

 Foretaksnivå				Retningslinje
Klagesaker fra pasienter og pårørende				Side 1 av 2
Dokumentplassering: I.6.2.4-14	Godkjent dato: 22.07.2024	Revideres innen: 22.07.2026	Sist endret: 22.07.2024	Versjon: 1.03

Foretaksnivå/Virksomhetsstyring/Kvalitet og pasientsikkerhet/Uønskede hendelser

ENDRINGER FRA FORRIGE VERSJON: Forlenget gyldighet til 22.07.2026

HENSIKT

Beskrive ansvar og rutine for saksbehandling av klagesaker. Formålet er å sikre forutsigbar og grundig saksgang innen angitte frister.

Se også retningslinjen «[Uønskede hendelser - pasienter og pårørendes rett til informasjon ved skade eller alvorlig komplikasjon](#)».

Føringer i policydokumentet for uønskede hendelser er gjeldende. Saksbehandlingen skal bidra til læring og forbedring i virksomheten.

For pasientrettighetsklager: [se egen prosedyre](#).

MÅLGRUPPE

Ledere, helsepersonell, rådgivere og andre medarbeidere som behandler klagesaker.

ANSVAR

Ansvar for saksbehandling av klagesaker er delegert til klinikknivået. Eventuell videre delegering dokumenteres i klinikkens styringssystem.

SAKSBEHANDLINGSROUTINE

- Postmottak oversender mottatt klagesak til saksbehandler i aktuell klinikk
- Saksbehandler i klinikken oversender saken til aktuell(e) avdeling(er), og innhenter eventuelt etterspurt journaldokumentasjon
- Dersom det er behov for å innhente opplysninger/vurderinger fra andre klinikker, gjøres dette via saksbehandler i de aktuelle klinikkene
- Avdelingen(e) oppfordres til å vurdere om det er hensiktsmessig å invitere klager til møte for muntlig gjennomgang av forløpet. Samtaler/møter med klager referatføres og legges i saken i Public 360. Se mer veiledning om slike møter i retningslinjen «Pasienter/pårørende- informasjon ved uønskede hendelser».
- Avdelingen(e) behandler klagen og lager skriftlig svar som sendes til saksbehandler i Public 360. Involvert helsepersonell informeres og bidrar til klagebehandlingen så langt som hensiktsmessig.
- For større, alvorlige saker der det vurderes hensiktsmessig gjennomgår avdelingen(e) klagen i interne fora (morgenmøter/ledermøter) for å bidra til læring og forbedring
- Saksbehandler utformer oversendelsesbrev og oversender svar på klagen i Public 360
- Saken skal besvares i henhold til frister fastsatt i forvaltningsloven

Utarbeidet av: Agate Folgerø, Gro Lohne, Else Kristin reitan	Fagansvarlig: Else Kristin Reitan	Verifisert av: []	Godkjent av: Susanne M Sørensen Hernes	Dok.nr: D54546
--	---	-----------------------------	--	--------------------------

 SØRLANDET SYKEHUS	Klagesaker fra pasienter og pårørende				Side: 2 Av: 2
Dokument-id: I.6.2.4-14	Utarbeidet av: Agate Folgerø, Gro Lohne, Else Kristin reitan	Fagansvarlig: Else Kristin Reitan	Godkjent dato: 22.07.2024	Godkjent av: Susanne M Sørensen Hernes	Revisjon: 1.03

Foretaksnivå/Virksomhetsstyring/Kvalitet og pasientsikkerhet/Uønskede hendelser

Kryssreferanser

I.6.2.4-12	Uønskede hendelser - policydokument
I.6.2.4-13	Uønskede hendelser - pasienter og pårørendes rett til informasjon ved skade eller alvorlig komplikasjon
I.6.2.4-16	Pasientrettighetsklager - saksbehandling
I.6.10.3.4-19	Utlevering av journaldokumentasjon til eksterne mottakere - SSHF

Eksterne referanser

[1.16 Forvaltningsloven](#)