

همراهی ناکارآمد بیمارستان‌ها با همراه بیماران

پیگیری انتقاد شهروندانی که گذرشان به بیمارستان‌های دولتی و خصوصی افتاده است



تکتم جاوید

t.javid@shahraranews.ir

حتما شما هم تجربه کرده‌اید و می‌دانید که همراهی بیمار در بیمارستان حکایتی دارد. از یک‌سو نگران بیمار هستید و از سوی دیگر، نگران اینکه رسیدگی کادر درمان، کامل و بی‌نقص باشد.

می‌خواهید همه چیز کامل باشد تا عزیزی که روی تخت خوابیده هر چه زودتر سلامتیش را بازیابد و همراه شما در بیمارستان بیرون بیاید. شاید همین نگرانی‌ها باعث شده است که برخی کاستی‌های بیمارستان‌های قائم و رضوی به چشم همراهان بیاید و گلایه‌هایشان را در قالب پیامک برای شهرآرا بفرستند. به‌دنبال پاسخ همین گلایه‌ها سری زده‌ایم به این دو بیمارستان.

● ما از این بیماران زیاد می‌بینیم

خودرو و اورژانس، پدر آقای حسسین‌زاده را که دچار حمله شده بود، به بیمارستان قائم(عج) انتقال داده و همان جا هم پزشک عملش کرده و مدتی در بخش مغز و اعصاب بستری بوده اما از آنجا که معتقد است پدرش شب و روزهای سختی را گذرانده، او را با مسئولیت خودش ترخیص کرده و به خانه آورده است. می‌گوید: حیف این بیمارستان که این‌همه پزشک حاذق دارد و وضعیت رسیدگی در بخش‌ها این‌قدر ضعیف است. او از کیفیت کار پرستاران، بهیاران و نیروهای خدماتی گلّه دارد و اضافه می‌کند: روز اول پرستاری آمد بالای سر پدرم که نمی‌توانست رگ پیدا کند. چندنقطه از دستش را کیود کرد تا موفق شد. روز دیگر پرستار جوانی آمد خون بگیرد. دست‌هایش به‌شدت می‌لرزید. پر سیدم چه شده. گفت: من از خون می‌ترسم. اگر اوضاع مرض ما در بخش‌ها این است، وای به اتاق عمل که نمی‌بینیم چه بلایی سر آن‌ها می‌آید.

به عقیده او پرستاران دلسوز نیستند» و در توضیح می‌گوید: باید صدبار خواهش کنیم به بیمارمان سر بزنند. برای تعویض پانسمان و بخیه‌های سر پدرم، چندبار خواهش کردم تا آمدند. جوابشان این است که ما‌ها از این بیماران زیاد می‌بینیم.»

همراه بیمار دیگری به نام بهیودیان، از مشکل دیگری گلایه دارد. او به‌خاطر جراحی خواهرش باید یک هفته در بیمارستان باشد و می‌گوید: هر بار که از بخش خارج می‌شوم، می‌گویند باید یک لباس استریل دیگر بخریم. مگر این همه بیمار که از قشر ضعیف جامعه هستند یا از روستاها به مشهد آمده‌اند، می‌توانند روزی حتی یک‌بار ۱۵ هزار تومان بدهند و لباس بخرند؟ او خطاب به مسئولان بیمارستان قائم می‌گوید: شما ربه خدا برای در آمدن‌رای فکر دیگری بکنید.

● نیستند، نداریم!

شهروند دیگری در پیامک خود نوشته: «ساعت ۲ نیمه شب اورژانس مریض‌ما را اعزام کرد به بیمارستان قائم(عج). در بخش بستری شد با یک تخت خالی بدون بالش، ملافه، پتو و صندلی برای همراه. وقتی اعراض کردیم، گفتند: نیست، نداریم! تمام اتاق‌ها را سرکشی کردم تا شاید یک پتو پیدا کنم، چون مادرم و روماتیسم مفصلی دارد و حتما باید پاهایش گرم باشد اما در نهایت مجبور شدم آن موقع شب زنگ بزنم تا از خانه کم و کسری‌ها را بیاورم. شما بگویند کجای دنیا چنین چیزی امکان دارد؟»

شهروند دیگری در پیامکی که برای روزنامه ارسال کرده است، نوشته: «چرا از ساعت ۵ صبح تا ۲ ظهر صندلی‌های همراه بیمار را جمع می‌کنند و همراهان پیر یا جوان را سرس یا تکه می‌دارند؟ از یک طرف می‌گویند همراه باید کنار مریض باشد و کارهایش را انجام بدهد، از طرف دیگر باید چند ساعت سرپا بماند.

