

کتابچه راهنمای رفتار حرفه‌ای با مراجعان

مقدمه:

ارائه خدمات درمانی باکیفیت، تنها به دانش تخصصی و مهارت‌های بالینی محدود نمی‌شود؛ بلکه نحوه تعامل کارکنان با مراجعان و همراهان آنان نیز نقش تعیین‌کننده‌ای در ایجاد تجربه‌ای مطلوب، افزایش اعتماد و ارتقای رضایت از خدمات درمانی دارد.

مراجعان مرکز جراحی اغلب با نگرانی، اضطراب و حساسیت‌های جسمی و روحی به مرکز مراجعه می‌کنند. ازاین‌رو، برخورد محترمانه، مسئولانه، همدلانه و حرفه‌ای تمامی کارکنان، از لحظه ورود تا پایان فرآیند درمان، یکی از مهم‌ترین ارکان ارائه خدمات ایمن و انسان‌محور به شمار می‌رود.

این کتابچه با هدف ایجاد وحدت رویه در نحوه برخورد با مراجعان، ترویج فرهنگ احترام، حفظ کرامت انسانی، ارتقای مهارت‌های ارتباطی کارکنان و افزایش رضایت مراجعان تدوین شده است. رعایت اصول مطرح‌شده در این راهنما، علاوه بر بهبود کیفیت خدمات، موجب تقویت اعتماد عمومی، کاهش تعارضات و ارتقای اعتبار و جایگاه حرفه‌ای مرکز جراحی خواهد شد.

انتظار می‌رود تمامی کارکنان، اعم از کادر درمان، بخش اداری، پذیرش، خدمات، حراست و سایر واحدهای پشتیبانی، با مطالعه و به‌کارگیری مفاد این کتابچه، در ایجاد محیطی آرام، ایمن، پاسخگو و مبتنی بر احترام متقابل مشارکت فعال داشته باشند.

رفتار حرفه‌ای با مراجعان، تنها یک وظیفه سازمانی نیست؛ بلکه تجلی تعهد اخلاقی، مسئولیت‌پذیری و احترام به کرامت انسانی است که زیربنای ارائه خدمات درمانی شایسته و باکیفیت را تشکیل می‌دهد.

فصل اول: فرهنگ میزبانی

فرهنگ میزبانی به معنای ایجاد فضایی محترمانه، امن، آرام و همراه با احترام برای تمامی بیماران، همراهان، پزشکان و همکاران است. هر یک از کارکنان، فارغ از سمت سازمانی، نماینده اعتبار و شخصیت مرکز بوده و مسئول ایجاد تجربه‌ای مطلوب برای مراجعین هستند.

۱- احترام و تکریم مراجعین

- تمامی بیماران و همراهان باید با احترام، ادب و صبوری مورد استقبال قرار گیرند .
- هنگام ورود بیمار، با لبخند، سلام مناسب و تماس چشمی مؤثر از وی استقبال شود .
- در تمامی شرایط، کرامت انسانی، حریم شخصی و شأن بیماران حفظ گردد .
- از بحث، مشاجره، سرزنش یا صحبت با لحن نامناسب با بیماران و همراهان جداً خودداری شود .
- در صورت بروز تأخیر یا مشکل، ضمن عذرخواهی محترمانه، توضیح لازم به بیمار ارائه گردد.

۲- رفتار حرفه‌ای

رفتار حرفه‌ای مجموعه‌ای از نگرش‌ها و عملکردهایی است که نشان‌دهنده مسئولیت‌پذیری، اخلاق حرفه‌ای و تعهد کارکنان نسبت به بیماران و سازمان است. کارکنان موظف‌اند:

- مسئولیت اقدامات خود را بپذیرند .
- با صداقت، امانت‌داری و انصاف رفتار کنند .
- اطلاعات بیماران را محرمانه نگه دارند .
- در زمان حضور در محیط کار از انجام رفتارهای غیر حرفه‌ای مانند استفاده بی‌مورد از تلفن همراه، گفت‌وگوهای شخصی، شوخی‌های نامناسب یا ایجاد سروصدای اضافی خودداری نمایند .
- اختلاف کاری را در حضور بیمار مطرح نکنند .
- همکاری، احترام متقابل و روحیه کار تیمی را در تمام بخش‌ها حفظ نمایند .

۳- ظاهر و آراستگی فردی

ظاهر کارکنان نشان‌دهنده نظم، مسئولیت‌پذیری و احترام به محیط درمان است و در ایجاد اعتماد بیماران نقش مهمی دارد. تمامی کارکنان موظف‌اند:

- لباس فرم تمیز، اتوکشیده و مطابق ضوابط مرکز بر تن داشته باشند .
- کارت شناسایی **در محل مشخص نصب شود** .
- رعایت کامل بهداشت فردی الزامی است .
- موها مرتب و آراسته باشد .
- استفاده از عطرها، تند و زننده ممنوع است .
- آرایش، زیورآلات و اکسسوری‌ها باید ساده، متناسب و مطابق مقررات مرکز باشد .
- کفش مناسب، تمیز و مخصوص محیط درمان استفاده شود .
- ناخن‌ها کوتاه، تمیز و بدون لاک نامتعارف باشند .

- رعایت کامل اصول کنترل عفونت و استفاده صحیح از تجهیزات حفاظت فردی در تمامی زمان‌ها الزامی است .

۴- تن صدا و شیوه بیان

لحن گفتار یکی از مهم‌ترین عوامل ایجاد اعتماد و آرامش در بیماران است.

کارکنان باید:

- با صدایی آرام، واضح و محترمانه صحبت کنند .
- از فریاد زدن، صحبت با صدای بلند یا تند خودداری نمایند .
- هنگام پاسخگویی، آرامش خود را حتی در شرایط پراسترس حفظ کنند .
- از به‌کار بردن واژه‌های تحقیرآمیز، کنایه، طعنه یا جملات ناامیدکننده پرهیز نمایند .
- سرعت صحبت متناسب با درک بیمار باشد .
- در صورت نیاز، توضیحات را با حوصله و به زبان ساده تکرار کنند .

۵- رفتار در محیط کار

برای حفظ آرامش محیط درمان، کارکنان موظف‌اند:

- در راهروها و بخش‌ها با آرامش رفت‌وآمد کنند .
- از تجمع‌های غیرضروری در محل پذیرش یا بخش‌ها خودداری نمایند .
- از خندیدن با صدای بلند یا گفتگوهای شخصی در مقابل بیماران پرهیز کنند .
- فضای کاری را منظم، تمیز و آرام نگه دارند .
- در تمامی شرایط، احترام متقابل میان کارکنان حفظ شود .

.

۶- اصل طلایی فرهنگ میزبانی

در مرکز جراحی محدود، هر بیمار مهمان ما نیست؛ بلکه امانتی است که سلامت، آرامش و اعتماد خود را به ما سپرده است. بنابراین تمامی کارکنان متعهد هستند با احترام، مسئولیت‌پذیری، خوش‌رویی، صداقت، همدلی و رفتار حرفه‌ای تجربه‌ای ایمن، آرام و شایسته برای بیماران و همراهان آنان فراهم آورند. رعایت این اصول، نه‌تنها موجب افزایش رضایت مراجعین می‌شود، بلکه اعتبار، کیفیت خدمات و جایگاه حرفه‌ای مرکز را نیز ارتقا خواهد داد.