

The experiences of health care staff working in health centers during the covid-19: A phenomenological study

Masome Rostami Moez¹, Jalal Abdi², Mohamad Kheirandish², Moghgan Hoseini², Zahra Jalali², Malihe Taheri^{2*}

1. Research Center for Health Sciences, Hamadan university of Medical Sciences, Hamadan, Iran

2. Hamadan Health Center, Hamadan university of Medical Sciences, Hamadan, Iran

Received: 17 March 2021

Accepted for publication: 9 July 2023

[EPub ahead of print-29 July 2023]

Payesh: 2023; 22(5): 603- 616

Abstract

Objectiv(s): This study aimed to explore the experiences of health care providers working in health centers during the Covid-19 disease using a phenomenological method.

Methods: A qualitative study using phenomenological method was conducted on a sample of health care staff in Hamedan, Iran. Inclusion criteria were physicians and health care providers involved with individuals with or suspected of having corona virus disease. Exclusion criteria were concealment of information in the interviewee or his / her unwillingness to participate in the research. The sampling method was purpose full and continued until data saturation (30 people). In-depth and semi-structured interviews were used to collect information. The average interview time was 40-60 minutes. Data were analyzed using the Colaizzi method.

Results: The findings indicated 4 main themes, 9 categories and 59 sub-categories. The main themes included negative emotions, positive emotions, self-efficacy, and health system problems. Sub-themes included psychological responses, lack of good outlook, unappreciative system, altruism, voluntary work, social self-efficacy, individual self-efficacy, violations of instructions, and equipment supply problems.

Conclusion: The present study showed that health service providers experienced inappropriate mental, emotional and occupational conditions during the Covid-19 pandemic. The results obtained from this study can be used to formulate support and strategies for emerging epidemics.

Keywords: Covid-19, Corona virus, Epidemics, Qualitative Research, Emotions

* Corresponding author: Hamadan Health Center, Hamadan university of Medical Sciences, Hamadan, Iran
E-mail: ma.taheri@umsha.ac.ir

تبیین تجارب ارائه دهندگان خدمات سلامت شاغل در مراکز خدمات جامع سلامت در طول همه گیری کووید-۱۹: یک مطالعه پدیدار شناسی

معصومه رستمی معز^۱، جلال عبدی^۲، محمد خیراندیش^۲، مژگان حسینی^۲، زهرا جلالی، ملیحه طاهری^{۲*}

۱. مرکز تحقیقات علوم بهداشتی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران
۲. مرکز بهداشت شهرستان همدان، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۲/۲۶

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۴/۱۸

[نشر الکترونیک پیش از انتشار - ۷ مرداد ۱۴۰۲]

نشریه پیش: ۶۱۶-۶۰۳: ۲۲(۵): ۱۴۰۲

چکیده

مقدمه: کووید ۱۹ تمام جنبه های زندگی افراد را تحت تاثیر قرار می دهد، بررسی تجربه روانشناختی ارائه دهندگان خدمات به مدیریت بهتر اپیدمی کمک می کند. بنابراین، هدف این مطالعه تبیین تجارب ارائه دهندگان خدمات سلامت در مراکز بهداشتی و درمانی در طول همه گیری بیماری کووید ۱۹ با استفاده از روش پدیدارشناختی بود.

مواد و روش کار: این مطالعه یک پژوهش کیفی به روش پدیدارشناسانه است. معیارورود به مطالعه پزشکان و مراقبین سلامت ارائه دهنده خدمت به افراد مبتلا یا مشکوک به ابتلای بیماری کووید ۱۹ بودند و معیار خروج عدم علاقه مصاحبه شوندگان به شرکت در پژوهش بود. روش نمونه گیری مبتنی بر هدف بود و تا اشباع داده ها (۳۰ نفر) ادامه یافت. برای جمع آوری اطلاعات از مصاحبه های عمیق و نیمه ساختاریافته استفاده شد. متوسط زمان مصاحبه ها ۴۰-۶۰ دقیقه بود. برای تجزیه و تحلیل داده ها از روش کلایزی استفاده شد.

یافته ها: تجارب شامل ۴ طبقه اصلی، ۹ طبقه فرعی و ۵۹ زیر طبقه بود. طبقه ها اصلی شامل احساسات منفی، احساسات مثبت، خودکارآمدی و اشکالات سیستم بهداشتی بود. طبقه ها فرعی شامل پاسخهای روانشناختی، نداشتن چشم انداز خوب، قدر شناسی سیستم، نوع دوستی، کار داوطلبانه، خودکارآمدی اجتماعی، خودکارآمدی فردی، نقض دستور العمل ها، مشکلات مربوط به تامین تجهیزات بود.

نتیجه گیری: مطالعه حاضر نشان داد که ارائه دهندگان خدمات سلامت در طول همه گیری کووید-۱۹ شرایط روحی، عاطفی و شغلی نامناسبی را تجربه کردند و در زمینه مراقبت از خود و جمعیت تحت پوشش به پشتیبانی و تجهیزات بیشتری نیاز دارند. از نتایج این پژوهش می توان برای تدوین راهبردهای حمایتی و خدمات رسانی برای ی اپیدمی های نوظهور بهره برد.

واژه های کلیدی: کووید ۱۹، کرونا ویروس، اپیدمی، تجربه، احساسات

کد اخلاق: IR.UMSHA.REC.1399.164

* نویسنده پاسخگو: همدان، دانشگاه علوم پزشکی همدان، مرکز بهداشت شهرستان همدان

E-mail: ma.taheri@umsha.ac.ir

مقدمه

بیماری تنفسی حاد کووید ۱۹ ناشی از آلودگی با کروناویروس جدید است که در بیماران مبتلا به ذات الریه در ووهان چین در دسامبر سال ۲۰۱۹ جدا سازی و شناسایی شد. این بیماری به طور عمده باعث علائم دستگاه تنفسی و دستگاه گوارش می شود، علائم آن از علائم خفیف، پنومونی شدید، سندرم زجر حاد تنفسی، شوک سپتیک و حتی سندرم نارسایی ارگان های سیستمیک متغیر است [۱، ۲]. در حال حاضر هیچ داروی خاصی برای این بیماری وجود ندارد. درمان و پرستاری عمدتاً شامل داروهای ضد ویروسی و نگهدارنده، جداسازی، پشتیبانی علامتی و نظارت دقیق بر پیشرفت بیماری است [۳]. سازمان بهداشت جهانی در ماه مارس ۲۰۲۰ خطر بیماری جدید کرونا ویروس را اعلام نمود و یک ماه بعد آن پاندمی و عامل خطر برای کل جهان دانست که بیش از ۸۰۰۰۰ مبتلا تایید شده داشته است [۴]. طبق آمار سازمان بهداشت جهانی از ۳۰ دسامبر تا ۱۱ اکتبر ۲۰۲۰، بیش از ۳۷ میلیون مورد ابتلا به کووید و یک میلیون مرگ در جهان گزارش شده است [۵]. ایران تا ۱۶ مارس ۲۰۲۰ با ۱۴۹۹۱ مورد ابتلا سومین کشور با بیشترین موارد گزارش شده کووید ۱۹ پس از چین و ایتالیا و اولین رتبه ابتلا در منطقه خاورمیانه بود [۶]. بیماری کووید ۱۹ سیستم بهداشت عمومی کشورها را به شدت تحت تاثیر قرار داده است. در این زمینه، کارکنان پزشکی، به عنوان اصلی ترین نیرو در نبرد با این بیماری همه گیر، وظیفه مهمی را بر عهده دارند [۳]. در واقع پاندمی ها از جمله پاندمی کووید-۱۹ همه ابعاد زندگی ارائه دهندگان خدمات سلامت را تحت تاثیر قرار می دهد [۷-۹]. هنگامی که پرستاران در تماس نزدیک با بیماران مبتلا به بیماری های عفونی نوظهور قرار می گیرند، آنها از تنهایی، اضطراب، ترس، خستگی، اختلالات خواب و سایر مشکلات سلامت جسمی و روانی رنج می برند [۱۰]. مطالعه قبلی نشان داده است که افسردگی، بی خوابی و استرس پس از آسیب در پرستاران درگیر در بیماران مبتلا به سارس وجود داشته و به دلیل احساس تنهایی برخی از آنان به مشاوره روانشناختی نیاز پیدا می کنند [۱۱] در مقابل، برخی از مطالعات نشان دهنده تجربه مثبت و رشد حاصل از تلاشهای مهار اپیدمی جمعی است [۱۲]. در مطالعه Niuniu Sun و همکاران، که با هدف مطالعه روانشناسی پرستاران مراقبت کننده از بیماران مبتلا به کووید ۱۹ انجام شد با استفاده از رویکرد پدیدارشناختی، تجربه روانشناختی پرستاران در مراقبت از بیماران مبتلا به کووید

