گفت‌وگوی پاسارگاد با دکتر مهدی ابنا رییس بیمارستان غرضی سیرجان

هیچ گونه مماشاتی نداریم

از سال ۹۳ تا ۹۸ فقط دو مورد مرگ مادران در بیمارستان اتفاق افتاده است

■ **زهرا خواجویی‌نژاد**

دکتر مهدی ابنا رییس بیمارستان غرضی سیرجان است. او از سال ۹۳ تاکنون در این سمت فعالیت کرده و در این مدت تحولات زیادی در این بیمارستان رقم زده است. ابنا اقتا با اجازه ندادیم تحریم‌ها روی داروهای مانی تاثیر داشته باشد؟ ما داروی اساسی که می‌کنیم اما برای داروهای بیهوشی که جزو داروهای حساس طبقه‌بندی می‌شوند، استاندارد شده‌ایم که تمیم اصلا داروی ایرانی نداریم معمولا از داروهای معتبر بیهوشی استفاده می‌کنیم. من خودم جراح هستم و حساسیتم شاید دو برابر رقم این مسایل باشد. وی قضیه دارو به خصوص داروهای بیهوشی حساسیت بسیار دارم. حتی طوری است که بقیه بیمارستان‌ها و حتی نتوانستیم پزشک دیگری پیدا کنیم و از این پزشکان خواهش کردیم بیایند برای ما کار کنند. البته این پزشکان علی‌رغم اخلاق‌شان لطف کردند و بسیاری اوقات علی‌رغم حقوق کمتر، بیماران ما را پوشش می‌دهند مردم در جریان خیلی از این مسایل و مشکلات بیمارستان نیستند که با این شرایط پزشک را نگه داشتیم. تازه من روشن این است که برخورد دوستانه دارم و به همین شیوه مشکلات را با پزشکان در میان می‌گذارم و می‌گویم شکایت از شما زیاد است و رفتارتان را تغییر دهید.

■ **در این بیمارستان هم از این برخوردها زیاد دیده می‌شود؟**

ما اصلا علت اینکه این برنامه خوشویی را راه انداختیم همین بود که سعی کنیم آن درصدی از پزشکان و پرستارانی که ارتباط خوبی با مریض برقرار نمی‌کنند تشویق شوند. حتی کانالی در تلگرام گذاشتیم که مردم با خوشویی همکاران را آنجا جمع‌آوری می‌کنیم و افراد خوشرو را در پایان هر ماه از هر بخشی انتخاب می‌کنیم.

■ **این اتفاق در رواج خوش‌رویی تاثیر هم داشته است؟**

به نظر خیلی تاثیر داشته است. مثلا می‌بینیم از یک پرستار خیلی شکایت می‌شود این را به طور ناصحانه برایش صحبت می‌کنیم و می‌بینیم که در نوبت هستند اشاره می‌کند چون اینجا به صورت رایگان به بیمه‌شده‌ها خدمات می‌دهیم تعداد مراجعه‌کنندگان‌مان پایداست.

■ **در درمانگاه چند دقیقه باید پزشک برای بیمار وقت بگذارد؟**

پزشک می‌گوید اگر بخواهم براساس استاندارد وقت بگذارم، همه بیماران پشت در می‌ماند. مجبور به سرعت بیشتری ویزیت کنم و زمانی که به کارش سرعت می‌دهد، بیمار ناراضی می‌شود. این مشکل اساسی است که ما داریم و در این زمینه شکایت خیلی داریم. هم مریض حق دارد و هم پزشکان.

■ **روزانه چند نفر به درمانگاه مراجعه می‌کنند؟**

روزانه ۸۰۰ تا ۱۰۰۰ نفر به درمانگاه مراجعه می‌کنند با دو پزشک عمومی ۱۰ پزشک متخصص در رشته‌های مختلف. کار مهمی که از دو سال پیش انجام شد و خیلی موثر بود اینکه کالا ویزیت در بیمارستان الکترونیک انجام می‌شود. بیشترین شکایت‌مان از درمانگاه اورژانس است. علتش هم این غذا کم شده قبری کارشناس تغذیه‌مان باید بیاید پاسخ بدهد. رضایتمندی از غذای بیمارستان بالای ۸۰ درصد بوده و سعی کردیم هیچ غذای گرم سرو کنیم در ظرف پیرکس سرو می‌کنیم و سال‌هاست که مسیئی‌های چندخانه را کنار گذاشتیم. خب این خیلی از نظر رضایتمندی مفید بوده، چون اگر شنیده باشید بسیاری می‌گویند دل‌مان نمی‌رود غذای بیمارستان را بخوریم اما زمانی بیمار می‌بینند غذا و ظرف تمیز است و گرم سرو می‌شود به اشتها می‌اید. کار دیگری که کردیم به همه پرسنل‌مان تاکید کردیم خوش‌رو باشند و در این طرح رفتار همه همکاران اعم از پزشکان، پرستاران و حتی کسی که غذا سرو می‌کند را می‌سنجیم که ببینیم میزان خوشرویی‌اش تا چه میزان پیشرفت بوده است.

