

آموزشی پذیرش آزمایشگاه

رفتار حرفه‌ای و ارتباط مؤثر با مراجعین آزمایشگاه

از اولین برخورد تا خلق تجربه‌ای ماندگار برای مراجعین و بیماران

همدلی

هوش هیجانی

مدیریت اعتراض

DISC

اولین برداشت

امنیت روانی و مالی

مراجعه کنندگان به آزمایشگاه

مراجعه کننده داخلی

پرسنل آزمایشگاه

مراجعه کننده خارجی

بیماران — شامل چند دسته اصلی

انواع بیماران (مراجعه کننده خارجی)

1 سالمند

توجه ویژه به آرامش، صبر و احترام

2 کودک

برخورد مهربان و کاهش استرس و ترس

3 نوزاد

دقت و ظرافت بالا در نمونه گیری

4 تب دار / اورژانسی

سرعت عمل و اولویت بندی مناسب

5 بیماران خاص

مشتریان دائم؛ مثل دیابتی ها و کنترل
PT/PTT/INR

6 نمونه های ارسالی

از آزمایشگاه های دیگر؛ پاتولوژی،
پاپ اسمیر، گروه خونی

مراجعین اورژانسی و شکل‌گیری توقعات

 مراجعه‌کنندگان اورژانسی طبق پروتکل اورژانسی آزمایشگاه پذیرش و انجام می‌شوند.

نحوه برخورد با مراجعین: توجه به «توقعات»

توقع مراجعین بر اساس دیده‌ها، شنیده‌ها، طرز نگرش نسبت به جامعه آزمایشگاهی و حتی فضای مجازی شکل می‌گیرد.

1

دیده‌ها و تجربه‌های شخصی

2

شنیده‌ها از اطرافیان

3

طرز نگرش نسبت به جامعه
آزمایشگاهی

4

فضای مجازی و شبکه‌های
اجتماعی

این تجربیات، احساسی خوشایند یا ناخوشایند ایجاد می‌کنند که مسیر مراجعات بعدی و ارجاع دهان‌به‌دهان را رقم می‌زند.

طبقه‌بندی احساسات مراجعین

دیده‌ها، شنیده‌ها و تجربیات مراجعین در جامعه و فضای مجازی، احساسی در آن‌ها ایجاد می‌کند که می‌تواند به تجربه‌ی خوب یا بد برای مراجعات بعدی منجر شود.

1 دیده شدن

احساس ارزشمندی، یعنی دیده شدن

2 امنیت

امنیت روانی، امنیت مالی و کاهش استرس

3 اعتماد

کاهش ریسک و اضطراب

4 احترام

درک متقابل

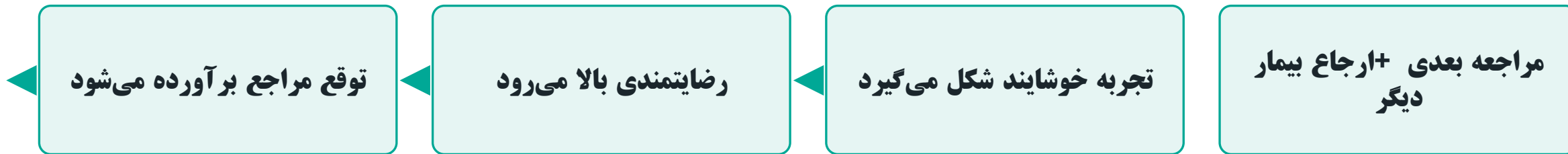
«همه‌ی آدم‌ها وقتی بیرون می‌آیند، دنبال دیده‌شدن و گرفتن توجه دیگران هستند؛ انگار هر فرد یک تابلوی بزرگ بالای سر خود دارد که می‌گوید: منو ببین».

تعریف نهایی: احساس مراجعه‌کننده، برداشت و تصویری است که او از برخوردهای آزمایشگاه در ذهن خود می‌سازد و این تصویر را ما در آزمایشگاه می‌سازیم.

