



# Fiche de Réclamation-Suggestion

Date de création de la fiche : 06/07/2015

Date d'application de la fiche : 04/09/2023



DG/CEACAD/D3S

LABORATOIRE DE BIOLOGIE MEDICALE

## ETAPE 1 : ENREGISTREMENT DE LA RECLAMATION / SUGGESTION

(à renseigner par le patient, client, prescripteur, personnel LABM, autres partie)

Auteur (Nom – Prénom – Service ou Société - Tél) :		<input type="checkbox"/> Réclamation	<input type="checkbox"/> Suggestion
Date du constat :		Secteur d'activité <sup>1</sup> :	
Constat - Description :			
Proposition de solution (éventuellement) :			
Visa Acteur :			

REMETTRE LA FICHE AU PERSONNEL DU LABM

## ETAPE 2 : ANALYSE ET VALIDATION

Réclamation validée :  Oui  Non

Si Non Sans suite → Fiche Clôturée

Suggestion validée :  Oui  Non

Si Non Sans suite → Fiche Clôturée

Accusé de réception au plaignant / demandeur  Oui  Non

Date - Visa Biologiste :

Date - Visa RQ :

## ETAPE 3 : PRISE EN COMPTE ET TRAITEMENT

Etude des causes 5 M :	Moyen	Méthode	Milieu	Main d'œuvre	Matériau
------------------------	-------	---------	--------	--------------	----------

Processus concerné<sup>2</sup> :

Ouverture d'une Fiche de Non-Conformité  Oui  Non

Ouverture d'une Fiche Action de Progrès  Oui  Non

Date - Visa Biologiste :

Date - Visa RQ :

RÉFÉRENCE DU DOCUMENT	DG/CEACAD/D3S/LABM	SQ	FQ003	I	RQ
	ÉMETTEUR	AFFAIRE	REPÈRE	INDICE	CLASSEMENT



# Fiche de Réclamation-Suggestion

Date de création de la fiche : 06/07/2015

Date d'application de la fiche : 04/09/2023



DG/CEACAD/D3S

LABORATOIRE DE BIOLOGIE MEDICALE

## ETAPE : EVALUATION DES ACTIONS MISES EN OEUVRE ET RETOUR AU PLAIGNANT

Evaluation des actions mises en œuvre :

Retour au plaignant / demandeur :  Oui  Non

Date - Visa Biologiste Responsable :

Date - Visa RQ :

<sup>1</sup> : Biologie « B » - Logistique « L » - Radiotoxicologie « R » - Spectrométrie « S » - Qualité « Q »

<sup>2</sup> : Pilotage – SMQ – Pré-Analytique – Analytique – Post-Analytique – Procorad – RHF – HSE – Approvisionnement – Equipement – Système Informatique

RÉFÉRENCE DU DOCUMENT	DG/CEACAD/D3S/LABM	SQ	FQ003	I	RQ
	ÉMETTEUR	AFFAIRE	REPÈRE	INDICE	CLASSEMENT