

التواصل بين الموظف و المريض

أ. محمد حسين السنان

كاتب و باحث في المجال الصحي

ناشط في مجال التوعية المجتمعية

أخصائي علاج طبيعي وتأهيل

مدرب معتمد من الأكاديمية الدولية البريطانية للتدريب والتطوير

ما مدى أهمية موظف الاستقبال؟!!!

- الانطباع الأول للمريض
- مواجهة جميع أنواع المراجعين
- متعدد المهام (استقبال – استعلام – توجيهات – أحيانا استشارات !!)

أهم المهارات اللازم توفرها لدى موظفي الصفوف الأمامية

معرفة أنواع التواصل وتطبيقها

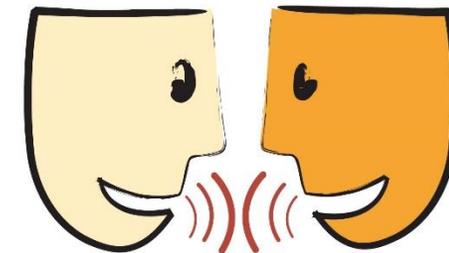
التواصل الغير لفظي

%93



التواصل اللفظي

%7



التواصل اللفظي

■ تبادل المعلومات بالتحدث مع المريض

المفردات



الصوت

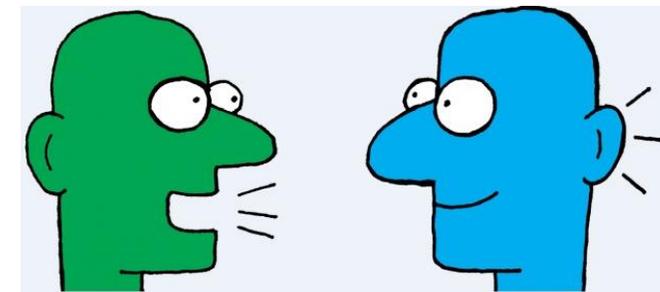
النبرة



الحجم



وضوح
المعلومة



التواصل الغير لفظي

■ تبادل المعلومات عن طريق رسائل مرئية و محسوسة من غير تحدث.

مكونات التواصل الغير لفظي

حركة البدن



وضع البدن



الإشارة



تعابير الوجه



مكونات التواصل

الصمت



البصر



التبسم واللمس



مهارات الإنصات والرد

- الاهتمام بالابتسام والصبر عند الإنصات.
- الإلمام بارتباطات المكان (الأقسام المجاورة - دورات المياه - المخارج).
- اللباقة في الرد.

التواصل الفعال هو اتصال ذو اتجاهين

وهذا هو سر نجاح عملية التواصل عندما يكون الشخص نفسه مرسلًا ومستقبلًا في ذات الوقت.



تفادي الأخطاء الشائعة

- الانشغال بالجوال.
- ترك المراجع ينتظر دون توضيح عند الانشغال بـ (معاملة - الحاسب - استشارة موظف آخر).
- التحدث بسلبية عن المنشأة أمام المريض.
- إعطاء معلومات خاطئة للمريض.

الإنسانية مع المريض

الوصف
الوظيفي

وثيقة حقوق
المرضى

السياسات و
الاجراءات

وثائق حقوق
الإنسان

دراسة

(مدى رضا المراجعين عن موظفي الاستقبال)



