

**هدف:** پیشگیری از گسترش ابتلا ، کاهش احتمال ایجاد عوارض مرگبار کووید ۱۹ و مدیریت تقاضا

**دامنه کاربرد:** تمامی افراد شاغل ، بازنشسته و خانواده ایشان

**مسئولیت نظارت:** رئیس بهداشت و درمان منطقه

**مسئولیت اجرا:** روسای سلامت کار ، خانواده و اورژانس ها

**روش کار:**

### ۱. فرآیند استقرار واحد پاسخ تلفنی در مراکز بهداشت و درمان صنعت نفت (call center)

- ایجاد خط تلفن مستقیم (در صورت امکان hot line) و اعلام عمومی به شرکت های تابعه و جمعیت تحت پوشش
- آموزش پرسنل شاغل در واحد های پرستاری، بهداشت خانواده و مامایی باتوجه به قطع خدمات بهداشتی در زمینه اصول بهداشتی و درمانی مراقبت کرونا (مطالعه محتواهای آموزشی ارسالی)
- تعیین جدول روزانه شاغلین فعال در مراکز پاسخ گو و اعلام به شرکت های تابعه و جمعیت تحت پوشش
- این واحد بایستی حداقل تا ساعت ۲۲ پاسخگو باشد
- تعیین پزشک مسئول جهت نظارت دوره ای و پاسخ به سوالات پرسنل فعال در این واحد

### ۲. مخاطبین

- افرادی که به هر علت سؤالاتی مرتبط با وضعیت شیوع و یا میزان شدت بیماری در منطقه دارند
- افرادی که بر اساس توصیه پزشک از دستورالعمل قرنطینه در منزل تبعیت می نمایند.
- شاغلین تماس یافته با فرد مشکوک / محتمل یا قطعی ابتلا به کووید ۱۹
- خانواده افرادی که با شک ابتلا به کووید ۱۹ در بیمارستان شرکتی یا غیرشرکتی بستری می باشند
- خانواده افراد فوت شده با شک ابتلا به کووید ۱۹
- افراد آسیب پذیر و دارای نقص ایمنی در بیماری کووید ۱۹ که از محیط کار منفعک شده اند (دستورالعمل

(pro20-cov-2)

### ۳. شرح وظایف و گردش کار

## برقراری نظام پاسخ تلفنی جهت مدیریت نیازهای بهداشتی و درمانی در بحران ابتلا به کووید ۱۹

- تعیین اطلاعات مخاطبین: نام و نام خانوادگی، شماره پرسنلی، وضعیت اشتغال (شاغل / بازنشسته)، محل کار، تلفن تماس، شهر محل زندگی و نام مرکز بهداشتی درمانی تحت پوشش، تعیین نسبت با شاغل، وضعیت زندگی (بدون مراقب سلامت / مراقب سلامت بدون دانش و توانایی / دارای فرد مراقب سلامت با دانش مناسب)
- در مواردی که فرد شرایط زندگی مناسب برای قرنطینه نداشته و یا مراقب سلامت وی فاقد توانایی کافی می باشد بایستی با کمترین تغییر در علایم بالینی به وی توصیه به مراجعه به مرکز درمانی یا بیمارستانی نمود

### دریافت روزانه اطلاعات مخاطبین بشرح:

- افراد بستری در بیمارستان ها، افراد فوت شده به علت ابتلا به کووید ۱۹ از واحد EOC منطقه
- افراد توصیه شده به انجام مراقبت در منزل از پزشک مرکز سلامت خانواده، کار و اورژانس
- دریافت لیست افراد آسیب پذیر و دارای نقص ایمنی در بیماری کووید ۱۹ از تیم سلامت مرکز سلامت خانواده، کار و اورژانس

### آموزش:

- خانواده مبتلایان به کووید ۱۹ (با هر شدتی) ساکن در شهر دارای مرکز ملکی سازمان بایستی با علایم ابتلا به کووید ۱۹ آشنا و بر اساس بروز هریک از علایم توصیه به مراجعه به مرکز درمانی ملکی همجوار محل سکونت شوند (مطابق آخرین دستورالعمل فلوجارت تشخیص و درمان بیماری کووید ۱۹ ابلاغی از وزارت بهداشت و درمان)
- خانواده مبتلایان به کووید ۱۹ (با هر شدتی) ساکن در شهر های فاقد مرکز ملکی سازمان (مانند همدان، زنجان و ...) بایستی با علایم ابتلا به کووید ۱۹ آشنا و بر اساس بروز هریک از علایم توصیه به مراجعه به نزدیکترین مرکز بهداشتی درمانی دولتی همجوار محل سکونت نمود (مطابق آخرین دستورالعمل فلوجارت تشخیص و درمان بیماری کووید ۱۹ ابلاغی از وزارت بهداشت و درمان)
- آموزش علایم عوارض بیماری در افرادی که از برنامه قرنطینه در منزل تبعیت می نمایند
- آموزش مراقبت از خود و اصول پیشگیری از ابتلا به کووید ۱۹ به همراه معرفی پمفلت جهت آشنایی با اصول یاد شده
- آموزش اصول ایمنی و گند زدایی محل سکونت افراد مبتلا به کووید ۱۹ به همراه معرفی پمفلت جهت آشنایی با اصول یاد شده

## برقراری نظام پاسخ تلفنی جهت مدیریت نیازهای بهداشتی و درمانی در بحران ابتلا به کووید ۱۹

### پیگیری :

- روزانه ؛ افراد خانواده مبتلایان به کووید ۱۹ ( با هر شدتی )، جهت بروز علائم بالینی ابتلا کووید ۱۹ تا ۱۴ روز
- روزانه ؛ خانواده و فردی که از برنامه قرنطینه در منزل تبعیت می نماید جهت بروز علائم عوارض مرگبار کووید ۱۹ در سیستم تنفسی و ... (دستورالعمل pro14-cov-1) و (FO-A3-cov-0)
- روزانه ؛ خانواده افراد دارای ریسک بالای ابتلا به عوارض مرگبار کووید ۱۹

### پاسخ به سوالات بهداشتی و درمانی :

- علائم بالینی کووید -۱۹
- اعلام شرایط اعزام در افرادی که به علت تشدید بیماری نیاز به انتقال به مرکز درمانی دارند (( مطابق دستورالعمل اورژانس پیش بیمارستانی و دستورالعمل Pro 31- cov-1
- گزارش میزان تعداد افراد مبتلا را تنها بر اساس موارد قطعی بیان شده بدون اشاعه نگرانی و اضطراب
- شرح نوع خدمات جاری مرکز و اعلام زمان ارائه فعالیت های غیر ضروری به پایان بحران ابتلا به کرونا
- ساعت فعالیت مرکز بهداشتی و درمانی

### گزارش به رئیس مرکز ( فرمانده صحنه ) و EOC منطقه :

- جدولی شامل اطلاعات زیر روزانه تهیه و در اختیار افراد و واحد یاد شده قرار گیرد
- تعداد خانوار تماس گرفته شده به ازای هر مورد مشمول ، تعداد تماس گرفته شده به ازای موارد مشمول ، تعداد تلفن های پاسخ داده شده ، تعداد پیگیری های صورت گرفته (تماس های نوبت دوم به بعد افراد مشمول پیگیری محسوب می گردد )