

Hantering klagomål på LMCG

Innehåll

1. Sammanfattning.....	1
2. Ansvar	1
3. Hantering av klagomål	1
4. Återkoppling	2
5. Flöde klagomålshantering	2

1. Sammanfattning

Denna rutin beskriver rutinen för hur LaboratorieMedicinskt Centrum Gotland (LMCG) hanterar och ansvarar för inkomna klagomål till enheten.

Klagomål utifrån och inifrån den egna verksamheten skall utredas och snabbt åtgärdas för att förhindra att eventuella felaktigheter upprepas. Synpunkter från analysbeställare är värdefulla, inte bara för att de är indikatorer på verksamhetens kvalitet utan ofta är en snabb väg till upptäckt av rutiner eller service som kan förbättras.

Beskrivningen av LMCG's klagomålshantering ska skriftligen lämnas ut av kvalitetsansvarig eller enhetschef till de som begär detta.

2. Ansvar

LMCG har ansvar för att samla in och hantera inkomna klagomål både utifrån och inifrån den egna verksamheten samt samla in och verifiera all nödvändig information för granskning av klagomålet.

Enhetschef ansvar för att inkomna klagomål hanteras och utreds enligt gällande rutiner.

Vid muntligt klagomål mot en medarbetare hänvisas till ansvarig chef eller till klagomålshantering på gotland.se. Vid klagomål som gäller en medarbetare, bör berörd person inte delta i handläggningen av ärendet.

3. Hantering av klagomål

Klagomål kan komma till LMCG's kännedom på flera olika sätt, antingen muntligt eller skriftligt (t.ex. via brevlådor för patientklagomål).

Inkomna klagomål hanteras i Flexite enligt Regions Gotlands övergripande rutin [STY-11985 - Klagomål](#).

Klagomål kan även lämnas via tjänsten "Lämna dina synpunkter" på regionens hemsida <https://gotland.se/utveckla-gotland/engagera-dig-och-paverka/synpunkter>. Då hanteras klagomålet av regionens chefssekreterare och delges LMCG via Flexite.

Klagomål hanteras och utreds av ansvarig chef som kan delegera uppgiften till kvalitetsansvarig och/eller sektionsledare/analysansvarig.

Om klagomålet bedöms som en avvikelse där laboratoriet är ansvarig görs en utredning enligt rutin för avvikelshantering LMCG, [STY-04479 –Avvikelsehantering LMCG](#).

4. Återkoppling

Den som lämnat klagomålet ska få en bekräftelse på att klagomålet tagits emot. En första återkoppling görs av berörd chef inom fem arbetsdagar. Det kan ske muntligt direkt vid mottagandet eller skriftligt via e-post. Lämnas klagomål via Region Gotlands "Lämna dina synpunkter" genereras ett automatiskt svar via e-tjänsten.

Om möjligt ska den som lämnat klagomålet få återkoppling om hur ärendet fortskrider. När utredningen av klagomålet är utförd ska återkoppling ges i de fall den klagande angivit att den vill erhålla återkoppling.

5. Flöde klagomålshantering

