

# درد دل‌هایم را هم بشنوید

قاسم خاصوانی

کارشناس آموزش بهورزی  
دانشگاه علوم پزشکی تبریز



بهورز جایگاه مهمی در میان نیروی انسانی بخش سلامت دارد. بهورزان علاوه بر این که با ارائه خدمات بهداشتی و آموزش بهداشت به مردم نقش مهمی در کنترل بیماری‌های واگیر و غیرواگیر، کاهش مرگ و میر مادران و کودکان و بهبود شاخص‌های بهداشتی دارند، سفیر اخلاق و انسانیت در جامعه هم محسوب می‌شوند. برای کارآمدی و اثرگذاری بیشتر جایگاه بهورزان در سطح جامعه، لازم است پایش و ارزشیابی از برنامه‌های آنان صورت گیرد و بهترین عملکرد برای بهره‌برداری سایر بهورزان به اشتراک گذاشته شود. در این زمینه گفت‌وگویی که با یک بهورز خلاق از دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز انجام شده است را با هم می‌خوانیم:

**لطفا خود را معرفی کنید؟** «زری رستمی»، متولد ۱۳۶۰ و متأهل هستم. تحصیلاتم را در مقطع کاردانی تمام کرده و در سال ۱۳۸۲ به عنون بهورز خانه بهداشت «کلجاه» استخدام شده و در حال حاضر مشغول ارائه خدمات به جمعیت ۱۴۰۰ نفری تحت پوشش خانه بهداشت هستم.

**خودتان فکر می‌کنید طی این سال‌ها بزرگ‌ترین مشکل یا نقطه ضعفی که در کارهایتان داشتید چه بوده؟** عدم کنترل استرس و اضطراب در خصوص کارهای اداری به عنون مهم‌ترین نقطه ضعفی هست که در خودم سراغ دارم.

**خب... از نقطه قوت‌تان هم بگویید؟** در میان همکاران و آشنایان به عنون فردی دارای اراده قوی و محکم، با حوصله و صبر فراوان، وظیفه‌شناس و داشتن صراحت در بیان موضوعات مختلف معروف هستم.

**در اوقات فراغت چه کارهایی انجام می‌دهید؟** در صورت فراغت از کارهای منزل در اوقات فراغت به مطالعه دستورالعمل‌ها پرداخته و برخی مواقع فیلم می‌بینم. **چرا این شغل را انتخاب کردید؟** با توجه به علاقه ای که به هم‌نوعمان دارم و اهمیت کاستن از درد و رنج ایشان، خدمت به مردم خصوصا اهالی روستا برایم بسیار ارزشمند است. خدمت به عنون بهورز پاسخگوی این نیاز بود.

**یک بهورز باید چه ویژگی‌های اخلاقی و رفتاری داشته باشد؟** به نظر من حضور بموقع در محل کار، نظافت خانه بهداشت، جلب رضایت ارباب رجوع که شامل پیگیری و دعوت به خانه بهداشت است و ارائه خدمت مناسب از جمله ویژگی‌های لاینفک بهورزان است. همچنین اخلاق‌مداری، امانت‌داری



و محرم اسرار مردم بودن هم جزو اولویتهای اصلی بهورز بودن است.

**از فرصت‌ها و تهدیدهای شغلی خود به چه مواردی می‌توانید**

**اشاره کنید؟** من فکر می‌کنم ارتباط مناسب با اهالی روستا و ارگان‌های مستقر در روستا و همچنین داشتن اطلاعات به‌روز و کارآمد در زمینه سلامتی جزو فرصت‌های شغلی بهورزان و فرسودگی شغلی، مشکلات در بازدید از سطح روستا و اماکن، تهدید در برخورد با متخلفان بهداشتی و دادن اختاریه‌ها و عدم احتساب سختی کار برای پست بهورزی و همچنین عدم محاسبه دو سال آموزش بهورزی به عنوان سابقه خدمت از تهدیدهای شغلی ما به حساب می‌آید.

