

|                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                |                                                                                                          |                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی<br/>دفتر سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد</p> |  <p>وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی<br/>دفتر سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد</p> |  <p>دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران<br/>گروه سلامت روان، اجتماعی و اعتیاد</p> |  <p>معاونت بهداشت</p> |  <p>جمهوری اسلامی ایران<br/>وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## راهنمای 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 احساسات و شرایطی را تجربه می کنید؟ 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 کارکنان درمان پرخاشگری می کنند، گاهی نیز افراد کرخ می شوند و نمی توانند واکنشی نشان دهند. نقش تیم درمان در کاهش استرس بیماران و همراهانشان و حمایت آنها در بحران بسیار کلیدی است.

### در ارتباط با همراه و خانواده بیمار به موارد توجه داشته باشید :

- قبل از صحبت کردن با خانواده، نام بیمار را بدانید و خودتان را معرفی کنید.
- 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.
- با جملات ساده و کوتاه با خانواده صحبت کنید و از اصطلاحات پزشکی استفاده نکنید. اگر قرار است از آمار ارقام استفاده کنید، بر قسمت مثبت تمرکز کنید. برای مثال به جای اینکه بگویید ۳ درصد خطر مرگ هست بگویید ۷۹ درصد افراد خوب می شوند.
- با آرامش و حمایت گرانه 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.
- گاهی خانواده ها در شرایط پر استرس، با تیم درمان برخورد نامناسب یا خشمگینانه دارند. این برخوردها را شخصی برداشت نکنید. شما می توانید در 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.
- افراد عقاید، فرهنگ و ارزش های متفاوتی دارند. آن ها را بپذیرید و در این مورد آنها را قضاوت نکنید.
- نکات ایمنی و حفاظتی را به صورت ساده و مستقیم به خانواده آموزش دهید.
- 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 است 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.