Research Paper

Demographic Characteristics and Common Complaints of People Seeking Telephone Consulting Services for Anxiety and Stress Caused by COVID-19

Faraj Hoseinian Sarajloo1, Roza Rashedi1, Haleh Fateh1, Hamidreza Shahbazpour1, *Bahareh Kashani Movahhed1

1. Academic Center for Education, Culture and Research, Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

ABSTRACT

Background: The Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) pandemic and imposed quarantine have had different effects on the social and psychological aspects of people. The lack of any definitive treatment or preventive method for COVID-19 has caused a great deal of stress and anxiety in people.

Objective: The aim of this study was to investigate the demographic characteristics and common complaints of callers to the telephone counseling helpline to receive services for anxiety and stress caused by COVID-19.

Methods: This is a descriptive cross-sectional study. The study samples were 1978 callers to the telephone counseling helpline of the Academic Center for Education, Culture and Research (ACECR) in Iran. Data collection was done by a checklist made by researchers and provided to the consultants.

Findings: Most of callers (65.8%) were women and married (77.7%) with a mean age of 44.14 years; 41.5% of callers with no any symptoms were afraid and worried about getting infected; 26.6% stated their anxiety was due to worry that their first-degree relatives may get infected, and 8.5% reported that their anxiety was because of fear of economic problems and loss of job or income.

Conclusion: The main users of the telephone counseling helpline was married women aged 30-39 years. Considering the anxiety and stress caused by COVID-19 outbreak, it seems necessary to provide counseling services.

Extended Abstract

1. Introduction

Currently, the COVID-19 which causes acute respiratory syndrome may lead to the death in some patients, has become pandemic and is spreading to all countries [1]. The first case of coronavirus in Iran was reported on February 18, 2020 in Qom and quickly spread throughout the country. The current mortality rate in the world due to this disease is 7%, and in Iran it is 6.3% [2]. Given that the COVID-19 pandemic has affected almost all economic, political, social and even military aspects of the countries in the world, the psychological effects of this viral disease on mental health of people is very important [3]. Previous studies have shown that acute infectious diseases such as SARS can lead to anxiety, depression, and post-traumatic stress disorder [4]. In addition to efforts at various levels to control the disease and for medical treat-
ments, psychological interventions are inevitable during COVID-19 outbreak. One of the actions taken in this regard is the provision of telephone counseling services. The aim of this study was to investigate the demographic characteristics and the most common complaints among the people seeking telephone consulting services for anxiety and stress caused by COVID-19.

2. Materials and Methods

This is descriptive study with cross-sectional design. The study participants were all people who called the telephone counseling helpline of the Academic Center for Education, Culture and Research (ACECR) at Shahid Beheshti University of Medical Sciences for receiving services for Anxiety and Stress caused by COVID-19 outbreak from March 19 to April 19, 2020. The information was collected based on a checklist made by the researchers and provided to the consultants. The checklist surveys demographic information, the main reason for calling the Helpline and the main complaint, and compliance with self-quarantine. Data were analyzed in SPSS V. 21 software.

3. Results

In total, from March 19 to April 19, 2020, there was 1978 calls with a duration >1 min. The highest number of calls was recorded on March 24 and 28. Consultation time in more than 60% of the calls was > 15 minutes with an average duration of 9.52 min. 65.8% of the callers were female and 34.2% were male. The mean age of callers was 44.14 years; 77.7% were married; 93.5% of married callers had children and 6.5% had no children; and 58.14% of callers were housewives. Among people who had contacted the helpline with feelings of anxiety and stress caused by the outbreak of COVID-19, the most important complaint was the fear of having COVID-19; 41.5% had fear-induced anxiety without clinical symptoms. Regarding the reasons for this anxiety, 26.6% expressed their anxiety due to worry that their first-degree relatives who were currently healthy, may get infected; 8.5% reported economic problems, 7.5% reported it because of quarantine and staying home; 7.4% because their close relatives had tested positive for COVID-19; 5.3% due to having COVID-19 and fear of death; 2.1% reported the lack of access to health facilities, and 1.06% mentioned other reasons.

