

✚ دامنه کاربرد :

دامنه عملکرد این آیین نامه مربوط به کلیه بخش ها و کارکنان بیمارستان مهر می باشد.

✚ نظارت :

نظارت بر رعایت این آیین نامه بر عهده کلیه مدیران ، سرپرستان و مسئولین قسمت های مختلف بیمارستان می باشد.

✚ تعاریف :

- مشتری : در بیمارستان کارکنان ، بیماران ، همراهان و همچنین کلیه مراجعینی که جهت دریافت خدمات به ما مراجعه می نمایند. در واقع کسی که ما بخاطر خدمت به او در بیمارستان هستیم.
  - مشتری مداری : یعنی مشتری در مرکز توجه می باشد و هیچکس نمی تواند نسبت به بیماران بی توجه باشد. اولویت اول با بیماران است.
  - مشتری مداری : در تعریفی با نگرش اسلامی از مشتری مداری چنین آمده است . مشتری مداری یعنی سعی در برآورده کردن خواسته های مشتریان با تکیه بر قوانین الهی ، حق مداری ، رضایت افراد ، عدم ضرر و انصاف می باشد . در واقع براساس تعریف، مشتری مداری عبارت است از نوعی فرهنگ سازمانی که رفتارهای لازم جهت ارزش گذاشتن به مشتریان را به بهترین شکل ممکن ایجاد می نماید. همچنین بر اساس تعریفی دیگر مشتری مداری عبارت است از برداشت مشتریان از برآورده شدن خواسته ها و انتظارات آنها.
- ✚ بهترین نیاز و خواسته بیماران :

مهمترین خواسته و نیاز مشتری در بیمارستان احترام ، توجه و همدلی می باشد. پس می بایست تمامی فعالیت ها در بیمارستان، بیمار محور باشد.

✚ قانون ۳۰ ثانیه اول در بیمارستان مهر :

بدانید که ۳۰ ثانیه اول ارتباط با بیمار بسیار مهم است. پس بیاییم اولین عکس ذهنی بیمار از مرکز خودمان را زیبا ترسیم کنیم .

✚ داشتن مهارت کافی نیست ، این شیوه برخورد شماسست که تفاوت ایجاد می کند. وظیفه ما کارکنان ایجاد خاطره خوب در بیمارستان مهر برای بیماران و همراهان می باشد .بهترین نوع ارتباط با بیمار ، ارتباطی است که در نتیجه آن دیگران از شما ذهنیتی خوب و مثبت داشته باشند. به فکر تاثیر رفتار خود بر دیگران باشید.

پس وقتی بیمار به ما مراجعه نمود ضمن سلام ، احترام و توجه ، به پای بیمار و مراجعه کننده بلند می شویم ، به دقت به صحبت های بیمار گوش می دهیم ، اعمالی که باعث ایجاد حس بد در افراد می شود ( مانند این مصادیق : بی توجهی ، نگاه کردن به موبایل ، آدامس جویدن ، خوردن و آشامیدن ، صحبت با همکار یا انجام کارهای دیگر ، تکیه دادن به دیوار ، میز یا قفسه ، دست به سینه بودن ، شوخی با همکار ، با صدای بلند خندیدن ، نگاه نکردن به بیمار یا همراه و غیره) به شدت می پرهیزیم.

کارکنان موظف هستند به بیماران ، همراهان و خانواده ها بهترین خدمات را ارائه نمایند :

