

	Mode Opérateur	
	PO01-MO0001 Mode opératoire d'accueil téléphonique	I.E. :4

Détails du document

Mat. Superviseur	Superviseur	Processus
000031	Lauriane Marie LE FLOUR	Accueil et orientation

Historique de l'évolution du document

I.E.	Date	Justification de la MAJ
1	05/07/2018	Création
2	05/11/2019	Importation Qualipro
3	23/11/2020	Intégration GRC
4	11/04/2024	Modification

Liste des documents de renvoi

Code	Désignation	Type
------	-------------	------

Liste des rédacteurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Habibatou SY	Chargée de l'expérience patient		14/12/2023	11:50:08

Liste des vérificateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Codou Diakham DIOP	Secrétaire Médicale		11/04/2024	11:19:20

Liste des approbateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Ndoye Ndèye Sokhna	Responsable Opérationnel et Qualité		11/04/2024	11:21:00

Objet de la procédure

Cette procédure a pour objet de décrire les dispositions de réponse téléphonique à l'accueil.

Domaine d'application

Cette présente procédure s'applique au secrétariat de l'ensemble des structures NEST.

Responsabilité

Le pilote et le copilote du processus Accueil et Orientation sont chargés de l'application de ce mode opératoire.

Comment accéder à cette procédure

Cette procédure est disponible dans le guide d'informations à l'accueil de l'ensemble des structures NEST.

Description de la procédure

Acteur	Action	Commentaire
Chargé(e) d'accueil	Décroche le téléphone	
Chargé(e) d'accueil	Présente la structure	« Clinique Nest, ...
Chargé(e)	Se présente	Clémence, ...

d'accueil		
Chargé(e) d'accueil	Salue l'interlocuteur (patient, client)	Bonjour »
Chargé(e) d'accueil	Dans le cas d'un appel qui vient d'être transféré vers le chargé d'accueil, identifie son service	« Service des admissions, Clémence, bonjour »
Chargé(e) d'accueil	S'il ne s'agit pas d'une prise de RDV, répond à la requête de l'appelant -	Les prises de RDV sont enregistrées dans le CRM.
Chargé(e) d'accueil	Ecoute et répond aux attentes de l'appelant	
Chargé(e) d'accueil	Si les attentes du patient sont satisfaites, salue l'appelant puis raccroche. L'interaction est notée au niveau du CRM et du registre des appels	
Chargé(e) d'accueil	Lorsqu'il est impossible de répondre à la demande de l'appelant et que son appel ne peut être transféré à la personne demandée, demande à l'interlocuteur de bien vouloir patienter, de laisser	

	un message ou de rappeler plus tard	
Chargé(e) d'accueil	Sinon, prévient le patient que son appel va être transféré à la personne ou au service adapté	« Un instant je vous prie, je vous passe le service des admissions, veuillez rester en ligne s'il vous plaît »
Chargé(e) d'accueil	Compose le numéro de la personne ou du service vers lequel transférer l'appel	
Chargé(e) d'accueil	Appuie sur la touche « Transférer »	
Chargé(e) d'accueil	En cas d'attente, reprend la ligne au bout de 30 secondes puis toutes les minutes pour que le patient sache qu'il n'a pas été oublié	En vérifiant si l'interlocuteur désire toujours patienter, ou s'il souhaite rappeler plus tard ou laisser un message
Chargé(e) d'accueil	Si l'interlocuteur souhaite laisser un message, s'assure que le message pris a bien été transmis à la personne appropriée.	
Chargé(e) d'accueil		Dans le cas où la demande n'a pas été satisfaite, la demande devra être reprise dans la journée afin que toutes les lignes soient traitées en fin de journée.