

3. PRISE EN CHARGE ET INFORMATION DE L'USAGER DU SYSTÈME DE SANTÉ

3.3 Satisfaction de l'utilisateur du système de santé



PRINCIPE 4

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

FINALITÉ

Le ressenti ainsi que l'expérience de l'utilisateur au sein de l'officine constitue une information précieuse. Pour satisfaire le patient, il est important d'être à l'écoute et réactif à ses éventuelles réclamations.

QUESTIONS À SE POSER :

- Comment évaluer la satisfaction des usagers du système de santé ?
- A quelle fréquence ?
- Sur quel échantillon d'utilisateurs ?
- Quels sont les retours des collaborateurs en contact avec les usagers du système de santé ?
- Comment est organisé le recueil d'informations (positives et négatives) auprès de l'équipe ?
- Quelles suites donner à une réclamation ?

Les outils associés

- E.31 - Fiche votre avis est important
- E.03 - Gestion des incidents divers

EXEMPLES DE PRATIQUES ET DE PREUVES :

- Définir un mode opératoire pour recueillir, analyser et solutionner les réclamations.
- En cas de problème qualité produit : faire remonter l'information au fournisseur/laboratoire (suivis, vigilances...).
- Recontacter l'utilisateur du système de santé pour lui faire un retour.
- Réaliser des enquêtes de satisfaction, des entretiens, relevés de comptage de satisfaction...
- Discuter en réunion d'équipe des retours patients et en ressortir des voies d'amélioration.
- Valoriser les retours clients témoignant leur satisfaction.
- Mettre à disposition des patients un outil de suggestion.
- Engager des actions d'amélioration (actions correctives et préventives).
- Estimer les coûts engendrés (coûts de non qualité) par la réclamation ou le dysfonctionnement.