

در بخش خصوصی کار می‌کنند و ممکن است عدم رعایت اصول اولیه برخورد با مشتری باعث کاهش مراجعه کنندگان یا توقف رشد استحقاقی آن مجموعه شود، علاوه بر عوامل خدماتی بعضاً پزشکان نیز در آن مرکز برخورد مناسبی با بیماران نداشتند که آنهم جای تأمل دارد.

ادامه درمان به جایی رسید که مجبور شدم به بیمارستان قلب شهید رجایی تهران مراجعه کنم، در ابتدای امر با ذهنیتی که از نحوه برخورد عوامل چنین بیمارستانهایی داشتم و به یاد آوردن رفتار مسؤولان آن مرکز درمانی خصوصی خودم را برای تحمل برخورد مسؤولان و شرایط خاص مراکز درمانی دولتی آماده کرده بودم، قبل از ورود به بیمارستان نگران پیدا کردن محلی برای پارک اتومبیل بودم و از ننگبان در سؤال کردم پاسخ داد به غیر ساعات ملاقات می‌توانم با اتومبیل شخصی داخل محوطه شده و از امکانات آن جا استفاده کنم. علاوه بر این در ساعات پر تردد یک دستگاه مینی بوس مراجعه کنندگان را از ورودی بیمارستان تا ورودی درمانگاه و اورژانس منتقل می‌کند. در پذیرش آزمایشگاه شکیبائی و حوصله کارمند پذیرش در توضیح شرایط برای مرد سالمندی که در درک مفاهیم زبان فارسی مشکل داشت بسیار تحسین برانگیز بود، فضای سبز و گلکاری به خوبی انجام و در ورودی اورژانس و درمانگاه گل‌های مناسب با هر فصل کاشته می‌شود، اقلام در بوفه بیمارستان به قیمت مندرج و متعارف بوده و کالای مورد نیاز در تعاونی مصرف نیز به بیماران فروخته می‌شود. علی‌رغم قدیمی بودن ساختمانها و انجام نوسازی و تعمیرات در بعضی از قسمت‌ها، کماکان فعالیت‌های جاری در کلیه بخش‌های بیمارستان ادامه دارد و عوامل نظافت کار خود را به خوبی انجام می‌دهند و کمتر تکه کاغذ و زباله در محوطه و ساختمانها دیده می‌شود. شبکه و نرم افزار یارانه‌ای بیمارستان بگونه‌ای طراحی شده است که در تمام مراحل، بیمار می‌تواند به سادگی از کل هزینه و سهم سازمان‌های بیمه‌گر و تعهدات شخصی خود آگاه و کلیه اطلاعات مربوط به بیمار در شماره‌ای که با نام و شماره ویژه به بیمار داده در سامانه مربوطه ثبت و نگهداری و در مواقع نیاز مورد استفاده قرار

نماد خرد جمعی

در پیک سازمان

تأثیر تفکر مدیران ارشد پیک سازمان در لایه‌های میانی مدیریت و یگانگی کارکنان

چندی پیش برای معاینه پزشکی به یکی از مراکز درمانی خصوصی شناخته شده تهران رفته بودم، پس از ورود و راهنمایی مسؤول اطلاعات آن مرکز برای گرفتن نوبت به منشی پزشک مربوطه مراجعه و پس از گرفتن نوبت و انجام معاینه برپایه دستور پزشک معالج مجبور بودم چند بار دیگر به آن مرکز بروم. افرادی که نوبت می‌دادند و کارهای مقدماتی را هماهنگ می‌کردند، خانم‌هایی بودند که کار خود را خوب می‌دانستند و به آن تسلط کافی داشتند ولی در برخورد با مراجعه کنندگان اصول اولیه احترام به مشتری را رعایت نمی‌کردند و عمدتاً دستوری و بالحن تند و آمرانه با بیماران برخورد داشتند که باعث تداعی رفتار سرکار استوار سربازخانه‌های چهل سال پیش در ذهنم شد.

