

فن الإدارة واحتواء الأزمات.. ماجد علي يوضح آلية التعامل مع شكاوى المرضى في "كلام بجد"

كتب: إذاعة الشباب والرياضة
السبت 6 يونيو 2026، الساعة 08:45 مساءً



واصل الإعلامي أحمد عبد الغني تقديم الجزء الرابع وقبل الأخير من حلقة برنامجه "كلام بجد" عبر أثر إذاعة الشباب والرياضة، مستكملاً حوارهم مع الأستاذ ماجد علي حول تكامل المنظومة الطبية والإدارية.

وأشاد مقدم البرنامج بحرص ضيفه على تطوير ذاته علميا ومهنيا، ليجمع بين خبرات العمل التمريضي والإداري كأخصائي تمريض ومعاون إداري بمستشفيات جامعة بنها.

وأكد "علي" أن الهيكل الإداري للمستشفى عبارة عن حلقة متصلة لا يمكن تجزئتها، مشيدا بسياسة الباب المفتوح التي يتبعها الدكتور عمرو الدخني المدير التنفيذي، والدكتور محمد شاكر مدير عام المستشفيات، وسرعة استجابتهم لشكاوى المواطنين.

وعن آلية التنسيق بين الطواقم الطبية والإدارية، أوضح الضيف أن العمل يسير بانتظام خلال الفترة الصباحية بتواجد كافة الموظفين، بينما يتولى مدير مناب (طبيب) ومعاون إداري إدارة المستشفى على مدار الـ 24 ساعة بعد انتهاء المواعيد الرسمية.

وكشف المعاون الإداري عن خطوات التعامل مع شكاوى المرضى وذويهم، والتي تبدأ بالاستماع الجيد للشاكي لتقييم الموقف، ثم استدعاء الطرف المعني بالمشكلة سواء كان طبيبا أو ممرضا للوصول إلى حل جذري وسريع.

وشدد ضيف الحلقة على ضرورة التحلي بالثبات الانفعالي وامتصاص غضب المرافقين باختلاف طبقاتهم وثقافتهم، مؤكدا أن تقديم خدمة طبية متميزة هو حق أصيل لكل مواطن وليس تفضلا من مقدم الخدمة.

واختتم عبد الغني هذا الجزء بالخروج لفاصل قصير، تمويدا للعودة واستكمال الدقائق الأخيرة من عمر الحلقة.