

 وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی دانشگاه علوم پزشکی خدمات بهداشتی درمانی تهران	 وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی دفتر سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد	 دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی نیشابور معاونت بهداشت گروه سلامت روان، اجتماعی و اعتیاد	 معاونت بهداشت	 جمهوری اسلامی ایران وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
--	---	--	--	--

برخورد با خانواده ی بیماران مشکوک یا مبتلا به ویروس کرونا ویژه ارائه دهندگان خدمات درمانی

- تصور کنید یکی از عزیزان شما با شک ابتلاء به ویروس کرونا در بیمارستان بستری شده است. چه احساساتی را تجربه می کنید و چه فکری به ذهنتان خطور می کند؟
- در این شرایط اغلب همراهان و خانواده بیماران در بحران هستند. واکنش افراد مختلف در بحران متفاوت است. بعضی ترس و اضطراب زیادی را تجربه می کنند، برخی خشمگین می شوند و نسبت به کادر درمان پرخاشگری می کنند، گاهی نیز افراد کرخت می شوند و احساس می کنند هیچ کاری نمی توانند بکنند.
- نقش تیم درمان در کاهش استرس بیماران و همراهانشان و حمایت آنها در بحران بسیار مهم است. می دانیم خود شما ممکن است به دلیل شرایط کاری تحت فشار بیش از حد باشید، ولی گاه یک ارتباط کوتاه و یک آموزش ساده به خانواده می تواند به سلامت آنان و بیمارشان کمک کند و باعث شود شما را در روند درمان بهتر یاری کنند.

در ارتباط با همراه و خانواده بیمار این موارد را در نظر داشته باشید:

- ۱- قبل از صحبت کردن با خانواده، نام بیمار را بدانید و خودتان را معرفی کنید. همینطور بدانید دقیقاً با چه عضوی از خانواده یا همراه بیمار صحبت می کنید.
- ۲- اطلاعات دقیق، کافی و صادقانه به خانواده بدهید. اینکه همراهان بدانند شما آنها را در جریان هر خبری در رابطه با بیمارشان قرار می دهید، اضطراب آنها را کم می کند. از اطمینان بخشی نا به جا اجتناب کنید.
- ۳- با جملات ساده و کوتاه با خانواده صحبت کنید و از اصطلاحات پزشکی استفاده نکنید. اگر قرار است از آمار و ارقام استفاده کنید، بر قسمت مثبت تمرکز کنید. برای مثال به جای اینکه بگویید ۲ درصد خطر مرگ هست، بگویید ۹۸ درصد افراد خوب می شوند.
- ۴- با آرامش و حمایتگرانه با خانواده صحبت کنید. چند دقیقه صحبت های آنها را گوش کنید. بگویید که احساساتشان طبیعی است. به آنها اطمینان دهید که هر کاری که لازم باشد برای بیمارشان انجام می شود.
- ۵- گاهی خانواده ها در شرایط پر استرس، با تیم درمان برخورد نامناسب یا خشمگینانه دارند. این برخوردها را شخصی برداشت نکنید. شما می توانید شرایط بحرانی هم، اصول برخورد حرفه ای را در برخورد با بیماران و مسائل آنها حفظ کنید. بخشی از فرآیند بهبود بیماران مربوط به مشاهده ی حالت کاملاً حرفه ای تیم درمان است، حتی زمانی که ناهق از کادر درمان خشمگین هستند.
- ۶- افراد عقاید، فرهنگ و ارزش های متفاوتی دارند. آن ها را بپذیرید و در این مورد آنها را قضاوت نکنید.
- ۷- نکات ایمنی و حفاظتی را با زبانی ساده و مستقیم به خانواده آموزش دهید.
- ۸- در صورتی که تلفنی با خانواده صحبت می کنید بعد از معرفی خود و اینکه در مورد بیمارشان قرار است صحبت کنید از فرد پاسخگو بپرسید که آیا در شرایطی هست که بتواند به صحبت های شما گوش دهد یا خیر. اگر در شرایط مناسب بود بعد از رعایت نکات فوق و دادن خبر بلافاصله تلفن را قطع نکنید و به سؤالات آنها پاسخ دهید. اینکار باعث کاهش تنش فرد و تنش های بعدی خواهد شد.