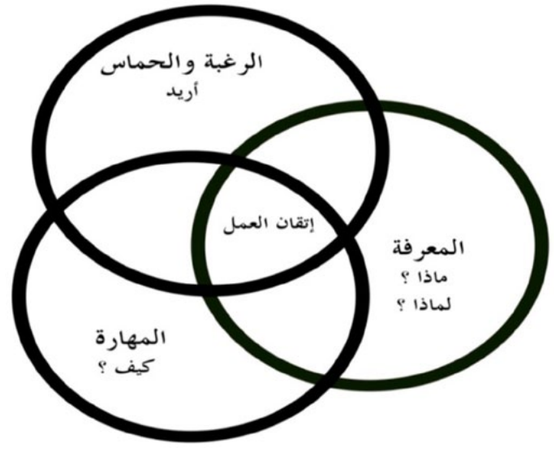
# كيف تضمن النجاح في المستشفى

**الأستاذ أحمد سعد**
مدير مستشفى البقاع الغربي- سحمر

يقول العالم والكاتب صامويل سمايلز : «إزرع فكرة تحصد عمل، وإزرع عمل تحصد عادة، وإزرع عادة تحصد خلق، وإزرع خلق تحصد مصير».
ونحن نوافقه على هذه الأفكار بل ونضيف بأن ضمان هذه النتيجة والنجاح لأي عمل، يحتاج إلى تأمين الظروف وعوامل النجاح والتي يمكن إختصارها بالإتقان للعمل. وهذا الإتقان للعمل يتحقق بأعلى مستوياته عند إلتقاء ثلاثة عناصر هي: الرغبة والحماس، المعرفة والمهارة وفق الرسم التالي:




وهذا الإتقان هو الذي أحبه الله لنا، فعن الرسول الأكرم: «إن الله يُحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه».

وكذلك مع القول الشهير : «من جد وجد ومن سار على الدرب وصل».
وهذا الإتقان هو ضمانة النجاح في أي عمل، فأي عمل كان، لا بد بدايةً من التفكير فيه، ومعرفته جيداً ومعرفة النتائج المتوخاة والمرجوة منه حتى إذا أقدم الإنسان عليه، فليقدم عن قناعة به وثقة بأنه الطريق المستقيم الذي يوصل إلى النتيجة المطلوبة، وبعد وبذلك يزداد إندفاعه وحماسة لرؤية النتائج المترتبة عليه وما عليه عند ذلك إلا أن يحسن القيادة عبر التعرف على المهارة كيف ينفذ هذا العمل، وهذه المهارة تحتاج إلى التدريب والتمرين .

وحتى نخرج من الإطار النظري إلى النموذج العملي القابل للتنفيذ نقترح البرنامج الذي إقترحه مفكر الإدارة في هذا العصر السيد ستيفن توفي والذي يعتمد على أربعة مبادئ أساسية هي:
١. ضرورة إختيار عمل مهم ووضع هدف فائق الأهمية والتركيز على إنجازه من دون أي زيادة في الأهداف لأن الزيادة تؤدي إلى تشتيت الجهود وتدني مستوى ونسبة الإنجاز وبالتالي تدني النوعية ومستوى النجاح وهذا عكس المطلوب .
٢. وضع مقياس لمتابعة السير بتنفيذ العمل وتصويب أي هدف إن وجد قبل فوات الأوان .
٣. التحضير ووضع نقاط للملاحظة التقدم .
٤. الإلتزام وعمل المسؤول وأن يأخذ على عاتقه الإلتزام بالعمل بجد وعزم حتى تحقيق الأهداف .

وهذا الأمر من عوامل النجاح بشكل عام، ولكن بالعودة إلى المستشفى، فإن نجاح العمل بحاجة إلى مزيد من الدقة والمتابعة، إذ أن إدارة المستشفيات تعتبر من أكثر الإدارات تعقيداً، حيث أنها لا تعنى فقط بإدارة الموارد البشرية والمعدات والخازن والأموال وحركة الموردين والمستفيدين، بل هناك حياة الناس والتي لا يمكن التساهل بها بأي شكل من الأشكال؛ فالحياة هي هبة من الله وعندما يقصد المريض المستشفى فإنه يضع حياته في أيدي أمينة من أجل الحفاظ على صحته وحياته ومن هنا الخطأ غير مسموح به ولا يمكن تعويضه.

من هنا لا بد لجميع العاملين في المستشفى أن يعرفوا حقيقة دورهم ورسالتهم حق المعرفة، فالمستشفى أنشئت لأجل المريض ولا حاجة لا للمستشفى ولا للطبيب ولا للكادر العامل في المستشفى إن لم يكن هناك مريض، فالأصل هو المريض وتلبية إحتياجاته الصحية، وهذه مسألة بديهية مسلمة يجب أن تكون واضحة في رسالة المستشفى للجميع بدءاً من المدير الذي عليه أن يفهم بحماس وإندفاع عظمة دوره الإنساني والرسالي: فمدير المستشفى ليس كما يعتقد بعض الناس بأنه فرد إنتهازي يسعى للإدارة إشباعاً لحاجاته الشخصية كالسلطة والنفوذ والمكانة والربح بل في الحقيقة، فإن مدير المستشفى هو شخص غير عادي يلعب دوراً حيوياً وكبيراً في سعيه نحو تحمل مسؤولية عظيمة في إنقاذ جميع الأرواح التي تدخل أقسام المستشفى المختلفة. والمدير هو قائد يمارس أدواراً عدة متنوعة ومعقدة وتشمل إدارة الأفراد والمواد والأموال والآلات وفرق العمل، وهي على تماس مباشر مع حياة الناس التي لا يمكن التساهل بها وهي أمانة ومسؤولية.

