

	Procédure	
	PM02-PR-0002 Procédure de suivi et traitement des réclamations patients	I.E. :4

Détails du document

Mat. Superviseur	Superviseur	Processus
000031	Lauriane Marie LE FLOUR	Organisation du Système Management Qualité et amél

Historique de l'évolution du document

I.E.	Date	Justification de la MAJ
1	07/09/2020	CREATION
2	13/07/2021	Modification
3	16/09/2022	Modification
4	10/11/2023	Modification

Liste des documents de renvoi

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

Liste des rédacteurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Ndoye Ndèye Sokhna	Responsable Opérationnel et Qualité		26/10/2023	10:54:10
Yacine Niakh	Assistante Qualité		13/10/2023	16:11:14

Liste des vérificateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Habibatou SY	Chargée de l'expérience patient		07/11/2023	13:19:32

Liste des approbateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		10/11/2023	13:36:40

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 et du plateau 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 de la version en vigueur

Documents de référence

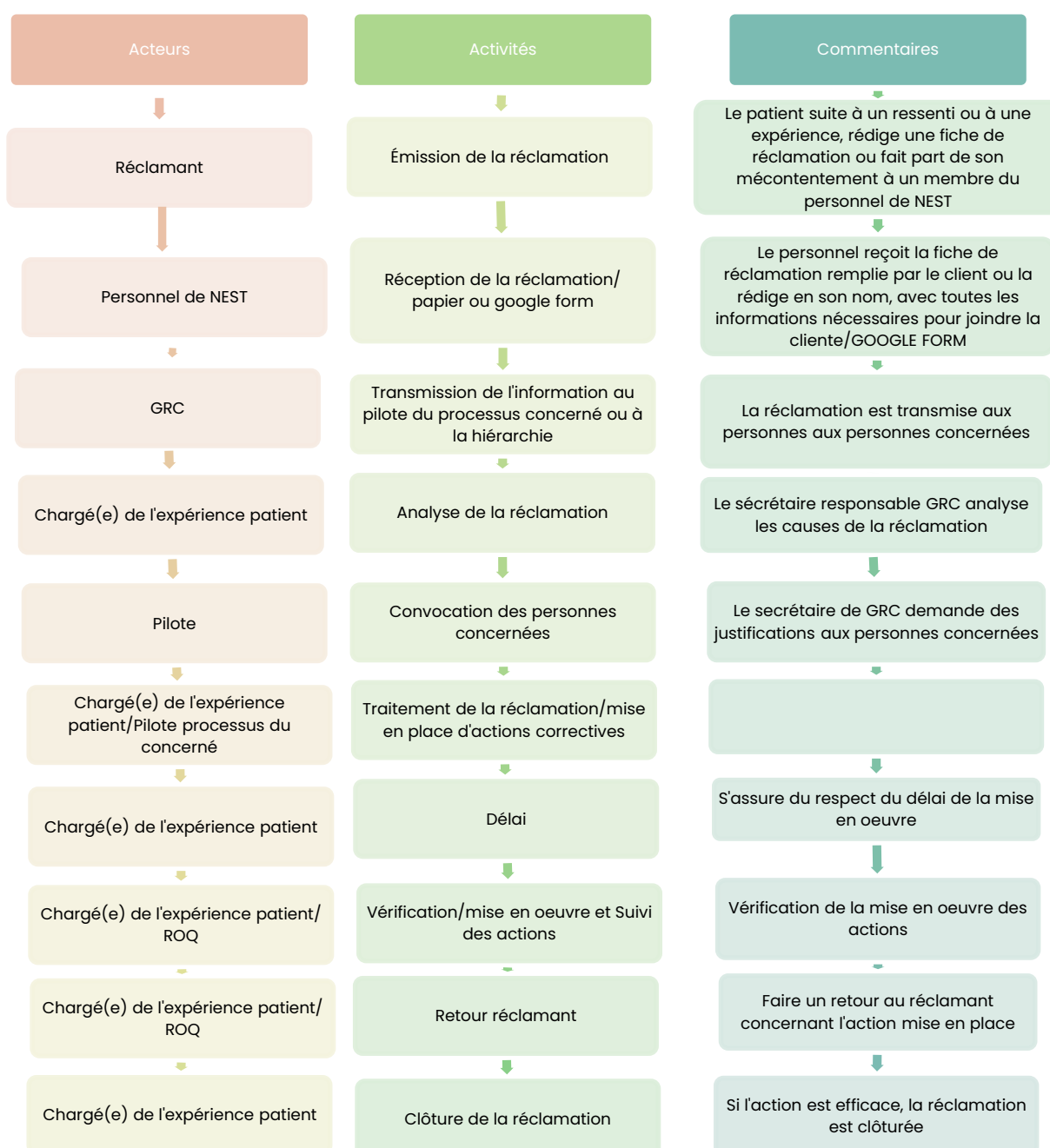
- Tableau de suivi et traitement des réclamations patients/visiteurs sur Google Sheet via Google Form (<https://forms.gle/bAfvAB7v7YRwU3D19>)
- Fiche de réclamation papier

Responsabilités

- Personnel médical et paramédical : responsables de la transmission des réclamations
- Secrétaire : responsables de la transmission des réclamations
- Personnel administratif : responsables de la transmission des réclamations
- Chargé(e) de l'expérience-patient :
 - 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



La Chargé(e) de l'expérience patient réceptionne les réclamations qui lui sont transmises via tous les moyens de communication (courrier, téléphone, fiches de réclamations papier,

questionnaires de satisfaction, Email/ Réseaux sociaux, fiches de réclamation électronique...) et les centralise dans le Google Form dédié :

La Chargé(e) de l'expérience patient est chargée d'effectuer la recherche de la cause de la réclamation, puis de programmer et mener les actions vis-à-vis du réclamant.

Si nécessaire, la Chargé(e) de l'expérience patient peut compléter une fiche d'incident pour signaler une non-conformité détectée par un patient ou bien solliciter le responsable opérationnel et qualité.

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. La réclamation est considérée comme clôturée lorsque les actions correctives ont été mises en place en interne et auprès du réclamant.