لطفا توضیح بدهید فلسفه این کار چیست؟»

و پیامک دیگر از شهروندی است که مادرش را برای جراحی سرطان در بیمارستان قائم(عج) بستری کرده‌اند اما مجبور شده همه وسایل موردنیاز را خودش تهیه کند: «هدام سفارش می‌دهند برو مدرسانج بخر، برو چسب برای نوار قلب بخر. اینجا مگر بیمارستان دولتی نیست؟ ما یک خانواده مستمری بگیر بهزیستی هستیم و توان خریدن این وسایل را نداریم. به هزار بدبختی پول این‌ها را جور می‌کنیم.»

● همه اقدام حیاتی به دانشجویان سپرده نمی‌شود

دکتر حسن خدایرست، در جایگاه مدیر مرکز آموزشی، پژوهشی درمانی بیمارستان قائم(عج)، با پذیرفتن همه مشکلات موجود، به انتقادهای پاسخ می‌دهد. او ابتدا یادآور می‌شود که شهروندان در صورت مشاهده مشکل یا نقعی در ارائه خدمات به دفتر خدمات پرستاری بیمارستان مراجعه و مشکل را عنوان کنند تا با پیگیری مسئولان برطرف شود. بعد می‌گوید: حضور و کار دانشجویان زیر نظر استادان و پزشکان جزو لاینفک خدمات ماست و البته بدیهی است که در بدو کار، دانشجویان استرس داشته باشند و کم‌تجربگی کنند. باید این‌حال هیچ اقدام حیاتی و مهم درمانی به دانشجویان مبتدی سپرده نخواهد شد و در سایر خدمات هم انجام خدمت زیر نظر مستقیم یا غیرمستقیم استاد خواهد بود.

شهرآرا

روزنامه
شهرآرامید
وزندگی

۴شنبه
۱۳۹۹ بهمن
۱۳۳۱ شمهره

SHAHRARANEWS.IR

۰۴



جامعه

فرزانه شهامت

f.shahamat@shahraranews.ir

«نمی‌خواست بره دانشگاه. حوصله درس خوند نداشت. پس کار بود.

بهش گفتم پسرم، اگه برای خواهرت به خواستگار یا پیش‌بذاره که حداقل لیسانس نداشته باشه، توی این خونه، حتی راهش نمی‌دم، چه برسه که بهش دختر بدم. تو هم که در روز دیگه بخوای ازدواج کنی، وضعت همینه. دانشگاه نری کسی بهت زن نمی‌ده.»

مادر، خوشحال است از اینکه محمد را به ادامه تحصیل در دانشگاه مجاب کرده؛ هر چند در رشته‌ای به‌اصطلاح با کلاس در دانشگاهی معتبر، قبول نشده اما دانشگاه، دانشگاه است دیگر و مدرک‌سرا را که باید بدهد، می‌دهد. اینکه در میان جوان‌های تحصیل کرده فامیل، پسر یکی یک‌دانه او، دیپلمه‌ای هنرمند باشد، برایش کسر شأن بوده. نمونه کارهای هنری فرزندش را می‌بینم که تحسین‌برانگیز است و البته، کاملاً بی‌ارتباط با رشته تحصیلی دبیرستان و دانشگاه او. مادر معتقد است هنر زن و آّب ندارد اما جوابش برای سؤال «رشته نظری که الان در آن درس می‌خواند، نان و آب دارد؟»، «چه می‌دانم» است.

پدر و مادر این جوان، تحصیلات دانشگاهی ندارند و این، حسرت پنهانی است که در میانه گفت‌وگو با مادر، خود را نشان می‌دهد. آن‌طور که تعریف می‌کند، او و همسرش برای اجبار فرزندشان به انتخاب رشته ریاضی و فیزیک در دبیرستان‌ها هم به چنین ترفندهایی متوسل شده‌اند؛ اینکه «پول توی مهندسی است و اگر فلاتی و فلاتی، در فامیل اسم رسمی دست و پا کردند، از همین رشته بوده است.»

