

Clinique CIC

SUISSE

Concept d'analyse de la qualité et des réclamations

Clinique CIC Suisse s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de votre expérience. Acteur de votre santé, nous vous encourageons à nous faire part de vos observations et suggestions sur votre séjour.

Analyse des questionnaires

Nous mettons à disposition des patient un questionnaire, sous forme de document papier disposé dans chaque chambre, sur lequel vous pouvez nous faire part de votre satisfaction ou de vos réclamations. Dans le but d'améliorer la qualité de la prise en charge et des soins, nous vous encourageons à remplir ce dernier.

Le questionnaire peut être remis lors de votre sortie de la clinique ou envoyé plus tard par courrier/e-mail. Les questionnaires sont traités par notre responsable qualité qui transmet aux équipes les retours et commentaires des patients. En cas de besoin, il est possible que notre responsable qualité prenne contact avec vous.

Réclamations

En cas de problème ou d'insatisfaction, vous avez la possibilité de nous écrire. Votre courrier est confidentiel et est à adresser à notre responsable qualité.

Traitement du courrier

- La responsable qualité prend connaissance du contenu, et l'analyse.
- Elle s'adresse aux responsables de service afin d'obtenir des éléments de réponse.
- Elle en informe le directeur général / directeur médical selon la situation.
- La responsable qualité et/ou le directeur général prend contact avec l'expéditeur dans un délai de 15 jours (hors fermetures annuelles des cliniques).
- Si une enquête doit être effectuée sur le terrain et risque de prendre plus de temps, nous demanderons au patient de nous accorder un délai supplémentaire.

Traçabilité

Une traçabilité des réclamations est effectuée afin de pouvoir analyser les causes et d'améliorer la prise en charge de nos patients. L'analyse est présentée régulièrement aux collaborateurs.

Confidentialité

La confidentialité est respectée par rapport aux équipes. Les seules personnes à connaître l'identité du patient, sont le directeur général/médical, la responsable qualité et le/la responsable du service impliqué.