۱۹ را در چهار موضوع احساسات منفی، سازگاری عاطفی و زندگی، توسعه مسئولیت حرفه ای، و احساسات مثبت همزمان با احساسات منفی خلاصه کرد [۱۳]. همچنین Almutairi و همکاران در بررسی تجربیات بازماندگان ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی بیماری MERS-CoV دریافتند بازماندگان همچنان از نتایج تجربه ها آسیب زای خود رنج می بردند که عملکرد آنها را به صورت منفی تحت تاثیر قرار داده بود [۱۴]. Belfroid و همکاران در مطالعه بررسی دیدگاه عملکرد سازمانها در زمان شیوع ابولا اهمیت یک محیط کار حمایتی مناسب در زمان بحران را نشان دادند [۱۵]. عواملی که در توانایی و تمایل کارمندان بهداشت و درمان به پیروی از دستورالعمل های مدیریت بیماری های عفونی تنفسی تأثیر می گذارند شامل راهنما و چگونگی ارتباط با آن، پشتیبانی مدیران، فرهنگ محل کار، آموزش، فضای فیزیکی، دسترسی و اعتماد به تجهیزات محافظ شخصی و تمایل به ارائه خدمات درمانی برای بیماران است [۱۶]. با توجه به شیوع ناگهانی بیماری کووید-۱۹، میزان زیادی اطلاعات نادرست تولید و پخش می گردد [۱۷]. همچنین آگاهی کارکنان بهداشتی از دستورالعمل های کنترل و پیشگیری عفونت در طول دوره اپیدمی کووید-۱۹ اهمیت دارد [۱۶]. نتایج یک مطالعه انجام شده نشان داد که پرستاران بخش بیماریهای عفونی مجبور بودند پس از گذراندن تنها یک آموزش مختصر در مورد کووید-۱۹، وارد بخش مراقبت از بیماران شوند [۱۳]. در حال حاضر، مطالعات منتشر شده حاکی از شیوع بیماری، خصوصیات سلولی، ایمنسازی، روش های تشخیصی و درمان است [۲۳-۱۸]. برخی گزارش ها به شدت مشکلات روانی در پرستاران بخش های مراقبت از بیماران مبتلا به کووید-۱۹ و ضرورت ارائه خدمات روانشناختی توجه کرده اند [۲۵، ۲۴]. از آنجا که کووید-۱۹ یک بیماری جدید است و سیستم پزشکی و فرهنگ کشورهای مختلف متفاوت است، تحقیقات بیشتری در مورد تجربه روانشناختی ارائه دهندگان خدمات در خط اول مهار و مقابله با اپیدمی در مقابله با کووید-۱۹ لازم است [۱۷]. بنابراین، هدف این مطالعه تبیین تجارب ارائه دهندگان خدمات سلامت شاغل در مراکز بهداشتی و درمانی در طول همه گیری بیماری جدید کووید-۱۹ از طریق یک مطالعه کیفی با استفاده از روش پدیدارشناختی بود.

مواد و روش کار

این مطالعه با متد کیفی و از نوع پدیدارشناسی (Phenomenology) به منظور درک تجربه پزشکان و

مراقبین سلامت را در طی همه‌گیری بیماری کرونا ویروس در مراکز خدمات جامع سلامت شهرستان همدان با تأیید کمیته اخلاق دانشگاه علوم پزشکی همدان انجام شد. برای کشف تجربه زنده از پدیده‌هایی که به نحوی با تعاملات انسانی روبه‌رو هستند، مناسبترین روش برای شناخت عمق تجربه و معنای یک پدیده پیچیده، پدیدارشناسی می‌باشد [۲۶]. جامعه پژوهش در این مطالعه، پزشکان و مراقبین سلامت بودند که در طی همه‌گیری بیماری کرونا ۱۹- بعنوان خط اول مسئولیت اصلی مراقبت از بیمار را بر عهده داشته‌اند. محیط اطلاعاتی در این مطالعه شامل مراکز خدمات جامع سلامت در شهرستان همدان بود که ارائه دهنده خدمات به بیماران مبتلا یا مشکوک به کرونا بودند. معیار ورود به مطالعه شامل پزشکان و مراقبین سلامت درگیر با افراد مبتلا یا مشکوک به ابتلای بیماری کووید-۱۹ بود. معیارهای خروج از مطالعه نیز عدم علاقه مصاحبه شونده به شرکت در پژوهش بود. در مطالعه حاضر روش نمونه‌گیری مبتنی بر هدف بود. شرکت کنندگان ارائه دهنده خدمات سلامت در مراکز خدمات جامع سلامت شهرستان همدان بودند که تجربه مواجهه با بیماران کووید-۱۹ را داشتند. در این تحقیق هدف و روشهای مطالعه از طریق تلفن توضیح داده شد و سپس در صورت تمایل افراد برای شرکت در مطالعه انتخاب شدند. و سپس زمان مصاحبه حضوری و محل آن با شرکت کنندگان داوطلب مشخص گردید و تا اشیاع داده‌ها یعنی تا زمانی که اظهارات جدیدی به دست نیاید، نمونه‌گیری صورت گرفت. تعداد مصاحبه‌های صورت گرفته ۳۰ مورد بود که سه مورد از مصاحبه‌ها بعد از رسیدن به اشیاع انجام گرفته است.

برای جمع‌آوری اطلاعات این مطالعه از مصاحبه‌های عمیق و نیمه ساختاریافته استفاده شد. متوسط زمان مصاحبه‌ها ۴۰-۶۰ دقیقه بود. تمام مصاحبه‌ها به طور کامل ضبط و به کلیه شرکت کنندگان بر اساس ترتیب زمانی انجام مصاحبه‌ها کد داده شد، هر مصاحبه ثبت و سپس مصاحبه بعدی انجام شد. سی مصاحبه تلفنی یا حضوری نیمه ساختار یافته با شرکت کنندگان انجام شد. روند تعیین صحت و اعتبار در تحقیقات کیفی متفاوت از کمی می‌باشد [۲۷]. مؤثق بودن جهت استحکام و کفایت روش تحقیق تعریف شده است. در این پژوهش نیز از چهار معیار مؤثق بودن تحقیقات کیفی یعنی قابلیت اعتبار (Trustworthiness)، قابلیت اطمینان (Dependability)، قابلیت تصدیق (Conformability) و قابلیت انتقال (Transferability) استفاده شد [۲۸]. جهت

تضمین قابلیت اعتبار که عبارتست از میزان صحت یافته‌ها، گابا و لینکن تکنیکهای مختلفی را برای ارتقاء و مستند نمودن اعتبار داده‌های کیفی به کار برده‌اند که یکی از آنها شرکت طولانی مدت و مشاهده مصرا نه است، جهت نایل شدن به این مهم، محقق زمان لازم را برای جمع‌آوری داده‌ها اختصاص داد. در صورت مواجهه با نکات مبهم در هنگام تجزیه و تحلیل داده‌ها مجدداً اقدام به مصاحبه تلفنی برای روشن نمودن ابهام نمود. همچنین برای ارتقای اعتبار، محقق از همکاران متخصص کیفی برای نتیجه‌گیری آنچه حقیقت است، استفاده نمود و نیز شرکت کنندگان مطالعه را نیز از طریق انجام مصاحبه عمیق با آنان و همچنین ارایه بازخورد لازم به آنان برای کشف جنبه‌های مختلف حقیقت، دخالت داد. به منظور افزایش قابلیت انتقال یافته‌ها به موقعیتها و گروه‌های مشابه، از شرکت کنندگان در گروههای متفاوت (پزشکان، مراقبین سلامت) استفاده شد. قبل از شروع مطالعه رضایت نامه آگاهانه از شرکت کنندگان کسب شد. ابزار مورد استفاده راهنمای مصاحبه بود سؤالات اصلی مصاحبه به شرح زیر بود:

