

## مدیر بیمارستان هاشمی نژاد: احساس مورد توجه قرار گرفتن از اولویت نخست انتظار یک بیمار از بیمارستان است

مدیر بیمارستان هاشمی نژاد تهران گفت: براساس نتایج یک مطالعه از موسسه گالوپ، اینکه یک بیمار احساس کند که در یک مرکز درمانی به او توجه می کنند، از اولویت های نخست انتظار مراجعه کننده به یک مرکز درمانی بشمار می آید.

به گزارش روابط عمومی بیمارستان هاشمی نژاد، " مهدی بزرگر " که در سمینار تعالی خدمات بیمارستانی از منظر حاکمیت بالینی با موضوع " راز موفقیت سازمان ها " سخن می گفت، اظهار داشت: براساس این مطالعه، مراجعه کننده به مرکز درمانی، انتظار دارد که بیش از ۲۰ دقیقه منتظر گرفتن خدمات درمانی نباشد و پزشک و پرستار نیز با زبان قابل فهم، به وی در خصوص خدماتی که می گیرد، سخن بگویند. بزرگر گفت: همچنین براساس این مطالعه، مراجعه کننده به یک مرکز درمانی، انتظار دارد خدمتی که از آن مرکز می گیرد، مایه آرامش و تسکین وی باشد.

وی با مطرح کردن این سوال که " چرا مشتری ها از دست می روند؟ " اظهار داشت: مطالعات نشان داده که یک درصد مشتری ها می میرند، سه درصد افراد، نقل مکان می کنند، پنج درصد از دوستان خود تبعیت می کنند، ۱۴ درصد نیز از عملکرد سازمان، رضایت ندارند و علاوه اینکه سازمان های رقیب نیز پیدا می شوند. وی در ادامه با بیان اینکه ۶۸ درصد مشتری های نیز به علت بی تفاوتی و عدم ارتباط مطلوب یکی از کارکنان از سازمان می روند، گفت: ۹۸ درصد مشتریان ناراضی بدون شکایت و اطلاع قبلی، سازمان را ترک می کنند. وی با بیان اینکه ۸۰ درصد مراجعین به هر شغلی، به نحوه برخورد ما با مراجعین باز می گردد، تاکید کرد: مشتریان، اولویت ما هستند و از سوی دیگر به کارکنان، باید اهمیت دهیم تا آنها نیز به مشتریان اهمیت بدهند. بزرگر در بخش دیگری از سخنانش به مدیران بزرگ اشاره کرد که از اهداف آغازین و اول برای رسیدن به اهداف بزرگ خود شروع کرده اند و اظهار داشت: گزینش درست فرد، مشخص کردن انتظارات، انگیزش فرد و فراهم کردن اسباب رشد فرد، چهار فعالیت کلیدی مدیر موفق در پناهگاه یا مراحل آغازین و نخستین رسیدن به هدف است.

وی گفت: یک مدیر موفق تکنیک " قدم زدن در تمام بخش ها " یا MBWA را فراموش نمی کند و هر چه به واحد های دور دست سازمان مراجعه کند، در کار خود موفق تر است.