



PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS

SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE (SMQ)

1- OBJECTIF ET PORTEE DE LA PROCEDURE

Cette procédure a pour objectif d'assurer une gestion efficace et rapide des réclamations afin d'améliorer la satisfaction client et de minimiser les impacts négatifs sur l'organisation.

Cette procédure s'applique à toutes les réclamations reçues concernant la formation (IFMS et CFARM, Formation continue et CESU). Précision pour l'IFMS : les réclamations en lien avec des incidents/événements concernant les évaluations normatives sont exclues de cette procédure car rattachées à la procédure décrite dans le Guide des bonnes pratiques des évaluations.

La fonction centrale de formation est responsable de l'application de cette procédure.

2- ETAPES DE LA PROCEDURE

2-1 Réception de la réclamation

Canaux de réception :

Les canaux de réception des réclamations diffèrent selon les différents acteurs de la fonction centrale :

Formation continue et CESU :

Un formulaire de réclamation est disponible sur le site Internet du CHU et est adressé à une boîte mail : dpc@chu-nimes.fr ou CESU@chu-nimes.fr

Les réclamations des professionnels du CHU sont effectuées via le dispositif de FEI (fiche d'événements indésirables) mis en place par la Direction Qualité.

IFMS : Un formulaire de réclamation est disponible sur le site Internet de l'IFMS et est adressé à une boîte mail ifms.reclamations@chu-nimes.fr

CFARM :

Un formulaire de réclamation est disponible sur le site Internet du CFARM et est adressé à une boîte mail cfarm@chu-nimes.fr

Les réclamations des professionnels du CHU sont effectuées via le dispositif de FEI (fiche d'événements indésirables) mis en place par la Direction Qualité.



2-2 Accusé de réception de la réclamation

Délai :

Un accusé de réception doit être envoyé au réclamant dans un délai de 72 heures maximum suivant la réception de la réclamation.

Contenu :

L'accusé réception doit inclure :

- Une confirmation de la réception de la réclamation
- Les prochaines étapes du processus et le délai estimé de la réponse.

2-3 Analyse de la réclamation

Responsable :

Les responsables de la gestion de l'analyse de la réclamation diffèrent selon les différents acteurs de la fonction centrale :

Responsable de la Formation continue et CESU

IFMS : Les référents qualité de l'IFMS

CFARM : Directrice médicale et cadre de santé

Evaluation :

Examiner la nature de la réclamation, évaluer la gravité du problème, le niveau de priorité ainsi que l'impact potentiel.

Classification :

Classer la réclamation selon différents types :

- ♦ L'accueil ♦ Les locaux ♦ Le déroulement d'une formation ♦ Autre

2-4 Traitement de la réclamation

Enquête :

Réaliser une enquête approfondie en consultant les parties concernées.

Solution proposée :

Elaborer une solution adaptée pour résoudre la réclamation :

- Correction immédiate
- Plan d'action à moyen terme
- Geste « commercial »



2-5 Communication au réclamant

Délai :

Une réponse complète doit être expédiée au réclamant dans un délai de 10 jours.

Contenu :

La réponse doit inclure :

- Un résumé de la réclamation
- Les résultats de l'exploration menée
- Les actions prises pour résoudre la réclamation
- Des excuses officielles si la réclamation est jugée fondée.

2-6 Suivi et clôture de la réclamation

Suivi :

S'assurer que les actions correctives sont mises en œuvre et efficaces.

Clôture :

Clore la réclamation après résolution.

3- ANALYSE ET AMELIORATION CONTINUE

Le COPIL QUALITE se charge d'effectuer, 2 fois par an, une étude des différentes réclamations recueillies par tous les acteurs de la fonction centrale. Ces séances font l'objet d'un relevé de conclusions assurant leur traçabilité.

Rapports :

Les membres du COPIL QUALITE identifient les tendances et les domaines à améliorer selon les réclamations reçues.

Amélioration :

Les membres du COPIL QUALITE proposent des améliorations si nécessaire, selon les types de réclamations reçues.

4- DOCUMENTS ANNEXES A CETTE PROCEDURE

- Formation continue et CESU :

Questionnaire des réclamations



Cette procédure sera révisée annuellement.

En appliquant cette procédure, la fonction centrale de formation s'assure d'une gestion cohérente, efficace et orientée vers la satisfaction des réclamants, contribuant ainsi à l'amélioration continue des services tels qu'assurés.