

سپهرغرب، گروه سلامت – عطیه صفی‌زاده: **معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی همدان گفت: درصورتی‌که کارکنان بیمارستان (کادر درمانی) متخلف تشخیص داده شوند مراتب جهت بررسی و بحث و تبادل‌نظر به کمیته بررسی خطاهای پزشکی ارجاع می‌شود و تصمیمات اخذشده از طریق مدیریت اداره نظارت به واحد بررسی شکایات جهت انجام مکاتبات لازم به‌منظور برخورد قانونی اعلام می‌گردد.**

بیمار، مشتری اصلی خدمات و محور بیمارستان است و رضایت او می‌تواند نشان‌دهنده انجام صحیح ارائه خدمات باشد.

رضایت و خشنودی بیمار به رضای نیازها و تمایلات درونی او از ارائه خدمات بیمارستانی به‌منظور تأمین سلامت اطلاق می‌شود.

ناگفته پیداست که رضایت در حفظ سلامت و پیشگیری از بیماری‌ها نقش بسزایی دارد، به‌طوری‌که هرچه قدر میزان رضایت بیشتر شود، بهبود جسمی و روانی بیمار بهتر و سریع‌تر انجام می‌گیرد.

رضایتمندی بیمار حیطه‌های گوناگونی مثل دسترسی به مراقبت، تداوم مراقبت، در اختیار بودن خدمات، راهنمایی توسط پزشک و نتیجه

کلی درمان را شامل می‌شود. همان‌طور که می‌دانید کاهش خشنودی از خدمات بهداشتی درمانی موجب قطع ارتباط مردم با نظام بهداشتی و بسا دست‌کم عدم مشارکت آنان در ارائه خدمات می‌شود.

از طرف دیگر پایین بودن میزان رضایت بیماران ممکن است منجر به همکاری ضعیف آنان گردد، که این امر می‌تواند موجب به هدر رفتن منابع و کاهش کیفیت پیامد کلینیکی شود.

در ایران رضایتمندی بیماران یکی از اهداف مهم وزارت بهداشت و دانشگاه‌های علوم پزشکی است و نظام بهداشتی مسئول پاسخگویی به نیازهای مردم و تأمین سلامتی انسان‌ها است. ازآنجایی‌که بیمار، مشتری اصلی خدمات محور بیمارستان است، رضایت او تا حدودی می‌تواند نشان‌دهنده انجام صحیح ارائه خدمات باشد، قوت گرفتن نقش مشتریان و افزایش قابل‌ملاحظه توقعات آنان از خدمات و نیاز به دگرگونی چشم‌گیر در سازمان فلسفه مشتری مداری را به وجود آورده است.

در کشور ما نیز به‌منظور افزایش رضایت مراجعه‌کنندگان به ادارات و هم‌چنین افزایش کیفیت خدمات در بخش دولت «طرح کریم مردم و جلب رضایت ارباب‌رجوع در نظام اداری و بیمارستان‌ها» در سال ۱۳۸۱ به تصویب شورای عالی اداری رسید و برای اجرا به کلیه دستگاه‌های

اجرائی ابلاغ گردید.

در همین راستا گروه خبری سپهرغرب به برخی از بیمارستان‌های همدان سرزده و میزان کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط کادر درمان و بیمارستان را که از مؤلفه‌های طرح تکريم مردم و جلب رضایت بیماران است را جویا شده است که نتیجه را در ادامه می‌خوانیم:

فضای متلاطم این بیمارستان باعث شده است که به فکر انتقال مادرم به یک بیمارستان خصوصی باشم پسر جوانی که گویا برای درمان بیماری مادرش به بیمارستان بعثت همدان مراجعه کرده است و با خبرنگار سپهرغرب بیان کرد: در این بیمارستان گویی خبری از نظم نیست و هیچ‌یک از پرستاران به‌طوری‌که الان دقیقاً دو ساعت است منتظر پاسخگویی و یا معالجه مادرم هستم.