موضوع برایم جالب و قابل توجه بود، پس از فکر کردن و در نظر گرفتن سن این افراد به این نتیجه رسیدم که آنان از کارکنان بازنشسته ارگانهای دولتی هستند که به این گونه برخوردها عادت کرده و نمی‌دانند که حالا

می‌گیرد. در مراحل بعد نیز برخورد بیشتر کارکنان اداری، خدماتی، پزشکان و... بسیار منطقی و مهربانانه و اکثراً در راستای پیدا کردن راهی برای حل مشکل بیماران بودند تا رفع مسؤولیت، بیشتر کارکنان با وظائف خود آشنا و تداخل وظایف دیده نشده و کاری بدون متولی باقی نمی‌ماند. بیماران بر پایه برنامه تنظیم شده در موعد مقرر مورد درمان قرار می‌گیرند و معمولاً معطلی غیرعادی اتفاق نمی‌افتد.

پس از اتمام مراحل درمان و قبل از ترخیص، بیماران را به مرکز توان بخشی قلبی برای دریافت راهنمایی تغذیه و در صورت تمایل انجام ورزش‌های خاص و تحت نظر پزشکان متخصص معرفی می‌کنند، در این بخش برنامه‌ریزی و اجرای تمرینات منظم ورزشی به تجدید توانائی بیماران از نظر جسمی و روحی کمک می‌کنند.

علاوه بر این که مشاوره و راهنمایی در یک محیط بسیار صمیمی انجام می‌شود، برنامه تغذیه و توان بخشی را به صورت نوشتاری نیز به بیماران ارائه می‌کنند، مطالب مربوط به توان بخشی را در هشت قسمت به شرح زیر به اطلاع خواننده گرامی می‌رساند:

۱- عوامل خطر بیماریهای قلبی چیست؟

- کشیدن سیگار

- فشار خون بالا

- چربی خون بالا

- زندگی بدون تحرک

- چاقی و اضافه وزن

- دیابت (بیماری قند)

- فشارهای عصبی

- سابقه خانوادگی بیماریهای قلبی

۲- شیوه‌های اشتباه گذشته را تغییر دهیم تا بتوانیم عادات مناسبتر و سالمی را جایگزین سازیم. نوتوانی (توان بخشی قلبی) ممکن است سه ماه و یا حتی بیشتر به طول انجامد. تکمیل برنامه نوتوانی توصیه شده بسیار مهم است.

۳- اهداف توان بخشی قلبی چیست؟

- شناخت و کنترل عوامل خطر بیماریهای قلبی

- کمک به بیمار در بازگشت به زندگی معمول خود

- کاهش فشار روحی

- افزایش توان جسمی

- کاهش خطر ایست قلبی و یا سکته‌های مجدد

- کنترل علائم بیماریهای قلبی

- بالا بردن کیفیت زندگی بیمار

- کاهش روند پیشرفت در ایجاد پلاکهای عروقی

- کاهش مرگ و میر و افزایش طول عمر مفیدتر

۴- توان بخشی قلبی چیست؟

توان بخشی قلبی (نوتوانی) به معنای بازگشت به شرایط جسمی، روحی و روانی پایدار و آمادگی برای یک زندگی طبیعی است. توان بخشی قلبی یک برنامه پزشکی ورزشی است که طی آن وضعیت قلبی ریوی و عضلانی اسکلتی شما تحت بررسیهای منظم افزایش یافته و به شما کمک می‌کند تا علاوه بر شناخت بیشتر در مورد بیماری خود، راحت تر و با کیفیت بهتر زندگی کنید.

۵- چه افرادی باید در برنامه توان بخشی قلبی شرکت کنند؟

بیماران با سابقه بیماریهای قلبی و ریوی، سکته قلبی، عمل جراحی بای پس عروق کرونر یا آنژیوپلاستی توسط بالن، پیوند قلبی و افرادی که دارای عوامل خطر بیماریهای قلبی بوده و علاقمند به سلامتی خواهد هستند.