4. Discussion

The purpose of this study was to investigate the demographic characteristics and the most common problems of people called the counseling helpline of ACECR which was launched to provide psychological counseling services in the field of anxiety and stress caused by COVID-19. The highest number of calls was recorded on March 24 and 28, 2020. Studies have shown that these dates coincide with the peak of the disease in Iran and the beginning of the social distancing plan by the national headquarters for fighting corona [5]. According to the results of the present study, it can be stated that the main users of this system was married women aged 30-39 years. The study by Wang et al. also showed that women were more prone to depressive disorders and anxiety at the time of COVID-19 outbreak [6].

The results of this study revealed that most of the callers who were healthy at the time of calling and did not have symptoms of the disease, mentioned the anxiety caused by the possibility of getting infected in themselves and their relatives as the reason for contacting the Helpline. Since the inherent function of anxiety is to protect people from life-threatening factors, health concerns may arise in the form of anxiety if life-threatening diseases occur. People with high health anxiety tend to misinterpret bodily changes and emotions. Some people seek reassurance from doctors and visit the hospital emergency departments with few symptoms which cause overcrowding in hospitals and create additional burden for medical staff [7]. Therefore, identifying people with high health anxiety and providing counseling services to these people can be effective in controlling the disease.

Ethical Considerations

Compliance with ethical guidelines

This study was approved by the Ethics Committee of Shahid Beheshti University of Medical Sciences (Code: 405-9-999).

Funding

This Article was extracted from a research project supported financially by ACECR of Shahid Beheshti University of Medical Sciences.

Authors’ contributions

Methodology, Data analysis, Project administration: Faraj Hoseinian Sarajloo, Bahareh Kashani Movahhed; Investigation: Rosa Rashedi, Hale Fateh, Hamidreza Shahbazpour.

Conflicts of interest

The authors declared no conflict of interest.
ویژگی‌های جمعیت‌شناسی و شایع‌ترین شکایت در تماس گیرنده‌های جهاد دانشگاهی استرس تلفنی

فرج حسینی ماه‌جوه، مهسا مختاری‌فرد، حسین ابتکار قمی، سپهبد ایرانی

مقدمه

در حال حاضر ویروس کووید-۱۹ در ایران، آمریکا، اسپانیا و ایتالیا در رده‌های دوم و سوم قرار گرفته‌اند و ایران در رده نهم قرار دارد. نرخ مرگ و میر فعلی در جهان در اثر ابتلا به این ویروس ۷ درصد و ۷ میلیون نفر بوده است.

معلولان به صورت مقطعی (توصیفی) اقدام به‌طور مستمر در سراسر کشور انجام داده‌اند. در این مطالعه با هدف بررسی ویژگی‌های جمعیت‌شناسی و شایع‌ترین شکایت در تماس‌گیرنده‌های جهاد دانشگاهی استرس تلفنی، مطالعه مستقلی ارائه شده است.

مطالعه به صورت مقطعی (توصیفی) انجام شد و درصد مبتلایان تلفنی، طول تماس و استرس، زمان تماس و نیاز به کمک، میزان استرس و نیاز به کمک و استرس و نیاز به کمک را بررسی کرد. در این مطالعه، از نظر ساختاری، مطالعه به صورت مقطعی (توصیفی) انجام شد و درصد مبتلایان تلفنی، طول تماس و استرس، زمان تماس و نیاز به کمک، میزان استرس و نیاز به کمک و استرس و نیاز به کمک را بررسی کرد.

کلیدواژه‌ها: استرس، استرس، بیماری کرونا، کووید-۱۹
پیشینه

در زمان شیوع بیماری کرونا و اعتراضات بی‌خود، به‌طور کلی از اعتراضات سیاسی، اقتصادی و اجتماعی در جهان دیده می‌شد. این اعتراضات به‌طور قابل توجهی تأثیر قابل توجهیی در رفتار و عادات اجتماعی و سیاسی جامعه داشتند. در این زمینه، سطح اعتراضات به‌طور کلی بهترین راهکار برای مقابله با بحران‌های زمان حاضر بود.

