

للمرة الثالثة على التوالي يفوز مستشفى رويال حياة بجائزة افضل مستشفى من حيث خدمة العملاء لعام 2012 وذلك من خلال استفتاء قامت به «سيرفيس هيرو» عبر الانترنت لمدة ثلاثة اشهر، حيث حصل مستشفى رويال حياة على 14380 صوتا، ما يعني تميز هذا المستشفى من حيث جودة خدمة العملاء ونوعية الخدمات التي يقدمها. «الأنباء» التقت د.بدر الزيد الطريجي نائب الرئيس التنفيذي للمستشفى للوقوف على نوعية الخدمات التي يقدمها المستشفى، والبرامج التي اعدتها لرعاية المرضى وتطوير الخدمات باستمرار، حيث اكد ان ادارة المستشفى تضع خارطة طريق لتطوير الخدمات وتصحيح اي نقاط تحتاج الى ذلك. وقال د.الطريجي: نستغل كل حادثة مهما كانت بسيطة للإصلاح وتطوير الخدمة، وهدفنا رعاية مرضانا الرعاية المثلى والوصول الى رضاهم، مشيرا الى ان المستشفى لديه 13 فريقا يعقد اجتماعات دورية حسب المهام الموكلة اليه، اضافة الى الاجتماعات الأخرى لتعزيز روح العمل كفريق واحد للوقوف على سبل تطوير الخدمات الصحية والتي يقدمها المستشفى، فألى الحوار:

كاتب: زينب ابوسيدو

## د.بدر الزيد الطريجي لـ «الأنباء»: اهتمامنا الأول مرضانا.. وحصول



د.بدر الزيد الطريجي نائب الرئيس التنفيذي بمستشفى رويال حياة

تعرف مدى رضاه عن الخدمة ويشمل جميع مناحي الخدمة داخل المستشفى من بداية استقباله الى خروجه ودفع فاتورته فكل هذه الخطوات نسأله عن تقييمه عنها سواء من القسم او الخدمة او الاجازات ويوميا نطلع عليها كإدارة تنفيذية. اذا كان راضيا وعرفنا ذلك فلا توجد مشكلة اما اذا لم يكن راضيا يعطينا ذلك تنبيهنا بفتح لنا بابا لم تكن نعرفه، نبدأ في اصلاح الامور من جذورها ونضع حلا دائما. واذا كانت مشكلة فريدة عند المريض فلدينا ادارة رعاية المرضى استحدثناها مؤخرا، ومهمتها ان تدافع عن حقوق المرضى بالمستشفى ووضعنا على رئاستها دكتورة نستطيع تفهم معاناة المريض وتستطيع ان تتفاهم مع الهيئة الطبية في الوصول الى افضل غاية ممكنة. اعتقد ان مرضانا يلمسون ذلك بل يلمسون اكثر من ذلك اهتماما شخسيا بالمريض، يجدون للمسة الشخصية سواء كان من الاستقبال الي بدر الطريجي على قمة الادارة التنفيذية وليس لدينا حرج من قول أسفنين لقد اخطانا ولدينا القدرة على المعالجة من الجذور ولا نخاب، فالمرض له الاولوية بالنسبة لنا واذا ابدى رأيا مظهرين حكما ان نسع هذا الرأي ونستجيب له

لدى الناس ولدينا كذلك الديقنا مديا الالكترونية، والتواصل الاجتماعي لذلك لدينا حضور كبير على موقعنا في الانترنت نعطي من خلاله خدمات خاصة وحجز المواعيد ولدينا التعريف بخدماتنا ولدينا وسائل توعوية نرسلها عن طريق تويتر بصفة يومية ما لا يقل عن 15 - 20 رسالة. وبالنسبة لاطبائنا نساعدهم في قضية التواصل الاجتماعي فمن ليس لديه صفحة على الفيسبوك نساعد في انشاء الصفحة وارسال رسائل معينة بطريقة معينة. لذلك لدينا الفيديوهات التي سجلناها لأطبائنا في رسائل علمية بالمصعد يتكلمون في مواضيع محددة كرسائل توعوية لمرضانا. بالإضافة الى تويتر وفيسبوك وخلافه واكاد اجزم بأن حضورنا على الانترنت يحافظ عليها، واذا لم يتم الوصول الى هذه الجائزة فقد لا يتم الفوز بها في المرة القادمة، لذلك يجب ان يسعي الى التطور ومسابقة الآخرين ولو بخطوة واحدة.