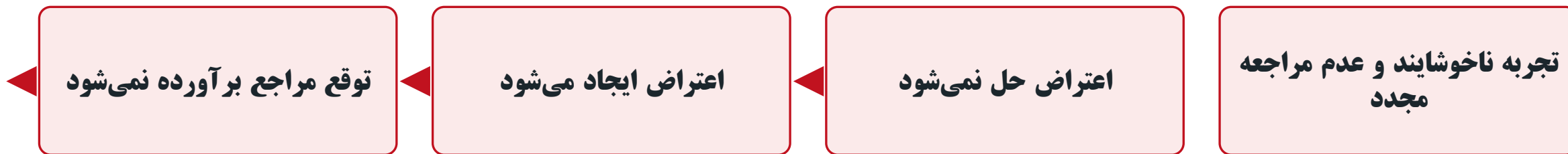
نتیجه نهایی: احساس مراجعه به رفتار می انجامد

احساسی که مراجع با خود می برد، بر آیند برخوردها، رفتار پرسنل و خدماتی است که دریافت می کند و همین، میزان رضایتمندی و تصمیم به مراجعه بعدی یا ارجاع را می سازد.

مسیر رضایت



مسیر نارضایتی



این احساس و تجربه خوشایند، یک فاکتور کاملاً ذهنی است نتیجه مستقیم برخورد ما با مراجع.

پرسنل آزمایشگاه و نقش آنها در رضایتمندی

فنی	پذیرش	جواب‌دهی	خدمات	مسئول فنی
سوپروایزر	مسئول مستندسازی	کنترل کیفی	نماینده علمی	

بزرگ‌ترین سرمایه‌ی یک مجموعه‌ی هدفدار مانند آزمایشگاه، پرسنلی است که با دانش کافی، رفتار حرفه‌ای و مهارت ارتباطی مناسب، رضایت مراجعین را افزایش می‌دهند. به این افراد «مراجعه‌کننده داخلی» نیز گفته می‌شود.

سه ستون امنیت پرسنل

امنیت روانی ✓	امنیت مالی ✓	امنیت شغلی ✓
---------------	--------------	--------------

آموزش فنی توسط مسئولین فنی، مسئول مستندسازی و واحد کنترل کیفی انجام می‌شود.

آموزش ارتباط مؤثر با مراجعین

- 1 استندآپ‌های داخلی و تبادل تجربه پرسنل پذیرش
- 2 برگزاری کلاس‌های آموزشی با اساتید فن
- 3 آشنایی با فرهنگ، سبک زندگی و وضعیت مالی منطقه
- 4 آموزش شخصیت‌شناسی (مانند تست‌های DISC)
- 5 تقویت روحیه کاری در محیط آزمایشگاه
- 6 ایجاد فرهنگ انسانی توسط مسئولین آزمایشگاه
- 7 آموزش مدیریت اعتراضات و شکایات مراجعین
- 8 آموزش همدلی و هوش هیجانی
- 9 برگزاری جلسات بازخورد و بررسی تجربه پرسنل
- 10 آموزش مهارت‌های ارتباط کلامی و غیرکلامی
- 11 آموزش کار تیمی و هماهنگی بین واحدها
- 12 ایجاد فرهنگ قدردانی و انگیزه‌بخشی

موارد ممنوعه در برخورد با مراجعین

✗ پرخاشگری در موقع فشار کاری

✗ عدم رعایت نظم و سرعت پایین در کار

✗ بی‌حوصلگی و عدم پاسخگویی صحیح

✗ عدم حفظ حرمت سالمند، کودک، مضطرب و اورژانسی

✗ عدم تعامل با همکاران دیگر

✗ دقت عملی و علمی پایین هنگام پذیرش

✗ توضیح ناقص و عدم شفافیت

✗ عدم رازداری مراجعین

✗ برخورد غیریکسان و سلیقه‌ای با مراجعین

پیشگیری از موارد ممنوعه علاوه بر تذکر، نیازمند آموزش مستمر، بازخورد سازنده، نظارت مؤثر و الگوسازی صحیح توسط مسئول فنی، سوپروایزر و مدیران آزمایشگاه است.

