

Ontvangst klacht
Registratie klacht
Melden bij Movianto
RCA/CAPA
Informereren/monitoren

Doel

Dit formulier wordt gebruikt om de COVID-19 klachten mbt distributie door Movianto te loggen. Dit formulier is onderdeel van het COVID-19 programma wordt tijdelijk (zolang de COVID-19 campagne duurt) een afwijkende klachtenregistratie gevolgd. De klachten bijvoorbeeld een medewerker van een huisartsenpraktijk, huisartsenpost, instelling, GGD, apotheker of ROAZ zijn.

Verantwoordelijkheden:

LCC support: neemt de klacht in ontvangst, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht, registreert de klacht en doet een te afhandeling van de klacht. Informeert Plans, Current, QA, RP over ontvangst klacht

LCC Current: Geeft de afzonderlijke klachten door aan Movianto; vraagt RCA en CAPA op

LCC Plans (logistiek manager): eigenaar van de klacht. Monitort de klacht .

Procedure

Klacht komt bij Support binnen. Als de klacht ergens anders binnenkomt dan wordt deze schriftelijk aan support doorgezet

Support registreert de klacht op het tabblad "registratie klacht" en informeert Current, Plans, QA en RP over de klacht

Current bespreekt de klacht met Movianto en vraagt de RCA op en CAPA

Current verzoekt Movianto om de RCA naar support te sturen. Support registreert de RCA en CAPA in het tabblad "Registratie

Eens per week monitort Plans de ontvangen klachten en bespreekt deze, indien nodig, met Movianto.

Wat is de klacht

- vaccins voor 8h geleverd
- vaccins niet op naam; afgegeven aan willekeurig persoon
- geen instructies dat vaccins meteen in koelkast moesten
- Geen vooraankondiging/info levering
- Geen vooraankondiging/info levering

Root Cause Analyse

CAPA	Afgehandeld door
	5.1.2e ?