- ۱- تجربیات خود را در طی همه‌گیری بیماری کرونا-۱۹ بیان کنید.
- ۲- احساسات خود در طی همه‌گیری بیماری کرونا-۱۹ بیان نمائید.
- ۳- آیا مطلب و یا نظر دیگری هست که تمایل داشته باشید مطرح نمایید؟ اگر بلی توضیح دهید. روش تحلیل داده‌ها در این مطالعه از نوع تحلیل محتوا و با استفاده از روش تجزیه و تحلیل ۷ مرحله‌ای کلایزی (Colaizzis Method) بود که شامل ۷ مرحله: ۱- آشنایی با داده‌ها ۲- استخراج طبقه‌ها ۳- دریافت معانی مشترک ۴- سازمان‌دهی طبقه‌ها ۵- ارایه یک توصیف جامع از پدیده ۶- شناسایی یک ساختار جامع و ۷- بازنگری اعضاء می‌باشد. در این پژوهش بر اساس روش کلایزی، هر مصاحبه تجزیه و تحلیل و سپس مصاحبه بعدی انجام شد. بدین ترتیب پس از پیاده‌سازی اظهارات شرکت‌کنندگان، به منظور هم‌احساس شدن با مشارکت‌کنندگان همه توصیفات آنها بارها خوانده شد (مرحله اول) و عبارت مهم حاوی مفاهیم عمیق از تجربه شرکت‌کنندگان استخراج شد (مرحله دوم). سپس مفاهیم مشترک و معانی زیربنایی آنها به صورت کد فرموله شد (مرحله سوم) و با توجه به تشابهات مفهومی، در دستجات موضوعی قرار داده شد (مرحله چهارم) و توصیف جامعی از پدیده تحت مطالعه ارائه گردید (مرحله پنجم). بدین ترتیب با ترکیب کلیه عقاید، یک توصیف کامل از تجربه پدیده مورد نظر به دست آمد (مرحله ششم) و در نهایت جهت اطمینان از صحت

داده‌ها مجدد به شرکت کنندگان مراجعه و در مورد یافته های استخراج شده از آنان سوال شد (مرحله هفتم) [۲۹، ۳۰].

یافته‌ها

میانگین سنی شرکت کنندگان ۳۵ سال بود، ۴۵/۵ درصد شرکت کنندگان زن و ۲۷/۳ درصد کارشناس بهداشت عمومی بودند. مشخصات دموگرافیک شرکت کنندگان در تحقیق در جدول شماره ۱ ارائه شده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها منجر به شناسایی ۳۷۶ کد، ۹ درون مایه فرعی و ۴ درون مایه اصلی و ۵۹ زیر طبقه شد. درون مایه های استخراج شده عبارت بودند از: "احساسات منفی"، "احساسات مثبت"، "عوامل موثر بر غلبه بر احساسات منفی (خود کارآمدی)"، "تجارب بیماران"، "اشکالات سیستم بهداشتی" و "راهکارهای ارائه شده" (جدول ۲).

درون مایه شماره ۱ احساسات منفی

این طبقه از سه دسته پاسخ های روانشناختی، قدرشناسی سیستم و نداشتن چشم انداز خوب در خصوص بیماری کرونا تشکیل شده بود. اکثر شرکت کنندگان بیان کردند که با شیوع بیماری غافلگیر شده اند و دچار استرس و نگرانی شدیدی بوده اند و دچار احساس درماندگی شده بودند یکی از شرکت کنندگان بیان کرد "من احساس بیچارگی داشتم، فکر می کردم شکست ناپذیره و دچار درماندگی خود آموخته شدیم. کار خاصی از پیش نمیره سیل می ری کمک می کنی آروم میشی، زلزله میری کمک می کنی آروم میشی ولی کرونا این احساس رو به آدم نمیده" (زن - ۲۹ ساله - ماما).

"اول خیلی ترس داشتم وحشت زیادی داشتم هر روز که میومدم سرکار فکر می کردم کرونا در کمینه، فکر می کردم هر چی تلاش می کنی نمی تونی از اون مخمصه خلاص نمیشی هر کاریم بکنی بازم بیماری رو میگیری اوضاع بهتر نشده آمارا هم نشون میده یه روز خوبه یه روز بد" (زن - ۳۹ ساله - روانشناس).

علاوه بر این اکثر پرسنل غیر پزشک ابراز داشتند که از نحوه برخورد و تبعیض بین پرسنل احساس سرخوردگی و دلسردی داشتند چرا که کلیه تجهیزات حفاظت فردی فقط در اختیار پزشکان قرار داده می شد و سایر پرسنل با کمبود امکانات مواجه بودند. یکی از بهیاران بیان کرد "من از کار نمی ترسیدم یکمی دلسردی ایجاد شده برامون منه بهیاری که میرم اونجا یه ماسک و دستکش می دادن اونم به شمار، گان هم که اصلا از روز اول نمی دادن اینقدر پیگیری کردیم تا دادن ولی برای پزشکا نه ماشاالله،

گان، کلاه، همه چی، چکمه، این یه نوع تبعیض و دلسردی بود اصلا همه چی براشون مهیا بود" (مرد - ۲۸ ساله - بهیار).

"آدم از اینکه می تونه کمک کنه احساس مفید بودن می کرد ولی از بی انصافی مسئول واحدا احساس ناامیدی می کردیم رفتار بدی داشتن من تو یکی از شیفتا معدم (معهده ام) خونریزی کرد ولی اینا خیلی توهین آمیز صحبت کردن برای ما ارزشی قایل نبودن شیفت شب بودیم می دیدی غذا رو همونجا پرت کردن و رفتن، ما قبول داریم ضرب العجل بود ولی جلوی خیلی از بی برنامه گی ها رو می تونستی بگیري کمبود امکانات بود ولی برای یه عده به بقیه هر جور دلشون می خواست می دادن" (زن - ۲۸ ساله - کارشناس بهداشت).

"خیلی تفاوت بود بین پرسنل شرکتی و رسمی، منو فیکس مراکز عصر و شب گذاشته بودن ولی به پرستار رسمیشون جرات نمی کردن بگن بیا شیفت و بار کاری روی دوش پرسنل شرکتی بود چه پرستارش چه پزشکش، همکاری رسمی که میموندن انگار یه منتهی داشتن، بحران هست برای همه هست نه فقط پرسنل شرکتی" (زن - ۲۵ ساله - پرستار).

نداشتن چشم انداز خوب در خصوص بیماری کرونا مطلبی بود که توسط اکثر شرکت کنندگان عنوان شد که به علت به نوبت بودن بیماری، شیوع سریع، مرگ و میر نسبتا بالا، نبود داروی اختصاصی و نبود واکسن مناسب و همچنین وجود اطلاعات ضد و نقیض قابل توجه می باشد. این مشکل فقط مختص کشور ایران نبوده و مشکلی جهانی در دوره پاندمی بیماری بوده است یکی از شرکت کنندگان بیان نمود "من احساس بیچارگی داشتم فکر می کردم شکست ناپذیره و دچار درماندگی آموخته شدیم، احساس کردیم کار خاصی از پیش نمیره سیل میاد میری کمک می کنی آروم میشی، زلزله میری کمک می کنی آروم میشی ولی کرونا این احساس رو به آدم نمی ده".

یکی از شرکت کنندگان بیان کرد "چون اوایلش ناشناخته بود همه ترس داشتن حتی همه همکارا بهم گفتن که میرم اونجا (مراکز ۱۶ ساعته) خیلی رعایت کنم هم برای خودم و هم برای اونا - دو تا از همکارامونم بودن که خیلی رعایت می کردن حتی پاپوش هم می پوشیدن ولی الان نتیجه آزمایششون مثبت شده" (مرد - ۲۵ ساله - خدمات).

"اسم کرونا برامون مجهول بود من ترس نداشتم فقط یه سری سوال داشتم که چه جوهره؟ چه جور آدم رو درگیر می کنه، علایم

یکی از کارمندان در خصوص همراهی خانواده با ایشان بیان کرد که "با خانوادم که صحبت کردم اولش مخالفت کردن یه بیست روزی هم نگفتم که دارم نمونه کرونایی می گیرم بعد که گفتم، گفتن هر جور راحتی"

شرکت کننده دیگری در خصوص ایجاد فرصتها در طول اپیدمی بیماری کرونا بیان نمود "این اپیدمی یه فرصتهایی بود فرصتی که ایجاد کرد این بود که سواد بهداشتی مردم افزایش پیدا کرد رسانه ها هم حساس سازی کردن" (مرد - ۳۰ ساله - کارشناس بهداشت). در خصوص راههای بکار گرفته شده جهت کاهش استرس یک کارشناس بهداشت روان عنوان نمود که "مراقبه کردم/استرسم رو با مدیتیشن و تمرین تنفس خودم رو یه خورده آرومتر کردم به روال عادی زندگیم برگشتم" (زن - ۳۰ ساله - کارشناس بهداشت روان).

