

# GRUPPENMANIFEST

## KUNDENERFAHRUNG

### EINLEITUNG

*«Ich habe die Art der Beziehung zwischen Mediclinic und jenen Personen, die in einer sich entwickelnden Gesundheitslandschaft unsere Dienstleistungen in Anspruch nehmen, sorgfältig erwogen. Eine Patientin oder ein Patient ist eine Person, die medizinisch versorgt wird. Eine Kundin oder ein Kunde ist eine Person, die beraten wird. Letzteres setzt ein gewisses Mass an Vertrauen und eine langfristige Beziehung voraus, die über die reine Behandlung hinausgeht. Wir möchten, dass unsere Patientinnen und Patienten mit Mediclinic über den konventionellen Behandlungsprozess hinaus interagieren, mehr wie Kundinnen und Kunden, die sich an uns wenden, um ihre Lebensqualität zu verbessern.»* Dr. Ronnie van der Merwe, Chief Executive Officer der Gruppe

### ZWECK

Das Manifest zur Kundenerfahrung beschreibt die Schlüsselemente, die für die Bereitstellung einer nahtlosen, kundenorientierten Gesundheitsversorgung an jedem Berührungspunkt unseres Ökosystems notwendig sind. Neben den Bedürfnissen und Erwartungen der Kundinnen und Kunden müssen auch ihre Sicherheit, ihr Wohlbefinden und ihr Komfort im Mittelpunkt stehen, um eine exzellente Betreuung zu gewährleisten.

Durch die Verabschiedung dieses Manifests zur Kundenerfahrung bekräftigt Mediclinic ihr Engagement, für unsere Kundinnen und Kunden durchwegs positive Erfahrungen zu schaffen und dadurch ihr Vertrauen und ihre Loyalität zu stärken.

### GRUNDSÄTZE DER KUNDENERFAHRUNG

Bei Mediclinic sind wir uns bewusst, dass die Erfahrungen der Kundinnen und Kunden und ihrer Familien für den Erfolg des medizinischen Unternehmens von zentraler Bedeutung sind.

Wir sind der Meinung, dass Kundinnen und Kunden im Mittelpunkt der Betreuung stehen und Zugang zu den Informationen und Ressourcen haben sollten, die sie benötigen, um an ihrer Behandlung zu partizipieren. Unser Ziel ist es, die Kundinnen und Kunden in den Mittelpunkt aller Entscheidungen im Zusammenhang mit der Gestaltung und Bereitstellung von Produkten, Dienstleistungen und Erfahrungen zu stellen, um ein hervorragendes Kundenerlebnis zu gewährleisten, das wiederum Loyalität und Empfehlungen fördert.

Die in diesem Manifest dargelegten Grundsätze der Kundenerfahrung spiegeln die zentralen Werte und Überzeugungen von Mediclinic wider.

Daher bekräftigen wir, dass unsere Dienstleistungen:

❖ **personalisiert sind**

- Wir wissen, dass die Gesundheitsreise jedes Menschen einzigartig ist und einen massgeschneiderten Ansatz erfordert, der die Dynamik der Kundenbedürfnisse und -erwartungen an den verschiedenen Punkten des Continuum of Care berücksichtigt.
- Wir werden uns auf den Aufbau von Beziehungen zu unseren Kundinnen und Kunden konzentrieren, um ihre Bedürfnisse und Vorlieben zu verstehen und unser Betreuungsangebot so weit wie möglich an ihre Bedürfnisse anzupassen.
- Damit bieten wir ihnen ein umfassendes Angebot an differenzierten Dienstleistungen.
- Wir sind bestrebt, ständig attraktive, differenzierte, individuelle und innovative Zusatzleistungen – klinisch, medizinisch und in Bezug auf den Komfort – zu schaffen und anzubieten, um unseren Kundinnen und Kunden eine optimale, individuelle Behandlung anzubieten.

❖ **auf Befähigung ausgelegt sind**

- Wir sind der Meinung, dass unsere Kundinnen und Kunden und ihre Familien die Entscheidungsfreiheit über ihre Gesundheitsversorgung haben sollen. Das Gesundheitspersonal soll in der Behandlung beraten und Entscheide erleichtern, nicht kontrollieren oder dirigieren.
- Wir werden aktiv daran arbeiten, unseren Kundinnen und Kunden die notwendigen Informationen und Ressourcen zur Verfügung zu stellen, damit sie fundierte Entscheidungen über ihre Gesundheitsvorsorge treffen können. Dazu gehören u. a. der Zugang zu den Krankenakten und Testergebnissen, Informationen über das Spektrum der verfügbaren evidenzbasierten Behandlungsmöglichkeiten und gezielte Gespräche mit ihren Gesundheitsdienstleistern.
- Wir werden unsere Mitarbeitenden durch gezielte Schulungen und regelmässiges Engagement dazu befähigen, proaktiv zu handeln, Kundenbedürfnisse zu antizipieren und über deren Bedürfnisse hinauszugehen.

