

Responsabilités

Détecteur, personne à l'origine du dysfonctionnement

Référent qualité Biologiste, RAQ

Référent qualité Biologiste, RAQ

Référent qualité Biologiste, RAQ

Assistante qualité RAQ

Référent qualité Biologiste, RAQ

Assistante qualité RAQ

Cellule qualité Biologiste

Cellule qualité, Biologiste

Assistante Qualité RAQ
Responsable de processus

Assistante Qualité RAQ
Responsable de processus

Assistante qualité RAQ

Détection d'une réclamation (orale ou écrite : courrier, site internet)

Enregistrement R

Validation de la R

Justifiée?

Analyse statistique

oui

1

non

non

Oui

clôture, exploitation pour l'amélioration continue de la qualité

NC/R résolues et exploitées pour l'amélioration continue de la qualité

Détection d'une NC

Enregistrement NC

action curative si besoin (+/- dérogation) et suivi

Analyse de cause(s) sauf en cas de NC de prélèvement

Validation de la NC/R

AC ?

oui

déclaration de l'AC, définition des responsabilités et planification

Validation de l'AC

Modification de l'organisation ou des pratiques du laboratoire

oui

Modification du système documentaire

oui

Système documentaire modifié

Suivi de(s) l'action(s) et conclusions de l'efficacité

Efficace ?

non

non

non

non

Documents

Fiche de réclamation client MU-TOUS-ENR-060

Déclaration et traitement des dysfonctionnements MU-TOUS-INS-012

Fiche de NC/R

Déclaration et traitement des dysfonctionnements MU-TOUS-INS-012

Déclaration et traitement des dysfonctionnements MU-TOUS-INS-012

Déclaration et traitement des dysfonctionnements MU-TOUS-INS-012

Fiche d'AC

Gestion documentaire MU-TOUS-PG-009

Déclaration et traitement des dysfonctionnements MU-TOUS-INS-012

Revue de direction MU-TOUS-PG-012, Rapport d'audit interne MU-QUAL-ENR-008

Bilan des dysfonctionnements MU-QUAL-ENR-016, Revue de direction MU-TOUS-PG-012

1 Retour auprès de la personne à l'origine d'une R justifiée (par courrier, par mail ou oralement)