

	Mode Opérateur		
	PO06-MO0004	Mode opératoire des appels mystères	I.E. :2

Détails du document		
Mat. Superviseur	Superviseur	Processus
000031	Lauriane Marie LE FLOUR	Suivi et conseil

Historique de l'évolution du document		
I.E.	Date	Justification de la MAJ
1	16/04/2019	Création
2	23/06/2020	Modification

Liste des documents de renvoi		
Code	Désignation	Type

Liste des rédacteurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Khadidiatou TOURÉ	Responsable Marketing & Communication		28/04/2020	00:43:43

Liste des vérificateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		28/04/2020	09:25:31

Liste des approbateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Khadidiatou NAKOULIMA	Présidente		23/06/2020	15:07:56

Objet du mode opératoire

Ce mode opératoire a pour objet de décrire les dispositions relatives à la planification et à la réalisation des appels mystères.

Domaine d'application

Ce présent mode opératoire s'applique à l'ensemble des personnes responsables des appels mystères.

Responsabilité

Le pilote est chargé de l'application de ce mode opératoire.

Description du mode opératoire

L'objectif des appels mystères est de contrôler l'adéquation du service/ de la réponse au niveau qualitatif exigé par NEST.

Objectif : en passer 10 par mois au total (réparti entre les différentes secrétaires)

Etape 1 : accéder au tableau des appels mystères

Etape 2 : mise en situation > avant l'appel, décrire en quelques mots la demande qui va être formulée (prise de RDV ? demande de devis accouchement ? demande de renseignement sur le suivi / demande sur la disponibilité de la sage-femme/ demande sur le choix d'un praticien (gyneco sage-femme)/ etc... / demande de renseignement sur le programme SF

Etape 3 : passer l'appel/ a la clinique ou au plateau

Etape 4 : prendre des notes / remplir le fichier Excel / l'enregistrer