استاندارد رفتاری: برخورد محترمانه و یکسان با همه، حفظ کرامت و رازداری، توضیح شفاف، همکاری بین پرسنل و آرامش در شرایط پر فشار.

جملات سمی در برخورد با مراجعین

هرگز این جملات را با مراجعین به کار نبرید

“

وظیفه من نیست

“

نمی‌دانم، برو از یکی دیگر بپرس

“

به من ربطی ندارد

“

باید صبر کنی، همه منتظرن

“

اگه عجله داری برو به آزمایشگاه دیگه

“

همینه که هست

“

من نمی‌تونم کاری کنم

“

نوبتت که شد صدات می‌کنم، هی بپرس

“

چند بار باید بگم؟

سؤال کلیدی و «شش آ»

سؤالی که هر پرسنل باید از خود پرسد: «آیا امروز طوری برخورد کردم که او بازگردد؟»

شش موردی که بیمار باید از پرسنل بگیرد — معروف به «شش آ»

اطمینان

احترام

اعتماد

آرامش

امنیت

احساس

این شش عنصر، پایه‌ی هر تعامل رضایت‌بخش بین پرسنل و مراجع را می‌سازند و باید در تمام مراحل پذیرش، نمونه‌گیری و جواب‌دهی رعایت شوند.

هدف پرسنل، صرفاً «پذیرش بیمار» نیست؛ هدف، ایجاد تجربه‌ای همراه با آرامش، احترام و اعتماد از نخستین لحظه‌ی ورود تا پایان ارائه خدمت است.

مهارت‌های رفتاری پرسنل ۱ - ارتباط با مراجع

- توضیح ساده و روان
- صبر و آرامش در تَن صدا
- همدلی و احترام متقابل
- هوش هیجانی: کنترل احساس در اوج فشار کاری
- تسلط بر فرهنگ و وضع معیشتی منطقه
- شخصیت‌شناسی مراجعین مانند تست (DISC)
- صدا کردن نام بیمار همراه با سلام
- ارتباط مؤثر، لبخند و تماس چشمی ملایم
- دیدن بیمار: توجه به فرد منتظر پذیرش بعدی
- آرام کردن بیمار و حق دادن هنگام عصبانیت
- رعایت احترام و ادب در گفتار
- مهارت انفورماتیک و مهارت علمی و دانشی

مهارت‌های رفتاری پرسنل ۲ - تعهد حرفه‌ای

- 1 حفظ حرمت و دید یکسان با همه‌ی طیف‌های بیمار
- 2 نظم، سرعت و پاسخگویی به اعتراض بیمار
- 3 دقت علمی و عملی بالا؛ پایه‌ی وفاداری بیمار
- 4 حفظ و بهبود روحیه کاری در محیط آزمایشگاه
- 5 نگاه به بیمار به چشم انسان، نه فقط پرونده و نوبت
- 6 تشخیص حالات هیجانی بیمار (نگران، خسته، مضطرب، عجول)
- 7 گوش دادن فعال و خلق ارزش با تفکر نقاد
- 8 رعایت فرهنگ سازمانی و پروتکل‌های مجموعه
- 9 مدیریت زمان و مسئولیت‌پذیری تا پایان کار بیمار
- 10 رازداری و حفظ محرمانگی اطلاعات بیمار
- 11 انعطاف‌پذیری، عدالت و یادگیری مستمر
- 12 همکاری مؤثر با همکاران و آراستگی ظاهری

