

|                                                                                  |                                                |         |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------|
|  | Procédure                                      |         |
|                                                                                  | PO06-PR0002<br>Procédure de suivi des patients | I.E. :5 |

### 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    | 24/04/2017 | Création                |
| 2    | 24/04/2018 | Révision annuelle       |
| 3    | 16/04/2019 | Révision suite à audit  |
| 4    | 23/06/2020 | Modification            |
| 5    | 31/03/2021 | Modification            |

### Liste des documents de renvoi

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

### Liste des rédacteurs

| Nom\Prénom              | Fonction                  | Signature | Date de Validation | Heure    |
|-------------------------|---------------------------|-----------|--------------------|----------|
| Lauriane Marie LE FLOUR | Directrice des Opérations |           | 31/03/2021         | 13:00:07 |

### Liste des vérificateurs

| Nom\Prénom              | Fonction                  | Signature | Date de Validation | Heure    |
|-------------------------|---------------------------|-----------|--------------------|----------|
| Lauriane Marie LE FLOUR | Directrice des Opérations |           | 31/03/2021         | 13:00:20 |

### Liste des approbateurs

| Nom\Prénom              | Fonction                  | Signature | Date de Validation | Heure    |
|-------------------------|---------------------------|-----------|--------------------|----------|
| Lauriane Marie LE FLOUR | Directrice des Opérations |           | 31/03/2021         | 13:00:32 |

## 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 secrétaire chargée de la relation client rappelle systématiquement dans les 72 heures après pour réaliser une enquête de satisfaction.

| Informations à transmettre au patient                                                                                                      | Informations à récupérer                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Tarifs, prise en charge et conditions financières</li><li>- Parcours et services de Nest</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Provenance du nouveau patient (pour la réconciliation avec les prospects)</li><li>- Dossier patient rempli</li><li>- Enquête de satisfaction renseignée dans les 72 h après (Anonyme ou nominatif)</li><li>- Objet de la visite pour désigner un parcours-type à lui appliquer</li></ul> |

## 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

## Suivi de grossesse

Lorsqu'une patiente est placée dans un parcours 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<sup>ème</sup> semaine

Le secrétaire chargée de la relation client 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 d'envoyer des informations (valise maternité, tarifs, etc..) et prendre des informations sur le lieu prévu d'accouchement, 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                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Tarifs, prise en charge et conditions financières</li><li>- Proposition de cours de préparation à l'accouchement</li><li>- Proposition d'intégrer le groupe virtuel des mamans NEST (Whatsapp ou Facebook)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Désir de recevoir les newsletters par un moyen ou un autre</li><li>- Désir de faire suivre son enfant chez NEST si déjà accouché</li></ul> |

### 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.

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.