درون مایه شماره ۴ اشکالات سیستم بهداشتی

این تم شامل دو طبقه اصلی "نقض دستورالعملها" و "مشکلات مربوط به تامین تجهیزات" بود. شرکت کنندگان در مطالعه از نقض مداوم دستورالعملهای وزارت بهداشت و سازمان بهداشت جهانی و مشکلات مربوط به تامین تجهیزات ناراضیاتی داشتند. از نظر شرکت کنندگان نقض دستورالعملها شامل مواردی همچون عدم گندزدایی در مراکز منتخب کووید-۱۹، عدم توجه به سلامت پرسنل از سوی مسئولین، تبعیض در گرفتن آزمایش برخی افراد ادارات دیگر، در نظر نگرفتن OFF، تعداد زیاد دستورالعملها و وجود تناقض در آنها، تجویز بیش از حد دارو توسط پزشکان، حمل ناصحیح نمونه ها و می گردید. چنانچه یکی از شرکت کنندگان در مطالعه بیان نمود "والا چیزی که ما دیدیم سوء مدیریت بود کمبود منابع، اصلا مدیریت بحران نبود، تو شیفیتی که من بودم تو ۱۰ دقیقه ۵ بار برنامه من عوض می شد... با مردمی که ارجاع می شدن خیلی سلیقه ای باهاشون رفتار می شد مراکز ۱۶ ساعته ناکارآمد بود و خدمات دهی به افراد متفاوت بود" (زن - ۴۹ ساله - بهیار).

کارمند دیگری در خصوص وضعیت نامناسب مراکز ۱۶ ساعته بیان کرد که "از لحاظ بهداشتی خیلی رعایت نمی شد من از ساعت ۱ مراکز ۱۶ ساعته بودم تا ۸ شب هیچ گونه ضد عفونی انجام نمی گرفت جمعیت خیلی زیادی اونجا میومدن" (زن - کارشناس بهداشت ۳۴ ساله).

"قسمت پذیرش هم که هر کس قرار میگیره ۱۵ درصد مریض میشه بالاخره اگه می خواستن یه پلاستیکی می کشیدن اینا باید پرسنل براشون مهم باشه اگر پرسنل سالم نباشن کی میخواد از

بیماری شون چیه؟ پشتیبانی ستاد یا مرکز چه جوریه؟ بالادستامون چه جور ساپورتمون می کنن از نظر تجهیزات؟" (مرد - ۳۲ ساله - کارشناس بهداشت).

درون مایه شماره ۲ احساسات مثبت

این طبقه شامل دو دسته "نوع دوستی" و "کار داوطلبانه" بود احساس مفید بودن و و انجام خدمت به همونوع از جمله مواردی بود که شرکت کنندگان در مصاحبه ها به آن اشاره کرده بودند. کارکنان باسابقه، اپیدمی کرونا در حال حاضر را با شرایط زمان جنگ تجملی مقایسه کرده و روحیه کار داوطلبانه و جهادی یکی از طبقه هایی بود که در مصاحبه ها به آن اشاره شد "ما جنگ رو دیدیم تو بیمارستان تهران که شیمیایی زدن اونا رو دیدیم ما سختی کشیدیم ما همیشه تو گود بودیم" (مرد - ۵۰ ساله - بهیار). شرکت کننده دیگر بیان کرد "چه اینجا چه مرز مهران یا بحث همه گیری های دیگه، حس مثبتی بود که میرفتی اونجا طرف کرونا مثبت بود بهش دلداری می دادی با خانوادش حرف میزدی و اونا وقتی می دیدن یه نفر از پرسنل بهداشت رفته باهاشون حرف می زنه خیلی احساس خوبی بهشون دست میداد" (مرد - ۵۱ ساله - پرستار).

علاوه بر این حس نوع دوستی و دواطلب شدن نیز در میان گفته ها وجود داشت "خوشحالم چون بخاطر مردم بوده مثل یه جبهه ای بود هیچ فرقی نداشته" (مرد - ۵۱ ساله - بهیار).

"من هیچ ترسی نداشتم چون رستم پرستاریه و داوطلبانه رفتم و همه جوره پایه بودم این مشکل برطرف بشه" (زن - ۳۴ ساله - پرستار).

درون مایه شماره ۳ عوامل موثر بر غلبه بر احساسات منفی(خود کارآمدی)

این طبقه شامل دو دسته پاسخ خودکارآمدی اجتماعی و خودکارآمدی فردی بود. تعداد روزافزون موارد بیماری، فشار زیاد کار، کاهش وسایل حفاظت شخصی، نداشتن داروی اختصاصی و احساس عدم حمایت کافی از آن ها همگی منجر به فشار روانی کارکنان بهداشت و درمان می شود در مصاحبه ها عنوان شد که عواملی از جمله همراهی خانواده و رسانه ها، گذر زمان، انجام مدیتیشن و احساس اینکه این اپیدمی همگانی و جهانی هست باعث شد که آنها با این مشکل به صورت مناسب تری برخورد نمایند.

مردم محافظت کنه وقتی برای پرسنل خودشون ارزش قایل نمی شن " (زن- کارشناس بهداشت- ۲۸ ساله).

"... برای ما هیچ آفی در نظر نمی گرفتن من ۷ صبح تا ۲ میرفتم درمانگاه بعد از اون بلافاصله باید میرفتم شیفت تا ۱۲ شب، دوباره فردا صبحم/صبح هم/ سر کار، بهشون گفتم شما برای پرسنل ارزش قائل نمیشین" (زن- ۳۵ ساله - کارشناس مامایی).

"من خودم علامت داشتم ازم تست نمی گرفتن و قبول نمی کردن تمام ارگانها میان تست میدن ولی اینا از خود ما آزمایش نمی گیرن اون روزی که من شیفت بودم از اداره برنامه و بودجه اومدن آقای X زنگ زدن گفتن از همشون تست بگیرید با ویزیت رایگان حتی" (مرد- ۳۲ سال - کارشناس بهداشت).

"نامه از وزارت خونه اومده که فقط افراد بالای ۶۰ سال و در معرض خطر تست کرونا باشه ولی این یه دست نشده بین همکاران مثلا فرد میاد ما براش توضیح میدیم که برای شما لازم نیست میره مرکز بهداشت نامه میاره که ازش تست گرفته بشه- اون بنده خدا که باید بره آزمایشگاه دی ۶۰۰ هزار تومن بده چه فرقی با آشنای من داره که رایگان تست براش انجام میشه- من طرف رو متقاعد کردم که برای شما آزمایش نمی گیره میره به نامه میاره و من نمی توانم نه بگم" (زن- ۳۵ ساله - بهیار).

تجارب کارکنان مرکز بهداشت شهرستان همدان در طول دوره همه گیری کرونا

از شرکت کنندگان در مطالعه در خصوص تجاربی که در دوره کرونا کسب کرده بودند سوال شد طبقه ها استخراج شده شامل "انگ، داغ و استیگما"، "اهمیت ندادن به بیماری و اصول بهداشتی"، "سردرگمی مردم" و "مقاومت در برابر آموزشها" بود(جدول شماره ۳). کارکنان بهداشتی عنوان کردند که در ابتدای بیماری احساس طرد شدگی و تنهایی باعث می شد که بیماران به موقع به مراکز درمانی مراجعه نکنند و بیان کردند که گاهی بیماران حتی از طرف خانواده نیز طرد شده بودند. یکی از کارکنان بیان کرد که "... مثلا یه خانمی گفت شوهرم کرونا گرفته یه هفتست و لش کردم رفتم خونه بابام بنده خدا رو تنهایی ول کرده بود تو خونه واقعا شوکه شدم" (مرد- ۴۵ ساله- علوم آزمایشگاهی).

همچنین یک کارشناس علوم آزمایشگاهی عنوان کرد "یه نفر اومده بود میگفت خانوادم هیچی به من نمی دن منو کردن تو یه اتفاقی زندانی همش میگویند برو درمانگاه دارو بگیر" (زن- ۲۸ ساله - علوم آزمایشگاهی).

