



1. Objet et Domaine d'application :

Cette procédure décrit les dispositions prises par le laboratoire pour traiter les réclamations des patients et des prescripteurs. Toute remarque (orale ou écrite) liée à un dysfonctionnement du laboratoire est à considérer comme une réclamation (ex. : compte-rendu non reçu, erreur d'identification, résultats erronés, délai de réponse trop long, ...).

Les réclamations peuvent émaner d'un prescripteur, d'un patient, d'un fournisseur ou de tout autre collaborateur, qu'il soit interne ou externe à l'institution.

2. Documents associés :

Fiche de signalement d'évènement indésirable
PR-OM-040 « Procédure de satisfaction clients »
PR-OM-016 Traitement des non-conformités
PR-OM-015 Actions d'amélioration

3. Responsabilités :

Le suivi du traitement des réclamations est placé sous la responsabilité du directeur de l'établissement via la cellule qualité de l'établissement ou sous la responsabilité du biologiste responsable le cas échéant.

4. Déroulement de l'activité :

Lorsqu'un patient ou un prescripteur externe ou un fournisseur veut porter réclamation, on lui conseille d'envoyer un courrier directement adressé au directeur de l'établissement.

L'analyse des réclamations adressées à la Direction de l'hôpital est réalisée par le responsable des affaires générales et juridique et la cellule qualité.

Il lui est également proposé de porter réclamation via le manuel de prélèvement en ligne qui donne lieu à une alerte par email aux référents du manuel de prélèvement. Selon la nature et l'impact de la réclamation, elle peut être retransmise à la Direction et à la cellule qualité de l'établissement.

Pour le personnel de l'établissement, les réclamations sont portées via les fiches d'évènements indésirables gérées par la cellule qualité de l'établissement. Elles sont analysées par la cellule qualité et transmises au laboratoire pour mise en place d'éventuelles actions curatives et/ou correctives.

Toute réclamation orale ou reçue via le manuel de prélèvement est enregistrée sur le logiciel qualité (fiche qualité) par la personne du laboratoire ayant reçu la demande. Sa pertinence est analysée par le Responsable qualité ou l'assistant qualité ou le pilote du processus concerné et la réclamation est traitée selon la PR-OM-016 Traitement des non-conformités et la PR-OM-015 Actions d'amélioration. L'imputabilité du laboratoire est évaluée.

Les réclamations reçues sous forme de FEI sont conservées par la cellule qualité de l'établissement.

Les actions curatives et/ou correctives issues de réclamation sont retranscrites dans le plan d'action du laboratoire. Leur efficacité est évaluée le cas échéant (cf PR-OM-016). La réponse apportée à la réclamation est transmise à l'émetteur de la réclamation (oralement ou écrit).

L'évaluation de la satisfaction client est effectuée périodiquement par le laboratoire afin de s'assurer de sa capacité à répondre aux exigences de ses clients et de relever les points à améliorer.

Le Laboratoire peut également émettre des FEI sur le logiciel qualité de l'hôpital en cas de problèmes rencontrés avec des services. Elles sont conservées par la cellule qualité.

Lors de la revue de Direction, un bilan des réclamations, des FEI émises par les services et des FEI émises par le laboratoire est réalisé.