**شیرین‌ترین و تلخ‌ترین خاطره دوران بهورزی؟** برای من شیرین‌ترین خاطره در دوران بهورزی‌ام شنیدن خبر انتخاب خودم به عنوان بهورز نمونه شهرستان از طرف واحد گسترش و کمک کردن به انجام یک مورد زایمان در منزل با همکاری ماما و شنیدن صدای گریه نوزاد در بغل مادر بود. تلخ‌ترین خاطره ثبت شده در ذهنم دریافت گزارش اولین مورد کرونای مثبت در سطح شهرستان در جمعیت تحت پوشش خانه بهداشتی که من شاغل هستم بود.

**ویژگی‌های بهورز خلاق از دیدگاه شما؟** خوش برخورد و خوش اخلاق بودن و داشتن انعطاف‌پذیری بالا. **آیا هدف اصلی از فعالیت شما در خانه بهداشت رسیدن به شاخص‌های تعیین شده از سوی سازمان است؟** به نظر من هدف اصلی رضایت مردم و خدمت به خلق و رضای الهی است ولی شاخص‌ها هم یکی از اهداف مهم است که نباید از آن‌ها چشم‌پوشی کرد.

**برای جذب مراجعان و ایجاد شوق برای مشارکت در فعالیت‌های بهداشتی در روستا چه اقداماتی انجام می‌دهید؟**

اگر خود را شریک غم و غصه و شادی مردم بدانیم، تمایل مردم برای حضور در خانه بهداشت را هم جلب می‌کنیم. ولی پیگیری و انجام خدمت در منزل فرد در صورت عدم توانایی مراجعان و همچنین دلسوزی و برگزاری کلاس‌های آموزشی با موضوعات مختلف، شرکت در مراسم دینی و مذهبی اهالی روستا و ارایه خدمات مناسب و درست نقش زیادی در جلب

مشارکت مردم برای حضور در خانه بهداشت دارد. **چه خدماتی به صورت برجسته با همکاری دهیار و شورای اسلامی روستا و سایر سازمان‌ها به مردم انجام داده‌اید؟** استفاده از ظرفیت خیران برای تهیه آب سردکن، پرینتر، نصب پرده و...، برگزاری جشنواره‌ها و برگزاری مسابقات و برنامه‌های پیاده‌روی در مناسبت‌های مختلف از جمله فعالیت‌هایی است که با همکاری ارگان‌های مختلف در روستای تحت پوشش انجام داده‌ایم.

**اگر پیشنهاد یا توصیه خاصی در مورد ایجاد انگیزه بیشتر و مدیریت بهتر فعالیت‌ها توسط همکاران‌تان دارید بفرمایید؟**

هر چند رضایت مردم انگیزه کافی به ما می‌دهد ولی تشویق و حمایت و تقدیر مسؤولان هم شوق خدمت را بیشتر می‌کند. دادن مطالبات بهورزان در وقت مقرر، امکان ارتقای شغل بهورزی و ادامه تحصیل برای بهورزان، تخصیص تسهیلات بانکی، تغییر رنگ و فرم لباس بهورزی در صورت امکان رنگ روشن و افزایش اعتبارات روز بهورزی و برگزاری اردوهای تفریحی از پیشنهادهای اینجانب برای ایجاد انگیزه بیشتر در بهورزان است.

**برای همکاری بیشتر با سایر سازمان‌ها از جمله شورا و دهیاری‌ها جهت پیشبرد اهداف بهداشتی چه اقداماتی را انجام**

**داده و پیشنهاد می‌کنید؟** تاکنون لطف و توجه دهیار و شورا شامل حال ما شده ولی اگر همکاری بهداشت در خصوص تجلیل و تقدیر این افراد حتی شده به صورت کتبی انجام شود قطعاً نتایج بهتری خواهد داشت یا همین موضوع در خصوص خیران و سفیران هم صدق می‌کند. به عنوان مثال قبلاً خدماتی برای رابطین در نظر گرفته شده بود که در حد خود قابل توجه بود ولی الان همان مقدار هم حذف شده است. **کلام آخر؟** خدمات بهداشتی مستقیماً با سلامت جسمی و روانی و محیطی افراد سروکار دارد و خیلی خوب است اگر تمهیداتی برای سلامتی کارکنان بخش بهداشت نیز در نظر گرفته شود و با توجه به این‌که تجهیزات خانه بهداشت مدت‌های طولانی استفاده شده، پیشنهاد می‌شود نسبت به تأمین اعتبار برای نوسازی در فواصل زمانی مناسب اقدام شود.