فرهنگ سازمانی آزمایشگاه

1 رفتارهای استاندارد و تبدیل شده به عادت

2 پروتکل‌های بهبود عملکرد پرسنل

3 افزایش کیفیت ارتباط و وفاداری مراجعین

4 بهبود روحیه کاری پرسنل مجموعه

5 فرهنگ پایبندی به پروتکل‌ها

6 لباس متحدالشکل با تفکیک بخش‌ها

7 کاهش ریسک و خطا برای بیماران و پرسنل

8 محیطی گرم، آرامش‌بخش، ایمن و حرفه‌ای

9 بهبود تجربه مشتری از ورود تا خروج

پروتکل یعنی قوانین و دستورالعمل‌هایی که برای انجام سریع‌تر، راحت‌تر و دقیق‌تر کار پرسنل و بیماران تنظیم شده‌اند؛ مانند پروتکل بومی‌سازی‌شده‌ی آزمایشات اورژانسی در هر آزمایشگاه.

انواع مشتری و نکات طلایی رضایتمندی

رضایت مراجعه کننده، فاصله‌ی بین «انتظار او» و «آنچه در مجموعه مشاهده می‌کند» است.

انواع مشتری بر اساس رضایتمندی

تروریست

مشعوف

خنثی

ناراضی

راضی

عوامل مشعوف کننده‌ی مشتری

خلق ارزش

هندل درست
اعتراضات

همدلی

امنیت مالی

امنیت روانی

اعتراض زمانی شکل می‌گیرد که مشاهده‌ی مراجع، پایین‌تر از انتظارش باشد: «ما شما را قبول داریم، اما این را از شما انتظار نداشتیم.»

موارد تکمیلی برای ایجاد اعتماد پایدار

✓ رازداری و حفظ محرمانگی اطلاعات بیمار در تمام مراحل

✓ مدیریت زمان و کاهش زمان انتظار مراجعین

✓ توجه به زبان بدن: تماس چشمی ملایم و چهره‌ی آرام

✓ پیگیری بعد از خدمت، حتی با یک تماس کوتاه

✓ پاسخگویی به اعتراضات با لحن آرام و بدون حالت دفاعی

✓ حفظ ظاهر آراسته و رعایت بهداشت فردی

امکانات آزمایشگاه برای بهبود تجربه مراجعین

پذیرایی با چای، نسکافه و بیسکویت

شبکه تلویزیونی داخلی و موسیقی ملایم

وای فای رایگان در صف انتظار

پذیرش و نمونه‌گیری VIP برای سالمند،
باردار و کودک

فضای بازی کودکان (در صورت وجود فضا)

محیط صمیمی با میزهای دو یا چند نفره

مانیتور دوم برای رؤیت روند کار توسط
بیمار

مشاور داخلی در ساعات پیک (از من پرس)

هدیه به کودکان

جلسات هفتگی با پرسنل و رفع مشکلات

استندآپ پرسنل برای مرور تجربیات

نکات نهایی در برخورد پرسنل با مراجعین

قبل از صحبت با بیمار، از خودت بپرس:

آیا جمله‌ی من احترام را منتقل می‌کند؟

آیا همدلی را نشان می‌دهد؟

آیا راه‌حل ارائه می‌دهد؟

آیا اعتماد ایجاد می‌کند؟

«هدف ما صرفاً پذیرش بیمار نیست؛ هدف ما ایجاد تجربه‌ای همراه با آرامش، احترام و اعتماد از نخستین لحظه‌ی ورود تا پایان ارائه خدمت است»

• حفظ حریم خصوصی و محرمانگی اطلاعات بیمار

• خوش‌قولی و پایبندی به زمان اعلام نتایج

• ارائه اطلاعات شفاف و پرهیز از ابهام

• خداحافظی محترمانه در پایان مراجعه

• آراستگی ظاهری و بهداشت فردی

• لحن آرام و حرفه‌ای حتی هنگام اعتراض

هر مراجعه‌کننده تنها یک بیمار نیست؛ او مهمان مجموعه‌ی ماست. کیفیت رفتار ما ماندگارترین تصویری است که از آزمایشگاه در ذهن او باقی می‌ماند.