■ **براساس همه این آیتم‌هایی که گفتید چقدر شکایت‌مردمی دارید؟**

من اگر بخواهم متوسط بگیرم روزی معمولا یکی دو مورد شکایت داریم. تقریبا در طول ماه ۵۰-۶۰ مورد شکایت به سیس آنلاین می‌رسد که ببینیم اگر این ماه ملاک رضایتمندی ما نبود و آیا باید شکایت‌ها را به جایی می‌بردیم؟ در همین مورد آخری مسئول دخترتان به پدر نوزاد فوت‌شده گفته است از این پزشک شکایت نکنید چون به دلیل داشتن روابط شکایت‌تان راه به جایی نمی‌برد.

مادر رابطه با چنین مسایلی هیچ‌گونه مماشاتی ندارم چون ماهیت اینگونه شکایات با شکایات دیگر متفاوت است. چون سلامتی و جان آدم‌ها مورد نظر است نه شرعا نه وجدانا و نه قانونا مجوزی نیست که بخواهیم مماشاتی کنیم یا تعارفی داشته باشیم. آن قسمتی که مربوط به بیمارستان باشد را با جدیت پیگیری می‌کنیم. اگر کسی این حرف را زده که راه به جایی نمی‌برد، حداکثر ممکن است کارمندی حرف‌های اینچنینی بزند ولی این موضع رسمی بیمارستان نیست. الان این پوشه قرمزی که جلوی من قرار دارد شماره تلفن افرادی که شاکی هستند نوشته شده و پاسخ‌دهی می‌کنیم.

■ **در سال‌های اخیر با پزشکی به دلیل خطا، قطع همکاری کرده‌اید؟**

بله ما یک مورد پزشکی داشتیم که خطاهای این‌چنینی زیاد داشت و یک مقدار برخوردش با بیماران خوب نبود و مشکلاتی داشت و با ایشان قطع همکاری کردیم. همچنین خانم دکتری هم بود که به همین دلایل با وی قطع همکاری شد.

■ **شما می‌گویید تمام شماره تلفن افراد شاکی در این پوشه نوشته شده است چطوری این شکایات را آنالیز می‌کنید، یعنی در طول ماه چه تعداد شکایات مردمی دارید؟**

در اورژانس و درمانگاه و تابلو اعلانات بخش‌های‌مان شماره مستقیم تماس با من وجود دارد، همچنین صندوق ارتباط با رییس بیمارستان را هم تعبیه کردیم و به روزانه یکی از کارهایم این است که موارد شکایاتی که آمده به صورت مکتوب چه پیامکی و چه اینترنتی همه را رسیدگی کنم. همه این موارد پیگیری می‌شوند و پاسخ می‌دهیم و نتیجه را به افراد اعلام می‌کنیم و می‌گویم در همه همکاران اعم از پزشکان، پرستاران و حتی کسی که غذا سرو می‌کند را می‌سنجیم که ببینیم میزان خوشرویی‌اش تا چه میزان پیشرفت بوده است.

■ **شکایت‌مردمی دارید؟**

حداقل دو بار برگزار شده اما بیمارستان همان بیمارستان است. به خاطر همین ما در اورژانس و در درمانگاه رادیو گری می‌کنیم، چند بیمارستان را توسعه دهیم، بیایند تعداد پزشک‌مان افزایش پیدا کند و خدمات‌مان توسعه پیدا کند و نمی‌توانیم بالا بین جمعیت با همان امکانات قبلی خدمات بهتری مریض می‌آید و می‌گوید من نوبت نمی‌گیرم که بیایم ویزیت شوم. همچنین دستور دارم هم تابیشده در داروخانه بر روی دارو چسبانده می‌شود.

■ **اینکه می‌گویند بیمارستان به پزشکان گفته است فقط می‌توانند سه قلم دارو برای بیماران بنویسند صحت دارد؟**

نه اصلا استاندارد متوسط تجویز دارو سه قلم است. سه قلم مفهومش این نیست که برای همه بیماران سه قلم تجویز شود. متوسط باید این‌قدر باشد یعنی یک مریضی ممکن است ۵ قلم دارو نیاز داشته باشد، یک مریضی دو قلم. این را گفتیم که پزشکان حرف‌شان باشد که داروی زیادی ننویسند ولی مریضی که لازم داشته باشد ۵-۶ قلم دارو برایش می‌نویسند.

