

# MANIFESTE DU GROUPE

## EXPÉRIENCE CLIENT

### INTRODUCTION

*«J'ai minutieusement étudié la nature de la relation entre Mediclinic et les personnes qui font appel à nos services dans un paysage de soins de santé en pleine évolution. Un patient est une personne qui reçoit des soins médicaux ; un client est une personne qui reçoit des conseils : cela implique un niveau de confiance et une relation à long terme qui vont au-delà du simple traitement. Nous voulons que nos patients interagissent avec Mediclinic par-delà le processus de traitement conventionnel, davantage comme un client qui se tourne vers nous pour améliorer sa qualité de vie». Dr Ronnie van der Merwe, Chief Executive Officer*

### OBJECTIF

Le Manifeste de l'expérience client décrit les éléments clés nécessaires à la fourniture de soins de santé transparents et centrés sur le client à chaque point de contact de notre écosystème. Outre les besoins et attentes des clients, leur sécurité, leur bien-être et leur confort doivent être au centre des préoccupations pour garantir l'excellence des soins.

L'adoption de ce Manifeste de l'expérience client montre l'engagement de Mediclinic à créer constamment des expériences positives pour nos clients, permettant d'établir leur confiance et de renforcer leur fidélité.

### PRINCIPES DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Chez Mediclinic, nous reconnaissons que l'expérience des clients et de leurs familles est essentielle à la réussite de l'activité de soins de santé. Nous pensons que les clients doivent être au centre de leurs soins et avoir accès aux informations et aux ressources nécessaires pour en être les acteurs. Notre objectif est de placer le client au centre de toutes les décisions liées à la conception et à la fourniture de produits, de services et d'expériences afin de garantir une excellente expérience client, gage de fidélité et de soutien.

Les principes de l'expérience client décrits dans le présent manifeste reflètent les valeurs et convictions fondamentales de Mediclinic.

Nous affirmons donc que nos services seront :

#### ❖ personnalisés

- Nous comprenons que le parcours de soins de chaque personne est unique et nécessite une approche sur mesure, tenant compte de la nature dynamique des besoins et des attentes des clients à différents moments du Continuum of care.
- Nous nous attacherons à établir des relations avec nos clients afin de comprendre leurs besoins et leurs préférences et de personnaliser nos offres de soins dans la mesure du possible.
- Nous offrons ainsi à nos clients une gamme complète de services différenciés.
- Nous nous efforçons de créer et d'offrir en permanence des services complémentaires (cliniques, médicaux et de confort) attractifs, différenciés, individuels et innovants, pour fournir à nos clients des soins optimaux et individualisés.

#### ❖ responsabilisants

- Nous pensons que les clients et leurs familles doivent avoir un pouvoir de décision partagé dans leur parcours de soins. Le personnel de santé doit conseiller et fournir les soins, et non les contrôler ou les orienter.
- Nous nous efforcerons activement de fournir aux clients les informations et les ressources nécessaires pour leur permettre de prendre des décisions éclairées concernant leur santé. Cela inclut, sans s'y limiter, l'accès aux dossiers médicaux et aux résultats d'examen, l'information sur l'éventail des options thérapeutiques disponibles fondées sur des preuves, et des discussions constructives avec leurs prestataires de soins de santé.
- Nous donnerons intentionnellement au personnel, par le biais d'une formation ciblée et d'engagements réguliers, les moyens d'être proactif et d'anticiper les besoins des clients, ainsi que de se surpasser pour y répondre.

#### ❖ accessibles

- Nous fournirons des services de soins accessibles et utiliserons en permanence les avancées technologiques pour maintenir et améliorer l'accessibilité de nos services.
- Nous reconnaissons qu'il est essentiel de communiquer en temps utile et, à ce titre, nous garantirons l'accès à des systèmes qui fournissent aux clients et à leurs familles un retour d'information et des données pertinentes en matière de soins de santé.

