

	Procédure		
	PO06-PR0002	Procédure de suivi des patients	I.E. :3

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

Historique de l'évolution du document		
I.E.	Date	Justification de la MAJ
1	24/04/2017	Création
2	24/04/2018	Révision annuelle
3	16/04/2019	Révision suite à audit

Liste des documents de renvoi		
Code	Désignation	Type

Liste des rédacteurs				
Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de validation	Heure
Khadidiatou TOURÉ	Responsable Marketing & Communication		16/04/2019	00:00:00

Liste des vérificateurs				
Nom\prénom	Fonction	Signature	Date de validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		16/04/2019	00:00:00

Liste des approbateurs				
Nom\prénom	Fonction	Signature	Date de validation	Heure
Khadidiatou NAKOULIMA	Présidente		16/04/2019	00:00:00

Objet de la procédure

Cette procédure a pour objet de décrire les dispositions relatives au suivi et à la gestion de la relation avec les patients.

Domaine d'application

Cette présente procédure s'applique à l'ensemble des personnes responsables du suivi des patients.

Responsabilité

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

Référence

Norme ISO 9001 V 2015

Description de la procédure

Pour le traitement des appels émis vers les patients, se référer à la Procédure détaillée des appels sortants.

Tous les rendez-vous sont rappelés par des envois automatiques de SMS individualisés.

Les patients sont ensuite rappelés à différents stades :

Nouveau patient

Pour tout nouveau patient chez Nest, un entretien d'entrée doit être tenu avec une secrétaire médicale. Cet entretien a pour but de permettre l'échange des informations importantes entre Nest et le patient.

Après la première visite d'un nouveau patient, le pilote du processus Suivi et Conseil rappelle systématiquement dans les 72 heures après pour réaliser une enquête de satisfaction.

Informations à transmettre au patient	Informations à récupérer
- Tarifs, prise en charge et conditions financières - Parcours et services de Nest	- Provenance du nouveau patient (pour la réconciliation avec les prospects) - Dossier patient rempli - Enquête de satisfaction renseignée

	dans les 72 h après (Anonyme ou nominatif) - Objet de la visite pour désigner un parcours-type à lui appliquer
--	---

Sans parcours

Une patiente sortie du parcours ou une patiente en gynécologie hors parcours type ou les parents d'enfants suivis en pédiatrie :

- Recevront régulièrement des newsletters selon la segmentation qui aura été faite sur le parc (fidélité patiente / historique parcours)
- Pourront être rappelée pour mise à jour du dossier ou informations sur les offres / promotions ou événements réunissant les patients et/ou ex patientes

Appels Mystères

Afin d'effectuer un contrôle-qualité, un appel aléatoire par jour et par site sera réalisé par le pilote du processus Suivi et Conseil.

Suivi de grossesse

Lorsqu'une patiente est placée dans le parcours type « Suivi de grossesse », les DDR et DPA doivent être identifiées. Les échéances du parcours vont être calculées à partir de celles-ci.

Au cours du parcours

Un groupe Facebook regroupant l'ensemble des patientes enceintes suivies chez Nest ou ayant déjà accouché chez NEST animé par Nest. Des informations sont échangées, les newsletters mensuelles sont diffusées et nous répondons aux questions des patientes via ce groupe.

A la 36^{ème} semaine

Le pilote du processus Suivi et Conseil réalise des appels individuels des patientes devant accoucher prochainement afin de préparer la naissance et de répondre aux éventuelles questions. C'est également l'occasion de prendre des informations sur le lieu prévu d'accouchement et d'interroger la patiente sur son désir ou non d'intégrer le Groupe des Mamans NEST si ce n'est déjà fait.

Informations à transmettre au patient	Informations à récupérer
- Tarifs, prise en charge et conditions financières - Proposition de cours de préparation à l'accouchement - Proposition d'intégrer le groupe virtuel des mamans NEST (Whatsapp ou Facebook)	- Désir de recevoir les newsletters par un moyen ou un autre - Désir de faire partie du groupe Maman NEST - Désir de faire suivre son enfant chez NEST si déjà accouché

Après la naissance

Une enquête de satisfaction doit être remplie par la patiente à sa sortie d'hospitalisation. Le livre d'or peut également être complété.

Un coffret cadeau et un volet post accouchement leur sera remis. Le volet post accouchement comportera des informations pratiques pour un retour à la maison réussi, et une incitation à poursuivre le parcours Gyneco / pédiatrique chez NEST.

Les patientes ayant accouché chez NEST doivent également être rappelées 10 jours après leur sortie.

Suivi de l'enfant

Le calendrier vaccinal personnalisé est donné aux parents et le rappel des vaccins par SMS individualisés est programmé.

Le groupe Facebook traitera beaucoup des sujets pédiatriques afin de sensibiliser les patients à la bonne prise en charge médicale de leur enfant et de les inciter à le faire suivre par un pédiatre NEST.

Les newsletters mensuelles (nutrition, allaitement, en cas de maladie...) sont diffusées sur ce groupe, et envoyées individuellement.