

	Support Informant	
	PO06-SI0005 Argumentaire 5 - Appel Programme NEST 0-15 mois	I.E. :1

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	05/09/2022	CREATION

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		16/06/2022	13:42:28

Liste des vérificateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Habibatou SY	Secrétaire Médicale		29/08/2022	11:38:40

Liste des approbateurs

Nom\Prénom	Fonction	Signature	Date de Validation	Heure
Lauriane Marie LE FLOUR	Directrice des Opérations		05/09/2022	09:55:57

Argumentaire 5 : appels Programme NEST 0-15 mois

NOTIFICATION : « Visite de suivi + Supplément en vitamine A (6 mois) » à 6 mois

Bonjour, je suis *(Votre prénom et nom)* de NEST.

Vous êtes bien Mme *(Prénom et Nom du prospect)* ?

OUI	NON
Enchantée. La clinique a l'habitude d'appeler ses patients qui sont suivis dans le cadre du Programme NEST 0-15 mois pour faire le point sur le suivi de l'enfant.	Comment pourrais-je la joindre ? <i>(Fin de l'entretien)</i>

1. Est-ce que bébé va bien ?

OUI	NON
Super Mais n'hésitez pas à me contacter en cas de souci, nous pourrions vous rediriger vers un pédiatre en cas de besoin. Vous bénéficiez du tarif adhérent sur RDV si vous n'avez pas de prise en charge comme bébé fait partie du programme NEST 0-15 mois.	Souhaitez-vous que je prenne un RDV avec le pédiatre ? Vous bénéficiez du tarif adhérent si vous n'avez pas de prise en charge comme bébé fait partie du programme NEST 0-15 mois.

2. Jusque-là êtes-vous satisfait.e du déroulement du programme ? Est-ce que la vaccination et les prises de poids sont régulières ?

OUI	NON
Super Mais n'hésitez pas à me contacter en cas de besoin. Nous sommes à votre écoute.	Pouvez-vous m'indiquer les soucis rencontrés ? Nous allons voir ensemble comment améliorer votre prise en charge.

3. Si non à la question précédente, ouvrir une fiche de réclamation le cas échéant :
<https://forms.gle/Wuu1EpnkvWEvn1RQ6>

Merci Madame *(Nom de la patiente)* Et à très bientôt ! Au revoir.

(Fin de l'entretien)

NOTIFICATION : « Visite de suivi + Supplément en vitamine A (12 mois) » à 12 mois

Bonjour, je suis **(Votre prénom et nom)** de NEST.

Vous êtes bien Mme **(Prénom et Nom du prospect)** ?

OUI	NON
Enchantée. La clinique a l'habitude d'appeler ses patients qui sont suivis dans le cadre du Programme NEST 0-15 mois pour faire le point sur le suivi de l'enfant.	Comment pourrais-je la joindre ? (Fin de l'entretien)

1. Bébé a 1 an ! Joyeux Anniversaire ! Est-ce que bébé va bien ?

OUI	NON
Super Mais n'hésitez pas à me contacter en cas de souci, nous pourrions vous rediriger vers un pédiatre en cas de besoin. Vous bénéficiez du tarif adhérent si vous n'avez pas de prise en charge comme bébé fait partie du programme NEST 0-15 mois.	Souhaitez-vous que je prenne un RDV avec le pédiatre ? Vous bénéficiez du tarif adhérent si vous n'avez pas de prise en charge comme bébé fait partie du programme NEST 0-15 mois.

2. Jusque-là êtes-vous satisfait.e du déroulement du programme ? Est-ce que la vaccination et les prises de poids sont régulières ?

OUI	NON
Super Mais n'hésitez pas à me contacter en cas de besoin. Nous sommes à votre écoute.	Pouvez-vous m'indiquer les soucis rencontrés ? Nous allons voir ensemble comment améliorer votre prise en charge.

3. Si non à la question précédente, ouvrir une fiche de réclamation le cas échéant :
<https://forms.gle/Wuu1EpnkvWEvn1RQ6>

Merci Madame **(Nom de la patiente)** Et à très bientôt ! Au revoir.

(Fin de l'entretien)

NOTIFICATION : « Visite de suivi + Vaccination (RR2) » à 15 mois

Bonjour, je suis *(Votre prénom et nom)* de NEST.

Vous êtes bien Mme *(Prénom et Nom du prospect)* ?

OUI	NON
Enchantée. La clinique a l'habitude d'appeler ses patients qui sont suivis dans le cadre du Programme NEST 0-15 mois pour savoir comment ils vont et voir si tout se passe bien.	Comment pourrais-je la joindre ? <i>(Fin de l'entretien)</i>

1. Bébé a 15 mois, vous arrivez au terme du programme NEST 0-15 mois ! Est-ce que bébé va bien ?

OUI	NON
Super Mais n'hésitez pas à me contacter en cas de souci.	Souhaitez-vous que je prenne un RDV avec le pédiatre ? Vous pouvez bénéficier une dernière fois du tarif adhérent si vous n'avez pas de prise en charge comme bébé a fait partie du programme NEST 0-15 mois.

2. Puis-je vous poser quelques questions sur votre satisfaction et votre expérience dans le cadre du Programme NEST 0-15 mois ?

OUI	NON
Super	D'accord merci.

3. Si oui à la question précédente, délivrer l'enquête de satisfaction :
<https://forms.gle/AjrhsPXkQE4sXv7QA>

Merci Madame *(Nom de la patiente)* Et à très bientôt ! Au revoir.

(Fin de l'entretien)