■ **اجرای طرح خوشرویی در بیمارستان کار خوبی است اما به نظر می‌رسد بیشتر شامل حال پرسنل می‌شود نه پزشکان، یک مورد که شخصا شاهدش بودم؛ بیماری به دلیل شکستگی مهره کمر در بیمارستان بستری بود اما در کمتر معالجش آن‌قدر باخلاق بود که از چارچوب اتاق داخل نمی‌آمد و از همان جا حال بیمار را می‌پرسید. اگر هم اداره‌بیمار می‌خواست بیشتر سوال کند می‌گفت من وقت ندارم به سوالات شما پاسخ بدهم؟**

متاسفانه همین‌طور است که می‌فرمایید. ما البته یکسری پزشک داریم که واقعا خوشرو و خوش‌برخورد هستند از آن طرف هم در بین پزشکان‌مان و هم در بین پرستاران‌مان یکسری افراد داریم که متاسفانه برخوردشان تند است. همین پزشک مورد نظرتان و چند پزشک دیگه‌که شاکی خیلی داشت و چون هم بعضی تخصص‌ها پزشک کم داریم، مجبوریم تحمل کنیم. متاقا لان تخصص را بیمارستان ندارد و ما هرچه تلاش کردیم نتوانستیم پزشک دیگری پیدا کنیم و از این پزشکان خواهش کردیم بیایند برای ما کار کنند البته این پزشکان علی‌رغم اخلاق‌شان لطف کردند و بسیاری اوقات علی‌رغم حقوق کمتر، بیماران ما را پوشش می‌دهند مردم در جریان خیلی از این مسایل و مشکلات بیمارستان نیستند که با این شرایط پزشک را نگه داشتیم. تازه من روشن این است که برخورد دوستانه دارم و به همین شیوه مشکلات را با پزشکان در میان می‌گذارم و می‌گویم شکایت از شما زیاد است و رفتارتان را تغییر دهید.

■ **در بین پرستاران هم از این برخوردها زیاد دیده می‌شود؟**

پزشک متخصص آنکال داریم به اینکه انجا بشیند در هیچ تخصصی برخی دایم تردایم و وقتی اتفاقی بیفتد زنگ می‌زنند و خبر می‌دهند.

■ **در عمل‌های جراحی زان اگر کسی نیاز به ترنیو چون بسیاری معتقدند بدون رضایت‌شان پلاتین کار گذاشته شده‌است.**

بله حتما باید رضایت بیمار گرفته شود. قبل از عمل فرم رضایت داریم که باید پر شود اگر بیمار رضایت دهد آن عمل برایش انجام می‌شود. اما در مورد اورژانسی که جان مریض در خطر است یا بیمار حالت بیهوشی داشته باشد دیگر ما نمی‌توانیم از او رضایت بگیریم و موظف هستیم کار اورژانسی را سریع انجام دهیم.

از ابتدای امسال تا الان سه مورد مرگ نوزاد داشتیم که به دلیل بیماری‌های مادرزادی بوده است

■ **بیشترین شکایات مردمی از اورژانس و درمانگاه است**

سقط غیرقانونی انجام داده بود ۱۵-۱۰ روز در منزل بود و زمانی که به بیمارستان مراجعه کرده بود که عفونت خیلی شدید گرفته بود و متاسفانه فوت شد. قبل از آن هم در سال ۹۳ یک خانم افغانی در زایمان وضع‌حمل کرده بود و خوبزری شدید داشت و زمانی او را به بیمارستان غرضی رسانده بودند هم گلوبین او ۳ بود که متاسفانه فوت کرد. درواقع از سال ۹۳ تا سال ۹۷ فقط دو مورد مرگ داشتیم و ۴ سال هیچ مورد مرگ مادری نداشتیم و خیلی هم از این جهت خوشحتانه بیمارستان مورد توشیق قرار گرفت تنها بیمارستان در استان بودیم با اینکه هر سال حدود ۱۲۰۰ مورد زایمان در بیمارستان انجام می‌شود ولی موارد مرگ مادر خیلی ناچیز بوده است. در همین استان دو سه مورد مادر پرخطر داشتیم که خیلی هم شرایط سختی داشتند ولی با بسیج امکانات و حضور چندین پزشک متخصص توانستیم جان پزشک آنکال و حضور خانم دکتر حلاوتی به دلیل تجربه‌شان همه موارد به خیر گذشت.

■ **مادران پرخطر شامل کدام دسته از زنان باردار می‌شوند؟**

ما یک اینجوریی داریم که اگر این آیتم‌ها در مادر وجود داشته باشد می‌گوییم مادر پرخطر و که مادر پرخطر را فعال می‌کنیم. هم رییس بیمارستان و هم سایر متخصصان در بیمارستان حاضر می‌شوند. من معمولا در این موارد جزو خوم شد

■ **شما می‌گویید تمام شماره تلفن افراد شاکی در این پوشه نوشته شده است چطوری این شکایات را آنالیز می‌کنید، یعنی در طول ماه چه تعداد شکایات مردمی دارید؟**