عاما بعد عام وفي احتفال توزيع الجوائز كان ضيف الشرف د.سعد البراك الرئيس التنفيذي السابق لشركة زين وقد القى كلمة اوضح فيها وجهة نظره عن قيمة الحصول على ثقة العملاء ومعنى الجائزة وتأثيرها ولدينا وسائل توعوية يومية ما لا يقل عن 15 - 20 رسالة. وبالنسبة لاطبائنا نساعدهم في قضية التواصل الاجتماعي فمن ليس لديه صفحة على الفيسبوك نساعد في انشاء الصفحة وارسال رسائل معينة بطريقة معينة. لذلك لدينا الفيديوهات التي سجلناها لأطبائنا في رسائل علمية بالمصعد يتكلمون في مواضيع محددة كرسائل توعوية لمرضانا. بالإضافة الى تويتر وفيسبوك وخلافه واكاد اجزم بأن حضورنا على الانترنت يحافظ عليها، واذا لم يتم الوصول الى هذه الجائزة فقد لا يتم الفوز بها في المرة القادمة، لذلك يجب ان يسعي الى التطور ومسابقة الآخرين ولو بخطوة واحدة.

**لدينا طرق كثيرة لمعرفة رضا المريض من عدمه منذ دخوله إلى المستشفى إلى لحظة خروجه**

ما هي الجائزة، هل لك ان تعرفنا علينا؟  
● الجائزة مبادرة قامت بها احدى الشركات المحلية للنظر في قطاع الخدمات داخل الكويت ومن هي الجهة المنتجة في خدمة عملائها وقسمت الى شرائح على حسب الصناعة، فمثلا دخلت المسابقة شركات الطيران والمطاعم التي قسمت الى مطاعم سريعة ومطاعم متوسطة ومطاعم كلاسيكية وكذلك خطوط الطيران والمستشفيات واعطيت الفرصة لكل مستشفى بالإشتراك بهذه الجائزة ويقوم الناس بالتصويت عليها عن طريق الانترنت بطريقة سريعة بحيث لا يكون هناك اي تأثير من قبل المستشفى او العاملين به، على هذه النتائج.

بعدها يتم فرز النتائج في النهاية ونمنح الجائزة للجهة التي حصلت أكثر الاصوات ضمن تصفيات معينة داخل الجائزة فمثلا كان ضمن التقييم قضية الموقع، القيمة المضافة، والمنتج والسرعة والديمومة اي لا تكون مثلا الخدمة جيدة لاسام وايام اخرى تكون الخدمة سيئة بل يجب ان يكون المستوى ثابتا ومستقرا وكذلك خدمة العملاء على التلقون عند الاتصالات وهناك عامل مهم جدا في عملية التقييم وهو العاملون. وهذا العام كان اكثر نسبة مشاركين في ذلك وكذلك الموقع الالكتروني وهو محور من المحاور نخر به وهو وجودنا في شبكات التواصل الاجتماعي سواء كان يوتيوب او تويتر او فيسبوك وكذلك استغلالنا للتلفزيونات داخل المستشفى بطريقة ترويجية تخدم المريض والزائر ليرى من هم الاطباء المتواجدين في المستشفى وما هي مؤهلاتهم.

والحمد لله وفقنا هذا العام بحصولنا على الجائزة للمرة الثالثة على التوالي وقد ابدى مجلس الادارة ترحيبه وتقديره الشديد للعاملين في المستشفى على الفوز بهذه الجائزة فبالقضية بالنسبة للمالك او مجلس الادارة تعني دائما التميز ونحرص على هذا التميز بالبناء وبالاجهزة وبالاقسام وبالخدمة فعندما نرى هذا التميز في عيون الزبون او المريض او المراجع مقدر عن طريق الاستبيان فهو له اثر كبير علينا جميعا وخاصة مجلس الإدارة.

**جائزة سنوية**  
هل الجائزة سنوية؟  
● سنوية في فبراير من كل عام وهي تكتسب زخما اكثر

### ضيفنا في سطور

د.بدر الزيد الطريجي استشاري طب العائلة، نائب الرئيس التنفيذي لمستشفى رويال حياة، تولى الرئاسة التنفيذية لعدة شركات مدرجة ومقفل، يشغل عضوية مجالس إدارات عديدة بالإضافة إلى رئاسته لمجلس