در زمان شیوع بیماری کرونا، انتظار داشت که سطح اعتراضات به‌طور قابل توجهی افزایش یابد. بنابراین نیاز به مطالعه و بررسی این موضوع وجود داشت.

در این مطالعه، با استفاده از آمارهای جمع‌آوری شده در سامانه مشاوره تلفنی اضطراب و استرس، تعداد تماس‌ها و پاسخ‌های افراد در زمان شیوع بیماری کرونا در این سامانه بررسی شد.

матریکلیه

در زمان شیوع بیماری کرونا، انتظار داشت که سطح اعتراضات به‌طور قابل توجهی افزایش یابد. بنابراین نیاز به مطالعه و بررسی این موضوع وجود داشت.

در این مطالعه، با استفاده از آمارهای جمع‌آوری شده در سامانه مشاوره تلفنی اضطراب و استرس، تعداد تماس‌ها و پاسخ‌های افراد در زمان شیوع بیماری کرونا در این سامانه بررسی شد.
جدول 1. اطلاعات جمعیت‌شناسی افراد مشاورکننده

| متغیرها                      | مرد          | زن          |
|------------------------------|--------------|-------------|
| رتبه تحصیل                   | 5/8          | 6/8         |
| سن مراجعه                      | 13/8         | 13/7        |
| زیربستگی سال                  | 12/8         | 14/7        |
| سن فوت گزیندن/مزدور         | 11/6         | 14/5        |
| فرزند وجود                     | 14/6         | 18/9        |
| چهاردهم مهر                      | 14/10        | 13/10       |
| ممرد وجود                      | 18/6         | 18/6        |
| وضعیت بیمار                      | 16/10        | 18/10       |
| تعداد (درصد)               | 1302/3        | 1265/3       |
| شماره دو Investigator | 19/7          | 19/7        |
| شماره سه Investigator | 18/5          | 17/6        |
| شماره چهار Investigator | 16/4          | 17/6        |
| شماره پنج Investigator | 15/7          | 14/8        |
| شماره شش Investigator | 14/6          | 14/8        |
| شماره هفت Investigator | 13/6          | 13/8        |
| شماره هشت Investigator | 12/6          | 12/8        |
| شماره نه Investigator | 11/7          | 11/8        |
| شماره ده Investigator | 10/7          | 10/8        |

شماره 24 دوره 1399 خرداد و تیر

فرصت‌های حضور و مشاوره در موسسه خدمات انسانی به علت انتشار بیماری کرونا و ایراد خدمات به مراجعین، به‌طور طبیعی و نیازمند به‌طور محدودیتی بوده و راه‌حل‌هایی برای پیگیری این نیازمندی‌ها پیگیری شده است. در این مطالعه، اطلاعات از تعداد 2982 نفر را بررسی کرده‌اند که شامل 1352 نفر مرد و 1630 نفر زن بوده‌اند.

در میان افرادی که با احساس استرس و اضطراب و استرس تنشی از شیوع بیماری کرونا و انسداد سلسله مراتبی کرده بوده‌اند، درصد از تماس‌گیرندگان مانند کوکس، کرک، گولیان و فرزندی (1399) درصد 1177/3 اعلام کردند که به‌طور طبیعی و نیازمند به‌طور محدودیتی بوده و راه‌حل‌هایی برای پیگیری این نیازمندی‌ها پیگیری شده است. در این مطالعه، اطلاعات از تعداد 2982 نفر را بررسی کرده‌اند که شامل 1352 نفر مرد و 1630 نفر زن بوده‌اند.