از ابتدای امسال تا الان سه مورد فوت نوزاد داشتیم که همه بیماری مادرزادی قلبی داشتند و با اینکه به ای سی یو نوزادان منتقل شدند اما به دلیل شدت بیماری و شرایطی که داشتند دیگر نمی‌شد برای‌شان کاری کرد. همچنین کمیته‌ای داریم به نام کمیته بررسی مرگ. نوزادان که این کمیته ماهی یک بار تشکیل می‌شود و اگر مورد فوتی باشد بررسی می‌کند و آن را تحلیل می‌کند. هم در رابطه با احیای نوزاد و مشکلات قلبی که ممکن است وجود داشته باشد بررسی می‌شوند. همچنین کمیته‌ای داریم مادران بارد و مادران پرخطر هم داریم که ماهی یک بار در بیمارستان تشکیل می‌شود و متخصصان موارد را آنالیز می‌کنند و اگر مواردی اتفاق افتاده باشد، به طور خاص بررسی می‌کنند و اگر مواردی هم اتفاق نیفتاده باشد در رابطه با تمهیدات لازم صورت مشاغلی به خانواده توجیه داده است. البته بعد نوزاد دیگر بود و متاسفانه فوت شد. قبل از آن هم در سال ۹۳ یک خانم افغانی در زایمان وضع‌حمل کرده بود و خوبزری شدید داشت و زمانی او را به بیمارستان غرضی رسانده بودند هم گلوبین او ۳ بود که متاسفانه فوت کرد. درواقع از سال ۹۳ تا سال ۹۷ فقط دو مورد مرگ داشتیم و ۴ سال هیچ مورد مرگ مادری نداشتیم و خیلی هم از این جهت خوشحتانه بیمارستان مورد توشیق قرار گرفت تنها بیمارستان در استان بودیم با اینکه هر سال حدود ۱۲۰۰ مورد زایمان در بیمارستان انجام می‌شود ولی موارد مرگ مادر خیلی ناچیز بوده است. در همین استان دو سه مورد مادر پرخطر داشتیم که خیلی هم شرایط سختی داشتند ولی با بسیج امکانات و حضور چندین پزشک متخصص توانستیم جان پزشک آنکال و حضور خانم دکتر حلاوتی به دلیل تجربه‌شان همه موارد به خیر گذشت.

■ **مادران پرخطر شامل کدام دسته از زنان باردار می‌شوند؟**

ما یک اینجوریی داریم که اگر این آیتم‌ها در مادر وجود داشته باشد می‌گوییم مادر پرخطر و که مادر پرخطر را فعال می‌کنیم. هم رییس بیمارستان و هم سایر متخصصان در بیمارستان حاضر می‌شوند. من معمولا در این موارد جزو خوم شد

■ **آمار فوت نوزادان در بیمارستان به چه شکل است؟**

از ابتدای امسال تا الان سه مورد فوت نوزاد داشتیم که همه بیماری مادرزادی قلبی داشتند و با اینکه به ای سی یو نوزادان منتقل شدند اما به دلیل شدت بیماری و شرایطی که داشتند دیگر نمی‌شد برای‌شان کاری کرد. همچنین کمیته‌ای داریم به نام کمیته بررسی مرگ. نوزادان که این کمیته ماهی یک بار تشکیل می‌شود و اگر مورد فوتی باشد بررسی می‌کند و آن را تحلیل می‌کند. هم در رابطه با احیای نوزاد و مشکلات قلبی که ممکن است وجود داشته باشد بررسی می‌شوند. همچنین کمیته‌ای داریم مادران بارد و مادران پرخطر هم داریم که ماهی یک بار در بیمارستان تشکیل می‌شود و متخصصان موارد را آنالیز می‌کنند و اگر مواردی اتفاق افتاده باشد، به طور خاص بررسی می‌کنند و اگر مواردی هم اتفاق نیفتاده باشد در رابطه با تمهیدات لازم صورت مشاغلی به خانواده توجیه داده است. البته بعد نوزاد بود و متاسفانه فوت شد. قبل از آن هم در سال ۹۳ یک خانم افغانی در زایمان وضع‌حمل کرده بود و خوبزری شدید داشت و زمانی او را به بیمارستان غرضی رسانده بودند هم گلوبین او ۳ بود که متاسفانه فوت کرد. درواقع از سال ۹۳ تا سال ۹۷ فقط دو مورد مرگ داشتیم و ۴ سال هیچ مورد مرگ مادری نداشتیم و خیلی هم از این جهت خوشحتانه بیمارستان مورد توشیق قرار گرفت تنها بیمارستان در استان بودیم با اینکه هر سال حدود ۱۲۰۰ مورد زایمان در بیمارستان انجام می‌شود ولی موارد مرگ مادر خیلی ناچیز بوده است. در همین استان دو سه مورد مادر پرخطر داشتیم که خیلی هم شرایط سختی داشتند ولی با بسیج امکانات و حضور چندین پزشک متخصص توانستیم جان پزشک آنکال و حضور خانم دکتر حلاوتی به دلیل تجربه‌شان همه موارد به خیر گذشت.

