



دستورالعمل اجرایی

خدمات پایه سلامت روان کارکنان اورژانس پیش بیمارستانی



سازمان اورژانس کشور

معاونت فنی و عملیات

خرداد ماه ۱۴۰۱

مقدمه

نیروی انسانی، بازوی کارآمد و مولد هر کشور بوده و نظام مدیریتی از توانمندیهای ذهنی، جسمی و روانی آنان برای برآوردن نیازهای توسعه کشور بهره می برد. به همین منظور حفظ و ارتقاء سلامت شاغلین به خصوص سلامت روان اهمیت ویژه ای دارد. سلامت روان یکی از ارکان سلامت است و درون مفهوم کلی سلامت قرار دارد. از نظر سازمان بهداشت جهانی (WHO) سلامت روانی چیزی فراتر از نبود اختلالات روانی است و شامل سلامت فکر و قدرت سازگاری فرد با محیط و اطرافیان و ایجاد فرصت برای شکوفایی استعدادها، توانایی ها و کنار آمدن با خود و دیگران می باشد. بر اساس گزارش WHO بیشتر اختلالات روانی قابل پیشگیری هستند.

یکی از عوامل موثر در سلامت روان ، شغل و محیط کار است. خدمت در محیط های کاری پر استرس مانند اورژانس به علت فشار شغلی موجب آسیب های فردی مانند افسردگی ، اضطراب، فرسودگی شغلی و کاهش کارایی سازمانی می شود.

با توجه به ماهیت شغلی کارکنان اورژانس پیش بیمارستانی که اولین خط مراقبت پزشکی در جامعه می باشند و به خاطر مأموریت های غیر قابل پیش بینی خود ، همواره با طیف وسیعی از مخاطرات و شرایط تهدید کننده سلامت و ایمنی مانند حوادث ترافیکی، حوادث با مصدومان زیاد، حوادث بیوتروریستی، تماس با بیماران عفونی ، بیماران دچار اختلال حاد روانی و... سرو کار دارند آسیب پذیری روانی در آنان بیشتر دیده می شود که می تواند اثرات نامطلوب بر عملکرد بالینی و سلامت روان آنان داشته باشد همچنین فعالیت به صورت چرخش شیفت های کاری، باعث خستگی، اختلال خواب و شکایات گوارشی می شود که خود تهدید کننده سلامت جسمی و روانی است. لذا به منظور حفظ و ارتقاء سلامت روان کارکنان با تاکید بر خودمراقبتی در سلامت روان و پیشگیری از آسیب های روانی به منظور ارائه خدمات مطلوب تر، افزایش رضایت شغلی و بهره وری سازمانی ، دستورالعمل اجرایی خدمات پایه سلامت روان با همکاری دفتر سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی جهت اجرا تدوین گردیده است.

الزامات قانونی و تطابق با سیاستهای کلی نظام:

- سیاست های کلان سلامت ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری
- مصوبه شورای عالی سلامت و امنیت غذایی

در اسفند ماه سال ۱۳۹۴، ذیل بند ۸ مصوبات چهاردهمین جلسه شورای عالی سلامت و امنیت غذایی موضوع سلامت کارکنان به شرح زیر تصویب گردید:

در راستای تحقق رویکرد سلامت همه جانبه و انسان سالم و با هدف ارتقای سلامت جسمی و روانی از طریق ترویج سبک زندگی اسلامی- ایرانی، تحکیم بنیان خانواده، رفع موانع تنش آفرین در زندگی فردی و اجتماعی، ترویج آموزه‌های اخلاقی و معنوی، توسعه مهارت‌های زندگی، فرزندپروری و خدمات مشاوره، موضوع بندهای ۳ و ۱۱ سیاست‌های کلی سلامت و بند ۴ سیاست‌های کلی جمعیت:

الف. کلیه دستگاه‌های اجرایی مکلفند نسبت به تدوین و اجرای «برنامه عملیاتی بهبود وضعیت سلامت کارکنان خود بر اساس بسته پایه خدمات سلامت کارکنان دولت، تهیه شده توسط وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی (ابلاغ آن طی نامه شماره ۱۰۰/۱۳۷۵ مورخ ۹۷/۰۴/۰۲ توسط وزیر محترم) اقدام و هر شش ماه یکبار گزارش عملکرد خود را به دبیرخانه شورای عالی سلامت و امنیت غذایی ارسال کنند.