❖ **zugänglich sind**

- Wir werden Gesundheitsdienstleistungen anbieten und den technischen Fortschritt kontinuierlich nutzen, um die Zugänglichkeit unserer Dienstleistungen zu erhalten und zu verbessern.
- Wir sind uns bewusst, dass eine rechtzeitige Kommunikation von entscheidender Bedeutung ist, und werden daher den Zugang zu Systemen sicherstellen, die den Kundinnen und Kunden wie auch ihren Familien Rückmeldung und relevante Informationen zur Gesundheitsversorgung liefern.

❖ **auf Feedback eingehen**

- Wir werden uns aktiv um das Feedback unserer Kundinnen und Kunden bemühen und diese Erkenntnisse nutzen, um die Kundenerfahrung kontinuierlich zu verbessern.
- Wir werden Kundenberatungsgruppen einsetzen, um Einblicke in die Kundenerfahrungen zu gewinnen und das Feedback von Kundinnen, Kunden und ihren Familien in Verbesserungsmassnahmen einzubeziehen, um so eine kundenorientierte Kultur bei Mediclinic zu etablieren.
- Wir werden uns mit allen Problemen oder Bedenken effektiv und rechtzeitig auseinandersetzen und sie lösen.

❖ **unterstützend sind**

- Wir verpflichten uns, unsere Kundinnen und Kunden während ihrer gesamten medizinischen Reise mit Würde und Mitgefühl zu behandeln und ihre Autonomie, Privatsphäre und persönlichen Vorlieben zu respektieren.
- Wir werden in all unseren Interaktionen mit den Kundinnen und Kunden Ehrlichkeit und Transparenz wahren, da wir wissen, dass dies die Grundlage dafür ist, dass sie sich willkommen und respektiert fühlen.
- Wir werden auch weiterhin Einfühlungsvermögen zeigen und ein aktives Bewusstsein für die Emotionen und Perspektiven unserer Kundinnen und Kunden sowie ihrer Familien wecken.
- Wir werden die Sicherheit und den Komfort unserer Kundinnen und Kunden in den Vordergrund stellen, indem wir dafür sorgen, dass unsere Einrichtungen angenehm und sicher und unsere Mitarbeitenden sachkundig, freundlich und respektvoll sind.

❖ **relevant sind**

- Wir werden uns über die wissenschaftlichen Entwicklungen und die neuesten Technologien im Gesundheitswesen auf dem Laufenden halten und die Forschung nutzen, um mit evidenzbasierten Praktiken auf dem aktuellen Stand zu bleiben und die medizinische Weiterbildung der Gesundheitsdienstleister in unserem Ökosystem zu erleichtern. Dies mit dem letztendlichen Ziel, die Bereitstellung einer effektiven und effizienten Gesundheitsversorgung zu ermöglichen und zu verbessern.
- Wir werden Systeme zur Koordinierung der Pflege einrichten, um sicherzustellen, dass die Kundinnen und Kunden während ihrer gesamten medizinischen Reise nahtlos und einheitlich versorgt werden.

## **GELTUNGSBEREICH**

Dieses Manifest zur Kundenerfahrung gilt für alle Interessengruppen von Mediclinic, einschliesslich der Kundinnen und Kunden, ihrer Familien, der Gesundheitsdienstleister und aller Mitarbeitenden mit Kundenkontakt.

Das Manifest ist ein fester Bestandteil der täglichen Arbeit und der Interaktion mit den Kundinnen und Kunden.

<b>POLICY-DATEN</b>	
<b>Dokumenttyp</b>	Manifest
<b>Ort</b>	
<b>Nummer der Policy</b>	1.0

POLICY-DATEN	
<b>Ausgegeben von</b>	Klinische Bereiche der Gruppe
<b>Gültig ab</b>	20. April 2023
<b>Nächste fällige Revision</b>	19. März 2027
<b>Eigentümer</b>	Frau Amanda Appelgryn, Manager: Group Client Experience
<b>Mitwirkende</b>	Dr. Rachel Moore, Group General Manager: Clinical Services Dr. René Toua, Group Chief Clinical Officer Helena Crouse, Leiterin der Unternehmenskommunikation der Gruppe

## ZUGEHÖRIGE DOKUMENTE UND UNTERLAGEN

Nachtrag A: Beschwerdemanagement-Policy der Gruppe

Nachtrag B: Leitlinie Kundenberatungsgruppen der Mediclinic Gruppe

## VERSIONSVERLAUF UND -KONTROLLE

### Verlauf

VERSION NR.	DATUM DES INKRAFTTRETENS	AUTOR	AKTUALISIERUNG IM DETAIL
1.0	20.04.2023	A. Appelgryn	

### Neue Version

MITWIRKENDE	NAME	FUNKTIONSBEZEICHNUNG
<b>Autor</b>	A. Appelgryn	Manager: Group Client Experience
<b>Details der Aktualisierung</b>		
<b>Version Nummer</b>	1.0	
<b>Wirkungsdatum</b>	20.04.2023	
<b>Nächster Überprüfungstermin</b>	2027-03-31	

## GENEHMIGUNG UND ABZEICHNUNG

Genehmigt von

ABTEILUNG / BEREICH / GRUPPE / FORUM	NAME DES/DER ZUSTÄNDIGEN	UNTERSCHRIFT	FUNKTIONSBEZEICHNUNG	DATUM UNTERSCHRIFT
Group Chief Clinical Officer	Dr. R. Toua,		Group Chief Clinical Officer	20.04.2023