingen registreras i ärendet av den som har gjort återkopplingen.

Uppföljning av klagomål

Månatlig uppföljning på enheter av status på registrerade klagomål samt eventuella trender.

Allvarliga klagomål tas upp på Q-gruppen och även i ledningsgruppen.

Klagomål ska alltid monitoreras av Kund & Affärsteamet.

Riskhantering

Uppföljningen ska även omfatta analys av riskbilden i berörda processer, om klagomålen motiverar behov av extra insatt intern revision av berörd process eller

delar av den. I så fall kompletteras årsplanen med denna revision. Se dokument [Interna revisioner](#) för rutin för ändring av revisionsplan. Beslutet om extra insatt intern revision dokumenteras i uppföljningens protokoll

Förbättringar

I samband med uppföljningen utvärderas vilka förbättringar klagomålen har bidragit till. Dessa ska dokumenteras adekvat i uppföljningens protokoll.