در میان افرادی که با احساس استرس و اضطراب و استرس تنشی از شیوع بیماری کرونا و انسداد سلسله مراتبی کرده بوده‌اند، درصد از تماس‌گیرندگان مانند کوکس، کرک، گولیان و فرزندی (1399) درصد 1177/3 اعلام کردند که به‌طور طبیعی و نیازمند به‌طور محدودیتی بوده و راه‌حل‌هایی برای پیگیری این نیازمندی‌ها پیگیری شده است. در این مطالعه، اطلاعات از تعداد 2982 نفر را بررسی کرده‌اند که شامل 1352 نفر مرد و 1630 نفر زن بوده‌اند.

در میان افرادی که با احساس استرس و اضطراب و استرس تنشی از شیوع بیماری کرونا و انسداد سلسله مراتبی کرده بوده‌اند، درصد از تماس‌گیرندگان مانند کوکس، کرک، گولیان و فرزندی (1399) درصد 1177/3 اعلام کردند که به‌طور طبیعی و نیازمند به‌طور محدودیتی بوده و راه‌حل‌هایی برای پیگیری این نیازمندی‌ها پیگیری شده است. در این مطالعه، اطلاعات از تعداد 2982 نفر را بررسی کرده‌اند که شامل 1352 نفر مرد و 1630 نفر زن بوده‌اند.
سامانه زنان متأهل در گروه سنی همان گونه که نتایج این مطالعه نشان داد تا بتوانند و مشکلات عاطفی را گزارش کنند. وضعیت بحرانی در همه گیری بیماری کرونا و خود بیماران این بیماری را قرنطینه کرده بودند اختلال خواب با افزایش در چین به ندرت استرس را نشان داده اند. نتایج یک مطالعه نشان داده است، این ارتقاء در بیماری ای مانند کرونا، ترس از بیماری و ترس از مرگ در کنار بیماران متمرکز بوده است، اما واقعیت آن است که در زمان شیوع بیان کرد اگرچه بیشتر تحقیقات تاکنون بر اضطراب، حالت های استرس، اختلال استرس بعد از سانحه، خشم، کاهش به سوی فسدرگی، استرس، کاهش خلق، تحریک پذیری، بی‌خوابی، را مورد بررسی قرار دهند نشانه‌های زیادی از آسیب روانی، تمامی مطالعاتی که اختلالات روانی زنان در قرنطینه و کاهش فعالیت‌های اجتماعی بوده است. به طور کلی اضطراب که از سوی تماس‌گیرندگان اعلام شده است، شرایط همچنین نتایج مطالعه حاضر نشان داد یکی از عوامل بروز اضطراب سلامتی بالا و ارائه بیمارستان‌ها شده و بار اضافی بر کادر درمان به وجود می‌آورد. هر ارگانی که اضطرابها را با توجه به اضطراب خود و توجه به وخامت و نگرانی در ارتباط با سلامتی ممکن است تأثیر جدی بر سلامتی داشته باشد. 

6. Flachoff
15
24

همان‌گونه که نتایج این مطالعه نشان داد 85 درصد از تماس‌گیرندگان اختلال خواب را ژاگرس کرده بودند خواب‌های کارکرده اساسی است که برای یک فرد از روز و شب به یک وضعیت خواب و افزایش حالت‌های عاطفی و اضطراب و استرس را نشان داده است نتایج یک مطالعه نشان داده است در افرادی که از طریق اشتراک بیماری کرونا در چین شریک شدند، 14 درصد خواب‌های خوبی که سلامتی و صحت الشیب و ووست است. با توجه به جندایش و فردی این اختلال در خواب، روابط بین استرس و خواب، به‌طور کلی، احتمال وجود خواب‌های نزدیکین تلقی شده. در این بررسی از نظر اجتماعی و سیستمیک، تماس‌گیرندگان بی‌خوابی را نشان داده‌اند. خواب درصد از افراد در صورت حالت‌های اضطرابی بروز کند.

5. Wang
16
شرایط ویژه ای که به تبع آن به وجود می آید می تواند باعث بروز اثرات منفی روانی شود.

بحران ناشی از ویروس کرونا انواع فشارهای روان شناختی و هیجانی را به افراد مبتلا و به اطرافین تنگی زدیک آنها تحمل می کند. در این شرایط طراحی و ارائه خدمات مشاوره و حمایتی دردسترس به صورت تلفنی یا آنلاین لازم و ضروری است.

