



B1 – PR 01 Version 2

Gestion des réclamations

1. Modifications par rapport à la version précédente

Revue du chapitre 5.2 dans son intégralité

Modification de la numérotation

2. Objet et domaine d'application

Cette procédure décrit les dispositions prises par le LBM pour traiter les réclamations qu'elles soient issues d'un patient, d'un prescripteur, d'une unité de soins, d'un membre du personnel ou de toute autre partie.

Ce document s'applique aux réclamations formulées oralement ou par écrit concernant toutes les activités du LBM.

3. Documents associés

B4-INS01 Logidoc : Saisie des non-conformités, des réclamations et améliorations

B5-PR01 Gestion des actions correctives et préventives

4. Responsabilités

L'ensemble du personnel du laboratoire est concerné par la déclaration des réclamations. La validation du traitement est sous la responsabilité du responsable qualité.

5. Déroulement de l'activité

5.1. Principes

Une réclamation peut être exprimée oralement ou par écrit par un client ou un partenaire du LBM.

5.2. Enregistrement et traitement et clôture d'une réclamation client dans LOGIDOC

a) Enregistrement

Toute réclamation écrite ou orale, est enregistrée dans le logiciel de gestion documentaire LOGIDOC par la personne recevant la réclamation avec intégration de pièces justificatives (*s'il y a lieu*) (cf B4-INS01 Logidoc : Saisie des non-conformités, réclamations et améliorations)



B1 – PR 01 Version 2

Gestion des réclamations

b) Traitement

Le déclarant met en place une action curative (ou immédiate) et renseigne la rubrique concernée.

Si l'efficacité de l'action curative est insuffisante, le Responsable Qualité (ou son suppléant) diffuse la réclamation aux personnes chargées de mettre en œuvre une réponse. Il est fourni si besoin tout document de preuve de réclamation et /ou tout document relatif au traitement de la réclamation.

c) Clôture

La Cellule qualité gère la validation du traitement dans LOGIDOC.

-Si les actions entreprises sont efficaces, le Responsable Qualité (ou son suppléant) complète le cadre « Suivi du traitement » en précisant la cause identifiée et clôture la réclamation en cochant le niveau de gravité et la case « non » à action d'amélioration.

-Si les actions ne sont pas satisfaisantes, le Responsable Qualité (ou son suppléant) précise la gravité et coche « oui » à action d'amélioration. La réclamation n'est pas levée. Une action d'amélioration est déclenchée selon la procédure des actions correctives et préventives.

5.3. Particularités des réclamations services supports

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'établissement selon la procédure institutionnelle. Le cadre est responsable de suivi du traitement ces réclamations.

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

5.4. Analyse des réclamations clients

Un bilan des réclamations fait l'objet d'une communication lors des réunions de service. En fonction de celui-ci, des actions correctives ou préventives peuvent être définies.

Un bilan annuel est présenté lors de la Revue de Direction.

6. Classement et archivage

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