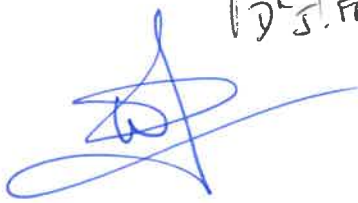


 Centre Hospitalier Régional METZ-THIONVILLE	Procédure	Référence : PROC/0609
	Recueil, prise en compte et traitement des réclamations et/ou événements indésirables par le CESU 57	Version : 02
		Date de publication :
		Date de prochaine révision :

La mise à jour de ce document est garantie sur Intranet – Veuillez régulièrement à l'actualisation de vos éditions papier.
Pour toute information sur ce document, merci de contacter les rédacteurs et/ou le service qualité.

CYCLE DE VIE

	Rédacteur(s)	Relecteur(s)	Valideur(s)
Nom	M. Joseph AUTORI Cadre de santé CESU 57 Réfèrent SSE CHR	Dr Camille DIB PH SU MERCY Responsable Pédagogique CESU 57 Dr Jérôme FREY Médecin Coordonnateur de la gestion des risques associées aux soins M. Didier WILLERS Coordonnateur Qualité Ecoles & Instituts de formation en santé du CHR Metz-Thionville et du CH de Briey	Dr Pauline TROGNON Directeur SAMU/CESU 57 Mme Vanessa SOLVICHE Cadre supérieur de santé pôle 7
Date	Juillet 2025	02/01/25	28/07/25
Signature		  	 

OBJET

Cette procédure vient objectiver et définir l'engagement du CESU 57 dans sa gestion des réclamations et ou EI, en collaboration avec la coordination des écoles et instituts de formation en santé du CHR Metz Thionville et du CH de Briey.

DOMAINE D'APPLICATION

CESU 57

DEFINITIONS / ABREVIATIONS

EI : Evènement indésirables

Partie prenante : personne ou organisme susceptible d'affecter, d'être affecté ou de se sentir affecté par une décision ou une activité (ISO 31000 : 2018).

Qualité : Capacité à satisfaire les besoins des clients (que ces besoins soient exprimés ou implicites) à travers son organisation et ses prestations (Guide Démarche Qualité ANSP 2012 : servicesalapersonne.gouv.fr)

Réclamation : Action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit (RNQ V7 : 2021).

Toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits, ses pratiques ou le processus même de traitement des réclamations, duquel une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue (ISO 10002 : 2014).

Satisfaction client : Perception du client sur le niveau de satisfaction de ses attentes (ISO 10004 : 2012).

Service à la clientèle : interaction de l'organisme avec le client tout au long du cycle de vie d'un produit ou d'un service (ISO 10002 : 2014).

DOCUMENTS ASSOCIES

PROC/0020 Procédure de gestion des Evénements Indésirables Graves, Associés aux Soins ou non (EIG, EIGAS)
FORM/00389 Formulaire de réclamation - CESU 57

REFERENCES

Référentiel Certification Qualiopi

Référentiel ISO 31000 – 2018

Référentiel ISO 10002 2014

DEVELOPPEMENT

La procédure définit le dispositif de gestion des événements indésirables (EI) ou des réclamations au CESU 57. Elle décrit l'organisation mise en place pour répondre au déclarant et assurer le suivi des actions correctives

Toute réclamation, pour pouvoir être traitée, doit être :

- fondée, c'est-à-dire porter sur un aspect couvert par l'exercice du CESU 57 ;
- susceptible de faire l'objet d'une action corrective. Sur ce point, l'action corrective doit être réaliste (couverte par la stratégie et les ressources de la Coordination) et s'inscrire dans une dimension d'amélioration continue.

NB. Selon la nature de l'action corrective, les délais de mise en œuvre et d'atteinte des résultats escomptés peuvent être très variables. Ainsi, la notification adressée au réclamant sera de nature :

- à l'informer des raisons pour lesquelles sa réclamation ne fera pas l'objet d'une action corrective ;
- à l'informer de l'action corrective mise en œuvre ;
- à l'informer de l'action corrective élaborée et planifiée, c'est-à-dire dont le délai de mise en œuvre dépasse 28 jours à compter de l'adressage de la réclamation.

1. Les apprenants

Les apprenants disposent des informations nécessaires pour formuler leur réclamation d'une part, via le livret d'accueil adressé conjointement avec la convention de formation et d'autre part, via le site internet du CESU 57.

a. Professionnels exerçants au CHR Metz-Thionville

Dans le cadre de la politique d'amélioration de la qualité, le CESU 57 utilise le circuit de déclaration des événements indésirables associé aux soins (EIAS) du CHR Metz-Thionville.

Celui-ci repose sur l'utilisation d'un outil commun le logiciel NORMEA ([Diaporama de présentation - Logiciel NORMEA](#)), le Médecin Responsable du CESU 57 ainsi que le cadre de santé et la secrétaire du CESU 57 y sont identifiés comme référents des risques. A ce titre, ils sont destinataires des déclarations pour leur suivi et leur traitement.

Ce logiciel est à disposition de tous les professionnels du CHR sur chacun des postes informatiques.

b. Etudiants ou professionnels exerçants en dehors du CHR Metz-Thionville

Pour cette catégorie d'apprenants, le CESU 57 se calque sur la gestion des réclamations réalisée par la coordination des écoles et instituts de formation en santé du CHR Metz Thionville et du CH de Briey.

L'apprenant pourra télécharger sur le site du CESU 57 le formulaire de réclamation et devra l'adresser, une fois complétée soit à l'adresse mail : cesu57@chr-metz-thionville.fr, soit par voie postale au CESU 57, Hôpital de Mercy, 1 Allée du Château, 57085 METZ Cedex 3.

Le CESU s'engage à suivre le circuit de déclaration et de traitement des réclamations ou EI suivant :

