



Gestion des réclamations et des suggestions

1. Modifications par rapport à la version précédente

Revue intégrale dont intégration du traitement des suggestions du personnel

2. Objet et domaine d'application

Cette procédure décrit les dispositions prises par le LBM pour traiter les réclamations et les suggestions concernant les activités du LBM et des EBMD.

3. Documents associés

B4-INS01	Logidoc : Saisie des non-conformités, des réclamations et des suggestions
B5-ENR03	Plan d'actions
B5-PR01	Actions d'amélioration (actions correctives ou préventives)

4. Responsabilités

L'ensemble du personnel du laboratoire est concerné par la déclaration des réclamations et des suggestions. Leur traitement est sous la responsabilité du biologiste responsable en collaboration avec la Responsable qualité.

5. Déroulement de l'activité

5.1. Enregistrement dans le logiciel Qualité

Toute plainte provenant d'un patient, d'un prescripteur, d'un opérateur, d'un service de soins, d'un membre du personnel ou de toute autre partie adressé au laboratoire (orale ou écrite) est retranscrite par le personnel recevant la réclamation sur le logiciel qualité (avec intégration ou non de preuve en fichier attaché).

Les membres du personnel sont impliqués dans l'amélioration continue. A ce titre, ils émettent des propositions concrètes dans le but d'améliorer les activités des processus du laboratoire et des EBMD. Ces propositions sont retranscrites par le personnel auteur de la suggestion dans le logiciel qualité.

Enregistrement des réclamations et des suggestions cf B4-INS01

5.2. Traitement et clôture dans le logiciel Qualité

a) Traitement



Gestion des réclamations et des suggestions

Pour les réclamations :

Le déclarant met en place une action curative (ou immédiate) et renseigne le champs « Traitement ». Le responsable du suivi réalise l'analyse des causes, l'analyse de l'étendue et l'analyse de l'impact en renseignant les champs concernés.

La Cellule qualité évalue si l'action curative est suffisante ; D'autres actions peuvent être mise en place dans le but de satisfaire le plaignant et seront retranscrite sur la fiche d'enregistrement. La Cellule qualité renseigne le champs « Efficacité du traitement » en évaluant la récurrence des réclamations.

Pour les suggestions :

La cellule qualité évalue la faisabilité et l'impact de la proposition d'amélioration auprès du personnel concerné au cours d'une réunion. La Responsable qualité retranscrit les éléments dans la rubrique « Suivi du traitement ».

b) Clôture

Pour les réclamations :

Une fois que l'efficacité du traitement et la récurrence a été évaluée sur la fiche d'enregistrement, la Responsable qualité clôture la fiche puis la rediffuse au personnel concerné (dont le déclarant) pour information. Une fois clôturée, des actions peuvent être reportées et suivies dans le plan d'actions B5-ENR03 si elles nécessitent une planification dans un temps éloigné. Pour le suivi des actions reportées cf B5-PR01.

Pour les suggestions :

Une fois que l'acceptation ou non de la demande est renseignée, la fiche d'enregistrement est clôturée par la Responsable qualité puis rediffusé au personnel concerné (dont le déclarant) pour connaissance et mise en place des actions. Les actions sont reportées et suivies dans le plan d'actions B5-ENR03. Pour le suivi des actions reportées cf B5-PR01.

Un bilan annuel des réclamations et des suggestions est présenté lors de la Revue de Direction.

5.3. Particularités des réclamations provenant des services de l'Etablissement

Les réclamations de ces services peuvent se faire par le biais des fiches d'événements indésirables qui sont gérées par la Responsable qualité de l'Etablissement selon la procédure institutionnelle. Le cadre du LBM est Responsable de suivi du traitement de ces réclamations.

Le cas échéant, elles sont gérées comme définie en 5.2.

6. Classement et archivage

Se référer au document I2-PR02 Gestion des enregistrements et archivage