محمد، ترم سوم مقطع کارشناسی را می‌خواند. با دست و دلی که دیگر به روی دوش همراه بیمار می‌گذارند. مدام می‌روند و می‌آیند که این کار را بکن و این کار را نکن. سوند را هم به جگره دانش‌آموختگان بیکار، دور

یک ساعت استراحت کند. درمقابل اگر خواست‌های داشته باشیم، پیدایشان نیست. سرم را که وصل کرده بودند، خون بیرون زده‌بود. چندبار رگتم و آمدم تا بالاخره پرستاری آمد و درستش کرد. تنها خدمات ارائه اتاق خصوصی و همراهی، یک مبل است که تخت می‌شود!

● همراهی می‌پذیرند؛ نمی‌پذیرند؟

شهروند دیگری هم در پیامکی نوشته است: «به محض اینکه برادرم را بستری کردند تا آماده عمل جراحی شود، دیدم در اتاق مواد ضد عفونی‌کننده دست نیست. چندبار به پرسنل یادآوری کردم اما وقتی دیدم توجهی نمی‌کنند، از خانه آوردم.»

فوق‌بد هم همراه خواهرش بوده که برای عمل جراحی زیبایی در این بیمارستان بستری شده است. گلایه او خدماتی را می‌پذیرد و تأکید می‌کند موارد مشخص را گوش‌زد خواهد کرد. او می‌گوید: نخست اینکه از پذیرفتن همراه بیمار برای حفظ سلامتی خودشان خودداری می‌کنیم، مگر در مواردی که حضور بیمار لازم یا کمک به سلامتی بیمار باشد. دیگر اینکه ممکن است پرستار توجهی به درخواست همراهی نکرده یا دیرتر مراجعه کرده باشد، اما انجام خدمات درمانی صددرصد در حوزه کار پرستاری است و هرگز چنین وظایفی به همراهی سپرده نمی‌شود. ضمن اینکه روی تخت هر بیمار یک اسپری ۵۰ میلی‌لیتری مواد ضد عفونی قرار دارد.

او تأکید می‌کند: استانداردهای خاصی برای نظافت و ضد عفونی کردن اتاق‌ها داریم. ما مدعی کیفیت کامل نیستیم اما مدعی پیگیری هستیم. واحدی به نام پیگیری شکایات داریم که در طبقه اول بیمارستان قرار دارد و همه شکایات را به‌سرعت رسیدگی می‌کنیم. از مراجعان می‌خواهیم فرم نظرسنجی را که در اختیارشان قرار می‌گیرد، با دقت و ذکر جزئیات پر کنند تا کمکی به رفع مشکلات دیگران باشد.

سرپرست روابط عمومی بیمارستان رضوی همچنین با اعلام اینکه در خدمت‌رسانی برای شهروندان تفاوتی قائل نمی‌شویم، می‌گوید: ما تنها بیمارستان خصوصی هستیم که به‌دلیل قرار گرفتن در منطقه خاص و دوری از مراکز درمانی، اورژانس ۱۱۵ را پذیرش می‌کنیم و چندین بیمار بستری روزانه ما همین افراد هستند. از سوی دیگر با همه انواع بیمه قرارداد داریم که محدودیتی در پذیرش افراد نباشد.

● بی‌توجهی پرستار را قبول می‌کنیم

سید غلامرضا صباح، سرپرست روابط عمومی بیمارستان رضوی، کم‌کاری یا سهل‌انگاری احتمالی در ارائه خدمات از سوی پرستاران و نیروهای خدماتی را می‌پذیرد و تأکید می‌کند موارد مشخص را گوش‌زد خواهد کرد. او می‌گوید: نخست اینکه از پذیرفتن همراه بیمار برای حفظ سلامتی خودشان خودداری می‌کنیم، مگر در مواردی که حضور بیمار لازم یا کمک به سلامتی بیمار باشد. دیگر اینکه ممکن است پرستار توجهی به درخواست همراهی نکرده یا دیرتر مراجعه کرده باشد، اما انجام خدمات درمانی صددرصد در حوزه کار پرستاری است و هرگز چنین وظایفی به همراهی سپرده نمی‌شود. ضمن اینکه روی تخت هر بیمار یک اسپری ۵۰ میلی‌لیتری مواد ضد عفونی قرار دارد.

