ANNEXE : ***LOGIGRAMME du Processus RECLAMATION*** (disponible pour TOUS les utilisateurs)

Responsabilités	Activités	COMMENT
Prescripteur, Patient - usager, … ou toute autre personne	RECLAMATION, RETOURS UTILISATEURS, SUGGESTION	Ecrit : mail, courrier, formulaire site internet.. ou Oral : téléphone, visite, …
Ensemble du personnel	**ENREGISTRER** = description claire et détaillée (dates, évènements) Rechercher la cause si elle est évidente (parler avec le patient et le personnel pour obtenir différentes perspectives, vérifier l'application des protocoles prévus et la conformité de l'information faite au patient (sur les procédures, délais, résultats)) Evaluer son impact/ conséquence/ risque (sur la santé, le bien-être, le traitement du patient, et la réputation et la qualité des services du laboratoire) Evaluer son bien-fondé (recueillir le maximum d'informations)	Fiche RECLAMATION logiciel qualité Fiche RECLAMATION papier Support REVUES / REUNIONS….. IN sur ENREGISTRER R dans logiciel qualité IN sur RISQUES Analyses risques processus concernés PR Réclamation *ACCUSE RECEPTION OBLIGATOIRE si réclamation COMPLEXE au maximum sous 8 jours après réception de la plainte Modèles courriers pour Accusé Réception et répondre au plaignant Possibilité de « FAIRE SUIVRE » la fiche pour avertir les pilotes concernés et demander de l'aide pour son traitement rapide
	Réclamation JUSTIFIEE ? — OUI → *Accusé réception au demandeur** ; NON → Tracer AGUMENTAIRE dans « Description » ou « Causes »	
	Tracer les action(s) curative(s) et l'information du patient **INFORMATION claire et respectueuse du PLAIGNANT** (action curative immédiate, et , le cas échéant, actions correctives qui sont entreprises)	
Pilote AA Réclamation ou son co-pilote si besoin	**VALIDER** la fiche de Réclamation = La protéger et dispatching processus	Fiche RECLAMATION logiciel qualité IN sur GERER R dans logiciel qualité IN sur RISQUES Analyses risques processus concernés PR Réclamation Modèles courriers pour répondre au plaignant Documentation sur RISQUE Documentation sur CAPA Documentation sur gestion des processus
Pilote processus concerné Pilote MANAG-RISQUES Si besoin GROUPE de travail Personnes non impliquées dans la réclamation (IMPARTIALITE du traitement)	**ANALYSER** la fiche de Réclamation = Rechercher les traitements adéquats en appliquant le processus ANALYSES RISQUES Rechercher les causes PROFONDES (si besoin) Evaluer le besoin de mettre en place une AC/AP Opportunités d'amélioration	
	AC/AP nécessaire ? — OUI → *Processus CAPA Et RISQUES* ; NON →	
Responsables nommés	**Mettre en œuvre TOUTES les actions nécessaires** = Dérouler les plans d'actions saisies dans le respect des échéances et si besoin communiquer avec le plaignant (SUIVI)	
Pilote processus concerné Ou service Qualité AA	**Indiquer une CONCLUSION et CLOTURER** la fiche de réclamation = Vérifier l'Impartialité et l'absence de Discrimination Vérifier EFFICACITE des actions	
Pilote processus concerné	**Faire le bilan périodique des réclamations** = Synthèse – exploitation des tendances	
	RECLAMATION, RETOURS UTILISATEURS, SUGGESTION GERES intervenant dans l'AMELIORATION CONTINUE des processus	