همدلی (Empathy)

همدلی یعنی توانایی دیدن دنیا از زاویه دید مراجع و نشان دادن این درک با رفتار و گفتار، بدون قضاوت، برای ایجاد احساس امنیت، احترام و اعتماد.

اهمیت همدلی در آزمایشگاه

- 1 کاهش اضطراب و استرس مراجع
- 2 افزایش اعتماد و رضایت مراجع
- 3 بهبود ارتباط بین پرسنل و مراجع
- 4 کاهش تنش و اعتراضات
- 5 افزایش وفاداری و معرفی به دیگران
- 6 ایجاد تجربه مثبت از مراجعه

اصول همدلی با مراجع

- 1 گوش دادن کامل و بدون قطع صحبت
- 2 درک و تأیید احساسات مراجع
- 3 لحن آرام و زبان بدن مثبت
- 4 برخورد بدون قضاوت و پیشداوری
- 5 ارائه راه حل و پیگیری تا پایان

جملات همدلانه‌ی کاربردی

“

کاملاً متوجه نگرانی شما هستم.

“

اجازه بدهید بررسی کنم و بهترین راه حل را پیدا کنیم.

“

من در کنار شما هستم تا این مسئله را پیگیری کنیم.

“

حق می‌دهم که این موضوع برایتان نگران‌کننده باشد.

“

متأسفم که این اتفاق برای شما افتاده است.

“

ممنونم که موضوع را با ما در میان گذاشتید.

“

تمام تلاشمان را می‌کنیم تا مشکل شما برطرف شود.

مدل رفتاری DISC

ابزاری برای شناخت سبک رفتاری افراد؛ کاربرد فراوان در آموزش پذیرش، ارتباط با بیمار و کار تیمی.



سلطه‌گر / نتیجه‌گرا

قاطع، سریع، مستقیم؛ می‌گوید :
«کار من را سریع انجام دهید».
کوتاه و مستقیم پاسخ دهید.



تأثیرگذار / اجتماعی

خوش‌برخورد، پر حرف، ارتباط‌گرا؛
سؤال زیاد می‌پرسد. با لبخند و
انرژی پاسخ دهید.



ثبات‌گرا / آرام

آرام، صبور، مهربان؛ ممکن است از
خون‌گیری بترسد. با آرامش و
قدم‌به‌قدم توضیح دهید.



وظیفه‌شناس / دقیق

دقیق، منطقی، علاقه‌مند به
جزئیات؛ درباره ناشتایی و زمان
جواب می‌پرسد. اطلاعات دقیق
ارائه دهید.

کاربرد DISC در پذیرش آزمایشگاه

یک مسئول پذیرش حرفه‌ای، سبک ارتباط خود را با نوع مراجع تطبیق می‌دهد:

حدود ۱۰ دقیقه دیگر پذیرش شما تکمیل می‌شود.



خوش آمدید؛ اگر سؤالی دارید با کمال میل پاسخ می‌دهم.



نگران نباشید، همه مراحل را برایتان توضیح می‌دهیم.



نمونه شما طبق دستورالعمل استاندارد پردازش می‌شود؛ جواب ساعت ۴ آماده است.



DISC افراد را برچسب‌گذاری نمی‌کند؛ فقط نشان می‌دهد چگونه ترجیح می‌دهند ارتباط برقرار کنند. بیشتر افراد ترکیبی از چند سبک هستند که معمولاً یکی غالب است.

اولین برداشت (First Impression)

تصویری که مراجع در ۷ تا ۳۰ ثانیه‌ی اول از آزمایشگاه و کارکنان در ذهن خود می‌سازد.

قانون طلایی

مراجع در چند ثانیه‌ی اول، قبل از آنکه کیفیت آزمایش را بسنجد، رفتار کارکنان را می‌سنجد.