۶- توان بخشی قلبی شامل چهار جزء است:

- بررسی پزشکی

- نسخه نویسی ورزشی

- آموزش

- ورزش

۷- فواید اقتصادی توان بخشی قلبی چیست؟

- کاهش از کار افتادگی

- کاهش نیاز به ملاقات پزشکی

- کاهش داروهای موردنیاز

- بازگشت هرچه سریعتر به کار

۸- توان بخشی قلبی در این مرکز تحت نظر متخصص طب فیزیکی و توان بخشی، متخصصین قلب و عروق و پرسنل مجرب در زمینه توان بخشی قلبی انجام می‌گردد.

برخورد کلیه کارکنان توان بخشی با بیماران خیلی خوب و مطلبی که لازم دیدم عنوان کنم این است که بعد از ده



جلسه مراحل نوتوانی مسؤول مربوطه یک مبلغ جزئی تفاوت مبالغ دریافتی در دفعات را به مراجعه کنندگان پرداخت می‌کند که در نوبه خود دقت و توجه مسؤولان بخش را به ریزه کاری‌های ارتباط با بیماران نشان می‌دهد.

معمولاً ۳۰ درصد هزینه مربوط به دوران نوتوانی سهم بیمار و ۷۰ درصد آن سهم سازمان تأمین اجتماعی بود که از اوایل دیماه سال ۱۳۸۸ مسؤولان بخش نوتوانی اعلام کردند که سازمان تأمین اجتماعی در شرایط خاصی هزینه نوتوانی را می‌پذیرد و هزینه اکثر بیماران مراجعه کننده به آن بخش را نمی‌پردازد، در این مرحله نیز مدیریت بیمارستان با کاهش حدود ۵۰ درصد از هزینه متعلقه با عنوان تخفیف شرایط حضور مراجعه کنندگان را که عمدتاً افراد سالمند و بازنشسته هستند، فراهم نمود.

در تمام مراحل درمان و نوتوانی در این اندیشه بودم که چگونه می‌توان در یک بیمارستان دولتی در دگرگونی نحوه برخورد عوامل با مراجعه کنندگان این چنین موفق بود. در مراجعات بعدی و مشاهده رفتار کارکنان بخش‌های مختلف به این نتیجه رسیدم که نحوه مدیریت بیمارستان از دلائل اصلی این کار است، در آن جا بود

که تصمیم گرفتم موضوع را از طریق فصل نامه پیام مدیران به اطلاع خواننده گرامی برسانم و هم‌زمان این نکته را عنوان کنم که در جوامع توسعه یافته همیشه در کنار انتقاد، تمجید نیز وجود دارد تا به گونه‌ای از افرادی که وظایف‌شان را به خوبی انجام می‌دهند تقدیر گردد که حتماً در تشویق دیگران برای تغییر مثبت در رفتار کاری آن‌ها مؤثر خواهد بود.

این نکته را باید در نظر داشت که تغییرات مثبت در روند کاری یک ارگان بدون تعامل اندیشه کلیه کارکنان امکان‌پذیر نخواهد بود و تأثیر تفکر مدیران ارشد یک سازمان در لایه‌های میانی و پائین دست تنها با هم‌فکری و آگاهی از نظر یکدیگر امکان‌پذیر است، در واقع می‌توان نتیجه گرفت، آن‌چه که در این بیمارستان شاهد آن هستیم نماد خرد جمعی کلیه کارکنان آن است.

در پایان نوشتار همراه با سپاس فراوان از همه دست اندرکاران بیمارستان شهید رجائی تهران به خاطر اینهمه مهربانی‌ها با افرادی که برای بهبود و سلامتی به آن جا پناه می‌آورند، برایشان آرزوی سلامتی و موفقیت در ادامه راهی که در پیش گرفته‌اند را دارم و یادآوری می‌نماید، مطالب بانگش مثبت نوشته شده و اصولاً تا رسیدن به استانداردهای جهانی راه دراز در پیش است و تنها با اعتقاد به کاربرد روش بهبود پیوسته با همیاری کلیه دست اندرکاران یک سازمان است که می‌توان به آینده نویدبخش در ارتقاء کیفیت کاهش هزینه خدمات امیدوار بود.

