

Objet de la procédure

La présente procédure a pour objet de décrire le traitement et suivi des réclamations des patients / visiteurs ou accompagnants.

Domaine d'application

Cette présente procédure s'applique aux médecins, personnel paramédical de garde, au personnel en poste à l'accueil de la clinique ainsi qu'aux membres de l'équipe administrative.

Cette procédure concerne toutes les réclamations, quel que soit le patient, l'objet mis en cause et la nature de la réclamation.

Responsabilité

Le pilote est chargé de l'application de cette procédure.

Référence

Norme ISO 9001 V 2015

Document de référence

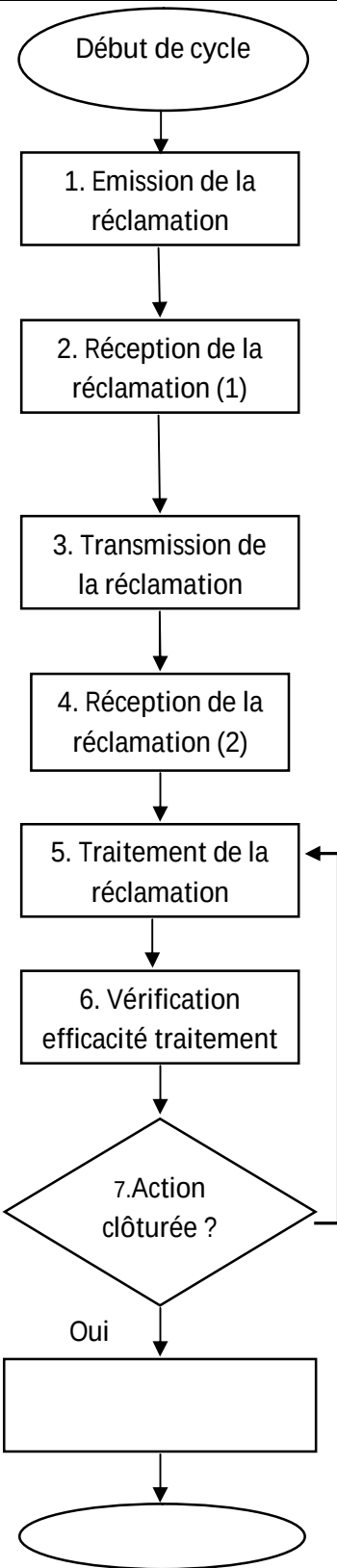
Tableau de suivi et traitement des réclamations patients/visiteurs

Responsabilités

- **Personnel médical et paramédical** : responsables de la transmission des réclamations
- **Chargée d'accueil et d'orientation** : responsables de la transmission des réclamations
- **Personnel administratif** : responsables de la transmission des réclamations
- **Responsable Marketing / Chef de projet Qualité** :
 - Responsable de la Réception de la réclamation client,
 - Responsable de la recherche de la cause de la non-conformité décelée par le client,
 - Responsable de la mise en place et du suivi des actions correctives suite à la non-conformité décelée.
- **Pilote du processus concerné** :
 - Responsable de la mise en place et du suivi des actions correctives suite à la non-conformité décelée.

Description de la procédure

1. Le Responsable Marketing et/ ou le chef de projet qualité réceptionne les réclamations des clients (courrier, téléphone, fiches de réclamations papier, questionnaires de satisfaction, Email/ Réseaux sociaux, fiches de réclamation électronique...)
2. Ces réclamations sont centralisées par le Responsable Marketing et le chef de projet qualité, dans un tableau précisant : La date - Le nom du client - La nature de la réclamation - Le motif de la réclamation client, La description et la cause de la non-conformité est recherchée établie par le responsable Marketing ou chargée de qualité
3. **Celle-ci est détaillée dans le tableau sur la fiche d'enregistrement « réclamation client ». Ce tableau est partagé par le responsable marketing et le chef de projet qualité.**

ACTEURS	ACTIVITES	COMMENTAIRES	DOCUMENTS ASSOCIES
1. Client(e) 2. Personnel médical, Chargée d'accueil et d'orientation, Personnel administratif 3. Personnel médical, Chargée d'accueil et d'orientation, Personnel administratif 4. Responsable Marketing, Chef de projet Qualité 5,6.Responsable Marketing, Chef de projet Qualité 7,8. Responsable Marketing, Chef de projet Qualité	 <pre> graph TD Start([Début de cycle]) --> 1[1. Emission de la réclamation] 1 --> 2[2. Réception de la réclamation (1)] 2 --> 3[3. Transmission de la réclamation] 3 --> 4[4. Réception de la réclamation (2)] 4 --> 5[5. Traitement de la réclamation] 5 --> 6[6. Vérification efficacité traitement] 6 --> 7{7. Action clôturée ?} 7 -- Oui --> EndBox[] EndBox --> End([]) 7 --> 5 </pre>	1. La cliente suite à un ressenti ou à une expérience, rédige une fiche de réclamation ou fait part de son mécontentement à un membre du personnel de NEST 2. Le personnel reçoit la fiche de réclamation remplie par le client ou la rédige en son nom, avec toutes les informations nécessaires pour joindre la cliente 3. La réclamation est transmise aux personnes chargées du traitement 4. Les personnes chargées du traitement le font conformément au tableau de traitement 6,7,8. Vérification de l'efficacité du traitement si oui le traitement est ensuite archivé si non la réclamation est retraitée	1,2,3,4. fiche de réclamation 5,6,7,8. Tableau de suivi et traitement des réclamations patients/visiteurs

Description du traitement de la réclamation

1. Des actions correctives sont mises en place par les responsables ou pilotes concernés pour éliminer les causes potentielles à l'origine de l'insatisfaction du patient/visiteurs
2. La personne à l'origine de la réclamation est systématiquement appelée par un membre du personnel de NEST, afin de lui apporter des explications et de lui présenter des excuses face au désagrément causé.
3. La réclamation est considérée comme clôturée lorsque les actions correctives ont été mises en place en interne et auprès du réclamant