نمونه‌ی برخورد

«چی می‌خواید؟» بدون سلام، ادامه صحبت با همکار، نگاه‌کردن به مراجع، X

«بفرمایید، چگونه می‌توانم کمکتان کنم؟ سلام، خوش آمدید» لبخند، تماس چشمی، ✓

از قضاوت اولیه‌ی افراد، در همان
دقایق اول شکل می‌گیرد.

اگر اولین تجربه مثبت باشد، اعتماد بیشتری به کیفیت خدمات شکل می‌گیرد. اگر منفی باشد، حتی خدمات فنی عالی هم ممکن است نتواند آن ذهنیت را کاملاً تغییر دهد.

۷عامل ایجاد اولین برداشت مثبت

1 ظاهر آراسته

لباس فرم تمیز، کارت شناسایی
و آراستگی ظاهری

2 سلام و خوشامدگویی

«سلام، خوش آمدید. بفرمایید،
در خدمتان هستم.»

3 لحن صدا

آرام، محترمانه و همراه با
اعتماد به نفس

4 زبان بدن

نشستن و ایستادن مناسب

5 توجه کامل به مراجع

پرهیز از بی حوصلگی یا کار
همزمان با موبایل

6 سرعت پاسخگویی

مراجع نباید احساس
نادیده گرفته شدن کند

7 لبخند و تماس چشمی

لبخند طبیعی و تماس چشمی
مناسب

امنیت روانی (Psychological Safety)

احساسی که مراجع دارد مبنی بر اینکه در این محیط با احترام، آرامش و بدون قضاوت با او رفتار می‌شود.

چگونه امنیت روانی ایجاد کنیم؟

- 1 خوشامدگویی گرم و محترمانه
- 2 لبخند و تماس چشمی مناسب
- 3 گوش دادن فعال و پاسخگویی صبورانه
- 4 حفظ محرمانگی اطلاعات بیمار
- 5 توضیح شفاف مراحل انجام آزمایش
- 6 همدلی با نگرانی‌های مراجع

جملات ایجادکننده امنیت روانی

اگر سؤالی دارید، با کمال میل پاسخ می‌دهم.

نگران نباشید، مرحله به مرحله همراه شما هستیم.

متوجه نگرانی شما هستم.

اطلاعات شما کاملاً محرمانه است.

امنیت مالی و چهار ستون اعتماد مراجع

احساس اطمینان مراجع از اینکه هزینه‌ها شفاف، منصفانه و بدون هزینه‌ی پنهان است.

اعلام هزینه قبل از
انجام آزمایش 

توضیح پوشش بیمه 

ارائه فاکتور شفاف 

پاسخ صادقانه درباره
تعارف‌ها 

چهار ستون اعتماد مراجع

1

احترام

2

همدلی

3

امنیت روانی

4

امنیت مالی

مراجع زمانی با رضایت آزمایشگاه را ترک می‌کند که هم احساس آرامش و احترام داشته باشد، و هم مطمئن باشد هزینه‌ها شفاف و منصفانه است.

مدیریت اعتراضات «مدل LEARN»

هدف، «برنده شدن در بحث» نیست؛ آرام کردن مراجع، حفظ اعتماد او و رسیدن به راه حل مناسب است.

L

گوش دادن

Listen

اجازه دهید مراجع صحبتش را کامل کند.

E

همدلی

Empathize

ابتدا احساس او را تأیید کنید، نه لزوماً نظرش را.

A

عذرخواهی / پذیرش

Acknowledge

بابت تجربه ناخوشایند، عذرخواهی کنید.

R

ارائه راه حل

Resolve

راه حل واقعی و قابل اجرا ارائه دهید.

N

اقدام بعدی

Next Step

بگویید چه اتفاقی خواهد افتاد.

فرمول ساده: اعتراض = گوش دادن + همدلی + عذرخواهی (در صورت لزوم) + (راه حل + پیگیری)

اعتراضات رایج در آزمایشگاه (۱)

چرا این قدر معطل شدم؟

همه منتظرند X

✓ حق دارید از انتظار طولانی ناراحت باشید؛ اجازه بدهید وضعیت نوبت شما را بررسی کنم

هزینه خیلی بالاست.

