

ورشات عمل في المركز الطبي في الأميركية لتحسين أداء الموظفين وضمان رضا المريض الثلاثاء 18 أيار 2010



باشرت دائرة الموارد البشرية في المركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت بمشروع شامل لتحسين الأداء شمل سلسلة من جلسات التوجيه والتقييم الذاتي وورشات عمل لأول مجموعة من موظفي الخط الأمامي الذين يتعاملون مباشرة مع المريض، والذين حصلوا على شهادات في نهاية ورشات العمل. وعكست ردود فعل الموظفين وعمليات تقييم ورشات العمل أثراً إيجابياً وفوائد مكتسبة للموظفين. وقد قدم

ورشات العمل أساتذة كلية سليمان عليان لإدارة الأعمال. ويجري حالياً إتخاذ تدابير لتقييم الرضا وتحديد المشاكل التي تتم مواجهتها في مكان العمل، والتصرف بناءً على توصيات المشاركين في ورشات العمل. من أجل ضمان ديمومة المشروع، تم اختيار عدد من المؤشرات، وتطوير نظام تقييم وضبط. وتم إنشاء نظام مكافأة لتقدير خدمات موظفي الخط الأمامي البارزين وتحفيز الموظفين على التعاون والتحسين. هذا المشروع ليس سوى بداية لمجهود طويل يهدف إلى بناء ثقافة الثقة وتقوية صورة المركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت. وقالت دانيا بابا الوزان، مديرة الموارد البشرية، في المركز الطبي في الجامعة الأميركية في بيروت: "إن خدمة المريض الممتازة لا تحدث من تلقاء ذاتها. يجب أن نصمم العمليات والخدمات حول إحتياجات المرضى المعروفة والمحتملة، وهذا يتطلب مساهمة الموظفين في جميع المستويات في المؤسسة. أن الأكثر ظهوراً بالنسبة للمرضى هم الموظفون الذين يحتكون معهم مباشرة. ويواجه موظفو الخط الأول مشاكل لا يمكن السيطرة عليها في كثير من الأحيان. وعلى الرغم من ذلك، يجب أن يبتسموا عندما يكونوا محبطين، وأن يبدوا هادئين عندما يكونوا مضطربين، ويكونوا متفهمين عندما يُشتموا. وهذا الموقف يتطلب صفات شخصية خاصة جداً وكفاءات

خاصة: يمكن أن يكون الموظف نشيطاً جداً وذكياً، ولكن ليس بالضرورة موظف الخط الأمامي الأمثل. لذلك عملنا في دائرة الموارد البشرية هو وضع الأشخاص المناسبين في هذه الوظائف، والتجاوب مع ما يقلقهم، ورعايتهم كي يتمكنوا من تقديم أفضل رعاية للمرضى". ويندرج مشروع دائرة الموارد البشرية في المركز الطبي لتحسين الأداء ضمن مخطط وضعه فريق العمل المكلف

