



Traitement des réclamations

1. Objet et domaine d'application

Cette procédure décrit les dispositions prises par le laboratoire pour traiter les réclamations des patients, des prescripteurs, des préleveurs et du personnel du laboratoire.

2. Documents associés

Formulaire FEI « Fiche d'une déclaration d'un Évènement Indésirable » Intranet du CHI

3. Responsabilités

Le suivi du traitement des réclamations est placé sous la responsabilité de la direction du laboratoire.

4. Déroulement de l'activité

4.1 Réception des réclamations

Toutes les réclamations des patients, des prescripteurs, des préleveurs et du personnel du laboratoire sont enregistrées dans Kalilab, y compris lorsque la réclamation est reçue :

- oralement par téléphone, par mail,
- lors des réunions de service, de secteur ou qualité

Certaines réclamations peuvent être réalisées aussi par rapport :

- aux bons Mainti4 (demandes faites aux services techniques),
- lors des entretiens annuels directement dans Gesform (logiciel institutionnel)
- lors de la revue de direction

Toutes les réclamations des usagers sont orientées vers la CDU (Commission Des Usagers) institutionnelle.

De plus, des enquêtes de satisfaction sont réalisées successivement une fois tous les 3 ans, afin de relever les points à améliorer :

- « Enquête de satisfaction patient » ENQUETE-ENR-005
- « Enquête de satisfaction prescripteur » ENQUETE-ENR-006
- « Enquête de satisfaction préleveur » ENQUETE-ENR-007

Toute plainte orale ou écrite, grave ou événement indésirable conséquent (problème d'identitovigilance par exemple) fait l'objet d'une déclaration selon la procédure institutionnelle (fiche FEI du CHI en format électronique sur intranet (applications / signalement Évènement Indésirable / Formulaire FEI).

Pour certaines FEI déclarées, des actions d'amélioration peuvent être réalisées au sein du laboratoire. Dans ce cas-là, une réclamation en lien avec la FEI est ouverte dans Kalilab.

4.2 Enregistrement

Toute personne qui reçoit la réclamation est responsable de son enregistrement dans Kalilab dans les fiches qualité « Non conformités / Réclamations ».

Dans la mesure du possible, un accusé de réception de la réclamation doit être envoyé par mail à la personne qui a fait la réclamation.

4.3 Traitement des réclamations

Toutes les réclamations enregistrées dans sont traitées en réunion Qualité.

Si elles sont justifiées, la cellule qualité décide des actions à entreprendre et des actions curatives, des actions correctives et/ou des opportunités d'amélioration (préventives) sont ouvertes.

Si la réclamation est non justifiée et celle-ci est clôturée.

Des solutions immédiates peuvent être possible. Celles-ci sont tracées sur la fiche de réclamations, puis traitées en réunion qualité avec vérification du traitement.

Le traitement des réclamations doit être mené ou revu et approuvé par des personnes qui ne sont pas impliqués dans l'objet de la réclamation en question. Lorsque les ressources ne le permettent pas, toute approche alternative ne doit pas compromettre l'impartialité.

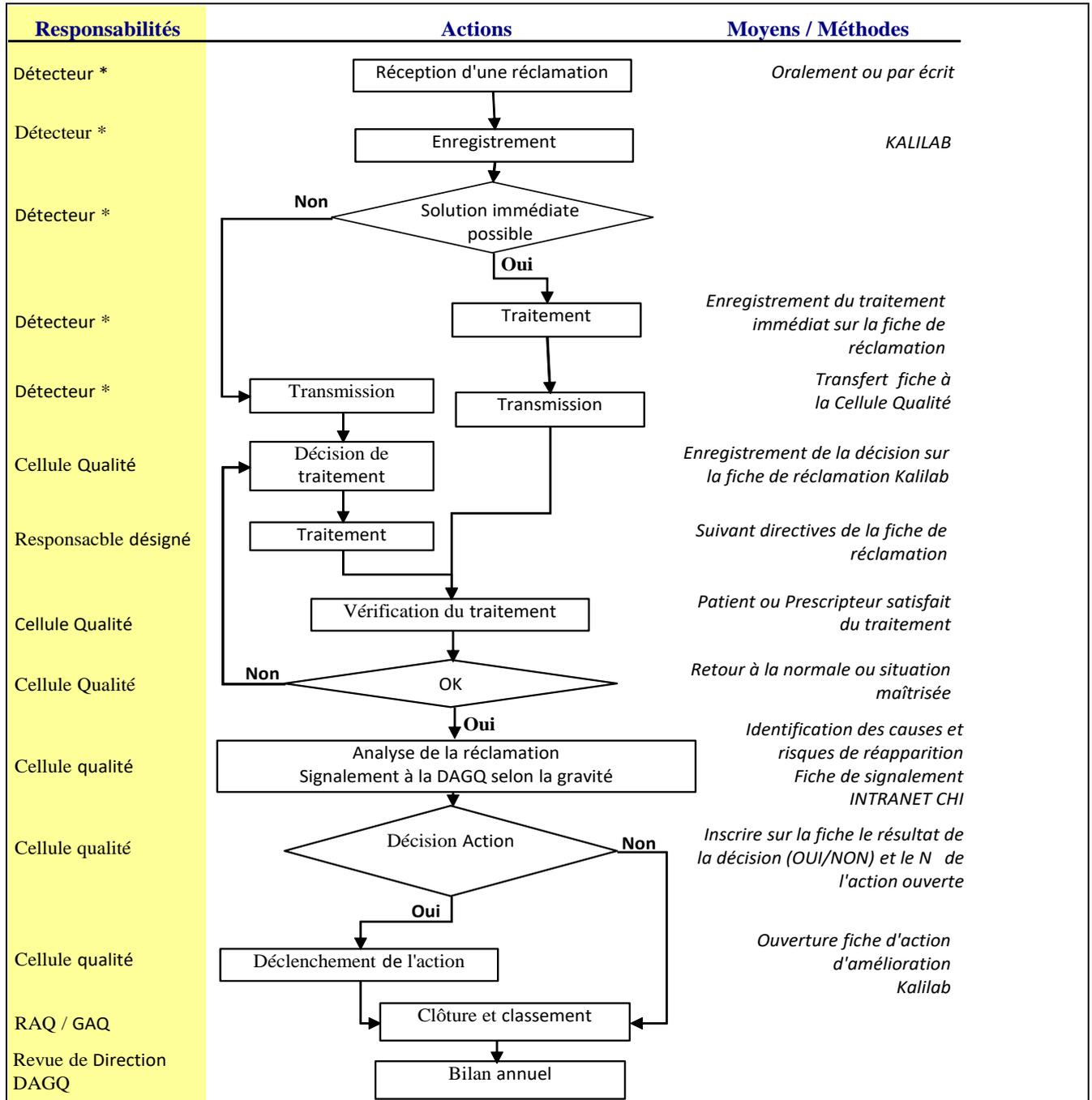
L'examen et le traitement des réclamations ne doivent pas donner lieu à des actions discriminatoires.

4.4 Clôture et communication des réclamations

Toutes les décisions prises à propos d'une réclamation sont communiquées en réunion de service et/ou par mail (si disponible) en fonction de la personne qui l'a formulée.

Une extraction est réalisée annuellement pour la synthèse de la revue de Direction.

4.1. Description du processus



* Personnel du laboratoire (Biologistes, techniciens, secrétaires, préleveurs ...) réceptionnant la réclamation.

5. Classement et archivage

Les règles de classement et d'archivage sont décrites dans la procédure LBM-PR-014 « Gestion des enregistrements et archivage ».