استبيان التعامل بين الموظف والمريض

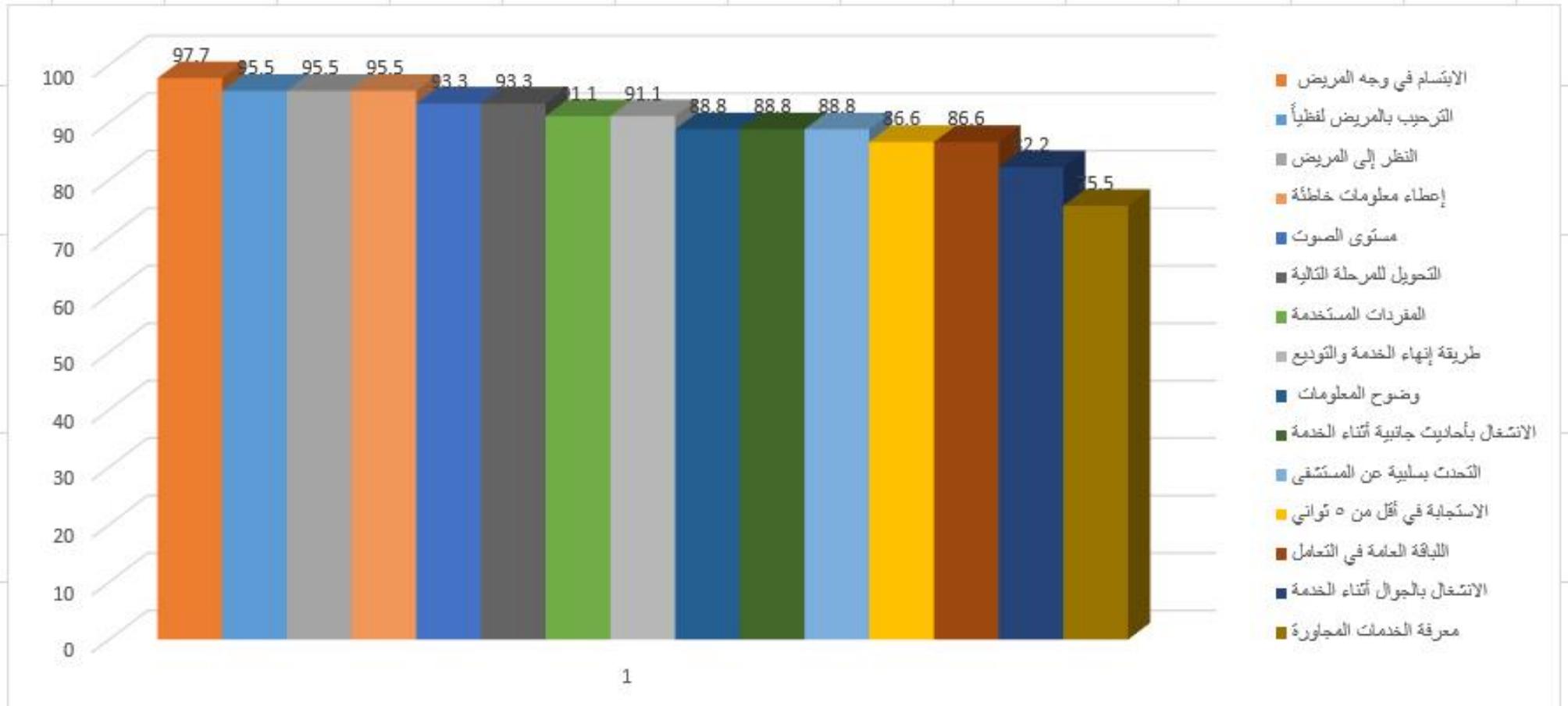
موظف □ مراجع □

لا	نعم	المحور	
		الترحيب بالمريض لفظياً	١
		الابتسام في وجه المريض	٢
		النظر إلى المريض	٣
		الاستجابة في أقل من ٥ ثواني	٤
		مستوى الصوت	٥
		المفردات المستخدمة	٦
		وضوح المعلومات	٧
		اللباقة العامة في التعامل	٨
		التحويل للمرحلة التالية	٩
		معرفة الخدمات المجاورة	١٠
		الانشغال بالجوال أثناء الخدمة	١١
		الانشغال بأحداث جانبية أثناء الخدمة	١٢
		التحدث بسلبية عن المستشفى	١٣
		إعطاء معلومات خاطئة	١٤
		طريقة إنهاء الخدمة والتوديع	١٥