"... حتی اونایی که مثبتن نمی گن که مثبتن به خاطر آبروشون، یه حالتی داره که هر کی مثبت باشه یه انگه بهشون بچسبونن به همین خاطر خودشونو قرنطینه نمی کنن و سر کار می رن" (مرد- کارشناس بهداشت- ۲۷ ساله).

از جمله تجربیات کارکنان در ارتباط با افراد این مسئله عنوان شد که مسائل و توصیه های بهداشتی از سوی مردم جدی گرفته نمی شود و از نظر ایشان میزان رعایت پروتکل های بهداشتی پایین بوده است یک مصاحبه شونده بیان نمود که "مردم اصلا رعایت نمی کردن ما در خونه مردم و بیمارها که می رفتیم در خوشبینانه ترین حالت ده درصد رعایت می کردن شاید دست شستنشون / شستن های آنها/ بیشتر شد ولی اینکه بیماری رو بگیرن یا نگیرن خیلی براشون اهمیت نداره هیچکی/ هیچکس/ دلس برای هیچکس نمی سوزه" (زن- کارشناس مامایی ۲۹ ساله).

کارکنان بهداشتی بیان کردند که نوپدید بودن بیماری و شیوع یکباره آن، نبود امکانات و تجهیزات و دستورالعملهای بعضا متناقض بهداشتی باعث سردرگمی افراد جامعه شده بود این مسئله باعث شد بار کاری پرسنل افزایش یابد بصورتی که شهروندان برای هر خواسته خود به مراکز بهداشتی مراجعه می کردند که ممکن بود در حیطه اختیارات کارکنان بهداشتی نباشد، یک کارشناس بهداشت روان بیان کرد "بیمارانی که پیش من مراجعه می کردند همش دنبال ماسک و دستکش بودند من کارم مشاوره دادن بود بهش مشاوره می دادم آروم بشه ولی اون خدمات دیگه می خواست" (زن- کارشناس بهداشت روان - ۲۸ ساله).

مسئول یکی از مراکز ۱۶ ساعته بیان کرد "مردم گیج و عصبی بودن، نمی دونستن باید چکار کنن /اوایل که خیلی ترسیده بودند همش میومدن سراغ ما دعوا می گرفتن که شما ماسک دارید به ما نمی دید مریضا همه می رفتن بیمارستان خیلی کار کردیم تا مراکز ۱۶ ساعته رو معرفی کنیم" (زن- کارشناس پرستاری- ۳۰ ساله). کارکنان بیان کردند که این قبیل مسایل به دلیل بی اعتمادی مردم به دولت و مراکز جامع خدمات سلامت ایجاد می گردید. چنانچه یکی از مصاحبه شوندها بیان داشت "مردم اعتمادی به مراکز بهداشتی ندارن اگر صحبتی می کردیم اینو به حساب سیاستهای دولت می دونستن ... " (زن- پرستار- ۳۴ ساله).

راهکارهای ارائه شده توسط شرکت کنندگان

در نهایت کارکنان مصاحبه شونده راهکارهایی از جمله انجام نیازسنجی قبل از آموزش، توجه به هنجارها، فرهنگ سازی،

کننده بیان نمود " ... اگر فرهنگ سازی بشه خیلی از مشکلات ما حل میشه ما آموزش رو یادمون میره از محلات شروع کنیم تا توی تلویزیون، از افرادی که دم دست ترن استفاده کنیم مثلا تو مساجد اینا خیلی قبول دارن."

استفاده از آموزش چهره به چهره و استفاده از چهره‌های مردمی برای آموزش را جهت بهبود اثربخشی آموزش در بحرانها و اپیدمی‌ها بیان کردند (جدول شماره ۴). چرا که از نظر ایشان اگر آموزشها اصولی می بود و از سوی افراد جامعه به صورت مناسب رعایت می گردید احتمال کنترل بیماری کرونا بیشتر می بود یک شرکت

جدول ۱: تعداد مشارکت کنندگان از هر جناح فکری تا رسیدن به اشیاع نظر

متغیر	تعداد	درصد
سن	۷	۳۱/۸
	۸	۳۶/۴
	۴	۱۸/۲
	۳	۱۳/۶
جنس	۱۰	۴۵/۵
	۱۲	۵۴/۵
رسته شغلی	۲	۹/۱
	۱	۴/۵
	۶	۲۷/۳
	۳	۱۳/۶
	۴	۱۸/۲
	۲	۹/۱
	۲	۹/۱
	۱	۴/۵
تاهل	۱۷	۷۷/۳
	۵	۲۲/۷
تحصیلات	۵	۲۲/۷
	۴	۱۸/۲
	۱۰	۴۵/۵
	۱	۴/۵
	۲	۹/۱
میزان سابقه کار	۱۲	۵۴/۵
	۴	۱۸/۲
	۶	۲۷/۳

جدول ۲: درون مایه های اصلی و طبقه های استخراج شده

طبقه	زیر طبقه	درون مایه استخراج شده
پاسخهای روانشناختی	ترس	پاسخهای روانشناختی
	استرس	
	احساس بیچارگی	
	در ماندگی آموخته شده	
	انکار	
حساسات منفی	نا امیدی	حساسات منفی
	اجتناب ناپذیر بودن بیماری	
	ناشناخته بودن بیماری	
	اغراق در میزان کشندگی و انتقال بیماری	
	افزایش سوالات بی پاسخ	
نداشتن چشم انداز خوب	تردید در پاسخگویی سیستم های بهداشتی	نداشتن چشم انداز خوب
	افزایش بار کاری پرسنل	
	احساس موش آزمایشگاهی(حس آزمون و خطا)	
	ناامیدی بخاطر عدم پاسخگویی سیستم بهداشتی	
	عدم توجه به سلامت پرسنل	
قدر شناسی سیستم	عدم حساسیت نسبت به فاصله گذاری با همکار	قدر شناسی سیستم
	رفتارهای متناقض	
	نگرانی از زدن ماسک در طولانی مدت	
	دلسردی	
	خدمت به هم نوع	
نوع دوستی	حس خوب ناشی از قدر شناسی مردم	نوع دوستی
	دلسوزی	
	شناخت درد مردم	
	شناخت بیشتر از مردم	
	حس شجاعت	
کار داوطلبانه	حس شجاعت	کار داوطلبانه
	با ارزش دانستن خدمت	
	عدم ترس بخاطر داوطلبانه کار کردن	
	حس قوی تر شدن و اعتماد به نفس	
	افزایش صبر و حوصله	
خودکارآمدی اجتماعی	خوشحالی	خودکارآمدی اجتماعی
	همراهی خانواده	
	جزیی از زندگی دانستن کرونا	
	همراهی رسانه ها	
	حس آرامش ناشی از تامین تجهیزات	
عوامل موثر بر غلبه بر احساسات منفی(خود کار آمدی)	حس همگانی بودن اپیدمی	عوامل موثر بر غلبه بر احساسات منفی(خود کار آمدی)
	گذر زمان	
	مشاوره سلامت روان	
	نگاه به بیماری بعنوان فرصت	
	مدیتیشن	
مشکلات مربوط به تامین تجهیزات	داوطلبانه کار کردن	مشکلات مربوط به تامین تجهیزات
	عدم تامین تجهیزات به تعداد کافی	
	عدم دسترسی	
	کیفیت پایین تجهیزات	
	خرابی تجهیزات	
اشکالات سیستم بهداشتی	کمبود منابع	اشکالات سیستم بهداشتی
	آمادگی نداشتن سیستم برای مقابله با بیماری	

عدم گند زدایی در مراکز منتخب	
عدم توجه به سلامت پرسنل از سوی مسئولین	
تبعیض در گرفتن آزمایش برخی افراد ادارات دیگر	
در نظر نگرفتن OFF	
نقض دستور العمل ها با سفارشی انجام دان نمونه ها توسط برخی پرسنل	نقض دستور العمل ها
تعداد زیاد دستورالعمل ها و تناقض در دستور العمل ها	
تجویز بیش از حد دارو توسط پزشکان	
سوء مدیریت (تغییر برنامه شیفت)	
سلیقه ای عمل کردن پزشکان و پرسنل	
حمل ناصحیح نمونه ها	
کمبود مراکز منتخب کووید	