فرآیند ارتقای سلامت روان در حوزه اورژانس پیش بیمارستانی کشور:

- ارزیابی وضعیت سلامت روان کارکنان و غربالگری دوره ای بر اساس ضرورت
- تدوین بسته های آموزشی و مداخلات روانشناختی و ارائه خدمات سلامت روان فردی و گروهی (از طریق ایجاد زیر ساخت های مورد نیاز)
- ارزیابی اثربخشی مداخلات روانشناختی در صورت نیاز
- اصلاح ، بازنگری و ارتقای برنامه ها متناسب با نیاز

چشم انداز:

نیروی انسانی سالم، پرنشاط، با انگیزه و آماده به خدمت در پایگاه های اورژانس پیش بیمارستانی سراسر کشور

هدف کلی:

حفظ و ارتقای سلامت روانی کارکنان اورژانس پیش بیمارستانی به عنوان سرمایه های اصلی سازمان اورژانس کشور

اهداف اختصاصی:

- ارتقای کمی و کیفی خدمات فوریت‌های پزشکی
- پیشگیری از اختلالات روانی در کارکنان

- کاهش آسیب های روانی و اجتماعی در کارکنان
- حفظ و ارتقای رضایتمندی کارکنان و خانواده آنان
- ارتقای سواد سلامت روان کارکنان، توانمندسازی و ظرفیت سازی

مدیریت اجرای بسته خدمات پایه سلامت روان:

روسای اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث دانشگاه های علوم پزشکی کشور مدیریت اجرای برنامه را مطابق با اقدامات جدول ذیل به عهده دارند:

توضیحات	اقدامات مدیریتی
<ul style="list-style-type: none"> • ترجیحا با تحصیلات مرتبط (شامل رشته های تحصیلی روانشناسی بالینی، روانشناسی سلامت، پزشکی، پرستاری، فوریت های پزشکی) • کارشناس سلامت اورژانس، مدیریت پایش و ارزیابی سلامت کارکنان (جسمی-روانی) و تشکیل پرونده سلامت شغلی را به عهده دارد 	انتصاب فردی به عنوان کارشناس سلامت اورژانس پیش بیمارستانی
<p>برگزاری جلسات هم اندیشی با کارکنان در خصوص عوامل استرس شغلی مانند:</p> <p>حجم بالای ماموریتها، حوادث ویژه و استرس زا، اختلالات خواب، شیفت بندی عملیات، جابجایی محل خدمت، رانندگی و ترافیک و.....</p>	احصای عوامل استرس زای شغلی با دریافت نظرات کارکنان
	بررسی راهکارهای کاهش استرس شغلی و اجرایی نمودن راهکارهای پیشنهادی
<p>موضوعات مرتبط با سلامت روانی مانند:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مهارت های ارتباطی • مهارت های زندگی خانوادگی (فرزند پروری، رابطه همسران، مدیریت مالی خانواده، ...) • مدیریت استرس • مدیریت خشم • تاب آوری روانی • اختلال خواب در شیفت کاری • پیشگیری، شناخت و درمان اختلالات روانی (سایکوز، اختلال دوقطبی، افسردگی، اختلالات اضطرابی، PTSD) • سوء مصرف مواد • اینترنت و فضای مجازی 	برگزاری دوره های آموزشی در جهت ارتقاء سلامت روان کارکنان با استفاده از اساتید یا کارشناسان گروه سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد دانشگاه علوم پزشکی مربوطه با رویکرد پیشگیری از اختلالات روانی و یادگیری مهارت های خود مراقبتی در سلامت روان

