

	Procédure	Référence : B1-PR01
	Traitement des réclamations et enquêtes	Version : 7
		Date d'application : 2021-10-29

1. Objet et domaine d'application

Cette procédure définit les modalités de traitement des réclamations détectées par les membres du laboratoire, aussi bien au niveau de la réalisation des examens qu'au niveau de l'organisation.

Elle définit également les modalités de réalisation des enquêtes de satisfaction.

2. Documents associés

[B1-ENR04-Enquête satisfaction patients](#)

[B1-ENR05-Enquête satisfaction prescripteur](#)

[B1-ENR06-Enquête de satisfaction infirmiers](#)

[B5-PR01-Actions d'amélioration \(actions correctives et préventives\)](#)

[B5-ENR04-Plan d'actions](#)

3. Responsabilités

3.1. Réclamations

L'ensemble du personnel peut détecter, signaler et/ou déclarer une réclamation dans le logiciel Armure (Gesqual).

La rédaction et la mise en œuvre d'une action curative est réalisée par la personne déclarant la réclamation ou en collaboration avec un Biologiste ou une personne du service qualité (selon la réclamation). Ces activités sont réalisées sous l'autorité des Biologistes responsables et du RAQ.

Le RAQ et/ou les Biologistes en collaboration avec le service qualité, sont responsables du traitement global des réclamations et de la mise en œuvre éventuelle des actions d'amélioration nécessaires pour éviter leur réapparition (action corrective / action préventive) et, si nécessaire, de la communication auprès du réclamant.

Le RAQ, les Biologistes et les GAQ peuvent suivre, résoudre et clôturer les réclamations.

3.2. Enquêtes de satisfaction

Le service qualité est responsable de la réalisation des enquêtes de satisfaction.

4. Déroulement de l'activité

4.1. Principes

Toutes les réclamations sont enregistrées dans le logiciel Armure (Gesqual), y compris lorsque la réclamation est reçue oralement par téléphone ou dans le laboratoire.

Toute personne qui reçoit la réclamation est responsable de son enregistrement et du déclenchement de son traitement curatif si nécessaire.

Des enquêtes de satisfaction sont régulièrement réalisées afin de détecter des points à améliorer. Leur fréquence est de 1 par an en alternant les destinataires.

L'analyse des réclamations et des enquêtes de satisfaction peut donner lieu au déclenchement d'actions correctives ou préventives (actions d'amélioration).

Rédaction	Validation	Approbation	Page 1 sur 3
Nom : COURILLAUD Marina	Nom : MARQUOIS Pauline date : 2021-10-19	Nom : GUILLOT Frédéric date : 2021-10-19	

4.2. Le déroulement

4.2.1. Gestion des réclamations

Toutes les étapes suivantes sont gérées avec le logiciel Armure (Gesqual).

- Détection et réception des réclamations (détecteur = tout membre du personnel réceptionnant la réclamation). Les réclamations peuvent être faites par tous les « clients » du LBM (patient, prescripteur, infirmier, fournisseur, ...).
- Enregistrement de la réclamation dans le logiciel Armure (Gesqual) - **module Non-Conformités**
 - La déclaration d'une réclamation est relativement similaire à la déclaration d'une NC (cf. [B4-PR01-Traitement des non conformités](#)).
 - Dans le module Non-Conformités, cliquez sur « **Ajouter** » à droite de l'écran
 - Penser à sélectionner « **Réclamation Client** » dans le type. Renseigner ensuite, si possible les autres champs proposés par le logiciel (résumé, n° de dossier, responsable de la NC, analyse des causes,...).
 - Décision de traitement immédiat (curatif) si nécessaire par le détecteur, la direction ou un biologiste médical en fonction de l'importance et de la nature de la réclamation. Il doit être dans un délai compatible avec sa gravité (prévenir oralement le Biologiste si nécessaire). L'action curative (immédiate) doit être tracée dans le logiciel Armure (Gesqual).
- Mise en oeuvre du traitement immédiat par le détecteur ou un responsable désigné par la direction et traçabilité dans le logiciel Armure (Gesqual).
- Vérification du traitement : retour à la normale ou situation maîtrisée (direction et/ou service qualité).
- Analyse de la réclamation le jour même par un Biologiste, en réunion qualité et/ou en revue de direction et décision d'une action d'amélioration ou d'une notification le cas échéant (direction, cellule qualité). Les actions d'amélioration sont tracées sur les comptes rendus des réunions et sont suivis dans le plan d'actions.
- Si nécessaire et possible, penser à faire un retour à la personne à l'origine de la réclamation (patient, prescripteur, infirmier,...). Tracer le retour dans le logiciel Armure (appel, courrier,...).

Les actions d'amélioration sont gérées conformément à la procédure [B5-PR01-Actions d'amélioration \(actions correctives et préventives\)](#).

- Lorsque la réclamation est résolue, elle peut être clôturée et classée dans le logiciel Armure (RAQ ou GAQ).

4.2.2. Gestion des enquêtes

Les enquêtes sont réalisées annuellement.

La cellule qualité prépare les questionnaires en fonction des changements qui ont pu avoir lieu dans l'année et des éventuelles remarques, non-conformités ou réclamations.

Le SAQ gère ensuite l'envoi et la réception des questionnaires aux personnes concernées. Les enquêtes peuvent être distribuées en version papier, mise en ligne via notre site Internet ou diffusées par mail.

Les questionnaires sont ensuite saisis et exploités par la cellule qualité.

Un bilan est effectué lors de la revue de direction. Des actions d'amélioration peuvent être décidées lors de cette réunion. Ces actions seront ensuite insérées dans le plan d'actions afin de suivre leur réalisation.

Particularité pour les enquêtes patients

Une enquête à destination des patients est disponible en ligne tout au long de l'année.

Un point est effectué tous les 3 mois, le taux de satisfaction global est intégré dans [B2-ENR01-Tableau de bord de suivi des processus - Relevé mensuel des indicateurs qualité](#).

Les éventuels commentaires sont étudiés lors des réunions qualité.

5. Classement et archivage

Voir [H2-PR02-Gestion des enregistrements et des archivages Bressuire](#)
et [H2-PR03T-Gestion des enregistrements et archivages Thouars](#)
et [H2-PR04TPP-Gestion des enregistrements et archivages Thouars Porte de Paris](#)