

## استرس کمتر در برنامه کاری روزانه

ترجمه: دکتر سید علیرضا کلاه‌دوزان

تناسب مطلوبی در وقت دادن رسید.

### مدیریت یک سیستم مرتب

اساس و پایه یک برنامه‌ریزی در وقت دادن تنظیم وقت‌ها با سیستم مرتب و هماهنگ می‌باشد. بدین منظور دفتر تعیین وقت باید تمیز و خوانا بوده و اسامی مراجعین هم با مداد یادداشت شده باشد تا در صورت لزوم بتوان آنها را تصحیح نمود.

بهتر است در این سیستم، وقت گذاشتن توسط یک نفر و یک نفر جانشین صورت بگیرد تا از اشتباهات احتمالی پیشگیری شود. هم‌چنین به پرسنل نیز باید

دلایل مختلفی برای تأخیر در برنامه کاری روزانه وجود دارد مثل تأخیر یا نیامدن بیمار، موارد اورژانسی که باید در برنامه کاری آنها را جا داد و درمان‌هایی که بیش از زمان مورد انتظار زمان می‌برند. در این موارد تنها بیماران نیستند که باید زمان انتظار بیشتری را تحمل نمایند بلکه این آشفتگی در سیستم وقت دادن بر پرسنل نیز تأثیر نامطلوبی می‌گذارد که نتیجه آن استرس و کیفیت پایین‌تر درمان می‌باشد. در صورت استفاده از چند اصل ساده که در ذیل ذکر می‌گردد می‌توان به هماهنگی و

در زمان و وقت معاینه درمان خاصی ضرورت پیدا کرد باید برای آن درمان، وقت ملاقات دیگری تنظیم گردد. با این روش می‌توان ریتم کلی کلینیک را حفظ کرد. می‌توان زمان‌های خاصی را برای درمان‌های پیچیده که نیاز به آرامش بیشتری می‌باشد تنظیم نمود و سایر ساعات روز را به معاینه و کارهای کوچکتر و ساده‌تر اختصاص داد و در مجموع باعث انجام یک کار گروهی و سرویس درمانی مناسب به بیمار گردید.

آموزش کامل و دقیق این سیستم وقت دادن داده شود. در ضمن توجه به مواردی مثل تعداد دندانپزشکانی که کار می‌کنند یا تعداد اطاق‌های درمان نیز مهم می‌باشد. بهتر است پرسنل مسئول وقت دادن برای کارهایی که به زمان بیشتری نیاز دارند از مدادهای رنگی استفاده نمایند. در عین حال بیش از حد وقت دادن نیز منجر به اهمال در تماس با بیمار گشته و باعث آشفته‌گی در وقت‌ها هم می‌گردد. در هر حال باید زمان‌های خالی و بدون بیمار هم برای پرسنل در نظر گرفته شود.



## سبک کردن حجم کاری در زمان‌های شلوغ ارتباط بین پرسنل

برای مدیریت موفق در وقت‌هایی که به بیماراران داده می‌شود ارتباط شفاف بین پرسنل لازم می‌باشد. به‌خصوص مشاوره دندانپزشک و منشی مسئول درمان‌های مورد نیاز و تعیین وقت بیمار لازم می‌باشد. برای همکاری مطلوب بین پذیرش و منشی‌های بخش درمان، راهنمای طرح درمان بیمار باید تکمیل و مشخص شده تا وقت‌ها، بخصوص وقت‌هایی که به‌صورت مرتب و سری تعیین می‌گردند، با بیمار هماهنگ شود. در عین حال پذیرش نیز باید همیشه زمان مورد نیاز برای هر درمانی را بداند.

در هر کلینیک دندانپزشکی زمان‌هایی وجود دارد که تعداد بیماراران بیشتر از سایر زمان‌ها می‌باشد مثل ساعات اولیه صبح و اواخر بعد از ظهر که بیماراران این زمان‌ها را بیشتر ترجیح می‌دهند. یکی از وظایف یک منشی مسئول، سبک کردن حجم کاری در ساعات شلوغ با تعیین وقت برای ساعات خلوت‌تر می‌باشد و مثلاً اگر بیماری وقت زودتری می‌خواهد باید برای یکی از ساعات خلوت تنظیم شود. همچنین توصیه می‌شود که درمان‌های اورژانس در خلال وقت‌های ملاقاتی که آزادتر بوده و خلوت‌تر است گذاشته شود. در عین حال همیشه همکاری دندانپزشک در زمان‌های برنامه‌ریزی شده لازم می‌باشد، مثلاً اگر

## کنترل صحیح بیماراران

همیشه هدف از وقت دادن پیشگیری از اتلاف وقت یا

و در صورت تأخیر بهتر است با بیمار بصورت  
دوستانه صحبت شود که معمولاً با یک برخورد  
حرفه‌ای دیگر نیازی به تذکر پذیرش نمی‌باشد.

### نتیجه‌گیری و چشم‌انداز

مدیریت حرفه‌ای وقت‌ها باعث آرامش حین کار،  
رضایت خاطر پرسنل، دندانپزشک و حداکثر توجه  
روی درمان بیمار می‌گردد.

نقل از dental tribune جولای ۲۰۰۴

حداقل کردن آن می‌باشد. با این‌حال در هر کلینیکی  
موارد پیش‌بینی نشده و اورژانس وجود دارد.

در این موارد کنترل صحیح بیمارانی که باید منتظر  
شوند ضروری می‌باشد. در این‌گونه موارد نباید به  
بیمار در اطاق انتظار و در همان ابتدا این مسئله اطلاع  
داده شود، بلکه باید روش و سیستم وقت دادن به  
بیمار توضیح داده شود.

همچنین در زمانی که به بیمار وقت طولانی مدتی  
داده می‌شود، باید مدت کوتاهی قبل از وقت مورد  
نظر، یادآوری وقت صورت بگیرد و مشخص شود  
که آیا بیمار مراجعه می‌نماید یا خیر؟

در صورتی‌که بیمار با تأخیر قابل توجهی مراجعه  
نمود، بهتر است برای وی وقت جدیدی منظور گردد

دنیا همچون مار است، سوزن آن نرم و هموار، و درون آن  
زهر مرگبار. فریفته نادان دوستی آن پذیرد و خردمند دانا از  
آن دوری گیرد.

مولای متقیان علی (ع)