■ **آمار فوت نوزادان در بیمارستان به چه شکل است؟**

■ **بیشترین شکایت‌ها از کدام قسمت‌هاست؟**

بیشترین شکایت‌مان از درمانگاه اورژانس است. علتش هم این غذا کم شده قبری کارشناس تغذیه‌مان باید بیاید پاسخ بدهد. رضایتمندی از غذای بیمارستان بالای ۸۰ درصد بوده و سعی کردیم هیچ غذای گرم سرو کنیم در ظرف پیرکس سرو می‌کنیم و سال‌هاست که مسیئی‌های چندخانه را کنار گذاشتیم. خب این خیلی از نظر رضایتمندی مفید بوده، چون اگر شنیده باشید بسیاری می‌گویند دل‌مان نمی‌رود غذای بیمارستان را بخوریم اما زمانی بیمار می‌بینند غذا و ظرف تمیز است و گرم سرو می‌شود به اشتها می‌اید. کار دیگری که کردیم به همه پرسنل‌مان تاکید کردیم خوش‌رو باشند و در این طرح رفتار همه همکاران اعم از پزشکان، پرستاران و حتی کسی که غذا سرو می‌کند را می‌سنجیم که ببینیم میزان خوشرویی‌اش تا چه میزان پیشرفت بوده است.

■ **براساس همه این آیتم‌هایی که گفتید چقدر شکایت‌مردمی دارید؟**

من اگر بخواهم متوسط بگیرم روزی معمولا یکی دو مورد شکایت داریم. تقریبا در طول ماه ۵۰-۶۰ مورد شکایت به سیس آنلاین می‌رسد که ببینیم اگر این ماه ملاک رضایتمندی ما نبود و آیا باید شکایت‌ها را به جایی می‌بردیم؟ در همین مورد آخری مسئول دخترتان به پدر نوزاد فوت‌شده گفته است از این پزشک شکایت نکنید چون به دلیل داشتن روابط شکایت‌تان راه به جایی نمی‌برد.

مادر رابطه با چنین مسایلی هیچ‌گونه مماشاتی ندارم چون ماهیت اینگونه شکایات با شکایات دیگر متفاوت است. چون سلامتی و جان آدم‌ها مورد نظر است نه شرعا نه وجدانا و نه قانونا مجوزی نیست که بخواهیم مماشاتی کنیم یا تعارفی داشته باشیم. آن قسمتی که مربوط به بیمارستان باشد را با جدیت پیگیری می‌کنیم. اگر کسی این حرف را زده که راه به جایی نمی‌برد، حداکثر ممکن است کارمندی حرف‌های اینچنینی بزند ولی این موضع رسمی بیمارستان نیست. الان این پوشه قرمزی که جلوی من قرار دارد شماره تلفن افرادی که شاکی هستند نوشته شده و پاسخ‌دهی می‌کنیم.

■ **در سال‌های اخیر با پزشکی به دلیل خطا، قطع همکاری کرده‌اید؟**

بله ما یک مورد پزشکی داشتیم که خطاهای این‌چنینی زیاد داشت و یک مقدار برخوردش با بیماران خوب نبود و با ایشان قطع همکاری کردیم. همچنین خانم دکتری هم بود که به همین دلایل با وی قطع همکاری شد.

■ **شما می‌گویید تمام شماره تلفن افراد شاکی در این پوشه نوشته شده است چطوری این شکایات را آنالیز می‌کنید، یعنی در طول ماه چه تعداد شکایات مردمی دارید؟**

در اورژانس و درمانگاه و تابلو اعلانات بخش‌های‌مان شماره مستقیم تماس با من وجود دارد، همچنین صندوق ارتباط با رییس بیمارستان را هم تعبیه کردیم و به روزانه یکی از کارهایم این است که موارد شکایاتی که آمده به صورت مکتوب چه پیامکی و چه اینترنتی همه را رسیدگی کنم. همه این موارد پیگیری می‌شوند و پاسخ می‌دهیم و نتیجه را به افراد اعلام می‌کنیم و می‌گویم در همه همکاران اعم از پزشکان، پرستاران و حتی کسی که غذا سرو می‌کند را می‌سنجیم که ببینیم میزان خوشرویی‌اش تا چه میزان پیشرفت بوده است.

■ **براساس همه این آیتم‌هایی که گفتید چقدر شکایت‌مردمی دارید؟**

حداقل دو بار برگزار شده اما بیمارستان همان بیمارستان است. به خاطر همین ما در اورژانس و در درمانگاه رادیو گری می‌کنیم، چند بیمارستان را توسعه دهیم، بیایند تعداد پزشک‌مان افزایش پیدا کند و خدمات‌مان توسعه پیدا کند و نمی‌توانیم بالا بین جمعیت با همان امکانات قبلی خدمات بهتری مریض می‌آید و می‌گوید من نوبت نمی‌گیرم که بیایم ویزیت شوم. همچنین دستور دارم هم تابیشده در داروخانه بر روی دارو چسبانده می‌شود.

