

Laboratoire du CH d'AUXERRE

Processus de réclamation pour patients et utilisateurs

Vous êtes un patient	Vous êtes un professionnel de santé
Si vous rencontrez un problème ou si vous avez un motif d'insatisfaction en lien avec votre venue ou votre prise en charge au laboratoire de biologie médicale, plusieurs possibilités s'offrent à vous : ➤ En faire part au personnel du laboratoire (Secrétaires, Techniciens, Cadre de santé, Biologistes) ➤ Vous pouvez adresser vos plaintes ou réclamations au secrétariat Clientèle 03.86.48.48.81 ou sclientele@ch-auxerre.fr ➤ Saisir la Commission Des Usagers « CDU » 03.86.48.65.81 ou representants.usagers@ch-auxerre.fr	Si vous rencontrez un problème ou si vous avez un motif d'insatisfaction en lien avec les prestations du laboratoire de biologie médicale ou si vous souhaitez nous transmettre vos suggestions ou toutes autres remarques, plusieurs possibilités s'offrent à vous : ➤ Enregistrer une Fiche d'Evènement Indésirable (FEI) via IntraQual, le logiciel qualité du GHT (Uniquement pour le personnel du GHT) ➤ Renseigner une « Fiche de suggestions - réclamations » disponible à l'accueil du laboratoire ➤ Contacter le laboratoire par mail à l'adresse suivante : laboratoirecha@ch-auxerre.fr ➤ En faire part directement au personnel du laboratoire (de vive voix ou par téléphone)
Réclamation	
Réception de la réclamation, le personnel du laboratoire : - S'assure que la réclamation est liée aux activités du laboratoire Dans la mesure du possible : - Accuse réception de la réclamation en informant le réclamant de la prise en charge de cette dernière dans le système qualité du laboratoire - Récupère les coordonnées du réclamant afin de pouvoir le contacter par la suite dans le cadre du traitement de sa réclamation mais également pour le tenir informer de son avancement et des conclusions associées	
Enregistrement de la réclamation, le personnel du laboratoire : - Enregistre la réclamation dans le logiciel qualité du laboratoire	
Evaluation du bien-fondé de la réclamation, le personnel du laboratoire : - Recherche, collecte et étudie les informations nécessaires - Evalue le bien-fondé de la réclamation et indique si cette dernière est « justifiée »	
Correction d'une réclamation justifiée, le personnel du laboratoire : - Recherche les causes de la réclamation - Déclenche et met en œuvre les actions nécessaires à la correction de la problématique rencontrée - Vérifie l'efficacité des actions entreprises	
Information au réclamant, le personnel du laboratoire : Dans la mesure du possible : - Informe le réclamant sur les conclusions et les éventuelles actions mises en œuvre	
Clôture	