

# Qui fait quoi?

## Traitement des alertes internes

### DSI

- Analyse du formulaire de plaintes de produits
- Complétion du formulaire d'alerte interne (si requis)
- Analyse d'un échantillon de l'item problématique dans son emballage original
- Collaboration à la mise en place des actions correctives

### Service des achats et/ou le service de gestion contractuelle

- Prise de contact avec le service de l'entrepotage et de la distribution *(en collaboration avec le porteur de dossiers concerné)*
- Participation à l'acquisition d'un substitut
- Mise à jour des informations dans le système informatique (GRM) et dans la feuille smartsheet

1

2

3

4

Plaintes

### Utilisateur

*(en collaboration avec son supérieur immédiat)*

- Complétion du formulaire de plaintes de produits en cas de:
  - Non-respect des standards de pratiques cliniques
  - Risque au niveau de la sécurité des soins ou des usagers

### Porteur de dossiers

- Analyse de l'alerte interne
- Enregistrement dans la feuille smartsheet
- Communication avec le fournisseur visé *(en collaboration avec le service des achats et/ou le service de gestion contractuelle)*
- Communication avec les gestionnaires cliniques
- Communication avec le service des achats et les directions concernées avec l'équipe de GIRSI (porteur de dossiers)

### Service de l'entrepotage et de la distribution

- Entrepotage centralisé des items (quarantaine)
- Expédition des items selon les modalités entendues avec le fournisseur *(en collaboration avec le service des achats)*

### Service de GIRSI

- Coordonner la mise en place des mesures de suivi et de soutien pour les usagers touchés
- Suivi du respect du processus et communication avec: *haute direction, Santé Canada et DARSSS*