

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

/