#### ❖ réactifs

- Nous chercherons activement à obtenir des feedbacks de la part de nos clients et utiliserons ces informations pour améliorer en permanence leur expérience.
- Nous utiliserons des groupes consultatifs de clients pour mieux comprendre leur expérience et intégrer leurs feedbacks et ceux de leurs familles aux mesures d'amélioration, intégrant ainsi dans Mediclinic une culture centrée sur le client.
- Nous aborderons et résoudrons toute question ou préoccupation de manière efficace et rapide.

#### ❖ solidaires

- Nous nous engageons à traiter nos clients avec dignité et compassion tout au long de leur parcours de soins, et à respecter leur autonomie, leur vie privée et leurs préférences personnelles.
- Nous assurerons l'honnêteté et la transparence dans toutes nos interactions avec les clients, conscients qu'il s'agit de la base nécessaire pour qu'ils se sentent bienvenus et respectés.

- Nous continuerons à susciter l'empathie et une prise de conscience active des émotions et des points de vue de nos clients et de leurs familles.
- Nous donnerons la priorité à la sécurité et au confort de nos clients en veillant à ce que nos installations soient propres et sûres, et à ce que notre personnel soit compétent, amical et respectueux.

❖ **pertinents**

- Nous nous tiendrons au courant des évolutions scientifiques et des dernières technologies en matière de soins de santé et utiliserons la recherche pour rester au fait des pratiques fondées sur des preuves et pour faciliter la formation médicale continue des professionnels de santé dans notre écosystème, l'objectif ultime étant de permettre et d'améliorer la fourniture de soins de santé efficaces et efficaces.
- Nous mettrons en place des systèmes de coordination des soins afin de garantir que les clients reçoivent des soins continus et cohérents tout au long de leur parcours de santé.

## **APPLICABILITÉ**

Le présent Manifeste de l'expérience client s'applique à toutes les parties prenantes de Mediclinic, y compris les clients, leurs familles, les professionnels de santé et tout le personnel en contact avec les clients.

Le Manifeste doit être partie intégrante du travail quotidien et des interactions avec les clients.

<b>DÉTAILS DE LA POLITIQUE</b>	
<b>Type de document</b>	Manifeste
<b>Emplacement</b>	
<b>Numéro de police</b>	1.0
<b>Publié par</b>	Services cliniques du groupe
<b>En vigueur à partir du</b>	20 avril 2023
<b>Date d'échéance de la mise à jour</b>	19 mars 2027
<b>Titulaire</b>	Mme Amanda Appelgryn. Responsable : Expérience client du groupe
<b>Contributeurs</b>	Dr Rachel Moore : Group General Manager : Services cliniques Dr René Toua : Group Chief Clinical Officer Helena Crouse : Group Corporate Communications Manager

## **DOCUMENTS ASSOCIÉS**

**Addendum A : Politique de gestion des réclamations du Groupe**

**Addendum B : Politique du Groupe Groupes consultatifs de clients**

## HISTORIQUE ET CONTRÔLE DES VERSIONS

### Historique

N° DE VERSION	ENTRÉE EN VIGUEUR	EN	AUTEUR	DÉTAILS DE LA MISE À JOUR
1.0	2023-04-20		A. Appelgryn	

### Nouvelle version

CONTRIBUTEURS	NOM	DÉSIGNATION
<b>Auteur</b>	A. Appelgryn	Responsable : Expérience client du groupe
<b>Détails de la mise à jour</b>		
<b>Version n°</b>	1.0	
<b>Date d'entrée en vigueur</b>	2023-04-20	
<b>Prochaine date de révision</b>	2027-03-31	

## APPROBATION ET SIGNATURE

### Approuvé par

DÉPARTEMENT/ DOMAINE/ GROUPE/ FORUM	NOM DU REPRÉSENTANT	SIGNATURE	DÉSIGNATION	DATE DE SIGNATURE
Group Chief Clinical Officer	Dr R. Toua		Group Chief Clinical Officer	20.04.2023