



دانشگاه علوم پزشکی تهران



سازمان ملی بهداشت و ایمنی



معاونت بهداشت



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

## راهنمای برخورد با خانواده‌ی بیماران مشکوک یا مبتلا به ویروس کرونا ویژه ارائه‌دهندگان خدمات درمانی

تصور کنید یکی از عزیزان شما با شک ابتلا به ویروس کرونا در بیمارستان بستری شده است. چه احساسات و شرایطی را تجربه می‌کنید؟ 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 می‌کنند، برخی خشمگین می‌شوند و نسبت به کارکنان درمان پرخاشگری می‌کنند، گاهی نیز افراد کرخت می‌شوند و نمی‌توانند 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 می‌دهید، اضطراب آنها را کم می‌کند.
- 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 ۳ درصد خطر مرگ هست بگویید ۹۷ درصد افراد خوب می‌شوند.
- با آرامش، و حمایت گرانه با خانواده صحبت کنید. چند دقیقه صحبت‌های آنها را گوش کنید. بگویید که احساساتشان طبیعی است. به آنها اطمینان دهید که هر کاری که لازم باشد برای بیمارشان انجام می‌شود.
- گاهی خانواده‌ها در شرایط پر استرس، با تیم درمان برخورد نامناسب یا خشمگینانه دارند. این برخوردها را شخصی برداشت نکنید. شما می‌توانید در شرایط بحرانی هم، اصول برخورد حرفه‌ای را در برخورد با بیماران و

مسائل آن‌ها حفظ کنید. بخشی از فرآیند بهبود بیماران مربوط به مشاهده‌ی حالت کاملاً حرفه‌ای تیم درمان است.

- افراد عقاید، فرهنگ و ارزش‌های متفاوتی دارند. آن‌ها را بپذیرید و در این مورد آن‌ها را قضاوت نکنید.
- نکات ایمنی و حفاظتی را بصورت ساده و مستقیم به خانواده آموزش دهید.
- در صورتیکه تلفنی با خانواده صحبت می‌کنید بعد از معرفی خود و اینکه در مورد بیمارشان قرار است صحبت کنید از فرد پاسخگو پرسید که آیا در شرایطی است که بتواند به صحبت‌های 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 سوالات آنها پاسخ دهید. اینکار باعث کاهش تنش فرد و تنش‌های بعدی خواهد شد.



دانشگاه علوم پزشکی تهران



مرکز ملی خدمات بهداشتی درمانی



معاونت بهداشت



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

## راهنمای مدیریت بحران و سلامت روان

### ویژه مدیران تیم‌های بهداشتی و درمانی

مدیریت سازمان‌ها و تیم‌های بهداشتی و درمانی در شرایط بحران پیچیده و چالش‌برانگیز است و دو بخش مهم دارد؛ (۱) رهبری و سروسامان دادن امور. در شرایط بحران نقش رهبری بسیار بیشتر مورد نیاز است. (۲) شناخت نیازهای روانشناختی افراد، مدیریت استرس، ارتباط خوب، و حفظ انگیزه و روحیه تیم در بحران‌ها ضروری است. نقش رهبری خود را فراموش نکنید.

برای اطمینان از آمادگی تیم‌های مختلف ارائه‌دهنده خدمات درمانی و مدیریت مطلوب در شرایط بحران موارد زیر را مدنظر قرار دهید:

- یکی از مهمترین دلایل اضطراب افراد، ابهام و غیرقابل پیش‌بینی بودن شرایط است. در سبک مدیریتی جامعه ما ترسی فراگیر از انتشار اطلاعات وجود دارد. در حالی که شواهد نشان می‌دهد اثرات مثبت اطلاع رسانی دقیق، از اثرات منفی آن بسیار بیشتر است. تا آنجا که امکان‌پذیر است اطلاعات دقیق را به موقع در اختیار تیم قرار دهید و با آنها در مورد شرایط صادق باشید و از در اختیار گذاشتن اطلاعات ضروری به دلیل برخی ملاحظات ناروا امتناع نکنید. اطمینان بخشی زمانی مفید است که متناسب و بر اساس شواهد دقیق باشد تا افراد با شما همراهی کنند. از اطمینان بخشی نابجا که ممکن است موجب بی‌اعتمادی شود پرهیز کنید.
- ارتباط صمیمانه و کارآمد با همکاران به کاهش تنش و مدیریت بحران کمک می‌کند. شبکه‌ها و کانال‌های فضای مجازی روش کارآمدی برای ارتباط با افراد نیست و بهتر است استفاده از آن محدود شود. ضمن اینکه جلسات را محدود به موارد ضروری می‌کنید، سعی کنید جلسات منظم و کوتاهی با افراد تیم خود برگزار کنید.