جدول ۳: تجارب کارکنان مرکز بهداشت شهرستان همدان در طول دوره همه گیری کرونا

طیقه	درون مایه استخراج شده
احساس تنهایی در بیماران	
احساس طرد	
عدم همدلی	انگ ، داغ و استیگما
حس خودخواهی (ترجیح سلامت خود بر دیگر اعضای خانواده)	
کاهش حساسیت مردم = افزایش پیک بیماری	
اهمیت سنت های خانوادگی و صله رحم	اهمیت ندادن به بیماری و اصول بهداشتی
زدن به سیم آخر	
ترس مردم از کمبود وسایل حفاظتی	
عدم اعتماد به مراکز بهداشتی درمانی	
عدم اعتماد به سیاست های دولت	
تغییر علائم بیماری در طول زمان	سردرگمی مردم
نگرانی بخاطر فرزندان	
باور به هنجارهای انتزاعی (گروههای غیر رسمی)	
آموزشها بر اساس نیاز سنجی نمی باشد	مقاومت در برابر آموزشها

جدول ۴: راهکارهای رفع مشکلات آموزشی در طول دوره کرونا از نظر کارکنان مرکز بهداشت شهرستان همدان

انجام نیاز سنجی قبل از آموزشها	
توجه به هنجارها	
فرهنگ سازی	
آموزش چهره به چهره	
استفاده از چهره های مردمی و شناخته شده برای آموزش	آموزش اثربخش
بالا بردن سطح آگاهی پرسنل	
ایجاد ترس	
آموزش خود مراقبتی	راهکارهای ارائه شده

بحث و نتیجه گیری

طبقه های استخراج شده این تحقیق در خصوص احساسات و تجربیات ارائه دهندگان خدمات بهداشتی و درمانی شامل احساسات منفی، احساسات مثبت، عوامل موثر بر غلبه بر احساسات منفی (خودکارآمدی)، تجارب بیماران، اشکالات سیستم بهداشتی و راهکارهای ارائه شده بود. احساس فراگیر اولیه ترس توام با تردید در مراحل اولیه مواجهه با بیماری بود که به تدریج و با گذر زمان و توانمندی پرسنل برای حفاظت از خود با احساس خودکارآمدی و

غلبه بر ترس جایگزین شده است. احساس های تجربه شده در ارائه دهندگان خدمات بهداشتی و درمانی شامل ترس، احساس درماندگی، تردید، احساس غافلگیری، حس کارآمدی و ارزشمندی و حس همانند سازی با بحرانهای قبلی بود. همچنین عوامل موثر بر غلبه بر احساسات منفی از نظر شرکت کنندگان شامل حمایت، عادی شدن و نگاه به بیماری بعنوان فرصت بودند. به علاوه تجربیات شرکت کنندگان شامل اشکالات سیستم بهداشتی بدست آمد که در برگیرنده طبقه های اشکالات در فرایند، اشکالات تجهیزاتی و

شامل حس خودخواهی (ترجیح خود بر دیگران)، عدم همدلی، ارجحیت صله رحم، نگرانی بخاطر فرزندان، تاثیر پذیری از گروههای غیر رسمی و مقاومت در برابر آموزشها بود.

از عوامل موثر بر غلبه بر احساسهای منفی حمایت بود که شامل حمایت خانواده، حمایت رسانهها و حمایت سیستم بهداشتی بود. عوامل موثر بر غلبه بر احساسات منفی شامل عادت کردن، جزیی از زندگی دانستن کرونا، همگانی دانستن کرونا، گذر زمان، کار در مراکز منتخب کووید-۱۹، رفتن تو دل حادثه، شناسایی راههای انتقال بیماری به مرور زمان، داوطلبانه کار کردن، و ماهرتر شدن پرسنل بیان شده بود. نگاه به بیماری بعنوان فرصت یکی دیگر از عوامل غلبه بر احساسات منفی بود بیماری به عنوان فرصتی برای افزایش سواد بهداشتی، افزایش حساسیت مردم به رعایت اصول بهداشتی و فرهنگ سازی بود. احساس کمبود وسایل محافظتی و احساسات منفی و متعاقب آن بروز احساسات مثبت در خصوص از عهده برآمدن و حس خودکارآمدی پرسنل در مقابله با بیماری کووید-۱۹ در مطالعه قبلی نیز به دست آمده است [۳]. در این مطالعه احساس ترس و نگرانی در خصوص ابتلا خود و خانواده با مطالعه قبلی همخوانی داشت [۳]. احساسات منفی نشان داد در ابتدای مواجهه با بیماری عواملی از قبیل ترس و نگرانی در خصوص ابتلا و نداشتن چشم انداز خوب برای بیماری در برخی افراد احساس ترس و دلشوره ایجاد کرده بود، احساس غافلگیری و نداشتن راه چاره در برابر ویروس و ناشناخته بودن بیماری، افزایش بار کاری پرسنل، عدم پاسخگویی سیستم بهداشتی عدم توجه به سلامت پرسنل و قدرناشناسی سیستم باعث ایجاد حس ناامیدی در آنان بود. خستگی، نبود دانش کافی، تهدید سلامت، و ناآشنایی با درمان بیماریهای ناشناخته عواطف و احساسات منفی زیادی را شامل ترس، اضطراب و نومییدی در پرسنل ارائه دهنده خدمات ایجاد نموده بود که در مطالعات قبلی نیز گزارش شده است [۳۱، ۳۲، ۳۳]. بنابراین بهتر است مداخله زود هنگام روانی به خصوص در یک بیماری همه گیر مهم برای کاهش استرس و نگرانی ارائه دهندگان خدمت انجام شود تا بتوانند عواطف و هیجان های خود را مدیریت کنند و سلامت روانی خود را بهبود بخشند [۳۳]. سیستم پشتیبانی زود هنگام مانند تهیه اقلام حفاظت فردی، تخصیص منابع انسانی منطقی، خدمات مراقبتی برای خانواده ارائه دهندگان خصوصاً کودکان و افراد مسن، آموزش قبل از شروع کار، تعامل بین فردی ارائه دهندگان خدمت برای انطباق با

پشتیبانی و اشکالات مربوط به نیروی انسانی بودند و راهکار ارائه شده توسط مشارکت کنندگان به فرهنگ سازی اشاره داشت. تجربه احساس ترس ارائه دهندگان خدمات بهداشتی و درمانی شامل ترس از ابتلا بیماری در خود فرد، ترس از ابتلا بیماری توسط خانواده و طولانی شدن بیماری بود که این ترس ها ناشی از ناشناخته بودن بیماری، افزایش بار مراجعین و کمبود وسایل حفاظت فردی ناشی می شد. تجربه احساس درماندگی حس دیگر ارائه دهندگان خدمات بهداشتی و درمانی در برابر کووید-۱۹ بود که با احساس بیچارگی، اجتناب ناپذیر بودن ابتلا به بیماری، نداشتن چشم انداز خوب برای بیماری، دلسردی، رفتار دوگانه و متناقض و اغراق در میزان کشندگی و انتقال بیماری بیان شد. تجربه احساس تردید به شکل جدی نگرفتن بیماری، تردید در پاسخگویی سیستم های بهداشتی، افزایش سوالات بی پاسخ و عدم حساسیت به رعایت فاصله اجتماعی بیان گردیده بود. تجربه احساس غافلگیری ارائه دهندگان خدمات بهداشتی و درمانی به حسهایی نظیر موش آزمایشگاهی بودن و انجام آزمون و خطا و حس ناامیدی بخاطر عدم پاسخگویی سیستم بهداشتی اشاره داشت. تجربه احساس کارآمدی و ارزشمندی ناشی از حس های نوع دوستی، خدمت به هموع، حس شجاعت، با ارزش دانستن خدمت، عدم ترس بخاطر داوطلبانه کار کردن، شناخت بیشتر از مردم، حس خوب ناشی از قدر شناسی مردم، خوشحالی، حس قوی تر شدن و اعتماد به نفس، حس همدلی و دلسوزی بود. تجربه دیگر ارائه دهندگان خدمات بهداشتی و درمانی حس همانندسازی با بحرانهای قبلی بود که با عبارات تشبیه اپیدمی به جنگ تحمیلی و کمک گرفتن از تجربه بحرانهای قبلی بیان گردیده بود. علاوه بر تجارب فوق پرسنل ارائه دهنده خدمت تجارب خود را در خصوص عواطف و احساسات بیماران بیان نمودند که انگ بیماری، عدم اعتماد، سردرگمی و مشکلات فرهنگی از آنجمله بودند. انگ بیماری را با عباراتی چون احساس طرد شدگی، احساس تنهایی و برچسب و انگ بیماری بیان کردند و عدم اعتماد خود را به شکل عدم اعتماد به مراکز بهداشتی درمانی، عدم اعتماد به سیاست های دولت، اهمیت ندادن به بیماری و اصول بهداشتی، تناقض در اطلاع رسانی در رسانه ها، عادی انگاری اپیدمی در رسانه ها و عدم قرنطینه بیماران در روزهای اول از سوی دولت بیان کرده بودند. احساس سردرگمی بیماران را با انکار بیماری، ترس از کمبود وسایل حفاظتی، تغییر علائم بیماری در طول زمان و زدن به سیم آخر تجربه کرده بودند. مشکلات فرهنگی بیماران در برابر کووید-۱۹ نیز