<ul style="list-style-type: none"> • پیشگیری از خودکشی • مهارت همدلی • ... 	
<p>وجود تسهیلات حمایت مالی برای کارکنان مانند وام در مواجهه با مشکلات غیرقابل پیش بینی، تخصیص اعتبار برای سرانه پوشش خدمات سلامت روان برای کارکنان و خانواده آنان</p>	<p>حمایت مالی از کارکنان</p>
<p>فراهم کردن امکانات رفاهی، اجتماعی، تفریحی، فرهنگی و آموزشی ایجاد فرصت و دسترسی گروه هدف به دریافت خدمات سلامت روان رایگان</p>	<p>تکریم بازنشستگان و خانواده آنان (متناسب با جایگاه اجتماعی بازنشستگان باشد)</p>
<p>بازآموزیهای شغلی بر اساس نیاز سنجی مانند آموزش رانندگی تدافعی، آشنایی با قوانین و مقررات استخدام، حقوق متقابل بیمار و ارائه کننده خدمت، ...</p>	<p>برقراری امکانات مهارت آموزی مرتبط با شغل که منجر به ارتقاء توانمندی کارکنان شود</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ارزیابی و سنجش سلامت روان کارکنان توسط کارشناس یا متخصص سلامت روان و دریافت خدمات مشاوره یا مداخلات درمانی در صورت نیاز • استفاده از کارشناس ارشد روانشناسی بالینی، روانشناسی سلامت یا روانپزشک در مراکز قطب و همچنین مراکز که بیش از ۱۰۰ پایگاه ۱۱۵ دارند و در سایر مراکز از طریق خرید خدمت یا قرارداد با مراکز ارائه دهنده خدمات سلامت روان • ارزیابی سلامت روان به صورت اولیه، سالیانه و موردی در صورت مواجهه با موارد استرس زای حاد توسط کارشناس یا متخصص سلامت روان انجام می گردد و در پرونده سلامت شغلی فرد درج می گردد. 	<p>ارزیابی و پایش منظم سلامت روان کارکنان</p>
<ul style="list-style-type: none"> • آموزش های سلامت روان، ارائه خدمات مشاوره ای و مداخلات مرتبط با سلامت روان در صورت نیاز و... 	<p>ارائه خدمات سلامت روان به خانواده کارکنان</p>
<ul style="list-style-type: none"> • برگزاری برنامه های گروهی مانند مسابقات ورزشی، مسافرت های گروهی، راه اندازی مراکز علمی-تفریحی، تشکیل گروه های ورزشی و... 	<p>فعالتهای فوق برنامه به منظور ارتقاء سلامت کارکنان و خانواده آنان</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تکمیل فرم "گزارش خدمات سلامت روان کارکنان" توسط کارشناس سلامت اورژانس پیش بیمارستانی 	<p>ثبت ارائه خدمات سلامت روان در پورتال سازمان</p>

فرم مذکور در پورتال سازمان به نشانی http://ems.health.gov.ir - اداره سلامت - بارگذاری شده است.

شیوه نامه اجرایی دستورالعمل:

۱- گذراندن دوره "کمک های اولیه روانشناختی در بحران" برای کارشناس سلامت مرکز اجباری است. دوره آموزشی مذکور توسط دفتر سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد دانشگاه علوم پزشکی برگزار و بعد از آزمون گواهی دوره داده می شود. بسته کمک های اولیه روانشناختی به پیوست می باشد.

۲- جلسات هم اندیشی با کارکنان عملیاتی و دیسپچ در خصوص احصای عوامل استرس زای شغلی حداقل سالی دو بار با حضور رئیس مرکز برگزار گردد.

۳- راهکارهای کاهش استرس با حضور رئیس مرکز، اساتید و کارشناسان مربوطه (روانشناس بالینی، روانپزشک) بررسی گردد.