■ **اینکه می‌گویند بیمارستان به پزشکان گفته است فقط می‌توانند سه قلم دارو برای بیماران بنویسند صحت دارد؟**

نه اصلا استاندارد متوسط تجویز دارو سه قلم است. سه قلم مفهومش این نیست که برای همه بیماران سه قلم تجویز شود. متوسط باید این‌قدر باشد یعنی یک مریضی ممکن است ۵ قلم دارو نیاز داشته باشد، یک مریضی دو قلم. این را گفتیم که پزشکان حرف‌شان باشد که داروی زیادی ننویسند ولی مریضی که لازم داشته باشد ۵-۶ قلم دارو برایش می‌نویسند.

■ **اجرای طرح خوشرویی در بیمارستان کار خوبی است اما به نظر می‌رسد بیشتر شامل حال پرسنل می‌شود نه پزشکان، یک مورد که شخصا شاهدش بودم؛ بیماری به دلیل شکستگی مهره کمر در بیمارستان بستری بود اما در کمتر معالجش آن‌قدر باخلاق بود که از چارچوب اتاق داخل نمی‌آمد و از همان جا حال بیمار را می‌پرسید. اگر هم اداره‌بیمار می‌خواست بیشتر سوال کند می‌گفت من وقت ندارم به سوالات شما پاسخ بدهم؟**

متاسفانه همین‌طور است که می‌فرمایید. ما البته یکسری پزشک داریم که واقعا خوشرو و خوش‌برخورد هستند از آن طرف هم در بین پزشکان‌مان و هم در بین پرستاران‌مان یکسری افراد داریم که متاسفانه برخوردشان تند است. همین پزشک مورد نظرتان و چند پزشک دیگه‌که شاکی خیلی داشت و چون هم بعضی تخصص‌ها پزشک کم داریم، مجبوریم تحمل کنیم. متاقا لان تخصص را بیمارستان ندارد و ما هرچه تلاش کردیم نتوانستیم پزشک دیگری پیدا کنیم و از این پزشکان خواهش کردیم بیایند برای ما کار کنند البته این پزشکان علی‌رغم اخلاق‌شان لطف کردند و بسیاری اوقات علی‌رغم حقوق کمتر، بیماران ما را پوشش می‌دهند مردم در جریان خیلی از این مسایل و مشکلات بیمارستان نیستند که با این شرایط پزشک را نگه داشتیم. تازه من روشن این است که برخورد دوستانه دارم و به همین شیوه مشکلات را با پزشکان در میان می‌گذارم و می‌گویم شکایت از شما زیاد است و رفتارتان را تغییر دهید.

■ **در بین پرستاران هم از این برخوردها زیاد دیده می‌شود؟**

ما اصلا علت اینکه این برنامه خوشویی را راه انداختیم همین بود که سعی کنیم آن درصدی از پزشکان و پرستارانی که ارتباط خوبی با مریض برقرار نمی‌کنند تشویق شوند. حتی کانالی در تلگرام گذاشتیم که مردم با خوشویی همکاران را آنجا جمع‌آوری می‌کنیم و افراد خوشرو را در پایان هر ماه از هر بخشی انتخاب می‌کنیم.

■ **این اتفاق در رواج خوش‌رویی تاثیر هم داشته است؟**

به نظر خیلی تاثیر داشته است. مثلا می‌بینیم از یک پرستار خیلی شکایت می‌شود این را به طور ناصحانه برایش صحبت می‌کنیم و می‌بینیم که در نوبت هستند اشاره می‌کند چون اینجا به صورت رایگان به بیمه‌شده‌ها خدمات می‌دهیم تعداد مراجعه‌کنندگان‌مان پایداست.

■ **در درمانگاه چند دقیقه باید پزشک برای بیمار وقت بگذارد؟**

پزشک می‌گوید اگر بخواهم براساس استاندارد وقت بگذارم، همه بیماران پشت در می‌ماند. مجبور به سرعت بیشتری ویزیت کنم و زمانی که به کارش سرعت می‌دهد، بیمار ناراضی می‌شود. این مشکل اساسی است که ما داریم و در این زمینه شکایت خیلی داریم. هم مریض حق دارد و هم پزشکان.

