

	Procédure	
	PM02-PR-0002 Procédure de suivi et traitement des réclamations patients	I.E. :5

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
5	19/04/2024	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		17/04/2024	17:35:26

Liste des vérificateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Habibatou SY	Chargée de l'expérience patient		19/04/2024	09:26:21

Liste des approbateurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		19/04/2024	09:31:04

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

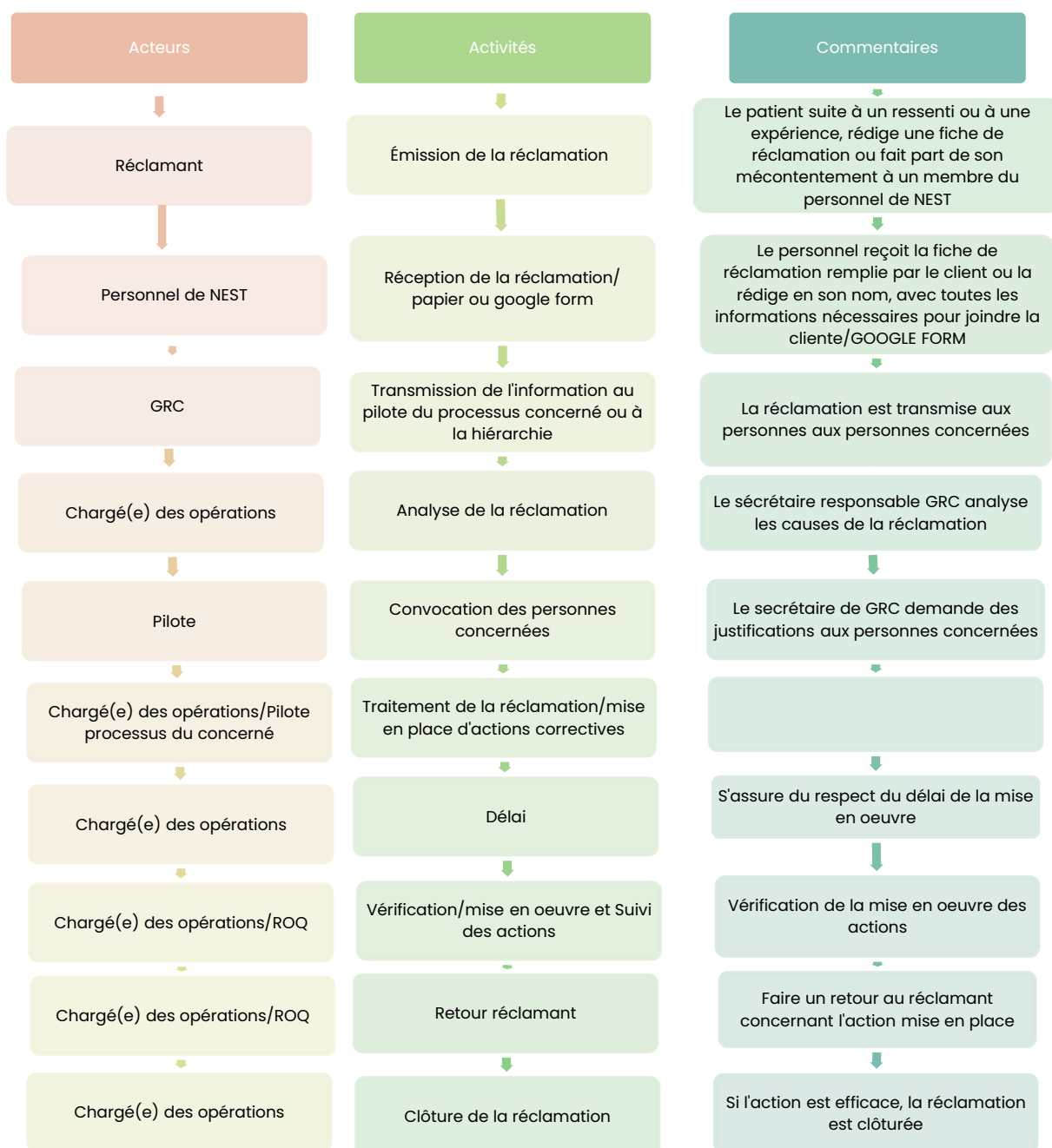
- Tableau de suivi et traitement des réclamations patients/visiteurs sur Google Sheet via Google Form (<https://forms.gle/bAfvAB7v7YRwU3D19>)
- Fiche de réclamation papier

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) des opérations :
 - 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) des opérations 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) des Opérations 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) des Opérations 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.