

		<b>Klinikk for psykisk helse - psykiatri og avhengighetsbehandling/Ledelse - organisasjon - administrasjon</b>		Generelt dokument
<b>Klager fra pasienter og pårørende - postrutiner</b>				Side 1 av 1
Dokument ID: II.KPH.5.2-19	Tilknyttet:	Godkjent dato: 13.08.2024		Revisjon 5.00

## Hensikt

Beskrive saksgang for systematisk overordnet læring av klager fra pasienter og pårørende.

## Omfang

Gjelder ansatte som mottar post og/eller har saksbehandlingsoppgaver knyttet til klager, på ulike nivåer i KPH.

## Handling

All post inn til enheter, avdelinger og klinikknivå i KPH skal via SSHF's postmottak, hvor det der registreres i det elektroniske arkivsystemet Public 360.

Ved registrering av klager skal alltid sekretær ved KPH's kvalitetsråd settes som mottaker. Saker som kommer direkte til enhet eller avdeling skal registreres i samme system, dersom det er klager som kan behandles på avdelingsnivå, skal allikevel kvalitetsrådets sekretær settes som kopimottaker.

Kvalitetsrådets sekretær registrerer alle klager inn i statistikk for ulike kategoriseringer. Rapport av denne statistikken fremlegges KPH's kvalitetsråd en gang pr. år, med hensikt å analysere og komme med forslag til forbedringstiltak.

## Kryssreferanser

## Eksterne referanser

Utarbeidet av: John C. Brandsø	Fagansvarlig: Oddvar Sæther	Godkjent av: Ingeborg Sele Danielsen	
-----------------------------------	--------------------------------	---	--