

للعام السادس على التوالي حصل مستشفى «رويال حياة» على جائزة «سيرفس هيرو» كأفضل مستشفى في الكويت وذلك عن المستوى الطبي المتقدم، ومستوى الخدمات الطبية التي يقدمها لزواره. «الأنباء» التقت بالرئيس الاستراتيجي للمستشفى ورئيس قسم أمراض النساء والولادة ووحدة المسالك البولية د. أبو بكر المرضي وحاورته حول جائزة «سيرفس هيرو» التي نالها المستشفى، وحول جودة الخدمات الطبية التي تقدمها «رويال حياة»، حيث أكد ان ادارة المستشفى خصصت خلال السنة الأخيرة قسما كاملا مختصا بالجودة، للوقوف على احتياجات المرضى وتطوير الخدمات الصحية بشكل مضطرد، مشيرا الى ان اهم اهداف المستشفى هو تقديم خدمات طبية ذات جودة عالية ومواكبة كل ما هو جديد في عالم الطب والرعاية الصحية، موضحا ان مستشفى «رويال حياة» يقدم كل الخدمات الطبية، بما فيها العمليات الجراحية بجميع أنواعها، والكشوفات والمتابعات الطبية التي تناسب كل حالة على حدة. فإلى التفاصيل:

كتب: زينب ابوسيدو

المستشفى حصل على جائزة «سيرفس هيرو» كأفضل مستشفى بالكويت في المستوى الطبي والخدمات

د. المرضي لـ «الأنباء»: خصصنا قسما كاملا في «رويال حياة» لمراقبة الجودة

التجملية، العمليات التجميلية بصفة عامة والسمنة كلها من العمليات الكبيرة التي تجرى في مستشفى رويال حياة.

ما خططكم القادمة للحفاظ على مستوى الجودة وتطويره خلال العام الحالي؟

● في السنة الأخيرة خصصنا قسما كاملا مسؤولا عن الجودة في المستشفى بتشكيل فريق يراعي احتياجات المرضى مكون من رئيس قسم وست سيدات مسؤولات عنه.

وقد انشئ هذا القسم لخدمة العميل في المستشفى فيما لو حدث أي تقصير يقوم بتوجيهنا نحوه وقد حصل مختبرنا على شهادة الجودة من الجمعية الأميركية لمدة ثلاث سنوات والأّن نقوم بطلب جهاز من كندا لمتابعة الخدمات الطبية في المستشفى، اذا كان يناسب الخدمات العالمية وهو عبارة عن منظمة كبيرة تتابع المستوى الطبي ومراعاة المريض، وكذلك الأجهزة والأطباء.

شهادة الاعتماد والجودة

وبعد عملية التقييم يحصل المستشفى على شهادة من لجنة الاعتماد والجودة الكندية للدلالة على ان الخدمات التي يقدمها تتماشى المستوى الطبي العالمي لمستشفيات كندا وأميركا وإنجلترا.

كلمة أخيرة بمناسبة حصولكم على هذه الجائزة المتميزة؟

● نشعر بالفخر والاعتزاز بحصول المستشفى على موقع الصدارة في القطاع الطبي ونيل جائزة «سيرفس هيرو» للسنة السادسة على التوالي.

هذا الاستحقاق يترجم رضا العملاء وتقديرهم للخدمات المتميزة التي يوفرها المستشفى ما يزيد حجم المسؤولية الملقاة علينا بحيث يرفع التحدي من أجل التفوق أكثر، والمحافظة على موقع الصدارة الذي حازه المستشفى بفضل مهنيته، وتمرس الطاقم الطبي، والتمريض وحرفية الإدارة، وتطور التقنيات وطرق العلاج والبرامج التحقيقية، وحملات التوعية.

وأتقدم بالشكر لإدارة المستشفى بقيادة رئيس مجلس الإدارة على حرصهم على تطويره فقد غيروا الموظفين واعطوهم الدعم المالي والمعنوي ليصلوا برويال حياة الى أفضل مستشفى، وقد تم في العام السابق صرف أكثر من ثمانمائة ألف دولار لتحديد هذا المستشفى وما زلنا نغير ونجدد فيه.



(رئيس كومار)

د. أبو بكر المرضي في حوار مع الزميلة زينب ابوسيدو



د. أبو بكر المرضي الرئيس الاستراتيجي لمستشفى رويال حياة

مستشفى رويال حياة هو الأفضل في الكويت للسنة السادسة على التوالي وحصل على جائزة «سيرفس هيرو» لماذا رويال حياة؟

● جائزة «سيرفس هيرو» عبارة عن استبيان لمرضى المستشفى في كل ما يتعلق به من اطباء وخدمات ومستوى الطعام وغيره، وذلك عن طريق الموقع الإلكتروني لشركة «سيرفس هيرو» وقسم التسويق لدينا يتابع هذه الاستبيانات ويرسلها للشركة وهم بدورهم يقارنون ذلك بالمستشفيات التي تقدمت بطلب لهم ونحن حصلنا على هذه الجائزة من خلال هذه الاستبيانات.

ما جائزة سيرفس هيرو هل لك أن تعرفنا عليها؟

● «سيرفس هيرو» هو المؤشر الوحيد القائم كلية على تصويت المستهلكين من تقييم الجودة المقدمة من قبل مزودي الخدمات التي عادة ما يقومون بزيارتهم من البنوك، والمقاهي، وكراجات السيارات.