او تأکید می‌کند: استانداردهای خاصی برای نظافت و ضد عفونی کردن اتاق‌ها داریم. ما مدعی کیفیت کامل نیستیم اما مدعی پیگیری هستیم. واحدی به نام پیگیری شکایات داریم که در طبقه اول بیمارستان قرار دارد و همه شکایات را به‌سرعت رسیدگی می‌کنیم. از مراجعان می‌خواهیم فرم نظرسنجی را که در اختیارشان قرار می‌گیرد، با دقت و ذکر جزئیات پر کنند تا کمکی به رفع مشکلات دیگران باشد.

سرپرست روابط عمومی بیمارستان رضوی همچنین با اعلام اینکه در خدمت‌رسانی برای شهروندان تفاوتی قائل نمی‌شویم، می‌گوید: ما تنها بیمارستان خصوصی هستیم که به‌دلیل قرار گرفتن در منطقه خاص و دوری از مراکز درمانی، اورژانس ۱۱۵ را پذیرش می‌کنیم و چندین بیمار بستری روزانه ما همین افراد هستند. از سوی دیگر با همه انواع بیمه قرارداد داریم که محدودیتی در پذیرش افراد نباشد.

آموزش‌های ناکارآمد؛ دانش‌آموخته‌های بیکار

بر اساس آمار ۴۰ درصد بیکاران کشور تحصیل کرده هستند



عکس ترانه است

بیکاری دانش‌آموختگان یعنی شکست نظام آموزشی

اینکه در نرخ بالای بیکاری، همه تقصیرها را گردن جوان خانواده‌اش بیندازیم یا به امور واسطه‌ای مثل انتخاب رشته منتسب کنیم، به ریشه این اتفاقات یعنی فقدان رشد مهارت‌های زندگی در دانش‌آموزان و دانشجویان برگردیم. این کارشناس مسائل آموزشی می‌گوید: بحران آموزش ابعاد متفاوتی دارد که هر کدام، سازه‌بندی بخشی از مسئله است؛ مثلاً در سطح سیاسی، دپویر شدن نظام آموزشی کشور میان وزارت آموزش و پرورش و وزارت علوم، یکی از آسیب‌های جدی کشور است؛ «دپو رزخانه، دو وزیر، انبوه معاونان و مدیران کل، این همه کارکنان با کلی بگیر و ببند، که چه؟ آن هم با این وضعیت بودجه در کشور. بودجه‌ای که در آموزش و پرورش، بیش از ۹۷ درصدش، فقط صرف حقوق و مزایای کارکنان می‌شود. وضعیت کتاب‌های درسی را هم که می‌بینید. حجم زیادی از مطالب به فرزندان ما آموزش داده می‌شود که هیچ تأثیری در زندگی‌شان ندارد. انگار فقط نوشته می‌شوند تا تبدیل به تست و وسیله‌ای شوند برای سودآوری کسانی که کتاب‌های فلطور چاپ کنند و برای یک ساعت تدریس، پول‌های آن چنانی بگیرند.»

مردم در برابر این وضعیت چکار کنند؟ سؤالمان را کوتاه و روشن جواب می‌دهد: ابتدا انتظارشان را از نظام آموزشی اصلاح کنند و به‌جای کاغذپاره‌ای حاوی نمره‌های بیست، در پایان هر سال تحصیلی، فرزندی سالم‌تر، مستقل‌تر، شجاع‌تر، شادتر و در مجموع توانمندتر را بخواهند. این بحران رنج‌آور در نظام آموزشی ما می‌تواند مبارک باشد، اتفاقی که در مقابله با کرونا رخ داد، برای تعلیم و تربیت هم مطالبه از نظام آموزشی کشور باشد. بنابراین به‌جای

بیکاران دانش‌آموخته دانشگاهی را

می‌فهمد، به‌ویژه آن‌ها که مثل خودش مسئولیتی که نه نیازها رو می‌شناسند، نه برنامه‌ریزی در لغت‌نامه‌شون مفهوم داره. از مردم نمی‌شه انتظار داشت که آگاهی کامل داشته باشند و با پیش‌بینی

