

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 احساساتی را تجربه می‌کنید و چه فکری به ذهنتان خطور می‌کند؟ در این شرایط اغلب همراهان و خانواده‌ی 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 کادر درمان پرخاشگری می‌کنند، گاهی نیز افراد کرخت می‌شوند و احساس می‌کنند هیچ کاری نمی‌توانند بکنند. نقش تیم درمان در کاهش استرس بیماران و همراهانشان، و حمایت آنها در بحران بسیار مهم است. می‌دانیم 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 می‌تواند 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:

- 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 می‌کنید.
- 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. از اطمینان بخشی نابه‌جا اجتناب کنید.
- 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 می‌شوند.
- با آرامش، و حمایتگرانه 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 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، حتی زمانی که ناهق از کادر درمان خشمگینند.
- افراد عقاید، فرهنگ و ارزش‌های متفاوتی دارند. آن‌ها را بپذیرید و در این مورد آنها را قضاوت نکنید.
- نکات ایمنی و حفاظتی را با زبانی 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 بپرسید که آیا در شرایطی هست 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.