در حال حاضر مطالعه ای در خصوص بررسی اثربخشی این خدمات از انجام گرفتن خدمات تلفنی، در اضطراب و استرس ناشی از بیماری‌های خانواده انجام نشده است و پیشنهاد می‌شود که پژوهشگران توجه به این جزو داشته باشند. از محدودیت‌های این مطالعه همکاری ممکن این اطلاعات حقیقی پژوهشگران بر نحوه گردآوری اطلاعات و توزیع مشاوران بهدم است که لازم است در بازوهای زمینی مناسب تکرار شود.

ملاحظات اخلاقی

پیروی از اصول اخلاق پژوهش

این مطالعه طراحی تأییدیه اخلاقی از جهاد دانشگاهی علوم پزشکی شهید بهشتی به شماره 99-9998-01-99 است. محقق مالی کلیه مطالعه بر عهده جهاد دانشگاهی علوم پزشکی شهید بهشتی بوده است. مشارکت‌های فردی مدیریت پروژه روش‌شناسی و تحلیل داده فرآیند حسینیان به همراه کارشناسی مواده گردآوری اطلاعات و زا راشدی، مهله فتاح و حمیدرضا ژيه‌پور، تعارض منافع هیچ گونه تضاد منافعی از سوی لویسدگان گزارش نشده.
References

[1] Cascella M, Rajnik M, Cuomo A, Dulebohn SC, Di Napoli R. Features, evaluation, and treatment of Coronavirus (COVID-19). In: StatPearls Publishing. StatPearls. Treasure Island, FL: StatPearls Publishing; 2020. [PMID]

[2] Kahn N. New virus discovered by Chinese scientists investigating pneumonia outbreak [Internet]. 2020 [Updated 2020 January 8]. Available from: https://www.wsj.com/articles/new-virus-discovered-by-chinese-scientists-investigating-pneumonia-outbreak-11579485668

[3] Wang C, Pan R, Wan X, Tan Y, Xu L, Ho CS, et al. Immediate psychological responses and associated factors during the initial stage of the 2019 Coronavirus disease (COVID-19) epidemic among the general population in China. Int J Environ Res Public Health. 2020; 17(5):1729. [DOI:10.3390/ijerph17051729] [PMID] [PMCID]

[4] Alipour A, Ghadami A, Alipour Z, Abdollahzadeh H. Preliminary validation of the Corona Disease Anxiety Scale (CDAS) in the Iranian sample. J Health Psychol. 2020; 8(32):163-75. [In Persian] http://hpjournals.pnu.ac.ir/article_6571 en.html

[5] World Health Organization. WHO Coronavirus disease (COVID-19) dashboard [Internet]. 2020 [Updated 2020 August 23]. Available from: https://covid19.who.int/

[6] Iranian Students’ News Agency (ISNA). [President orders the Minister of Health to combat and prevent coronary heart disease [Internet]]. 2020 [Updated 2020 February 23]. Available from: https://www.isna.ir/news/98120403112

[7] Iranian Students’ News Agency (ISNA). [Details of the social separation plan / Travelers return home immediately (Persian) [Internet]. 2020 [Updated 2020 March 26]. Available from: https://www.isna.ir/news/99010703101 [In Persian]

[8] Li S, Wang Y, Xue J, Zhao N, Zhu T. The impact of COVID-19 epidemic declaration on psychological consequences: A study on active Weibo users. Int J Environ Res Public Health. 2020; 17(6):2032. [DOI:10.3390/ijerph17062032] [PMID] [PMCID]

[9] Rubin GJ, Potts HHW, Michie S. The impact of communications about swine flu (influenza A H1N1v) on public responses to the outbreak: Results from 36 national telephone surveys in the UK. Health Technol Assess. 2010; 14(34):183-266. [DOI:10.3310/hta14340 03] [PMID]