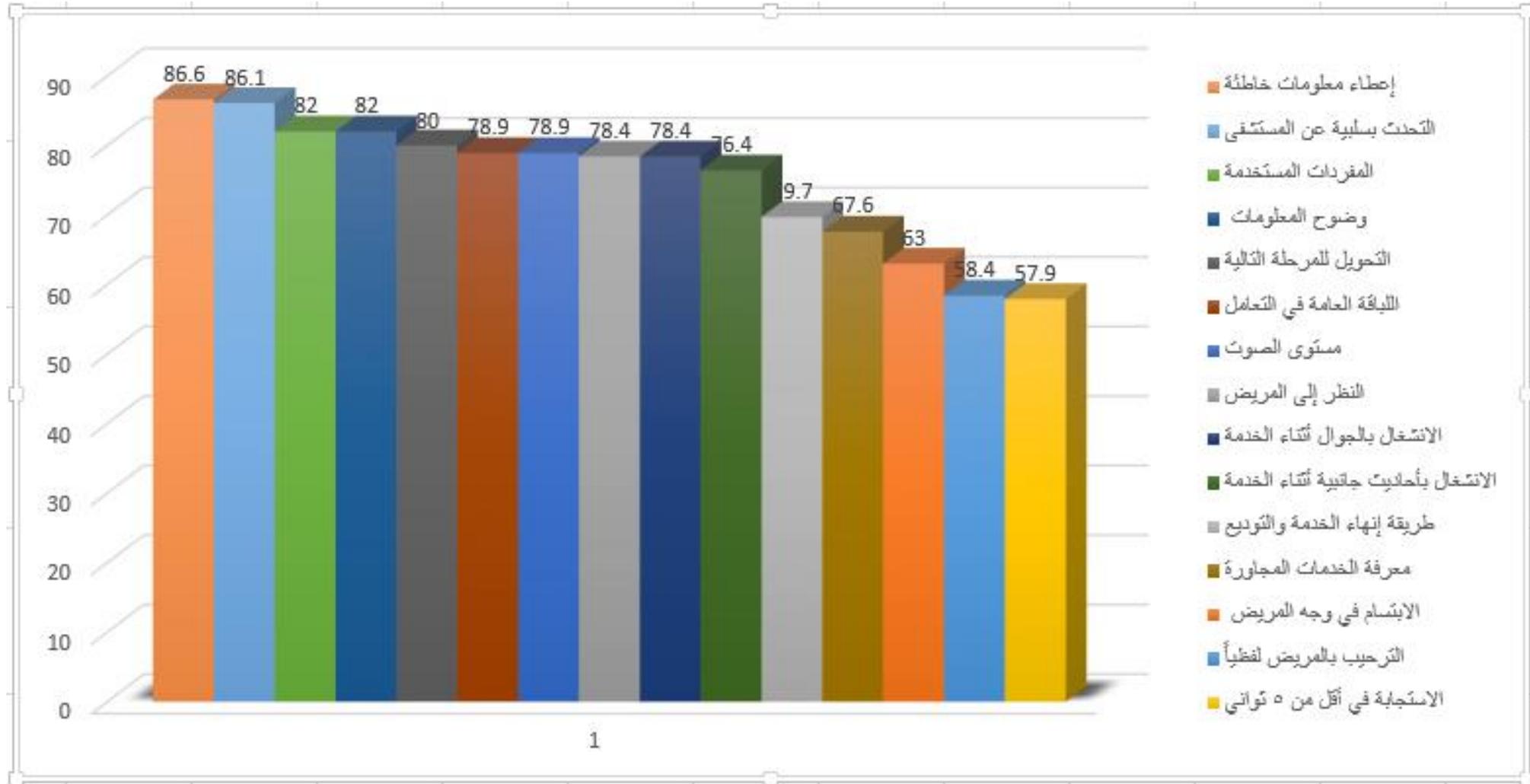
الدراسة

- أربع مستشفيات بمدينة جدة (الملك فهد العام – الملك عبدالعزيز – الولادة والأطفال بالمساعدية – شرق جدة).
- (45) موظف و (195) مراجع. (بعد استثناء الاستبيانات الغير مناسبة)
- استغرق توزيع الاستبيانات وجمعها شهر تقريبا.
- تم حساب نسبة رضا الموظفين عن أدائهم و رضا المراجعين عنهم أيضا.

