

## 1 Syfte

Enligt SS-EN ISO 15189:2022 skall en beskrivning av processen för klagomål finnas of-fentligt tillgänglig.

## 2 Organisation ärendehandläggare Synergi

Grundorsaksanalys samt granskning av korrigerande åtgärder utförs av Kvalitetsledare el-ler Verksamhetschef via avvikelsesystemet Synergi.

## 3 Definition klagomål

Klagomål kan inkomma från kunder/kliniker, plasmaköpare, patientnämnd, patienter och blodgivare. Gemensamt är att det uttrycks ett missnöje med laboratoriets service eller kva-litet.

## 4 Information till kund/patient om hur klagomål kan lämnas

Kunder anslutna till Synergi lämnar klagomål till laboratoriet direkt via systemet.

Externt inkommande avvikelser, dvs de som inkommer utanför Synergi, registreras i Sy-nergi. Dessa klagomål kan komma per telefon, fax, e-post eller brev. Skriftliga klagomål kan scannas in som bilaga i Synergi.

Kontaktinformation finns på LmDs och PCDs externa och interna hemsidor. Patienter kan även lämna synpunkter eller klagomål i [1177](#).

## 5 Meddelande om mottaget klagomål

Kommer klagomålet från Synergi behövs inget meddelande om att klagomålet mottagits. För klagomål som framförs via telefonkontakt meddelas mottagandet genom att man be-kräftar att Synergi kommer att skrivas och behandlas som ett klagomål. I de fall som kla-gomålen inkommer via mail så bekräftas mottagandet via ett svar från laboratoriernas kon-taktbrevlådor.

## 6 Handläggning klagomål

Kvalitetsledaren får mail om alla ärenden som registreras för LmD och PCD och har an-svar för att särskilja på klagomål och övriga avvikelser. Om ärendet passar in på definiti-onen för klagomål kommer Kvalitetsledaren eller Verksamhetschefen att genomföra en grundorsaksanalys med hjälp av representant från avdelningen som klagomålet rör. När grundorsaken till klagomålet är funnen skall avdelningens Synergihandläggare genomföra korrigerande åtgärder mot denna. Innan ärendet avslutas skall Kvalitetsledaren eller Verk-samhetschefen granska och godkänna de korrigerande åtgärderna. Granskningen doku-menteras i ärendets kommentarsfunktion. Ärendet avslutas i systemet av avdelningens handläggare.

Gemensamt för alla typer av klagomål är att orsakskategori Klagomål skall finnas med vid handläggning så att Klagomålen kan överblickas på ett systematiskt sätt i Synergi.

Synpunkter eller klagomål som inkommer via 1177, besvaras enligt patientnämndens [in-struktion](#). Om svar önskas från medborgaren används åtgärden "Fråga/svar till medborgare" vilket skapar möjlighet till återkoppling även på det svar som vi lämnar.

### Pappersutskrift

Dokument som skrivits ut på vitt papper är inte dokumentstyrd kopia och ska före användandet kontrolleras mot original i Centuri.

Manual för Synergihandläggare finns på Intra. [Synergimanual](#)

## 7 Återkoppling på klagomålet

Den som rapporterat klagomålet i Synergi kan följa ärendets gång och erhåller alltid ett e-postmeddelande när ärendet är avslutat. Återföring till enheter som har rapporterat klagomål i Synergi sker automatiskt i avvikelshanteringssystemet via e-post när ärendet avslutas.

Klagomål från externa kunder kan behöva svaras via mail eller brev, rapporten från Synergi bifogas då så att kunden kan se laboratoriets åtgärder. Svarsbrevet läggs till i Synergin som bilaga så att det går att bevisa att återkoppling skett på klagomålet.

Patient eller blodgivare som lämnar klagomål via synpunkter eller klagomål i 1177 får återkoppling efter att laboratoriet lämnat sitt svar. Personen kan då välja att fortsätta dialogen om hen inte är nöjd med vårt svar.

Information till patient, blodgivare och anhörig om utredningsresultatet och deras möjlighet att göra anmälan till LÖF (Regionernas ömsesidiga försäkringsbolag) sker genom telefon- eller brevkontakt av verksamhetschef eller avdelningschef.

## 8 Följa upp

Klagomål som anses relevanta för hela verksamheten tas upp på ledningsgruppsmöten. Kvalitetsledare sammanställer klagomål en gång per år och de redovisas vid ledningens genomgång.

Kontroll av de korrigerade åtgärdernas effektivitet bör följas upp elektroniskt i Synergi. Där anges datum för uppföljning och mottagaren (handläggaren) bedömer då hur effektiv åtgärden har varit (mindre effektiva, effektiva eller mycket effektiva).

## DOKUMENTHISTORIK

### Förändring i aktuell utgåva

Sida	Förändring
2	Lagt till att mail eller brev för återkoppling till den klagande skall läggas som bilaga i Synergin