

پیام اداری هفته

هفته نامه الکترونیک کلامی از جادوی مدیریت



شنبه (۹۴/۱/۲۲) سه شنبه (۹۴/۱/۲۸) جمعه

شماره پیام : ۱۲۶

سال سوم - سری ت

کد پیام : ۶/ت

✓ ایجاد فرهنگ بیمار محوری در بیمارستان

یک بیمارستان برای ارائه خدمات درمانی به بیماران به عنوان مشتری نهایی آن بیمارستان ایجاد شده است . مشتری مداری یا بیمار محوری ، قلب تپنده برنامه ارتقاء مستمر کیفیت (C.Q.I) خدمات بالینی را تشکیل می دهد . اگر سؤال شود که آیا بیمارستان برای بیماران است یا بیماران برای بیمارستان ؟ همه ما بدون تأمل پاسخ می دهیم که بیمارستان برای بیماران به وجود آمده است . ولی در حال حاضر رفتار ما به گونه ایست که احساس می شود بیماران برای بیمارستان به وجود آمده اند !! واقعیت هم اینست که در بیشتر مواقع ما به بیماران بعنوان منبع درآمد نگاه می کنیم. بیماران در کجای فرایندهای ارائه خدمات ما قرار دارند و در ارائه و ارتقاء خدمات تخصصی درمانی یک بیمارستان چه نقشی دارند ؟

مشتری - محوری ارزش هایی را با خود به همراه دارد . مشتری محوری یعنی حق بیمار است که بداند چه خدمتی را چرا ، چگونه ، برای چه مدت ، با چه هزینه ها و یا چه پیامدهایی دریافت می کند؟ حق بیمار است که در رابطه با هر یک از موارد بالا اطلاعات کافی داشته باشد و شخصاً درباره هر یک تصمیم بگیرد. حق بیمار است که درباره کیفیت خدمات دریافتی اظهار نظر نموده و در صورت عدم رضایت از خدمات درمانی به جای دیگری مراجعه کند . حق بیمار است که نوع خدمات ، محل ارائه و افراد ارائه دهنده

خدمت را انتخاب کند . رفتار فعلی ما با این حقوق بیمار چه نسبتی دارد ؟ متأسفانه نسبتی ندارد .

باید اذعان کرد بیمارستانهای ما و خدماتی که ارائه می دهند مشتری محور نیستند . جا انداختن مشتری مداری (بیمار محوری) در بیمارستان ها کار آسانی نیست . مدیران ارشد بیمارستان ها برای تغییر شرایط موجود با چالش های جدی مواجه هستند . مواجهه درست با این چالش ها ، مقدم بر اجرای برنامه حاکمیت بالینی است .