

	Site E - ETTTELBRUCK W - WILTZ	Numéro d'identification LAB-PRO-PM3-003
	Structure émettrice / Secteur / Appareil LABO - LABORATOIRE -	Version 3
	Processus PM3 - NC, REC, ACP	Confidentiel Non
	<b>Procédure "Gestion des réclamations"</b>	

### Tableau des opérations

Statut	Date de l'opération	Opérateur	Motif de l'opération
Création	04/03/2024	Pinto Isabelle	Actualisation.
Rédaction	04/03/2024	Pinto Isabelle	
Relecture	06/03/2024	Bartziali Styliani	
Vérification	06/03/2024	Pinto Isabelle	
Approbation	07/03/2024	Parmentier Jacqueline	

### Historique des versions

Version	Date de début d'applicabilité	Responsable
1	02/08/2012	Pinto Isabelle
2	30/01/2014	Pinto Isabelle
3	07/03/2024	Pinto Isabelle

	Site E - ETTTELBRUCK W - WILTZ	Numéro d'identification LAB-PRO-PM3-003
	Structure émettrice / Secteur / Appareil LABO - LABORATOIRE -	Version 3
	Processus PM3 - NC, REC, ACP	Confidentiel Non
	<b>Procédure "Gestion des réclamations"</b>	

## 1. Objet

Le laboratoire CHdN porte une attention particulière aux attentes, besoins et à la satisfaction de ses clients. Toute réclamation de la part des clients/utilisateurs du laboratoire, justifiée ou non, est enregistrée, tracée et sera, en cas de justification, prise en considération.

## 2. Champ d'application

Cette procédure s'applique exclusivement aux réclamations liées aux activités du service laboratoire et reçues ou transmises au laboratoire.

Les réclamations ou plaintes reçues en institutionnel sont gérées par le service qualité du CHdN et enregistrées dans le logiciel Intrafox. En cas d'intersection avec les activités du service laboratoire, le service qualité du CHdN traite les réclamations en collaboration avec le laboratoire.

## 3. Politique

Le traitement des réclamations **liées à des activités du laboratoire**, est un outil de travail précieux, car elles peuvent refléter directement le degré de satisfaction des clients/utilisateurs du laboratoire et permettent ainsi, couplées aux enquêtes de satisfaction, de détecter et d'anticiper les attentes et les besoins des clients/**utilisateurs du laboratoire**.

Elles fournissent également des données qui peuvent être exploitées en tant qu'indicateurs de la satisfaction des clients/utilisateurs du laboratoire et être prises en considération pour garantir une amélioration en continu de l'efficacité du système de management de la qualité mis (SMQ) en place.

## 4. Processus auquel la procédure est rattachée

Processus PM3 – Gestion des non-conformités et des réclamations / Gestion des actions correctives et préventives. Cf. **LAB-MAN-QUA-PS3-001**

	Site E - ETTTELBRUCK W - WILTZ	Numéro d'identification LAB-PRO-PM3-003
	Structure émettrice / Secteur / Appareil LABO - LABORATOIRE -	Version 3
	Processus PM3 - NC, REC, ACP	Confidentiel Non
	<b>Procédure "Gestion des réclamations"</b>	

## 5. Réception et enregistrement des réclamations liées au laboratoire

L'enregistrement des réclamations se fait dans VDoc (logiciel gestion documentaire et processus qualité) :

Suite à chaque réclamation transmise par courrier, fax, courriel, téléphone ou directement par voie orale, une fiche de réclamation est enregistrée par le collaborateur du laboratoire qui prend en charge les détails de la réclamation et qui est sensé agir de façon curative (**pour traiter les conséquences**) dans les meilleurs délais.

Il enregistre dans l'ordre suivant :

1. Le site du laboratoire
2. Le demandeur est enregistré
3. Date et heure (facultative) d'enregistrement
4. Identification du réclamant (nom, service, organisme, etc.) de façon à savoir localiser et contacter ultérieurement la personne en question.
5. Le n° dossier patient, le cas échéant
6. Description de la réclamation
7. Réclamation reçue par écrit/mail/téléphone/oral
8. Description de l'action immédiate entreprise tout de suite de façon à corriger l'erreur qui a servi de source de réclamation (si une action a pu être mise en route)
9. Réclamant informé oui/non
10. Détail sur l'information ou la non information donnée au réclamant
11. Prise de connaissance par le biologiste concerné (responsable secteur, propriétaire processus concerné ou biologiste délégué) via mail.

### Biologistes :

12. Décision de traitement
  - Réclamation fondée ou non fondée
  - Identification du processus concerné
  - Impact sur les résultats d'analyse oui/non
  - Problème résolu oui/non

	Site E - ETTTELBRUCK W - WILTZ	Numéro d'identification LAB-PRO-PM3-003
	Structure émettrice / Secteur / Appareil LABO - LABORATOIRE -	Version 3
	Processus PM3 - NC, REC, ACP	Confidentiel Non
	<b>Procédure "Gestion des réclamations"</b>	

- Analyse des causes et conclusions (p.ex. nature, gravité, fréquence, comment l'éviter dans le futur)
13. Si nécessaire, ouverture d'une action corrective (pour traiter la cause).
  14. Information au réclamant tracée (par téléphone, personnellement, par courrier, fax ou courriel).
  15. Clôture de la réclamation.

## 6. Traitement des réclamations

Les données sont consultables en temps réel sur VDoc.

Les données plus détaillées sont fournies par le RAQ aux propriétaires et pilotes des processus.

Analyse régulière des réclamations par processus par les propriétaires et pilotes respectifs des processus.

## 7. Impartialité du traitement

Toutes les réclamations, justifiées ou non, font office de l'enregistrement d'une fiche de réclamation dans VDoc.

Le traitement et l'analyse des réclamations se fait de façon objective, impartiale et non discriminatoire, si possible, par des personnes non impliquées dans l'objet de la réclamation.

## 8. Revue des résultats relatifs aux réclamations en revue de direction

Revue et conclusion des résultats, décision sur d'éventuelles améliorations supplémentaires à apporter.