### نرسم خارطة طريق للتصحيح دائما

فنستغل كل حادثة للإصلاح.. وتطوير الخدمة

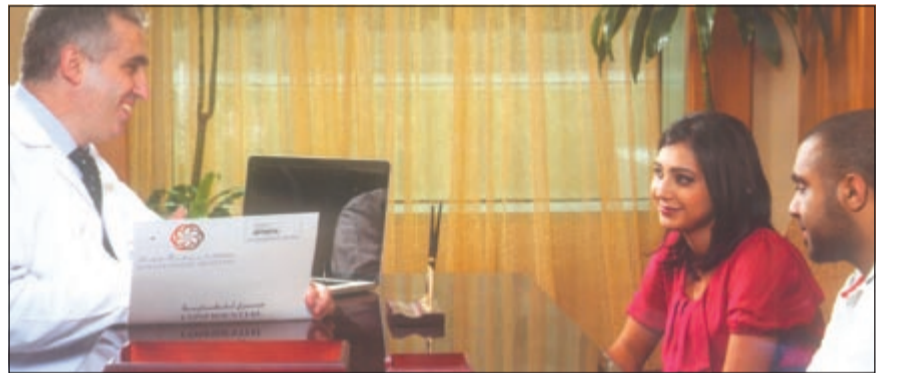
الجائزة مبادرة قامت بها إحدى الشركات المحلية للنظر في قطاع الخدمات داخل الكويت

نساعد أطباءنا في التواصل الاجتماعي

وننشئ صفحة على «الفيسبوك» لمن ليس له صفحة

نعمل بروح الفريق الواحد ونحاول أن ننمي هذا الشعور.. ونحرص على إتقان الموظف لعمله جيدا

### وحدة المساعدة على الإنجاب



التاحة للمستشفى مكنته من تقديم أحدث الوسائل وبأعلى النتائج في مجال المساعدة على الإنجاب، حيث يقدم هذه الخدمات فريق متكامل من أطباء ومستشارين وممرضات، وعلماء أجنة وجينات، إضافة الى الفنيين والمساندين في هذا المجال. ان الأساليب العلمية والمدرسة تضمن الجودة العالمية في النتائج، كما توفر الفرصة للتعاون عالميا والاستفادة من أي ابتكارات جديدة في هذا المجال، كل هذا جعل من مستشفى رويال حياة المركز الأول لعلاج الخصوبة في الكويت.

ان الرغبة في تكوين أسرة والإنجاب، من أهم القرارات التي يتخذها الأزواج، والتي ينبغي ان تكون أسعدها. ان مركز رويال حياة للمساعدة على الإنجاب، قد جعل هذا الحلم حقيقة لمئات الأزواج بالتعاون مع جامعة يو زي بروكسل من بلجيكا، الرائدة عالميا في مجال المساعدة على الإنجاب، والتي تم فيها اختراع الكثير من هذه التقنيات، لقد أنشئ هذا المركز المتكامل للمساعدة على الإنجاب وللمساهمة في تطور هذه الخدمات في الكويت لتصبح عالمية. ان الخبرات المتوافرة مع التقنيات الكثيرة

### اعتراف دولي بمختبر رويال حياة



على أحدث الأجهزة التي تعمل على مدار الساعة. لقد حاز المختبر أعلى درجة من الالتزام بمعايير الكلية الأميركية للمختبرات بين أقرانه في المنطقة مكنته من الحصول على الاعتراف الدولي من الكلية الأميركية للمختبرات. ويشتمل على بنك الدم وخدمات نقل الدم، ومختبر الجراثيم ومختبر فحص الخلايا ومختبر فحص أمراض الدم والتجلط وكذلك مختبر فحص المناعة.

يوفّر مختبر رويال حياة خدمات مخبرية شاملة بدءاً من أبسط تحاليل الدم، بما فيها تحاليل الهرمونات لأصعب الفحوصات التشخيصية للنسجة والخلايا للحصول على النتائج في زمن قياسي. تستقبل العينات من داخل وخارج المستشفى على مستوى الكويت، كمختبر تخصصي ويساعد بذلك الكثير من المركز الطبية والمستشفيات في البلاد بفضل وجود فريق متخصص من الاستشاريين والفنيين، يشرف

### عيادة علاج الآلام

هذا التوجه يترجم العلاجات المصممة خصيصا لتناسب حالة المريض واحتياجاته. تشمل الخدمات تخفيف الآلام من الولادة، عن طريق الإبرة فوق الجافية وتخفيف الآلام في العمليات، علاج حالات الآلام للأمراض المزمنة مثل الصداع وآلام الوجه والرقبة وآلام المفاصل والروماتيزم وعلاج آلام الأمراض السرطانية.

عيادة علاج الآلام وجدت مع هدف مهم وهو تحسين النمط الحياتي للفرد الذي يعاني من ألم مزمن. تقدم عيادة الآلام في مستشفى رويال حياة برامج استشارات وتقنيات وعلاجات على أيدي أطباء حاملي الشهادات العالمية من تخدير وطب الباطنية. هذا الفريق يقدم علاجات لوجع الظهر والرأس والرقبة والوجه وغيرها.



د.بدر الطريجي متحدثا للزميلة زينب ابوسيدو