

	Fiche de Réclamation-Suggestion Date de création de la fiche : 06/07/2015 Date d'application de la fiche : 25/06/2025	

ETAPE 1 : ENREGISTREMENT DE LA RECLAMATION / SUGGESTION (à renseigner par le patient, client, prescripteur, personnel LABM, autres partie) FRS n°.....		
Auteur (Nom – Prénom – Service ou Société - Tél) :	☐ Réclamation	☐ Suggestion
Date du constat : Constat - Description :	Secteur d'activité ¹ :	
Proposition de solution (éventuellement) :		
Visa Acteur :		

REMETTRE LA FICHE AU PERSONNEL DU LABM
--

ETAPE 2 : ANALYSE ET VALIDATION			
Réclamation validée : ☐ Oui ☐ Non 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			
Causes 5 M :	Milieu ☐ Matières ☐ Main d'œuvre ☐ Méthodes ☐ Matériel ☐		
Processus concerné ² : Description du traitement			
Ouverture d'une Fiche de Non-Conformité		☐ Oui	☐ Non
Ouverture d'une Fiche d'Amélioration		☐ Oui	☐ Non
Date - Visa Biologiste :		Date - Visa RQ :	

RÉFÉRENCE DU DOCUMENT	DG/CEACAD/D3S/LABM	SQ	FQ003	m	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 : 25/06/2025	

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 :

¹ : Biologie « B » - Logistique « L » - Radiotoxicologie « R » - Spectrométrie « S » - Qualité « Q »
² : Pilotage – SMQ – Pré-Analytique – Analytique – Post-Analytique – Procorad – RHF – HSE – Approvisionnement – Equipement – Système Informatique

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