وی با بیان اینکه فضای متلاطم این بیمارستان باعث شده است که به فکر انتقال مادرم به یک بیمارستان خصوصی باشم عنوان کرد: یکی از اصلی‌ترین مؤلفه‌های بیمارستان آرامش و همراهی کادر درمان با بیماران است، که در این بیمارستان نه‌تنها خبری از آرامش نیست بلکه بیماران به حال خود رها می‌شوند.

❖ اصرار پرستاران بیمارستان به بستری به علت پرداخت بیمه

دیگر خاتمی که دسر این بیمارستان به‌دلیل بریدگی دست خود به بیمارستان مراجعه کرده بود گفت: از صبح تا عصر به‌دلیل بریدگی ساده در این بیمارستان منتظر پزشک معالج بودم، و بعد از آن‌که دکتر معالج دستم را عمل کرد تجویز کرد که به‌دلیل بیماری کرونا بستری نشوم و منزل بروم اما پرستاران این بیمارستان توجیهی به این‌ موضوع نمی‌کنند و اصرار به بستریم دارند.

خانم محمدی دسر ادامه گفت: هزینه عمل من با بیمه حدود ۶۰۰ هزار تومان می‌شود، این در حالی است که پرستاران این بخش می‌گویند که بیمه به‌دلیل عدم بستری شامل من نمی‌شود و می‌بایست در این راستا یک‌شب در بیمارستان بمانم تا بتوانم از خدمات بیمه برخوردار شوم در غیر این صورت باید هزینه بالغ بر سه میلیون تومان پرداخت کنم. وی دسر ادامه گفت: یکی از علل شلوغی این بیمارستان این است که زمانی به‌ه اورژانس تمام بیمارستان‌ها تماس می‌گیریم به این بیمارستان ارجاع می‌دهند.

❖ رسیدگی به کادر درمان بسیار خوب است

یکی دیگر از بیماران این بیمارستان گفت: خداوشکر رسیدگی پرستاران این بیمارستان بسیار خوب است و هیچ‌گاه بیمار را به حال خود رها نمی‌کنند.

کادر درمان هیچ‌گونه توجیهی به مادر و نوزاد تازه به دنیا آمده نمی‌کنند. یکی از بیماران بیمارستان بوعلی که دل خونی از وضعیت پاسخگویی و پیگیری پرستاران این بیمارستان داشت در گفتگو با خبرنگار ما مطرح کرد: یکی از دلایلی که این بیمارستان را برای زایمان خود انتخاب کردم خصوصی بودن این بیمارستان و میزان توجه و رسیدگی پرستاران و کادر درمان بود که گویا در این بیمارستان خلاف این قانون انجام می‌شود و کادر درمان هیچ‌گونه توجیهی به مادر و نوزاد تازه به دنیا آمده نمی‌کنند.

❖ پرستاران خیلی زحمت کشیدند و حتی کمک‌می کردند تا نماز را هم بخوانم
«خیلی زحمت کشیدید انتقاله عوضی‌رو از خدا بگیري» این جمله را پیرمردی که در بیمارستان سینا به دلیل کرونا بستری بود عنوان کرد. این پیرمرد که گویا از کیفیت خدمات ارائه‌شده بسیار راضی بود در گفتگو با خبرنگار ما مطرح کرد: تمام پرستاران و پزشکان این بیمارستان به‌صورت ۲۴ ساعته بالای سر بیمارها بوده و در هرمانی که صدایشان می‌کردم با آرامش و صبر به بالینم آمده و کارهایم را پیگیری می‌کردند.