والجميع من أطباء ومرضين وإداريين وعلى رأسهم المدير عليهم العمل والتحلي بروح الفريق كي يتمكنوا من صناعة النجاح المطلوب، فكما الحب والمودة لا يمكن شراؤهما بالمال وبالقوة ولا بالقرارات، فكذلك الأمر نفسه بالنسبة إلى العمل بروح الفريق الذي يمكّن من صناعة النجاح المرغوب. وصحيح أن المكافأت والرواتب وبعض القرارات الملزمة قد تلعب دوراً إلا أن الحقيقة تبقى واحدة فلا يمكن أن نصنع بالمال من المرض المهمل أو الإنسان المهمل إنساناً ذا قلب حيّ يتحرّق رغبةً في خدمة مريضه بأمان وإتقان طوال الوقت بل الحقيقة أن العمل بحماس وإندفاع وفق رسالة المؤسسة التي أنشئت من أجل المريض من قبل جميع العاملين (طبيب - ممرض - مساعد - إداري) كل من موقعه وكفريق واحد يتحلى بروح الفريق عن قناعة برسالة مؤسسته ودورها ودوره في الحفاظ على توفير خدمة المرضى ورضاهم أولاً وثانياً في الشعور العميق بالإنتماء إلى المؤسسة والمشاركة في تكوين سمعة النجاح والريادة الصحية فيها. وثالثاً بناء نفسية للعاملين تتبنى تطوير الذات والفريق بعيداً عن الغفلة ولا طرفة عين عن أنهم عاملون متصدرون لتقديم خدمة صحية ذات طابع إنساني ورسالي عال جداً يحقق رضا الفرد نفسه فضلاً عن رضا الخالق والمخلوق معاً.

إذاً فخلاصة الأمر إن نجاح العمل في المستشفى واقع لا محالة إذا وثق الفريق العامل بالله وبنفسه وعمل كفريق عمل متكامل وفق رسالة واحدة بقناعة إن المستشفى أنشئت لأجل المريض وأنه قادر على العمل بإتقان، بل عليه بالمبادرة والعمل وفق خطة متكاملة واضحة ومفهومة ومتبناة من جميع أفراد الفريق الذين إذا عملوا بحماس وإندفاع ورغبة وبمهارة وإتقان وعلى أهداف محددة وموضوعية ذات أهمية عالية وبتفكير رابح - رابح وليس لا رابح خاسر ولا خاسر رابح ولا خاسر خاسر وعلى أساس أن نفهم أولاً قبل البدء بالعمل ومن دون تأخير وعلى قاعدة التعاون الخلاق فإن النجاح واقع حتماً، وفي خلاف ذلك فإن التخبط والفشل غير مستبعد على الإطلاق وهذا من القوانين الطبيعية التي أوجدها الله وهو قانون الزرع والحصاد بحيث أن الحصاد يكون بحسب نوع الزرع والعناية به. ومن سار على درب النجاح بإتقان وجدية وإخلاص وثقة فإن الوصول إليه واقع لا محالة والإنسان بعقله وعزمه والإمكانيات التي أوجدها الله قادر على أن يفعل الكثير الكثير ومن جدّ وجد وعلى قدر أهل العزم تأتي العزائم .

## اخبار

### قزي: تنفيذ توصيات خلوة «الضمان» فوراً

تناولت توصيات خلوة الضمان التي عقدت بعد عشر سنوات من اجتماع عقد في العام ٢٠٠٥، قضايا عدّة في محاولةٍ لإيجاد الحلول لأزمة «الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي» القديمة الجديدة.

وأكد وزير العمل سجعان قزي خلال تلاوة التوصيات في مؤتمر صحافي، أنه «سيُصار إلى تنفيذ القرارات المتخذة فوراً، خصوصاً تلك المتعلقة بالأمور اليومية للمضمونين، أما القرارات الاستراتيجية فستأخذ طريقها القانوني والدستوري عبر مجلس النواب».

ومن أبرز التوصيات: «**وضع هيكلية إدارية للصندوق تحدد الواجبات والمسؤوليات** وتنظم علاقات العمل، استكمال المرحلة الثانية من المخطط التوجيهي العام لأنظمة المعلومات لتعديل الأنظمة لتحديث عمل الصندوق واعتماد التواصل الإلكتروني بين الصندوق والمتعاملين معه، درس إمكان إنشاء مركز للإعداد والتدريب تستفيد منه مؤسسات الضمان والتأمينات الاجتماعية، الاستفادة من الهبة الأوروبية البالغة **قيمتها ٣,٨ مليون يورو باتجاه المرحلة الثانية من المكننة والاستثمار في الهيكلية الإدارية** لتجنب التجارب السابقة».

كما نصّت التوصيات على وجوب "**الموافقة على استمرار العناية الصحية للأجراء المضمونين بعد بلوغهم سن التقاعد وترك العمل، بذل الجهود اللازمة مع المعنيين لإقرار مشروع قانون التقاعد والحماية الاجتماعية، مطالبة الهيئات الاقتصادية الالتزام بقانون وأنظمة الصندوق لاسيما لجهة التصريح عن جميع الأجراء العاملين لديها وعن الأجور الحقيقية المدفوعة فعلاً للأجراء، إعادة النظر بمسالك العمل لاختصار مسالك سير المعاملات وتبسيط الإجراءات الإدارية**، رفع جودة الخدمات التي يقدمها الصندوق من خلال متابعة برنامج الجودة مع وزارة التجارة والاقتصاد، تبسيط وتسهيل إجراءات الحصول على براءة الذمة التي يصدرها الصندوق، وتأكيد تفعيل تطبيق النصوص المتعلقة بالطب الوقائي».