 Centre Universitaire Inter Régional d'Expertise en Anatomie Pathologique Hospitalière	N° du fichier : <b>PR-CU-QUAL-13</b>	<b>PROCEDURE</b>
	Rédaction : Edouard Abbeloos	Version : 1
	Approbation : Isabelle Roland	Date de mise en application : 18 février 2026
	Validation : Sandrine Rorive	Page 1 sur 3
<b>Processus de plainte à destination des utilisateurs</b>		

## 1. *Objet*

Cette procédure décrit le processus de plainte à destination des utilisateurs (patients, prescripteurs, personnel hospitalier, fournisseurs) du laboratoire CurePath.

## 2. *Domaine d'application*

Cette procédure s'applique aux utilisateurs, aux secrétaires, aux coordinateurs, aux référents, à la cellule qualité et à la direction, pour l'enregistrement de la demande, le traitement et leur suivi.

## 3. *Abréviations*

Néant.

## 4. *Contenu*

Le laboratoire CurePath, en vue d'améliorer la qualité de ses services, est à l'écoute de ses utilisateurs dans le souhait d'améliorer leur satisfaction.

Ceci implique de mettre en place un processus pour :


- i. Collecter les expressions positives (par ex. des suggestions) ou négatives (par ex. des remarques ou des plaintes) ;
- ii. Les analyser, et ;
- iii. Apporter le cas échéant des améliorations au niveau des processus du laboratoire.

Une gestion efficace améliore l'image de marque du laboratoire et permet d'augmenter la confiance des patients et des prescripteurs.

Il y a lieu de distinguer :

- (i.) la suggestion qui vise à proposer des améliorations potentielles ou à suggérer de nouveaux services ;
- (ii.) la réclamation ou la plainte qui consiste à exprimer une insatisfaction et/ou à signaler une difficulté ou un dysfonctionnement.

Lors de l'analyse de la demande, une non-conformité sera enregistrée s'il apparaît qu'il y a effectivement un écart entre d'une part le service rendu ou le processus mis en place et d'autre part les exigences, les normes ou les dispositions réglementaires.

 Centre Universitaire Inter Régional d'Expertise en Anatomie Pathologique Hospitalière	N° du fichier : <b>PR-CU-QUAL-13</b>	<b>PROCEDURE</b>
	Rédaction : Edouard Abbeloos	Version : 1
	Approbation : Isabelle Roland	Date de mise en application : 18 février 2026
	Validation : Sandrine Rorive	Page 2 sur 3
<b>Processus de plainte à destination des utilisateurs</b>		

En cas de dysfonctionnement, il est nécessaire de mettre en place des actions pour éliminer les effets du problème et éviter qu'il ne se reproduise.

Cette procédure établit un cadre systématique pour

- (i) permettre à un utilisateur d'introduire une suggestion, une réclamation ou une plainte ;
- (ii) la réceptionner et en accuser la bonne réception ;
- (iii) assurer le traitement ;
- (iv) communiquer une réponse qui reprend si nécessaire les actions entreprises ;
- (v) assurer le suivi.

#### **4.1. Rédaction**

Toute personne a la possibilité de contacter le laboratoire en envoyant un mail à l'adresse électronique [info@curepath.be](mailto:info@curepath.be), en n'oubliant pas de mentionner ses coordonnées de contact afin de retrouver le dossier concerné par la demande si applicable

#### **4.2. Réception**

Le laboratoire est tenu d'accuser la bonne réception du document dans les cinq jours ouvrables qui suivent le dépôt. En règle générale, il est précisé qu'un retour d'informations par rapport à la demande sera envoyé endéans les vingt-cinq jours ouvrables à partir de la date d'envoi de la notification.

Le cas échéant, le laboratoire peut contacter le déposant afin de demander un complément d'information.

Le mail de demande est transmis à la cellule qualité pour enregistrer une non-conformité.


#### **4.3. Analyse**

La cellule qualité du laboratoire procède à une première analyse de la demande en vue de la transmettre à un prestataire de soins ou à un membre de la Direction selon l'urgence et la gravité.

Toute demande qui est adressée au laboratoire est traitée avec impartialité. En tout état de cause, un membre de la Direction est toujours informé.

L'analyse de la demande doit permettre (i) de consigner les faits de manière précise, (ii) d'identifier les causes, (iii) d'analyser l'étendue et les impacts, et (iv) de décrire les actions curatives à entreprendre si nécessaire.

Les actions sont enregistrées conformément aux procédures internes au laboratoire.

 Centre Universitaire Inter Régional d'Expertise en Anatomie Pathologique Hospitalière	N° du fichier : <b>PR-CU-QUAL-13</b>	<b>PROCEDURE</b>
	Rédaction : Edouard Abbeloos	Version : 1
	Approbation : Isabelle Roland	Date de mise en application : 18 février 2026
	Validation : Sandrine Rorive	Page 3 sur 3
<b>Processus de plainte à destination des utilisateurs</b>		

#### ***4.4. Suivi auprès du déposant***

Les membres de la Cellule qualité assurent le suivi jusqu'à ce que le problème soit résolu. Si le délai de résolution excède ce qui a été communiqué (cf. § 4.2), le déposant est informé que le traitement de sa demande prend plus de temps que prévu.

#### ***4.5. Suivi en interne***

Les actions identifiées doivent être suivies afin d'en mesurer leur efficacité conformément aux procédures internes au laboratoire.

### ***5. Références – Validations***

Néant.

### ***6. Annexes***

Néant.

### ***7. Historique des modifications***

Néant.

---

Validé le : 13 février 2026  
Par : Dr. Sandrine RORIVE