[10] Sim K, Chan YH, Chong PN, Chua HC, Soon SW. Psychosocial and coping responses within the community health care setting towards a national outbreak of an infectious disease. J Psychosom Res. 2010; 68(2):195-202. [DOI:10.1016/j.jpsychores.2009.04.004] [PMID] [PMCID]

[11] Xiao H, Zhang Y, Kong D, Li Sh, Yang N. The effects of social support on sleep quality of medical staff treating patients with Coronavirus disease 2019 (COVID-19) in January and February 2020 in China. Med Sci Monit. 2020; 26:e923549. [PMID] [PMCID]

[12] Dong XY, Wang L, Tao YX, Sui XJ, Li YC, Liu F, et al. Psychometric properties of the Anxiety Inventory for Respiratory Disease in patients with COPD in China. Int J Chron Obstruct Pulmon Dis. 2016; 12:49-58. [DOI:10.2147/COPD.S117626] [PMID] [PMCID]

[13] Zandifar A, Badrfam R. Iranian mental health during the COVID-19 epidemic. Asian J Psychiatr. 2020; 51:101990. [DOI:10.1016/j.ajp.2020.101990] [PMID] [PMCID]

[14] Corona Headquarters in Tehran Metropolis. All together, until the defeat of Corona [Internet]. 2020 [Updated 2020 March]. Available from: http://tc.sbmuc.ac ir/ [In Persian]

[15] Liu N, Zhang F, Wei C, Jia Y, Shang Z, Sun L, et al. Prevalence and predictors of PTSS during COVID-19 outbreak in China hardest-hit areas: Gender differences matter. Psychiatry Res. 2020; 287:112921. [DOI:10.1016/j.psychres.2020.112921] [PMID] [PMCID]

[16] Urquhart C, Yeoman A. Information behaviour of women: Theoretical perspectives on gender. J Doc. 2010; 66(1):113-39. [DOI:10.1108/00220411011016399]

[17] Allahtavakoli M. Coping with stress of COVID-19 epidemic. J Jiroft Univ Med Sci. 2020; 7(1):253-4. [In Persian] http://journal.jmu.ac.ir/article-1 371 en.html

[18] Asmundson GJG, Taylor S. How health anxiety influences responses to viral outbreaks like COVID-19: What all decisionmakers, health authorities, and health care professionals need to know. J Anxiety Disord. 2020; 71:102211. [DOI:10.1016/j. jandis.2020.102211] [PMID] [PMCID]

[19] Brooks SK, Webster RK, Smith LE, Woodland L, Wessely S, Greenberg N, et al. The psychological impact of quarantine and how to reduce it: Rapid review of the evidence. Lancet. 2020; 395(10227):912-20. [DOI:10.1016/S0140-6736(20)30460 8]

[20] Wang Y, Xu B, Zhao G, Cao R, He X, Fu S. Is quarantine related to immediate negative psychological consequences during the 2009 H1N1 epidemic? Gen Hosp Psychiatry. 2011; 33(1):75-7. [DOI:10.1016/j.genhosppsych.2010.11.001] [PMID]

[21] Fischhoff B. Speaking of psychology: Coronavirus anxiety [Internet]. 2020 [Updated 2020 February]. Available from: https://www.apa.org/research/action/speaking-of-psychology coronavirus-anxiety

[22] Javadi Z, Ghorbani M. The effectiveness of Mindfulness-Based Cognitive Therapy (MBCT) on the improvement of sleep quality in patients with generalized anxiety disorder. Horizon Med Sci. 2019; 25(2):117-26. [In Persian] http://hms.gmu.ac.ir/article-1 2945 en.html

[23] Xiao H, Zhang Y, Kong D, Li S, Yang N. Social capital and sleep quality in individuals who self-isolated for 14 days during the coronavirus disease 2019 (COVID-19) outbreak in January 2020 in China. Med Sci Monit. 2020; 26:e923921. [DOI:10.12659/ MSM.923921] [PMID] [PMCID]