■ **روزانه چند نفر به درمانگاه مراجعه می‌کنند؟**

روزانه ۸۰۰ تا ۱۰۰۰ نفر به درمانگاه مراجعه می‌کنند با دو پزشک عمومی ۱۰ پزشک متخصص در رشته‌های مختلف. کار مهمی که از دو سال پیش انجام شد و خیلی موثر بود اینکه کالا ویزیت در بیمارستان الکترونیک انجام می‌شود. بیشترین شکایت‌مان از درمانگاه اورژانس است. علتش هم این غذا کم شده قبری کارشناس تغذیه‌مان باید بیاید پاسخ بدهد. رضایتمندی از غذای بیمارستان بالای ۸۰ درصد بوده و سعی کردیم هیچ غذای گرم سرو کنیم در ظرف پیرکس سرو می‌کنیم و سال‌هاست که مسیئی‌های چندخانه را کنار گذاشتیم. خب این خیلی از نظر رضایتمندی مفید بوده، چون اگر شنیده باشید بسیاری می‌گویند دل‌مان نمی‌رود غذای بیمارستان را بخوریم اما زمانی بیمار می‌بینند غذا و ظرف تمیز است و گرم سرو می‌شود به اشتها می‌اید. کار دیگری که کردیم به همه پرسنل‌مان تاکید کردیم خوش‌رو باشند و در این طرح رفتار همه همکاران اعم از پزشکان، پرستاران و حتی کسی که غذا سرو می‌کند را می‌سنجیم که ببینیم میزان خوشرویی‌اش تا چه میزان پیشرفت بوده است.

■ **براساس همه این آیتم‌هایی که گفتید چقدر شکایت‌مردمی دارید؟**

من اگر بخواهم متوسط بگیرم روزی معمولا یکی دو مورد شکایت داریم. تقریبا در طول ماه ۵۰-۶۰ مورد شکایت به سیس آنلاین می‌رسد که ببینیم اگر این ماه ملاک رضایتمندی ما نبود و آیا باید شکایت‌ها را به جایی می‌بردیم؟ در همین مورد آخری مسئول دخترتان به پدر نوزاد فوت‌شده گفته است از این پزشک شکایت نکنید چون به دلیل داشتن روابط شکایت‌تان راه به جایی نمی‌برد.

مادر رابطه با چنین مسایلی هیچ‌گونه مماشاتی ندارم چون ماهیت اینگونه شکایات با شکایات دیگر متفاوت است. چون سلامتی و جان آدم‌ها مورد نظر است نه شرعا نه وجدانا و نه قانونا مجوزی نیست که بخواهیم مماشاتی کنیم یا تعارفی داشته باشیم. آن قسمتی که مربوط به بیمارستان باشد را با جدیت پیگیری می‌کنیم. اگر کسی این حرف را زده که راه به جایی نمی‌برد، حداکثر ممکن است کارمندی حرف‌های اینچنینی بزند ولی این موضع رسمی بیمارستان نیست. الان این پوشه قرمزی که جلوی من قرار دارد شماره تلفن افرادی که شاکی هستند نوشته شده و پاسخ‌دهی می‌کنیم.

■ **در سال‌های اخیر با پزشکی به دلیل خطا، قطع همکاری کرده‌اید؟**

بله ما یک مورد پزشکی داشتیم که خطاهای این‌چنینی زیاد داشت و یک مقدار برخوردش با بیماران خوب نبود و با ایشان قطع همکاری کردیم. همچنین خانم دکتری هم بود که به همین دلایل با وی قطع همکاری شد.

■ **شما می‌گویید تمام شماره تلفن افراد شاکی در این پوشه نوشته شده است چطوری این شکایات را آنالیز می‌کنید، یعنی در طول ماه چه تعداد شکایات مردمی دارید؟**

در اورژانس و درمانگاه و تابلو اعلانات بخش‌های‌مان شماره مستقیم تماس با من وجود دارد، همچنین صندوق ارتباط با رییس بیمارستان را هم تعبیه کردیم و به روزانه یکی از کارهایم این است که موارد شکایاتی که آمده به صورت مکتوب چه پیامکی و چه اینترنتی همه را رسیدگی کنم. همه این موارد پیگیری می‌شوند و پاسخ می‌دهیم و نتیجه را به افراد اعلام می‌کنیم و می‌گویم در همه همکاران اعم از پزشکان، پرستاران و حتی کسی که غذا سرو می‌کند را می‌سنجیم که ببینیم میزان خوشرویی‌اش تا چه میزان پیشرفت بوده است.

■ **براساس همه این آیتم‌هایی که گفتید چقدر شکایت‌مردمی دارید؟**

حداقل دو بار برگزار شده اما بیمارستان همان بیمارستان است. به خاطر همین ما در اورژانس و در درمانگاه رادیو گری می‌کنیم، چند بیمارستان را توسعه دهیم، بیایند تعداد پزشک‌مان افزایش پیدا کند و خدمات‌مان توسعه پیدا کند و نمی‌توانیم بالا بین جمعیت با همان امکانات قبلی خدمات بهتری مریض می‌آید و می‌گوید من نوبت نمی‌گیرم که بیایم ویزیت شوم. همچنین دستور دارم هم تابیشده در داروخانه بر روی دارو چسبانده می‌شود.

■ **اینکه می‌گویند بیمارستان به پزشکان گفته است فقط می‌توانند سه قلم دارو برای بیماران بنویسند صحت دارد؟**

نه اصلا استاندارد متوسط تجویز دارو سه قلم است. سه قلم مفهومش این نیست که برای همه بیماران سه قلم تجویز شود. متوسط باید این‌قدر باشد یعنی یک مریضی ممکن است ۵ قلم دارو نیاز داشته باشد، یک مریضی دو قلم. این را گفتیم که پزشکان حرف‌شان باشد که داروی زیادی ننویسند ولی مریضی که لازم داشته باشد ۵-۶ قلم دارو برایش می‌نویسند.