وی افزود، حتی چندتا از پرستاران در این مدت کمک‌می کردند که نماز هم بخوانم و من از این بات بسیار از کادر درمان این بیمارستان تشکر و قدردانی می‌کنم. در بیمارستان بهشتی مردی که قدری هم از وضع پارک ماشین‌ها کنار این بیمارستان ناراضی بود گفت: چندین بار با اورژانس این بیمارستان تماس گرفتم، اما کسی جوابگو نبود، و مجبور شدم خودم بیمارم را بیمارستان منتقل کنم که در این خیابان گویی اثری از فضای بیمارستان نیست و نمی‌شود براحتی جای

سپهرغرب، گروه سلامت – عطیه صفی‌زاده: متخصص پوست، مو و زیبایی در تعریف **آکنه** عنوان کرد: **آکنه یا جوش** مشکل پوستی بوده و زمانی رخ می‌دهد که فولیکول‌های مو در اثر تجمع چربی و سلول پوستی مرده در آن پر می‌شود، در این شرایط، معمولاً جوش‌های سرسياه، سرسفيد و جوش قرمز التهابی روی صورت، پیشانی، سینه و بالای کمر و شانه‌ها پدیدار می‌شوند.

آکنه معمول که مردم آن را با عنوان جوش‌های ناشی از غرور جوانی می‌شناسند یکی از شایع‌ترین بیماری‌های پوستی و شایع‌ترین علت مراجعه بیماران به پزشکان پوست و مو است. این بیماری معمولاً هم‌زمان با بلوغ شروع می‌شود. در تقسیم‌بندی بیماری‌های پوستی، آکنه جزو یکی از بیماری زائد پوستی است. از طرف دیگر، غدد چربی به‌عنوان یکی دیگر از زوائد پوستی، ترشحات خود را داخل فولیکول مو تخلیه می‌کنند که به سمت بالا حرکت کرده و روی سطح پوست پخش می‌شوند.

❖ آکنه را می‌توان درمان کرد اما بهبودی آن نیاز به زمان زیادی دارد
سطحی‌ترین لایه پوست، لایه شاخی نام دارد و سلول‌های پوستی که از لایه سازنده منشأ می‌گیرند، به آهستگی به سمت بالا حرکت کرده و در نهایت از بین رفته، لایه شاخی را به وجود می‌آورند. این روند را روند شاخی‌شدن می‌گویند. اساس ایجاد آکنه، اختلال در ترکیب و شدت چربی ترشح‌شده از غدد چربی و همچنین اختلال در روند رشت شاخی‌شدن است.

علی‌اصلي ایجاد آکنه چیست؟
(۱) پوست بیش‌ازحد چرب تولید می‌کند که منافذ آن را مسدود می‌کند
(۲) سلول‌های مرده پوست ساخته می‌شوند که همین تأثیر را دارد

(۳) وجود باکتری به نام Propionibacterium (P. acnes) (races) در منافذ
(۴) التهاب پوست که منجر به قرمزی پوست می‌شود
از آنجایی‌که داشتن پوست صاف و بدون جوش لک به یکی از دغدغه‌های خانم‌ها و آقایان در هر سنی تبدیل شده است تصمیم گرفتیم با یک متخصص پوست و مو در این خصوص صحبت کنیم که نتیجه را در ادامه می‌خوانیم:
متخصص پوست، مو و زیبایی در تعریف آکنه عنوان کرد: آکنه یا جوش مشکل پوستی بوده و زمانی رخ می‌دهد که فولیکول‌های مو در اثر تجمع چربی و سلول پوستی مرده در آن پر می‌شود، در این شرایط، معمولاً جوش‌های سرسياه، سرسفيد و جوش قرمز التهابی روی صورت، پیشانی، سینه و بالای کمر و شانه‌ها پدیدار می‌شوند.

محمد سبحان با بیان اینکه سن شایع جوش از ۱۲ تا ۲۵ سالگی است عنوان کرد: معمولاً در سنین جوانی و نوجوانی آکنه و جوش بیشتر از هر دوران دیگر دیده می‌شود اما برخی از افراد تا سن ۴۵ سالگی هم مستعد جوش هستند.

