

SOUS-THÈME - 4.6 Gestion du système de qualité

PRINCIPE 46 RETOURS DES USAGERS DU SYSTÈME DE SANTÉ

Finalité : l'équipe officinale recueille les appréciations et traite les réclamations des usagers du système de santé.

QUESTIONS À SE POSER	PRATIQUES	EXEMPLES D'ÉLÉMENTS DE PREUVE
Comment évaluer la satisfaction des usagers du système de santé ?	<ul style="list-style-type: none"> • L'officine doit définir un mode opératoire pour recueillir, analyser et solutionner les réclamations. • L'officine peut organiser périodiquement des enquêtes de satisfaction. 	<ul style="list-style-type: none"> • Enquête de satisfaction • Fiche de réclamation • Avis Internet
L'équipe est-elle sensibilisée à l'importance de l'écoute des avis des usagers et partenaires ?	<ul style="list-style-type: none"> • L'officine doit recueillir les réclamations issues de ses usagers et partenaires (professionnels de santé). 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulaire d'enregistrement des réclamations disponible sur le site Internet • Disponibilité d'une adresse mail pour contacter l'officine
Comment une réclamation est-elle gérée ?	<ul style="list-style-type: none"> • L'officine doit disposer d'un mode opératoire de traitement des réclamations (modalité de recueil, délai de réponse...). • L'officine peut organiser des sessions de formation de son personnel à la gestion des insatisfactions de ses usagers (changement d'interlocuteur, isolement de la personne...). 	<ul style="list-style-type: none"> • Mode opératoire de traitement des réclamations • Formulaire d'enregistrement des réclamations
Les réclamations sont-elles analysées ?	<ul style="list-style-type: none"> • L'officine doit analyser l'impact de chaque réclamation sur les clients concernés et sur le fonctionnement de l'officine. • L'officine peut mettre en place un système de hiérarchisation des réclamations selon leur impact. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulaire d'enregistrement des réclamations • Compte-rendu de réunions internes
Tous les moyens ont-ils été engagés pour répondre à la réclamation ?	<ul style="list-style-type: none"> • L'officine doit apporter une réponse à toutes les réclamations reçues de la part de ses usagers. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulaire d'enregistrement des réclamations • Plan d'action (mise en place de mesures curatives, correctives, préventives) • Mail d'information
Quelles suites donner à une réclamation ?	<ul style="list-style-type: none"> • L'officine doit remonter tout problème lié à la qualité du produit (cf. Principe 28 : Gestion des vigilances). 	<ul style="list-style-type: none"> • Déclaration de vigilance
L'officine prend-elle en compte les retours d'information positifs ?	<ul style="list-style-type: none"> • L'officine peut recueillir des suggestions d'amélioration de la part de ses usagers. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fiche de suggestion accessible par les usagers et les salariés

Outils de référence

[E.03](#) | Gestion des incidents divers
[E.31](#) | Fiche votre avis est important

Document de référence

/