■ **اجرای طرح خوشرویی در بیمارستان کار خوبی است اما به نظر می‌رسد بیشتر شامل حال پرسنل می‌شود نه پزشکان، یک مورد که شخصا شاهدش بودم؛ بیماری به دلیل شکستگی مهره کمر در بیمارستان بستری بود اما در کمتر معالجش آن‌قدر باخلاق بود که از چارچوب اتاق داخل نمی‌آمد و از همان جا حال بیمار را می‌پرسید. اگر هم اداره‌بیمار می‌خواست بیشتر سوال کند می‌گفت من وقت ندارم به سوالات شما پاسخ بدهم؟**

متاسفانه همین‌طور است که می‌فرمایید. ما البته یکسری پزشک داریم که واقعا خوشرو و خوش‌برخورد هستند از آن طرف هم در بین پزشکان‌مان و هم در بین پرستاران‌مان یکسری افراد داریم که متاسفانه برخوردشان تند است. همین پزشک مورد نظرتان و چند پزشک دیگه‌که شاکی خیلی داشت و چون هم بعضی تخصص‌ها پزشک کم داریم، مجبوریم تحمل کنیم. متاقا لان تخصص را بیمارستان ندارد و ما هرچه تلاش کردیم نتوانستیم پزشک دیگری پیدا کنیم و از این پزشکان خواهش کردیم بیایند برای ما کار کنند البته این پزشکان علی‌رغم اخلاق‌شان لطف کردند و بسیاری اوقات علی‌رغم حقوق کمتر، بیماران ما را پوشش می‌دهند مردم در جریان خیلی از این مسایل و مشکلات بیمارستان نیستند که با این شرایط پزشک را نگه داشتیم. تازه من روشن این است که برخورد دوستانه دارم و به همین شیوه مشکلات را با پزشکان در میان می‌گذارم و می‌گویم شکایت از شما زیاد است و رفتارتان را تغییر دهید.

■ **در بین پرستاران هم از این برخوردها زیاد دیده می‌شود؟**

ما اصلا علت اینکه این برنامه خوشویی را راه انداختیم همین بود که سعی کنیم آن درصدی از پزشکان و پرستارانی که ارتباط خوبی با مریض برقرار نمی‌کنند تشویق شوند. حتی کانالی در تلگرام گذاشتیم که مردم با خوشویی همکاران را آنجا جمع‌آوری می‌کنیم و افراد خوشرو را در پایان هر ماه از هر بخشی انتخاب می‌کنیم.

■ **این اتفاق در رواج خوش‌رویی تاثیر هم داشته است؟**

به نظر خیلی تاثیر داشته است. مثلا می‌بینیم از یک پرستار خیلی شکایت می‌شود این را به طور ناصحانه برایش صحبت می‌کنیم و می‌بینیم که در نوبت هستند اشاره می‌کند چون اینجا به صورت رایگان به بیمه‌شده‌ها خدمات می‌دهیم تعداد مراجعه‌کنندگان‌مان پایداست.

■ **در درمانگاه چند دقیقه باید پزشک برای بیمار وقت بگذارد؟**

پزشک می‌گوید اگر بخواهم براساس استاندارد وقت بگذارم، همه بیماران پشت در می‌ماند. مجبور به سرعت بیشتری ویزیت کنم و زمانی که به کارش سرعت می‌دهد، بیمار ناراضی می‌شود. این مشکل اساسی است که ما داریم و در این زمینه شکایت خیلی داریم. هم مریض حق دارد و هم پزشکان.

■ **روزانه چند نفر به درمانگاه مراجعه می‌کنند؟**

روزانه ۸۰۰ تا ۱۰۰۰ نفر به درمانگاه مراجعه می‌کنند با دو پزشک عمومی ۱۰ پزشک متخصص در رشته‌های مختلف. کار مهمی که از دو سال پیش انجام شد و خیلی موثر بود اینکه کالا ویزیت در بیمارستان الکترونیک انجام می‌شود. بیشترین شکایت‌مان از درمانگاه اورژانس است. علتش هم این غذا کم شده قبری کارشناس تغذیه‌مان باید بیاید پاسخ بدهد. رضایتمندی از غذای بیمارستان بالای ۸۰ درصد بوده و سعی کردیم هیچ غذای گرم سرو کنیم در ظرف پیرکس سرو می‌کنیم و سال‌هاست که مسیئی‌های چندخانه را کنار گذاشتیم. خب این خیلی از نظر رضایتمندی مفید بوده، چون اگر شنیده باشید بسیاری می‌گویند دل‌مان نمی‌رود غذای بیمارستان را بخوریم اما زمانی بیمار می‌بینند غذا و ظرف تمیز است و گرم سرو می‌شود به اشتها می