نستب‌به آینده‌بازار کار، رشته دانشگاهی انتخاب نکنند. با چند سال پیش، رشته‌های پزشکی، مهندسی و غیره روی بورس بود اما الان کاملاً اشباع شده و اوضاع اقتصادی مملکت هم روی

می‌گذارد تا دانشجویان درحین کسب علم، مهارت را هم یاد بگیرند. مثلاً دوره‌های کسب‌و کار کارآفرینی یا برای دانشجویان مهندسی، آموزش برخی نرم‌افزارهای کاربردی را داریم. برای دوره‌های سخت‌افزاری، باید ذیل همان ۵۵ درصد قرار بگیرند چون جابه‌جایی امکانات فنی نه برای ما و نه فضای دانشگاه‌ها، مقدور نیست.

● چند درصد از این افراد، جذب بازار کار می‌شوند؟

به نمونه آماری‌ای که می‌گیریم و هر سال راهگیری می‌کنیم، درصد کارجویانی(و نه مهارت‌آموزان) که با تأخیری حدود یک سال، وارد بازار کار می‌شوند، در حد ۵۰ تا ۶۰ درصد بوده است. در رهگیری‌ای که با پارسل انجام دادیم، این عدد به ۷۰ درصد رسیده است. این را می‌نمی‌گوییم که شغلشان الزاماً مرتبط با آموزش‌های ما بوده است. منظورم از کارجو کسی است که بیکار است و آمده تا مهارتی را کسب کند تا بتواند کاری پیدا کند. دانشجویی که محصل است و کارت پایان خدمت ندارد، دانش آموز، زندانی، سرباز و دیگر قشرهایی که آموزش می‌بینند اما شرایط حضور در بازار کار را ندارند، در تعریف ما کارجو نیست. به بیان دیگر ۳۳ درصد از کل مهارت‌آموزان فنی و حرفه‌ای استان وارد بازار کار می‌شوند.

● به نظرتان چرا همچنان آمار بیکاری فارغ‌التحصیلان بالاست؟

بضاعت ما همین است که گفتیم. از حد حاکم ظرفیتمان استفاده کردیم و با افتخار می‌گویم که از استان‌های پیشرو هستیم. آموزش‌های مهارتی گران هستند و به‌نشت‌میزی و نیازمند یک وایت‌برد و مایک. با این حال هیچ درخواست نیازی نبوده که از جامعه دریافت کنیم و جواب ندهیم. یا خودمان جور کردیم یا از خیران و صنایع خواستیم به ما کمک کنند و مسئولیت اجتماعی‌شان را انجام دهند. به‌هر حال باید تقاضا از سوی جامعه هم باشد.

رکودشون اثر داشته.»

می‌پرسیم: این‌ها یعنی سهم خود دانش‌آموخته در بیکاری‌اش صفر است؟ ابتدا دوستان فارغ‌التحصیلش را مثال می‌زند که با رزومه‌های پژوهشی خوب، با شرایط کار‌ای که «فنتضاح» توصیف می‌کند، به‌صورت حق‌التدریسی کار می‌کنند و با این ظرفیت‌های اندک استعدادهای، پارتی، برگ برنده است؛ «در مورد سهم من و دوستانم توی این مشکلات، حداقل در مورد خودم می‌تونم بگم واقعاً این رشته رو که کاملاً نظری و پژوهش‌محور هست، دوست داشتم. باید آگاهانه‌تر برخورد می‌کردم و اینجا دنبال این رشته و این گرایش نمی‌رفتم. باید مهاجرت می‌کردم.»

● به روایت مرکز آمار

«بچه‌های دانشگاه همه‌ش دنبال تعطیلی و دودزد کردن کلاس‌ها بودن. نمی‌گم همه اما بودن استادیایی هم که همراهی می‌کردن. معلومه که از هیچین دانشگاهی چی درم آد.» «لیسانس زبان انگلیسی دارم. حقوق تدریس خیلی پایین بود. بعد به مدت بیکاری، توی خونه کار هنری می‌کنم. حیف عمر و هز بنه‌ای که پای این رشته گذاشتم.» «توی دانشگاه در بهترین حالت بهت درس یاد می‌دن. نه چیزهای دیگه‌ای که برای پیدا کردن کار، خیلی مهمه مثل مهارت‌های ارتباطی.» «چهار سال حقوق خوند و چند سالی بیکار بود. نش خرجی خونه رو می‌داد. مجبور شد سوپرمارکت بزنه. الان بیکار نیست اما آخه چه کاری!»