❖ انواع جوش و علل آن

پارک پیدا کرد.
❖ رسیدگی به بیماران بسیار خوب است
وی افزود: بخش اورژانس این بیمارستان سریعاً به بیمار رسیدگی می‌کند و شکر خدا از این بابت مشکلی نداشتیم اما متأسفانه تجهیزات و امکانات این بیمارستان بسیار فرسوده و قدیمی است.
❖ اول هزینه را پرداخت کنید تا عمل کنیم

خانمی که برای عمل قلب مادرش که به‌تازگی سخته کرده بود به بیمارستان قلب فرشیان مراجعه کرده و بسا ناراحتی مطرح کرد: برای عمل مادرم هزینه بالغ بر ده میلیون تومان نیاز دارم که فراهم کردن این پول در کمتر از یک الی دو ساعت برایم سخت‌ است، اما گویا جزو قوانین این بیمارستان است، تا زمانی که کل مبلغ را به‌حساب بیمارستان واریز نکنیم عملی انجام نمی‌شود.

وی افزود: بسیاری از پزشکان زمانی که کار بیمار برای عمل خود به آن‌ها مراجعه می‌کنند او را به بیمارستان‌ها و مراکز خصوصی برای عمل هدایت می‌کنند که در شرایط اقتصادی موجود در جامعه بسیاری از افراد توانایی پرداخت هزینه‌های عمل را نخواهند داشت.

دسر ادامه این گزارش به سراغ معالون درمان دانشگاه علوم پزشکی رفته و مشکلات بیماران را با او در میان گذاشته که نتیجه را باهم می‌خوانیم:
معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی همدان با بیان اینکه اگر فردی نسبت به ارائه خدمات توسط کادر درمان در بیمارستان‌های خصوصی و دولتی شکایت دارد، می‌تواند با مراجعه بسا واحد معاونت درمان شکایت خود را مطرح و بررسی کند، مطرح کرد: شکایت از بیمارستان‌ها در ابتدا به ریاست دانشگاه نوشته‌شده و سپس به معاونت درمان

سپهرغرب بررسی می‌کند:

علل ایجاد جوش و آکنه چیست؟

چه راهکاری برای درمان جوش وجود دارد؟

به آن نشان می‌دهند.
این متخصص پوست و مو افزود: همچنین افرادی که با روغن‌ها و مواد شیمیایی سروکار دارند مستعد جوش و آکنه هستند.

سبحان با بیان اینکه تغییرات و اختلالات هورمونی موجب آکنه و جوش می‌شود گفت: آندروژن‌ها، هورمون‌هایی هستند که در دوران بلوغ و پسران و دختران افزایش می‌یابند و باعث بزرگ شدن غدد چربی آن‌ها می‌شوند، به صورتی که این غدد، چربی بیشتری تولید می‌کنند.
وی افزود: تغییرات هورمونی مربوط به بارداری و استفاده از داروهای ضدبارداری خوراکی نیز بر تولید چربی پوست تأثیر می‌گذارند. گردش پاپین آندروژن در خون خانم‌ها می‌تواند آکنه را بدتر کند، یعنی گاهی که جوش‌ها بهبود پیدا می‌کنند ممکن است ردی از جوش به‌جا بگذارد.

❖ هر چه سریع‌تر درمان جوش را آغاز کنید

متخصص پوست و مو با اشاره به عوارض بهبودی جوش‌ها و ایجاد جوش گاه‌ها مطرح کرد: در برخی مواقع جوش گاه‌ها به‌صورت تغییرات رنگ‌دانه‌ای لکه قهوه‌ای یا سفید روی پوست ایجاد می‌کند، گاهی نیز ممکن است جوش گاه‌های فرورفته یعنی فرورفتنگی نقطه‌ای یا خطی در صورت و بدن ایجاد کند، گاهی جوش گاهی‌هایی به‌صورت گوشت مانند ایجاد می‌شود.