- فرهنگ حمایت و کار تیمی را تقویت کنید: افرادی که با آنها کار می‌کنید را بشناسید. حال آنها را پرسید. از آنها در مورد نگرانی‌هایشان سؤال کنید و اگر راحت بودید در مورد نگرانی‌های خود نیز به آنها بگویید. صحبت‌های خود را به موضوع بحران و کار محدود نکنید و در مورد موضوع‌های دیگری نیز صحبت کنید.
- هر یک از افراد تیم شما به شکل متفاوتی به استرس و بحران واکنش نشان می‌دهند و اکثر واکنش‌ها طبیعی است. به آنها برجسب ضعیف بودن، یا غیرطبیعی بودن نزنید. سعی کنید افرادی را که در خط اول بحران هستند و دچار اضطراب و نگرانی‌های شدیدی شده‌اند شناسایی کنید تا بتوانید به آنها کمک کنید. در مواردیکه استرس افراد طولانی شده یا بر عملکرد آنها تاثیر جدی گذاشته، توصیه کنید در صورت تمایل از روانپزشک یا روانشناس کمک بگیرید و اقدامات لازم برای تسهیل این فرایند را انجام دهید. البته طبعاً اصرار نکنید.
- افراد معمولاً هنگام استرس، با خطاهای کوچک دیگران برخورد‌های بیش از اندازه می‌کنند، به افراد تیم خود بازخورد مثبت و صادقانه بدهید، از آنها تشکر کنید و تلاش‌شان را تشویق کنید. برخی هم سعی می‌کنند دیگران را در این شرایط به درست یا نادرست مقصر بدانند و این را بیان کنند. تلاش نکنید که در این موارد استدلال کنید و آنها را قانع کنید. مهم این است که نشان دهید دغدغه‌هایشان را می‌شناسید.
- مراقب باشید که علیرغم شرایط بحرانی، رفتار حرفه‌ای همراه با تسلط و آرامش در برخورد با مشکلات، همکاران و بیماران داشته باشید. بخش مهمی از انگیزه و عملکرد تیم شما با مشاهده رفتار شما شکل می‌گیرد. دقت کنید که رفتار حرفه‌ای زمانی است که نقش رهبری شما نسبت به نقش مدیریتی‌تان پررنگ‌تر باشد.
- به نیازهای اولیه افراد در تمام رده‌ها توجه کنید. مکان مناسبی برای استراحت‌شان در نظر بگیرید. به در دسترس بودن نوشیدنی و غذا توجه کنید. بعضی افراد ساعات طولانی و بدون استراحت کار می‌کنند و یا تمایل دارند داوطلبانه در خارج از ساعت موظف کار کنند. ضمن قدردانی از این افراد، آنها را تشویق کنید که استراحت کنند و در صورت لزوم به آنها اجازه کار بیش از حد ندهید. در زمان‌هایی که بحران برای چند هفته ادامه دارد حفظ انرژی و توان افراد و پیشگیری از فرسودگی شغلی آنها ضروری است. البته پرسنل هر مرکز یا سازمانی ممکن است نیازهای روانشناختی متفاوتی داشته باشد. حتی پرسنل یک مرکز خاص هم در رده‌های شغلی یا بخش‌های مختلف ممکن است در این زمینه متفاوت باشند. سعی کنید این تفاوت را به رسمیت بشناسید و متناسب با شرایط اقدام کنید.
- اغلب مدیران در معرض انتقادهای فراوان، خشم یا پرخاشگری دیگران، سرزنش، یا انتظار و توقع افراد مختلف هستند. به خودتان یادآوری کنید که کسب رضایت تمام افراد ممکن نیست و شما سعی خود را کرده‌اید تا کار درست را انجام دهید. کاری که شما انجام می‌دهید بسیار ارزشمند است و قسمتی از مدیریت تحمل‌ناامیامات از سوی همکاران است.

- از خودتان مراقبت کنید. سعی کنید لحظاتی هر چند کوتاه ذهن‌تان را از کار دور کنید. چک کردن مکرر شبکه‌های مجازی می‌تواند استرس شما را بیشتر کرده و زمان استراحت شما را که برای بازیابی توان و انرژی نیاز دارید، محدود کند. در محل کار از روش‌های ساده و قابل اجرا مانند قدم زدن در فضای باز برای کاهش تنش و استرس استفاده کنید. تا حد امکان برنامه معمول و روزمره قبلی خود را حفظ کنید. تا جایی که امکان دارد خواب و استراحت کافی داشته باشید.. مصرف کافئین را محدود کنید و مایعات کافی بنوشید. سعی کنید برنامه منظمی هرچند کوتاه برای تماس و صحبت با خانواده و دوستان داشته باشید.
- گرچه در حال حاضر اولویت و فوریت کار شما کنترل بحران است ولی به خود یادآوری کنید همه کار و زندگی شما کنترل بحران نیست و همه ابعاد بحران هم در کنترل شما نیست. به سلامت جسمی و آرامش روانی خود توجه داشته باشید. هر دو برای رهبری و مدیریت بحران لازمند. از هر فرصت کوچکی برای حفظ یا بازیابی نیروی جسمی و توان ذهنی خود استفاده کنید.