وظایف برای پیشگیری و کنترل بیماری و تقسیم کار می‌تواند از فشارها و تنش‌های روانی بکاهد. می‌دانیم که ارزیابی شناختی، حمایت اجتماعی و روش تقابل با مشکل از عوامل کنترل استرس به شمار می‌روند. مطالعات نشان داده‌اند که انطباق روانشناختی و حمایت اجتماعی در افرادی که تحت استرس بوده‌اند نقش میانجی را در بازتوانی‌های روانی داشته‌اند [۳۴-۳۶].

فشار روانی ناشی از بار بیماری کرونا ارائه دهندگان خدمت را وادار به کسب دانش و ارتقا مهارت و دانش خود در خصوص جداسازی، اجتناب و رعایت فاصله گذاری و خودآگاهی از خود و دفاع روانی در برابر شرایط موجود نمود و همچنین از روش‌های آرام سازی و پذیرفتن وضعیت پیش آمده و پذیرفتن همگانی بودن بیماری به ارائه دهندگان این فرصت را داد که از روشهای گفته شده برای مقابله با شرایط استرس‌زای بیماری استفاده نمایند و بتوانند از عهده وظایف شغلی محوله برآیند ضمن اینکه تامین و در دسترس قرار دادن وسایل حفاظت فردی باعث اطمینان خاطر بیشتر آنان گشت [۳۷]. در مطالعات قبلی استفاده از طنز و موسیقی و مدیتیشن باعث آرامش ارائه دهندگان خدمات برای مقابله با ویروس سارس شده بود [۳۸، ۳۹]. خدمت به هم‌نوع در مطالعه ما در راستای مطالعات قبلی از احساسات مثبتی بود که به افراد کمک کرد در ادامه خدمت بتوانند با احساسات منفی خود کنار آیند و بر ترس خود تا حدی غلبه نمایند. به طور کلی، ارائه دهندگان خدمات بهداشتی می‌توانند از طریق شناخت منطقی، خود را به شرایط همه گیری عادت دهند و همچنین این انطباق با دانش غنی پزشکی و مرتبط به حرفه آنان و نگرش مثبت و منطقی تر به همه گیری ارتباط دارد [۳۰، ۴۰]. اعتماد به ایمنی، آموزش‌های اولیه، و اعتماد به نفس در مهارت‌های مورد نیاز عواملی هستند که اشتیاق پرسنل پزشکی را برای کار بر علیه همه گیری ها افزایش می‌دهند. همچنین پاداش‌های روانی و فیزیکی می‌تواند به عنوان حمایتگر در این زمینه کمک کننده باشند. احساسات مثبت در ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی و درمانی در همه‌گیری به حمایت‌های از جانب گروهها و افراد مختلف مانند بیماران، حمایت خانواده و محیط کار و حمایت اجتماعی بستگی دارد و حمایت اجتماعی در این زمینه نقش مهمی را ایفا می‌کند [۱۳]. در جمع بندی نهایی از نتایج پژوهش حاضر می‌توان به اهمیت این مطلب واقف شد که ارائه دهندگان خدمات سلامت شاغل در بخشهای پیشگیری و کنترل بیماری کووید-۱۹ شرایط روحی، عاطفی و شغلی نامناسبی را

تجربه می‌کنند. باوجود این موانع، آنها همچنان مراقبت مناسب از بیماران را ارائه می‌دهند. بر اساس تجربیات کارکنان بخش بهداشت، آنان در زمینه کنترل و پیشگیری از بیماری کووید-۱۹ و همچنین مراقبت از جسم و روان خودشان به پشتیبانی و تجهیزات بیشتری نیاز دارند. طبق نظر شرکت کنندگان در این مطالعه، مدیران باید ضرورت مراقبتهای پرسنل بخش بهداشت را در اپیدمی کرونا در نظر بگیرند و در جهت تأمین نیازهای ضروری آنان، تأمین نیروهای تازه نفس و تجهیزات گام بردارند و همچنین آموزشهای لازم را برای پرسنل در جهت ارتقای سلامت روان و همچنین ارتقای مراقبتهای کنترل و پیشگیری از بیماری را ارائه دهند. عدم رسیدگی به این نیازها، اقدامات و مراقبتهای پرسنل بخش بهداشت را در معرض خطر جدی قرار می‌دهد. با توجه به مسئولیت خطیر و مهم آنها در پیشگیری و کنترل بیماری، ضروری است که همه مسئولین به کاهش استرسهای شغلی این قشر توجه بیشتری داشته باشند. اختلالات روحی پرسنل بخش بهداشت می‌تواند کیفیت ارائه خدمات آنها را به شدت کاهش دهد. علیرغم اهمیت اصلی این موضوع و یافته‌های مطالعات قبلی، هنوز به این امر مهم توجه نشده است. با توجه به تأثیراتی که این بیماری بر روی جسم، روان و زندگی ارائه دهندگان خدمات سلامت بر جای می‌گذارد لذا حمایت دوستان، خانواده، مردم و سازمان در روحیه آنها بسیار مؤثر است. این حمایت‌ها باعث افزایش انگیزه و کاهش خطاهای کاری می‌شود. همچنین باید از طریق مشاوره و آموزش به سلامت روان و افزایش خودکارآمدی آنان توجه شود. با توجه به اینکه پژوهش پیش رو بر روی ارائه دهندگان خدمات سلامت شاغل در بخش کرونا صورت گرفت، از این رو پیشنهاد می‌شود پژوهشهای مشابهی نیز بر روی سایر رسته‌های بهداشتی و درمانی مرتبط با بیماران کرونایی صورت گیرد تا درک عمیقتری از تجربه زندگی آنان نیز به دست آید.

تضاد منافع: نویسندگان اعلام می‌دارند که تضاد منافی ندارند.

سپاس‌نویسندگان

معصومه رستمی معز: مجری طرح، طراحی مطالعه، طراحی پرسشنامه، تجزیه و تحلیل اطلاعات، تهیه گزارش و تصحیح و ویراستاری نسخه نهایی مقاله
ملیحه طاهری: مجری طرح، طراحی مطالعه، طراحی پرسشنامه، تجزیه و تحلیل اطلاعات، تهیه گزارش و تصحیح و ویراستاری نسخه نهایی مقاله

تشکر و قدردانی

از معاونت تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی همدان بابت تامین حمایت مالی این تحقیق قدردانی می شود همچنین از کلیه شرکت کنندگان که صادقانه ما را در این تحقیق یاری کردند تشکر می شود.