سبحان گفت: برای اینکه این عوارض به مشکلات پوستی تبدیل نشود لازم است زودتر از یک متخصص پوست و مو کمک گرفته و مشکلات پوستی و جوش‌ها را از بین ببریم.
وی با بیان اینکه معمولاً جوش‌هایی که ایجاد می‌شود ارتباطی با بیماری خاصی ندارد گفت: بسیار متداول شده است که صورت را به چند ناحیه تقسیم کرده و هر ناحیه را به یک قسمت از بدن مربوط می‌دانند و علت جوش را به آن ربط می‌دهند که این موضوع اشتباه است.

❖ تغذیه، آرامش، استراحت و خواب سه مؤلفه تأثیرگذار در کاهش جوش
متخصص پوست و مو با اشاره به اهمیت تغذیه بر پوست بدن گفت: استفاده از برخی مواد غذایی مانند فست‌قودها، انواع سن‌ها، تنقلات مثل چیپس و پفک، آجیل، گردو و شیرینی‌ها باعث تشدید جوش در افراد مستعد به جوش می‌شود.
سبحانی گفت: استراحت و خواب کافی، نداشتن استرس و اضطراب موجب کاهش جوش در فرد مستعد می‌شود.

وی با بیان اینکه استرس موجب افزایش جوش و بسا لباس‌های کادر درمان عنوان کرد: وقتی دغدغه‌های این روزها استفاده از ماسک و به‌دنبال می‌کند و این امر موجب می‌شود که جای جوش‌ها روی صورت و بدن باقی بماند.

■ سه‌شنبه ۱۴ بهمن‌ماه ۱۳۹۹ ■

■ سال دوازدهم ■ شماره ۱۹۵۹ ■

www.sepehrnews@gmail.com

اما اگر موضوع حل‌نشده باقی ماند می‌توانند به واحد معاون درمان مراجعه و شکایت خود را بازگو و بررسی کنند.

جلیلی در ادامه گفت: هم‌چنین بیماران می‌توانند با سامانه ۱۹۰ تماس حاصل کرده و مشکلات و شکایات خود را در این سامانه بازگو کرده و کارشناسان این بخش موضوع را بررسی می‌کنند و سپس پاسخ آن به فرد شکایت‌کننده داده خواهد شد.

❖ اول سلامت بعداً هزینه

وی بسا بیان اینکه بر اساس قوانین بهداشت و درمان سلامت فرد در رأس مراحل درمان قرار می‌گیرد عنوان کرد: اگر بیمارستانی قبل از درمان بیمار از جمله جراحی و عمل، بستری، و سایر خدمات درمانی در بیمارستان اصرار به دریافت هزینه کند متخلف شناخته می‌شود و با آن واحد برخورد قضایی و قانونی می‌شود.

بسا توجه به آنکه گفته شد به نظر می‌رسد ازآنجایی‌که افزایش کیفیت خدمات و رضایت شهروندان از خدمات دولتی در اعتماد مردم به دولت اهمیت فراوان دارد، اجرای صحیح و دقیق طرح می‌تواند به این امر کمک کند و در ایجاد انسجام ملی و تنظیم توقعات مردم نقش مهمی ایفا نماید.

عدم رضایت مشتریان و ارباب‌رجوع و تبلیغات منفی آنان موجب ضرر و زیان سازمان مربوطه می‌شود، نظرات مشتریان به‌دلیل رقابت بیمارستان‌ها در جلب بیشتر بیمار، کاهش هزینه‌های درمانی و در نهایت افزایش درآمد بیشتر در سال‌های اخیر رونق بیشتری یافته است؛ بنابراین شایسته نیست که بیمارستان‌ها خدمات خود را بدون توجه به نیازها و خواسته‌های مشتریان و صرفاً در جهت مصالح خود ارائه نمایند.

برخی از بیمارستان‌ها که توجیهی به‌سلامت بیماران نمی‌کنند و در رأس خدمات هزینه را مدنظر می‌گیرند باید توجه داشته باشند که علاوه بر این‌که کار غیراخلاقی انجام می‌دهند این اقدام غیرقانونی هم است.