فالاستبيان يعطي الفرصة للشركات لتحديد مواطن الضعف والقوة في كل منها ومقارنة ادائها بأداء الشركات المنافسة إضافة الى ذلك فإن الاستبيان أيضا يمكن من تحديد متوسط الأداء للشركات والبلدان ومقارنتها مع بلدان وصناعات تقع خارج المنطقة. منذ عام 2010 قام مؤشر سيرفس هيرو بقياس ما يزيد عن 100,000 صوت موزعة على أكثر من 300 شركة خاصة.

«سيرفس هيرو» قام بتصميم آلية فريدة من نوعها لجمع أصوات العملاء، بما يتعلق بمعايير الخدمة، تتميز بقوتها الإحصائية بالنسبة لحجم العينة، وتمثيلها للشريحة السكانية ودقتها ضمن حجم العينة الإحصائية التي ابعاد الخدمة المقيسة فإن مؤشر سيرفس هيرو يعكس رأي العملاء بشكل دوري وسنوي.

معايير «سيرفس هيرو»

ما المعايير التي يعتمدها مؤشر سيرفس هيرو لقياس رضا المراجعين عن المستشفيات؟

● العلاج الطبي ودرجات الجودة للخدمات الطبية، وبرامجها المميزة.

ما قيمة هذه الجائزة على المستوى المحلي؟ وعلى المستوى العالمي؟

● الجائزة شرف كبير لنا باعتبار ان مرضانا يشعرون

في آخر

ست سنوات

منحت الجائزة

للمركز الأول

والثاني.. ولكن

الجائزة الأولى لم

تمنح لمستشفى

آخر غيرنا

العلاج الطبي

و درجات الجودة

للخدمات الطبية..

وبرامجها المميزة

هي المعايير

التي يعتمدها

مؤشر «سيرفس

هيرو»

العمليات النسائية

التجميلية والسمنة

من العمليات

الكبيرة التي تميز

المستشفى بإجرائها

خلال العام الماضي

الامراض الباطنية والجهاز الهضمي وعيادة التخدير وعلاج الآلام وقسم الأنف والاذن والحنجرة، إضافة الى اقسام الأشعة والمختبر والصيدلية.

الجائزة الأولى لـ «رويال حياة»

هل منحت الجائزة لمستشفى آخر في الكويت؟

● في آخر ست سنوات منحت جوائز للمركز الاول والمركز الثاني ولكن الجائزة الأولى لم تمنح لمستشفى آخر غيرنا.

ما العمليات الجراحية التي تميز بإجرائها المستشفى خلال العام الماضي؟

● العمليات النسائية

قبل وبعد الولادة وعلاجات السلس البولي والعلاجات التجميلية للجهاز التناسلي وتخطيطات المثانة، وهي امور مكتملة للولادات ونجري كل التحاليل التي تظهر اي عيوب خلقية للطفل ونعطي السيدات أثناء الحمل فكرة عن كيفية الولادة وكيف نتعاملن مع الآلام، ولدينا أخصائية العلاج الطبيعي التي تشرف على كل ولادة قيصرية ولدينا أيضا طبيب الأطفال وامراض القلب لدى الاطفال والجراحة التجميلية ومركز اطفال الأنابيب بالتعاون مع مستشفى جامعة بروكسل.

هناك أيضا عيادة الاسنان، جراحة السمنة، وجراحات اليوم الواحد، وقسم

سيتم عشر سنوات على تأسيسه ونحن لمدة ست سنوات نحصل على جائزة أفضل مستشفى.

ماذا حقق المستشفى ليحصل على هذه الجائزة لست سنوات على التوالي؟

● يقدم مستشفى رويال حياة كل الخدمات الطبية بما فيها العمليات الجراحية بكل أنواعها والكشوفات والمتابعات الطبية التي تناسب كل حالة، ومن اهم اهداف المستشفى تقديم خدمات طبية ذات جودة عالية وامان تام بواسطة أهم الخبراء والمختصين وبواسطة أحدث المعدات والتجهيزات الطبية، فدينا قسم للعناية بالمرأة

أفضل مستشفى للعام السادس «رويال حياة» هذا العام



جائزة «سيرفس هيرو» لمستشفى رويال حياة لست سنوات

ضيفنا في سطور

كما أن الدكتور المرضي يجري عمليات منظار الرحم لاستئصال الحاجز الرحمي والأورام الليفية بداخل جوف الرحم وكذلك العمليات النسائية لإزالة الرحم، بسبب الارتخاءات في الجهاز التناسلي وتصلب المثانة وعضلات الحوض جراحيا ويجري الجهاز التناسلي والفحوصات البولية التخصصية الدقيقة، ويعمل على تخطيط المثانة والسونار للمسالك البولية والمهبلية.

الدكتور أبو بكر المرضي الرئيس الاستراتيجي لمستشفى رويال حياة، ورئيس قسم أمراض النساء والولادة، ورئيس وحدة المسالك البولية النسائية.

كان رئيسا لقسم أمراض النساء والولادة بمستشفيات بريطانيا لأكثر من أربع وعشرين عاما وهو يعمل على متابعة وعلاج الحمل العادي وعالي الخطورة كما يعالج اضطرابات الدورة الشهرية.



مستشفى رويال حياة



إدارة مستشفى رويال حياة تتسلم جائزة «سيرفس هيرو»