Tunis le 1er Juin 2020

Politique Qualité

Vision : Les Cliniques El Manar votre partenaire privilégié et votre référence de qualité pour une santé sans frontières.

Notre politique qualité a pour cœur de cible **LA SATISFACTION DE NOS PATIENTS** et de leurs familles mais aussi de l'ensemble des parties intéressées dans notre Système de Management de la Qualité. C'est pour cette raison que la Direction des Cliniques El Manar s'est engagée à mettre en place un Système de Management de la Qualité (S.M.Q.) selon la Norme internationale **ISO 9001 Version 2015** concernant **le périmètre** – ACCUEIL **ET HOTELLERIE HOSPITALIERE** – pour nos trois unités hospitalières : la Polyclinique EL MANAR en activité depuis 1990, la Clinique Cardio-Vasculaire EL MANAR depuis 2001 et la Clinique Esthétique EL MANAR depuis 2020. La Direction s'engage à mettre en œuvre les ressources nécessaires pour atteindre nos objectifs Qualité, en maîtrisant les risques inhérents à notre activité et en appliquant la réglementation en vigueur.

NOS OBJECTIFS QUALITE

1. **Satisfaire et fidéliser nos patients en étant à leur écoute et en allant au-delà de leurs attentes et en œuvrant en permanence à l'amélioration continue de la Qualité de nos prestations.**
2. **Bien accueillir, rassurer et répondre rapidement aux attentes de nos patients.**
3. **Assurer une hygiène hospitalière rigoureuse au sein de l'institution.**
4. **Fidéliser les médecins.**
5. **Renforcer les compétences du Personnel.**
6. **Améliorer l'infrastructure.**
7. **Améliorer la force commerciale et renforcer l'image des Cliniques EL MANAR.**
8. **Mettre en place un Projet RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) comme outil de communication et un levier de développement durable.**

Nos objectifs Qualité seront déclinés en sous-objectifs dans chaque Processus . Ils seront périodiquement analysés à travers les mesures des indicateurs de performance qui constituent le tableau de bord de pilotage des différents processus. L'ensemble des membres du Groupe Qualité aura pour mission la mise en place, le suivi, l'entretien et l'amélioration continue du Système de Management de la Qualité(SMQ). Nous invitons vivement l'ensemble du personnel à être actif en s'impliquant quotidiennement et positivement dans la réalisation des objectifs.

Notre réflexe qualité doit s'accompagner d'une volonté commune et permanente d'aller de l'avant. L'amélioration continue dynamisera notre système qualité et sera le moteur de notre ambition : toujours mieux satisfaire nos patients en anticipant leurs besoins explicites et implicites.

Pour y parvenir, la politique qualité doit être comprise, partagée et acceptée par tous.

Docteur Meriem AYADI

Directrice Générale Adjointe