

1. OBJET

Cette procédure définit les modalités, les responsabilités et les moyens pour permettre l'enregistrement et le traitement des réclamations clients

2. DOMAINE D'APPLICATION

Ensemble des agents du laboratoire

3. REFERENCES

Norme NF EN ISO 15189 Version 2022

4. ABREVIATION(S)

BK	Bluekango
CH	Centre hospitalier
CR	Compte rendu
FEI	Fiche évènement indésirable

5. DOCUMENT(S) ASSOCIE(S)

C-PRC SMQ 013 Gestion des travaux non conformes

6. CONTENU

I. Signalement d'une réclamation client

Les réclamations externes émises par les clients peuvent être exprimées de plusieurs façons

- A l'oral
 - De manière directe auprès du personnel (Visu ou téléphone)
 - Lors des revues de contrat avec des clients comme les établissements de santé ou sous-traitant
 - Lors de visite de correspondant (IDE / prescripteurs)

- A l'écrit
 - Par courrier
 - Par email (mail au biologiste ou mail du Centre Hospitalier)
 - Via le formulaire de réclamation sur le manuel de prélèvement viskali du laboratoire
 - Via des enquêtes de satisfaction périodique
 - Via les FEI institutionnelles

II. Réclamation justifiées ou non justifiées

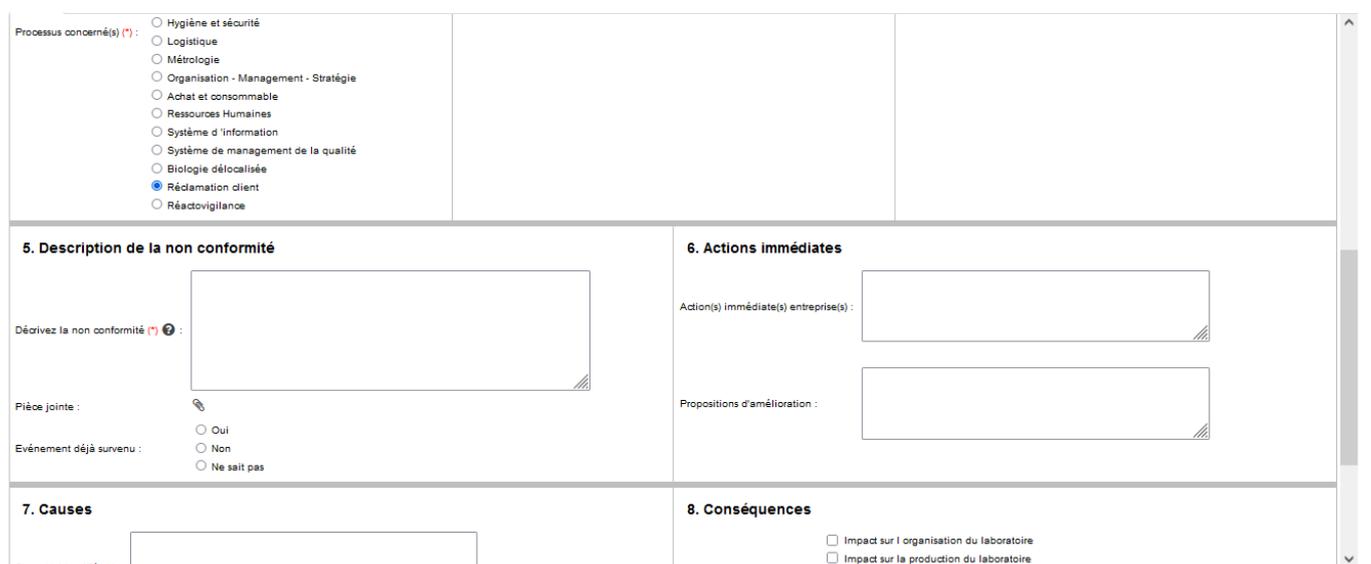
Les réclamations justifiées proviennent d'anomalies ou d'erreur du laboratoire, le plus souvent par non-respect des procédures internes ou bien suite à un dysfonctionnement d'une tâche automatisée (Problème édition de CR...), ou encore suite à une négligence d'un opérateur.

A contrario les réclamations non justifiées, sont celles pour lesquelles le laboratoire n'est pas responsable du dysfonctionnement (Problème de distribution du courrier, oubli de réalisation d'une analyse envoyé à un sous-traitant...)

III. Prise en charge de la réclamation

a) Enregistrement et traitement

Tout le personnel du laboratoire recevant une réclamation client doit l'enregistrer dans le logiciel qualité BlueKanGo avec la mention « Réclamation client » dans l'item processus et compléter l'ensemble des items, afin qu'elle soit la plus précise possible (Coordonnées du réclamant, description du problème...)



Le traitement de la réclamation (Actions curatives, actions d'améliorations, récurrence, impact...) suit le fonctionnement de la procédure « gestion des travaux non conformes »

b) Réponse apportée à la réclamation

En cas de réclamation une réponse est attendue par le plaignant. Si la RC est orale, des propositions, explications, excuses peuvent être apportées.

Si la réclamation est écrite, une réponse peut être apportée par écrit, par contact téléphonique, par mail.

Lorsque cela est possible, les pièces jointes (Mail, courrier...) seront rattachées à la RC dans le logiciel Blue Kango.

En l'absence de preuve écrite, la RC BlueKanGo doit mentionner, s'il y eu un contact téléphonique avec le plaignant et la réponse apportée.

IV. Cas de la FEI institutionnelle

Des fiches d'évènement indésirable concernant le laboratoire, déclarées par le personnel de l'établissement sont également prise en compte.

 CH de la HAUTE CÔTE-D'OR Châtillon - Montbard - Saulieu - Alise-Vitteaux	Procédure : Gestion des réclamations client		
	C-PRC SMQ 039 - V1	Page 3 sur 3	

Le laboratoire est informé par le service qualité du CH, le traitement est effectué par la gestionnaire des risques et suit le même procédé que pour les autres réclamations clients.

V. Suivi des réclamations clients

Lorsqu'une RC est déclarée dans Bluekango un mail automatique est envoyé aux biologistes, cadre de santé, technicienne qualité.

Le suivi et revue sont effectués lors de réunion de laboratoire (réunion NC, revue de processus avec référent de poste, revue de direction...). Un tableau de bord BlueKanGo est consultable par l'ensemble du personnel pour information.

Le suivi des FEI est effectué avec la gestionnaire des risques du CH, des bilans sont transmis au laboratoire régulièrement