منابع

1. Zhu N, Zhang D, Wang W, Li X, Yang B, Song J, et al. A Novel Coronavirus from Patients with Pneumonia in China, 2019. *The New England Journal of Medicine* 2020; 382:727-33
2. Huang C, Wang Y, Li X, Ren L, Zhao J, Hu Y, et al. Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China. *The Lancet* 2020; 395:497-506
3. Sun N, Wei L, Shi S, Jiao D, Song R, Ma L, et al. A qualitative study on the psychological experience of caregivers of COVID-19 patients. *American Journal of Infection Control* 2020; 48:592-8
4. Cucinotta D, Vanelli M. WHO declares COVID-19 a pandemic. *Acta Bio Medica: Atenei Parmensis* 2020; 91:157
5. World Health Organization. Coronavirus disease (COVID-19) 2020. Available from: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/336034/nCoV-weekly-sitrep11Oct20-eng.pdf\[2022/27/01\]](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/336034/nCoV-weekly-sitrep11Oct20-eng.pdf[2022/27/01])
6. Arab-Mazar Z, Sah R, Rabaan AA, Dhama K, Rodriguez-Morales AJ. Mapping the incidence of the COVID-19 hotspot in Iran—Implications for Travellers. *Travel Medicine and Infectious Disease* 2020; 382:727-33
7. Aliakbari F, Hammad K, Bahrami M, Aein F. Ethical and legal challenges associated with disaster nursing. *Nursing Ethics* 2015; 22:493-503
8. Wang P, Wang HM, Qin QY, Li YR, Hong JF, Li SW. Effectiveness of a professional identity promotion strategy for nursing students during the COVID-19 pandemic: A quasi-experimental study. *Japan Journal of Nursing Science* 2022; 19:e12479
9. Bastani P, Hakimzadeh SM, Bahrami MA. Designing a conceptual framework for misinformation on social media: a qualitative study on COVID-19. *BMC Research Notes* 2021; 14:408
10. Kim Y. Nurses' experiences of care for patients with Middle East respiratory syndrome-coronavirus in South Korea. *American Journal of Infection Control* 2018; 46:781-7
11. Smith MW, Smith PW, Kratochvil CJ, Schwedhelm S. The psychosocial challenges of caring

جلال عبدی: مجری طرح، همکاری در تدوین پروپوزال، تجزیه و تحلیل اطلاعات، تصحیح و ویراستاری نسخه نهایی مقاله
زهرا جلالی: همکاری در تدوین پروپوزال، جمع آوری داده ها
محمد خیراندیش: همکاری در اجرای طرح
مژگان حسینی: همکاری در اجرای طرح

- for patients with Ebola virus disease. *Health Security* 2017; 15:104-9
12. Mutombo PBWB, Mambu TNM, Tshefu AK, Wembodinga GU, Bebe DN, Mavila A, et al. Community Compliance to the Ebola Outbreak Control Measures in the North-eastern Region of the Democratic Republic of the Congo in 2019. *Central African Journal of Public Health* 2019; 5:316-32
 13. Sun N, Shi S, Jiao D, Song R, Ma L, Wang H, et al. A Qualitative Study on the Psychological Experience of Caregivers of COVID-19 Patients. *American Journal of Infection Control* 2020; 48: 592–598
 14. Almutairi AF, Adlan AA, Balkhy HH, Abbas OA, Clark AM. "It feels like I'm the dirtiest person in the world." Exploring the experiences of healthcare providers who survived MERS-CoV in Saudi Arabia. *Journal of Infection and Public Health* 2018; 11:187-91
 15. Belfroid E, van Steenberg J, Timen A, Ellerbroek P, Huis A, Hulscher M. Preparedness and the importance of meeting the needs of healthcare workers: a qualitative study on Ebola. *Journal of Hospital Infection* 2018; 98:212-8
 16. Houghton C, Meskeel P, Delaney H, Smalle M, Glenton C, Booth A, et al. Barriers and facilitators to healthcare workers' adherence with infection prevention and control (IPC) guidelines for respiratory infectious diseases: a rapid qualitative evidence synthesis. *Cochrane Database of Systematic Reviews* 2020; 4:Cd013582
 17. Wang L, Li J, Guo S, Xie N, Yao L, Cao Y, et al. Real-time estimation and prediction of mortality caused by COVID-19 with patient information based algorithm. *Science of the Total Environment* 2020; 727: 138394
 18. Rahimi H, Salehiabar M, Barsbay M, Ghaffarlou M, Kavetsky T, Sharafi A, et al. CRISPR Systems for COVID-19 Diagnosis. *American Chemical Society* 2021; 6:1430-45
 19. Surveillances V. The epidemiological characteristics of an outbreak of 2019 novel coronavirus diseases (COVID-19)—China, 2020. *China CDC Weekly* 2020; 2:113-22

20. Li Y, Xia L. Coronavirus disease 2019 (COVID-19): role of chest CT in diagnosis and management. *American Journal of Roentgenology* 2020; 214:1280-86
21. Gautret P, Lagier J-C, Parola P, Meddeb L, Mailhe M, Doudier B, et al. Hydroxychloroquine and azithromycin as a treatment of COVID-19: results of an open-label non-randomized clinical trial. *International Journal of Antimicrobial Agents* 2020; 56: 105949
22. Prompetchara E, Ketloy C, Palaga T. Immune responses in COVID-19 and potential vaccines: Lessons learned from SARS and MERS epidemic. *Asian Pacific Journal of Allergy and Immunology* 2020; 38:1-9
23. Rothan HA, Byrareddy SN. The epidemiology and pathogenesis of coronavirus disease (COVID-19) outbreak. *Journal of Autoimmunity* 2020; 109:102433
24. Bo H-X, Li W, Yang Y, Wang Y, Zhang Q, Cheung T, et al. Posttraumatic stress symptoms and attitude toward crisis mental health services among clinically stable patients with COVID-19 in China. *Psychological Medicine* 2020; 51:1052-1053
25. Guo W-P, Min Q, Gu W-W, Yu L, Xiao X, Yi W-B, et al. Prevalence of mental health problems in frontline healthcare workers after the first outbreak of COVID-19 in China: a cross-sectional study. *Health and Quality of Life Outcomes* 2021; 19:103
26. Cronin C, Lowes J. Brief encounters with qualitative methods in health research: Phenomenology and interpretative phenomenological analysis. *Cumbria Partnership Journal of Research Practice and Learning* 2016; 5:8-12
27. Creswell JW, Miller DL. Determining validity in qualitative inquiry. *Theory Into Practice* 2000; 39:124-30
28. Baxter, J. Content analysis. In R. Kitchin & N. Thrift (Eds.), *International Encyclopedia of Human Geography*. Oxford, UK: Elsevier 2009; 1: 275-280
29. Colaizzi PF, Valle R, King M. Existential phenomenological alternatives for psychology. *Psychological Research as the Phenomenologist views* 1978:48-71
30. Colaizzi PF. *Reflection and research in psychology*. 3th ed. Kendall/Hunt Pub. Co, Dubuque, Iowa; 1973
31. O'Boyle C, Robertson C, Secor-Turner M. Nurses' beliefs about public health emergencies: fear of abandonment. *American Journal of Infection Control* 2006; 34:351-7
32. Khalid I, Khalid TJ, Qabajah MR, Barnard AG, Qushmaq IA. Healthcare workers emotions, perceived stressors and coping strategies during a MERS-CoV outbreak. *Clinical Medicine & Research* 2016; 14:7-14
33. Lin L, Li T. Interpretation of "Guidelines for the diagnosis and treatment of novel coronavirus (2019-nCoV) infection by the national health commission (Trial version 5)". *Zhonghua Yi Xue Za Zhi* 2020; 100:E001
34. Bender M, van Osch Y, Slegers W, Ye M. Social support benefits psychological adjustment of international students: Evidence from a meta-analysis. *Journal of Cross-Cultural Psychology* 2019; 50:827-47
35. Labrague LJ, De los Santos JAA. COVID-19 anxiety among front-line nurses: Predictive role of organisational support, personal resilience and social support. *Journal of Nursing Management* 2020; 28:1653-61
36. Kılınç T, Sis Çelik A. Relationship between the social support and psychological resilience levels perceived by nurses during the COVID-19 pandemic: A study from Turkey. *Perspectives in Psychiatric Care* 2021; 57:1000-8
37. Main A, Zhou Q, Ma Y, Luecken LJ, Liu X. Relations of SARS-related stressors and coping to Chinese college students' psychological adjustment during the 2003 Beijing SARS epidemic. *Journal of Counseling Psychology* 2011; 58:410
38. Wong TW, Yau JK, Chan CL, Kwong RS, Ho SM, Lau CC, et al. The psychological impact of severe acute respiratory syndrome outbreak on healthcare workers in emergency departments and how they cope. *European Journal of Emergency Medicine* 2005; 12:13-8
39. Lee S-H, Juang Y-Y, Su Y-J, Lee H-L, Lin Y-H, Chao C-C. Facing SARS: psychological impacts on SARS team nurses and psychiatric services in a Taiwan general hospital. *General Hospital Psychiatry* 2005; 27:352-8
40. Mishra P, Bhadauria US, Dasar PL, Kumar S, Lalani A, Sarkar P, et al. Knowledge, attitude and anxiety towards pandemic flu a potential bio weapon among health professionals in Indore City. *Przegląd Epidemiologiczny* 2016; 70:41-5