- لبخند زدن و ایجاد حس خوب در مراجعین بسیار مهم است.
- خوش آمد گویی ( سلام ، صبح بخیر و ...) ، استقبال از بیمار و همراهان با روی باز و گشاده / در سلام کردن به مراجعین همواره پیشتاز باشید . / با تون صدای طبیعی و آرام صحبت کنید.
- توجه به بیمار و نگاه کردن به وی / همه کارکنان مسئولیت پاسخدهی به بیماران و همراهان را دارند. / نباید برقراری ارتباط با بیمار را صرفاً به وظیفه دانست.
- رفتار ما می بایست بر مبنای احترام به ارزشها، اعتقادات فرهنگی و مذهبی و فارغ از هرگونه تبعیض از جمله قومی، فرهنگی، مذهبی، نوع بیماری و جنسیتی باشد.
- آگاهی از نقش خود در رعایت منشور حقوق بیماران داشته باشیم و در رعایت آن اهتمام جدی بورزیم.
- همواره کارت شناسایی مصوب بیمارستان بر روی سینه نصب شده باشد.
- با ظاهری آراسته و مرتب طبق استاندارد پوشش در بیمارستان حاضر شوید. ( آرایش غلیظ ، استفاده از ناخن مصنوعی ، لاک ناخن ، عطرها، تند و زیور آلات نامتعارف در کارکنان بیمارستان ممنوع است)
- آگاهی به بیماران، همراهان از نحوه برقراری ارتباط با پزشک معالج یا اعضا اصلی گروه پزشکی می بایست انجام گیرد.
- همانگونه با بیماران رفتار کنید که دوست دارید با شما رفتار کنند.
- استفاده از تلفن همراه در کلیه بخش های درمانی ممنوع می باشد.
- حریم خصوصی بیماران و تامین امنیت روانی آنان در حفظ پوشش، متناسب با خدمات دریافتی، بسیار مهم است.
- در خصوص چگونگی برخورد با بیماران در حال احتضار طبق دستورالعمل ابلاغی اعتباربخشی عمل گردد.
- پیام را ساده بیان کنید واز بکارگیری واژه های پزشکی و اختصارات که بیمار قادر به درک آنها نیست جدا خودداری نمائید .

کدهای رفتاری در برخورد با بیماران :

- هنگام ورود به اتاق بیمار درب می زنیم و از ایشان اجازه می گیریم.
- سلام به بیمار با لبخند و ایجاد حس مثبت در او بسیار مهم است.
- معرفی خود به بیمار ، به همراه عنوان سمت در تیم مراقبت ، در اولین برخورد اهمیت بسیار دارد.
- بیمار را با نامش صدا بزنید نه شماره تخت ، اتاق یا نام پزشک معالج .
- برای دادن دستورات درمانی به بیمار ، کلمات "خواهش می کنم و متشکرم" را فراموش نکنید.
- قبل از لمس بیمار برای انجام یک مراقبت، از او اجازه بگیرید.
- بیمار را از مراقبتی که قرار است انجام دهید مطلع کرده، حین مراقبت توضیحات کافی به او بدهید.

در هنگام برخورد با افراد خشمگین ، مضطرب و افراد خجالتی می بایست رفتار متناسب با این افراد در بیمارستان رعایت نمود تا نارضایتی این افراد تشدید نگردد و همه مدیران و مسئولین باید بدانند که وظیفه همگی در برابر بیمار یا همراهان ناراضی و خشمگین، اول عذرخواهی و بعد از آن رسیدگی به شکایات و آرام کردن افراد می باشد. به هیچ وجه صحبت های بیمار را قطع نکنید و در هنگام ارتباط با مشتری ناراضی، بدنبال ریشه و علت اصلی مشکل او باشید و در حدود اختیارات سریعتر مشکل توسط ما یا مقام ارشدتر یا واحد شکایات برطرف گردد و بدنبال داوری و حمایت جانبدارانه از همکار یا بیمارستان نباشید .

چهار کد رفتاری کارکنان بیمارستان مهر هنگام پاسخدهی به تماس های تلفنی :

در زمانی که می خواهید تماس تلفنی را پاسخ دهید : فقط چهار نکته رعایت شود : سلام ، معرفی خود ( محمدی هستم) ، معرفی واحد کاری (بخش X) ، بفرمایید.



در پاسخگویی به بیماران و همراهان همواره از جملات مثبت استفاده نمایید :

مثبت	خنثی	منفی
بله	شاید	نه
چه کمکی می توانم بکنم ؟	بفرمایید ؟	چه می خواهید ؟
من	ما	آنها
مطمئنا	احتمالا	بعید می دانم
همیشه	گاهی	هرگز
انجام می دهم/حتما	تلاشم را می کنم	نمی توانم / وظیفه من نیست
سریع پیگیری می کنم	مسئول آن را پیدا می کنم	ارتباطی به من ندارد
از اشتباه پیش آمده معذرت می خواهم	دنبال مقصر هستیم و پیگیری می کنم	جزء مسئولیت من نیست

میزان رضایت مشتری موفقیت یا شکست هر سازمانی را تعیین می کند. پژوهشها نشان می دهد که در مقابل هر شکایتی که از مشتریان دریافت می شود ۲۶ مشتری شاکی دیگر نیز وجود دارد که سکوت می کنند. ولی هر یک از این ۲۶ مشتری ناراضی عدم رضایت خود را با ۸ تا ۲۰ نفر دیگر از مشتریان در میان می گذارند.