۴- اجرایی نمودن راهکارهای پیشنهادی و پایش آن بعد از ۶ ماه و گزارش آن به سازمان

۵- برنامه های آموزشی به شیوه ذیل انجام گردد:

آموزش پیشگیری از اختلالات روانپزشکی

• سرفصل های آموزشی

- پیشگیری از اختلالات روانپزشکی با تاکید بر اختلالات افسردگی، اختلالات اضطرابی، پیشگیری از خودکشی

- خودمراقبتی در سلامت روان

- آموزش مهارت های زندگی با اولویت:

-مهارت خودآگاهی

-مهارت مدیریت ارتباط

-مهارت مدیریت هیجانات (استرس، خشم)

-مهارت حل مسئله

- منابع آموزشی

- بسته آموزشی مهارت های زندگی

- بسته آموزشی خودمراقبتی در سلامت روان

- روش آموزش

مدیای آموزشی استاندارد یا کارگاهی / مهارتی

- مدرسین دوره

- شایستگی ها و صلاحیت : دارا بودن مدرک تحصیلی دانشگاهی حداقل کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی منوط به گذراندن دوره های آموزشی، مطابق با پروتکل آموزشی دفتر سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

- آموزش دهندگان باید با روش های آموزشگری و تسهیلگری آشنا باشند

- مدت آموزش:

- حداقل مدت آموزش ۱۰-۶ ساعت در آموزش های ضمن خدمت یا آموزش های سالیانه کارکنان دولت منظور گردد.

- حداقل ۲ ساعت برای آموزش کارگاهی هر برنامه

آموزش پیشگیری از مصرف مواد و الکل

- سرفصل های آموزشی

- آموزش مهارت های زندگی با اولویت مهارت مدیریت استرس، خشم، خودآگاهی، حل مسئله، تاب آوری

- آموزش خودمراقبتی در پیشگیری از مصرف مواد و الکل

- آموزش مهارت های فرزندپروری

- آموزش کمک های اولیه روانشناختی در بحران

- آموزش پیشگیری از وابستگی به فضای مجازی

- منابع آموزشی

- بسته آموزشی مهارت های زندگی

- بسته آموزشی خودمراقبتی در پیشگیری از مصرف مواد

- بسته آموزشی مهارت های فرزندپروری

- روش آموزش

مدیای آموزشی استاندارد یا کارگاهی/مهارتی(حضور/غیرحضور)

- مدرسین دوره:

- شایستگی ها و صلاحیت : دارا بودن مدرک تحصیلی دانشگاهی حداقل کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی منوط به گذراندن دوره های آموزشی، مطابق با پروتکل آموزشی دفتر سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد وزارت بهداشت با هماهنگی و نظر مدیریت گروه سلامت روانی، اجتماعی و اعتیاد دانشگاه علوم پزشکی

- آموزش دهندگان باید دوره ای آموزش مربیگری را گذرانده و گواهی تکمیل دوره را کسب کرده باشند.

- آموزش دهندگان باید با روش های آموزشگری و تسهیلگری آشنا باشند

- مدت آموزش:

- حداقل مدت آموزش ۱۰-۶ ساعت در آموزش های ضمن خدمت یا آموزش های سالیانه کارکنان دولت منظور گردد.

- حداقل ۲ ساعت برای آموزش کارگاهی هر برنامه(حضور/غیرحضور)

وظایف کارشناس یا متخصص سلامت روان:

۱- ارزیابی و سنجش سلامت روان کارکنان عملیاتی و دیسپچ به صورت اولیه، سالیانه و موردی

* روش ارزیابی: مصاحبه بالینی (توسط روانشناس بالینی یا روانپزشک) ، در صورت نیاز استفاده از غربالگری با روان سنجی

مقیاس فشار روانی کسلر(K6) یا پرسشنامه سلامت عمومی GHQ

۲- شناسایی افراد آسیب پذیر و ارائه برنامه پیشگیری جهت آنان(انجام برنامه های پیشگیری با برگزاری دوره آموزشی به

صورت مجازی و حضوری)

۳-شناسایی افراد آسیب دیده و ارائه خدمات روانشناختی

۴-انجام مشاوره های دوره ای برای افراد به نسبت آسیب پذیری

*دوره های مشاوره به صورت ۳ ماه یکبار باشد

۵- پیگیری و تکمیل درمان آسیب دیدگان

۶-درج اقدامات در پرونده سلامت شغلی فرد