



دانشگاه علوم پزشکی تهران



سازمان بهداشت و آموزش پزشکی



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 پی‌رسید 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.