



## Procedure for klager

21. januar 2014

### Formål

- At sikre, at klager bliver korrekt registreret og behandlet.
- At sikre, at klager bliver behandlet tilfredsstillende for den, der indgiver klagen.
- At sikre, at klager så vidt muligt bliver anvendt til forbedring.

### Klage muligheder

- Ved skriftlig eller telefonisk kontakt.

### Ansvar

- Enhver medarbejder har ansvar for at henvise eller viderebringe en klage til den ledende laborant eller afdelingsledelsen.
- Enhver medarbejder har ansvar for at klager behandles strengt fortroligt.
- Den ledende laborant/afdelingsledelsen har ansvar for tilbage-melding til den, der indgiver klagen.

### Opfølgning

- Resultater kontrolleres.
- Prøverør kontrolleres og ses efter om mærkningen er korrekt.
- Rekvositionen kontrolleres for evt. bemærkninger.
- Maskinen gennemgås for fejl, kontroller, kalibration m.m. kontrolleres igen.
- Prøven køres om.
- Fås det samme resultat sendes prøven til eksternt laboratorie.
- Ved fejl på maskinen vil fejlen blive udbedret i samarbejde med laboranter, leverandør & teknikere.

### Konklusion på opfølgning

- Vedkommende der har rettet henvendelse vil få besked omkring resultatet af undersøgelsen samt om eventuelle tiltag.