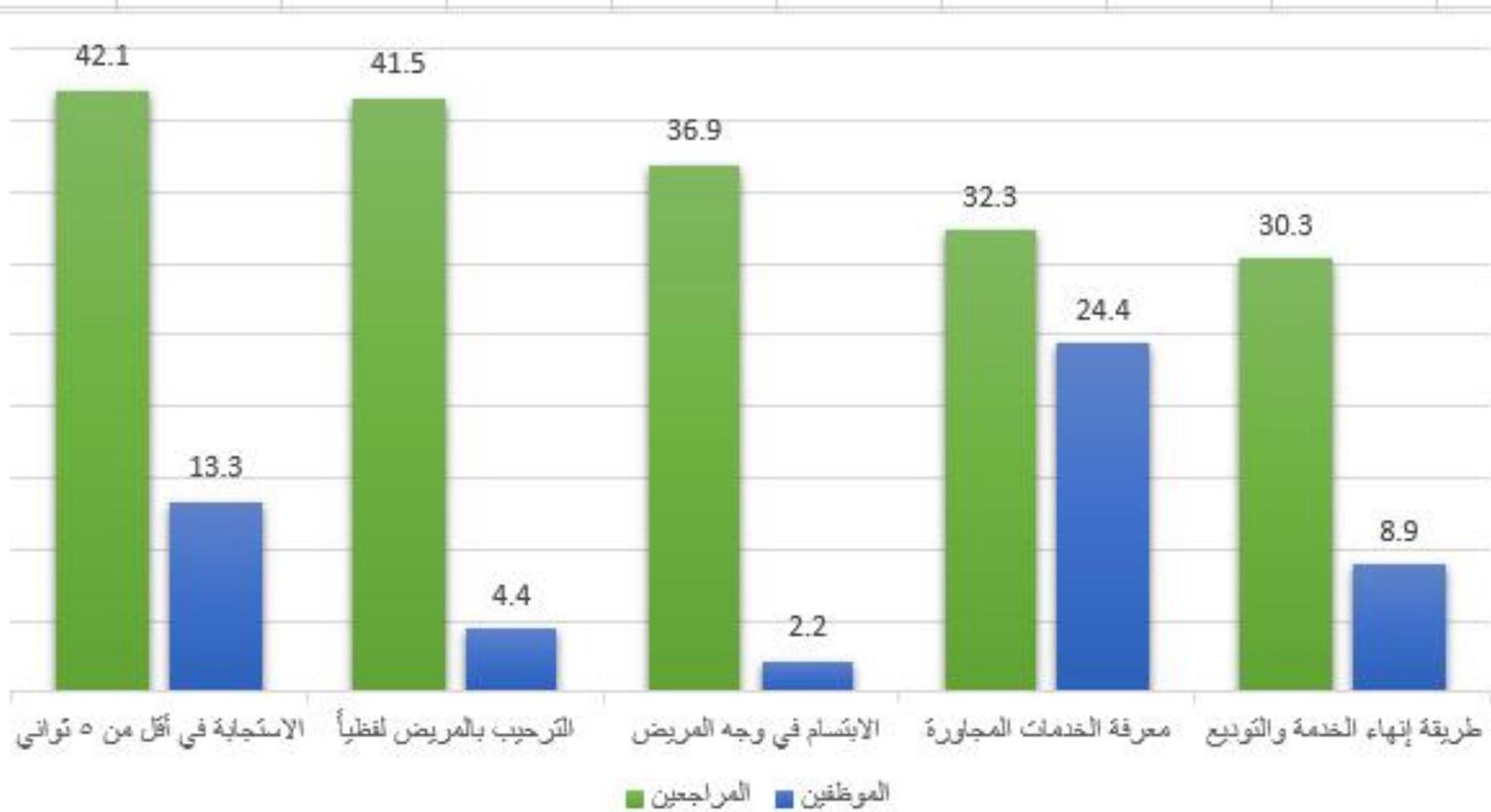
نتائج تقييم الموظفين



نتائج تقييم المراجعين



أكثر نقاط عدم الرضا



التوصيات

- الاهتمام بالبرامج التعريفية لموظفي أقسام الاستقبال الجدد.
- إقامة دورات تطويرية في مهارات التواصل للموظفين.
- مراعاة اختيار موظفي الاستقبال بناء على دراسة أنماط الشخصيات.
- إعطاء الدورات التدريبية الاحترافية في مجال خدمة العملاء.
- تفعيل نقاط الاستعلامات واللافتات الارشادية بشكل واضح لتخفيف الضغط على موظفي الاستقبال.



الابتسامة صدقة
فلا تبخلوا بها على
الآخرين

شكرا لكم..



Sinan_2500@Hotmail.c
om



@5rbshatsinan