بیمه‌های طرف قرارداد بیمارستان‌ها لازم است در این شرایط کروایی تدابیری را اتخاذ کنند که اگر لازم نباشد بیماران بستری نشوند و خدمات درمان آن‌ها شامل بیمه شود.

در بخش اورژانس است که یکی از دلایل این امر کمبود نیرو و ارجاع بیشتر بیماران به یک بیمارستان است که می‌بایست تدبیری برای این موضوع اندیشه شود.

در پایان از تلاش‌های کادر بهداشت و درمان که در ایام همه‌گیری کرونا بسیار زحمت کشیدند کمال تشکر و قدردانی را داریم.

درمان جوش نیاز به صبر و حوصله دارد

متخصص پوست، مو و زیبایی با بیان اینکه درمان جوش نیاز به صبر و حوصله دارد عنوان کرد: برای درمان جوش باید مدت زمان مشخصی طی شود و فرد معالج نباید در این دوران درمان خود را رها کند و نا امید شود.

❖ توصیه‌های گروایی برای کاهش جوش

در این ایام
سبحان گفت: استفاده از ماسک‌های مناسب در این زمینه خیلی مؤثر است از ماسکی استفاده کنید که تبادل هوایی خوبی صورت گیرد و مانع از جوش در این ایام شود.

وی افزود: پوست صورت را قبل از استفاده تمیز کرده و فقط یک‌بار از ماسک خود استفاده کنند و بعد از استفاده از ماسک با یک شوینده ملایم پوست خود را شست شو دهند.

این متخصص پوست و مو در پایان تأکید کرد: لوازم آرایشی نباید به‌صورت طولانی بر روی صورت باقی بماند.

بسا توجه به آنچه گفته شد به‌نظر می‌رسد می‌بایست بعد از آکنه فرد جوش زد حتماً تحت درمان قرار گرفته و از شوینده‌های ملایم، محصولات و بمادهای ضدجوش در طولانی‌مدت استفاده کند.

آنچه لازم است تا در درمان جوش به آن توجه ویژه شود این است که افراد پس از گذشت مدت‌زمان کمی انتظار این را نداشته باشند که تمام مشکلات پوستی خود را حل کنند برای درمان جوش صورت باید صبر و حوصله زیادی داشته باشید و مهم‌تر اینکه از هر محصول آرایشی و ضد جوشی برای درمان جوش‌های خود استفاده نکنید.

نوشیدن آب و تغذیه مناسب و صرفاً بخارپز شدن غذاهای می‌تواند کمک بسزایی دسر درمان جوش داشته و برای صورت زیبا و بدون جوش باید با فست‌قودها، سن‌ها و انواع تنقلات چرب و مضر خداحافظی کرده و به‌جای آن از میوه‌ها، سبزی‌ها و نوشیدنی‌های خانگی استفاده کرد.

همچنین لازم است حساسیت‌های غذایی خود را شناخته و از خوردن غذاهایی که موجب تشدید جوش می‌شوند جلوگیری کرده و یا مصرف این غذاها را به حداقل برسانید.

جالب است بدانید صورت و بدن کثیف یکی از علل ایجاد جوش است که می‌بایست برای پیشگیری صورت خود را روزانه با یک شوینده ملایم شست‌وشو دهید.

تأخفته پیداست که دست زدن و کندن جوش‌ها باعث تشدید جوش شده موجب می‌شود که جای جوش‌ها روی صورت باقی بماند.
❖ آرامش و خواب کافی به کاهش جوش کمک شایانی می‌کند
با توجه به لزوم استفاده از ماسک در ایام شیوع ویروس کرونا تا ماسک‌هایی استفاده کنید که حساسیت کمتری به آن نشان دهید.

و دسر آخر اینکه اگر با خوردن برخی داروها جوش می‌زنید حتماً این موضوع را با پزشک خود در میان گذاشته و یا صلاح‌دید پزشک دارو را عوض کنید.