تعرفه همین است X

✓ متوجه نگرانی شما هستیم؛ اجازه بدهید پوشش بیمه و جزئیات هزینه را با هم بررسی کنیم

جواب آزمایش چرا آماده نیست؟

هنوز آماده نشده X

✓ متأسفم که منتظر مانده‌اید؛ اجازه بدهید وضعیت نمونه را بررسی و زمان دقیق را اعلام کنم

اعتراضات رایج در آزمایشگاه (۲)

چرا دوباره باید نمونه بدهم؟

نمونه خراب شده X

کیفیت نمونه برای نتیجه‌ی دقیق کافی نبوده؛ برای نتیجه‌ی قابل‌اعتماد، نیاز به نمونه‌گیری مجدد داریم ✓

من از شما شکایت می‌کنم.

هر کاری می‌خواهید بکنید X

متأسفم که چنین احساسی دارید؛ اجازه بدهید ابتدا تلاش کنیم مشکل را با هم حل کنیم ✓

جملات طلایی مدیریت اعتراض

از صبوری شما سپاسگزارم.

اجازه بدهید بررسی کنم.

حق دارید سؤال پرسید.

متوجه نگرانی شما هستم.

هوش هیجانی (Emotional Intelligence)

توانایی شناخت، کنترل و مدیریت احساسات خود، و درک و مدیریت احساسات دیگران.

پنج مؤلفه‌ی هوش هیجانی (مدل دانیل گلمن)

1 خودآگاهی

شناخت احساسات خود
در لحظه

2 خودمدیریتی

کنترل احساسات و
واکنش‌ها

3 انگیزه

کار با علاقه و احساس
مسئولیت

4 همدلی

درک احساسات مراجع

5 مهارت اجتماعی

ارتباط مؤثر و حل تعارض

مراجع ممکن است نتیجه‌ی آزمایش را فراموش کند، اما احساسی را که از برخورد کارکنان دریافت کرده، مدت‌ها به خاطر خواهد سپرد.

در پذیرش: الان خسته و تحت فشار هستم، اما نباید این احساس را به مراجع منتقل کنم «نمونه‌ای از خودآگاهی در عمل».

کاربرد هوش هیجانی در موقعیت‌های واقعی

!آرام باشید X

مراجع عصبانی است.

متوجه ناراحتی شما هستم؛ اجازه بدهید علت را بررسی کنیم ✓

ترس ندارد X

کودک از خون‌گیری می‌ترسد.

طبیعی است کمی استرس داشته باشی؛ خیلی زود تمام می‌شود ✓

منتظر باشید X

همراه بیمار نگران است.

نگرانی شما را درک می‌کنم؛ به محض آماده‌شدن نتیجه، اطلاع می‌دهیم ✓

نشانه‌های مسئول پذیرش با هوش هیجانی بالا

قبل از پاسخ، گوش می‌دهد

احساسات خود را کنترل می‌کند

به دنبال راه حل است، نه مقصر

در شرایط بحرانی آرام می‌ماند

جمع‌بندی و تمرین عملی

سؤال کلیدی همیشه یک چیز است: «آیا امروز طوری برخورد کردم که او بازگردد؟» پاسخ به این سؤال، پایه‌ی هر تصمیم ما در برخورد با مراجعین است.

همدلی و هوش هیجانی

شخصیت‌شناسی DISC

اولین برداشت

امنیت روانی و مالی

مدیریت اعتراضات
(LEARN)

تمرین کلاسی: بازی نقش (Role Play)

سه موقعیت را اجرا کنید: مراجع عصبانی، مراجع مضطرب، مراجع ناراضی از هزینه
سپس بررسی کنید کدام پاسخ‌ها نشان‌دهنده‌ی هوش هیجانی بالاست.

با سپاس از توجه شما