بر خلاف برخی موضوع‌ها که پیدا کردن افراد مبتلایه آن، کار ی سخت است، تقریباً همه برای گفتن از آسیب‌های نظام آموزشی مثال‌هایی دارند؛ گفتن از عمر و سرمایه‌هایی انسانی که به باد رفته و بیکاری، فقط گوشه کوچکی از

آن است. براساس گزارش اخیر مرکز آمار ایران که به‌دلیل پایین‌آمده است، سهم بیکاری فارغ‌التحصیلان دانشگاهی از بیکاران کشور، به ۴۰/۲ درصد رسیده است. عدد، آن قدر بزرگ است که باوجود کاهش ۷۱/۱ درصدی آن نسبت به مدت مشابه سال گذشته، همچنان می‌توان زنگ این آسیب را گوش‌خراش توصیف کرد. کاهش یافته‌شده، نشانه بهبود شرایط

نیست و دلیل آن را می‌توان در کاهش نرخ مشارکت اقتصادی جست‌وجو کرد. با وجود پایین‌تر بودن نرخ بیکاری دانش‌آموختگان در نقاط شهری، سهم آن‌ها از بیکاران در نقاط شهری بالاتر و معادل ۴۳/۴ درصد در برابر سهم ۲۷ درصدی در روستاهاست.

این گزارش می‌گوید ۱۴/۳ از جمعیت فعال فارغ‌التحصیل آموزش عالی، بیکار بوده‌اند. این میزان از نرخ بیکاری ۹/۴ درصدی جمعیت پانزده‌ساله و بیشتر، بالاتر است. نرخ یادشده (۱۴/۳ درصد) در بین زنان نسبت به مردان و در نقاط روستایی نسبت به شهری بیشتر است.

● یعنی تقاضا نیست؟

بگذار به مثال بزنم. ۵۰۰ شهود تقاضای نیروی کار از صنایع و کارخانه‌های مختلف داریم که ریخته‌گر، تراشکار... می‌خواهند اما متقاضی ورود به این حرفه‌ها نیستند. باید فرهنگ کار را تقویت کنیم. نمی‌شود هم‌ه‌اش گفت که کار نیست. برخی دانش‌آموختگان، در رشته‌هایی که بازار دارد حاضر نیستند کار کنند؛ در رشته تحصیلی‌شان هم بازار ظرفیت پذیرش ندارد.

اینکه چرا در رشته‌هایی که ظرفیت پذیرش ندارد، دانشجویان، پاسخی ندارم چون متولی این حوزه نیستیم. می‌گویم فرهنگ کار ما آسیب دیده است. فردا حضوری بباید این رشته‌ها را می‌گذارم جلوتان. متقاضی سراغ داشتید، بنده فنی و حرفه‌ای آموزش می‌دهم تا با قانون کار استخدام شود. این درخواستی است که مدیران عامل کارخانه‌ها، نامه می‌زنند و می‌گویند: درخواست نیروی کار با بیمه و قانون کار.

● شما این فرصت‌ها را اطلاع‌رسانی کردید و متقاضی

نداشتید؟

بله ما به کمیت‌ه‌امداد و بهزیستی هم نامه زدیم که افراد تحت پوشش را معرفی کنید تا ما آموزش بدهیم و به صنایع متقاضی معرفی کنیم. جواب‌هایی داده‌اند اما کافی نیست.

● چطور ممکن است متقاضی نباشد آن هم وقتی

برخی دانش‌آموخته‌ها را ما از بیکاری به کار در تانکسی‌های

اینترنیتری آوردو‌اند؟

ممکن است؛ چون در کار فنی باید از صبح زود بیدار شوی و تا ۵ بعدازظهر با حقوق قانون کار، کار کنی. برای تانکسی اینترنتی هر وقت بخواهی، می‌روی و هر وقت خواستی می‌آیی و می‌توانی دوبرابر این مبلغ را هم دریافتی.

اصلاً شهرآرا پای کار بیایید. در روزنامه فراخوان می‌زنیم برای رشته‌های مورد تقاضا و آموزش‌های

منجر به شغل.