

Kvalitetsmanual		<i>Kap 14: Avvikelsehantering</i> arbetskopia	
Biobanken vid Klinik Sjukhus Stad		Utgåva 1	Sida 1 av 1
Framtagen av	Granskad och fastställd av Verksamhetschef		Datum åååå-mm-dd

Policy

Register upprättas över händelser, avvikelser och klagomål vid Biobanken, som kan påverka verksamhetens kvalitet.

Avvikelser, klagomål som skall rapporteras är:

- ?? Muntliga och skriftliga reklamationer
- ?? Avvikelser som innebär uppenbara fördyringar av verksamheten eller försämring av kvalitet eller spårbarhet
- ?? När fastställda rutiner ej följs
- ?? När rutiner brister

Rutiner vid intern avvikelse, klagomål

Var och en som noterar en avvikelse, ett klagomål rapporterar detta skriftligen till

Kvalitetsansvarige, som granskar, handlägger och åtgärdar rapporten.

Vid icke akuta situationer rapporterar kvalitetsansvarige till styrgruppen vid deras nästa möte.

Vid akuta situationer kallas styrgruppen till ett extra insatt möte.

Rutiner vid externa avvikelser, klagomål

Var och en som noterar en avvikelse, ett klagomål rapporterar detta skriftligen till

Kvalitetsansvarige, som granskar, handlägger och åtgärdar rapporten.

Vid icke akuta situationer rapporterar Kvalitetsansvarige till styrgruppen vid deras nästa möte.

Vid akuta situationer kallas styrgruppen till ett extra insatt möte.

Den klagande tillställs, efter enskild bedömning, ett skriftligt svar med beskrivning av vidtagna åtgärder.