



## دانشگاه علوم پزشکی اراک اداره پرستاری

### مهارت های عمومی افراد جدید الورد منابع آموزشی

تدوین کنندگان:

- نفیسه سنجری - کارشناس نظارت و اعتباربخشی اداره پرستاری دانشگاه علوم پزشکی اراک
- لیلا حاجیان - سوپروایزر آموزشی مرکز آموزشی درمانی امیرالمومنین (ع)
- خدیجه سلیمی - سوپروایزر آموزشی مرکز آموزشی درمانی امیر کبیر
- نفیسه صالحی - سوپروایزر آموزشی مرکز آموزشی درمانی آیت اله خوانساری
- زهرا ابراهیمی - سوپروایزر آموزشی مرکز آموزشی درمانی ولی عصر (عج)
- فاطمه مزرعه فراهانی - سوپروایزر آموزشی مرکز آموزشی درمانی آیت اله طالقانی

تحت نظارت :

- جناب آقای علی اکبر شمسی - رئیس اداره پرستاری دانشگاه علوم پزشکی اراک

جزوه آموزشی

# تحویل موثر بیمار

ردیف	عنوان	صفحه
۱.	اهمیت تحویل شیفت پرستاری	۳
۲.	اصول تحویل شیفت پرستاری	۳
۳.	راهکارهای ارتقاء اخلاقیات در گزارش پرستاری	۶
۴.	مسایل قانونی تحویل شیفت پرستاری	۶
۵.	شرح وظایف رده های مختلف پرستاری در زمان تحویل شیفت پرستاری	۱۵

# فرایند تحویل شیفت پرستاری سیستمی از ارتباط پرستاران است که بین تغییر شیفت انجام می‌گردد و هدف آن انتقال اطلاعات اساسی برای مراقبت ایمن و همه جانبه از بیماران است.

## اهمیت تحویل شیفت پرستاری

فرآیند تحویل شیفت پرستاری یک قسمت حیاتی در ارائه مراقبت های بهداشتی پیشرفته محسوب می‌گردد. این فرآیند سیستمی از ارتباطات پرستاران است که در بین تغییر شیفت انجام می‌گردد و هدف آن انتقال اطلاعات اساسی برای مراقبت ایمن و همه جانبه از بیماران است. هدف فرآیند تحویل شیفت انتقال مسئولیت مراقبت یک بیمار، از یک نفر به دیگری است و شامل تبادل اطلاعات بیمار است. از مزایای دیگر این فرآیند آموزش به پرستاران تازه کار، اجتماعی کردن آنها، توسعه همبستگی گروهی، آموزش و یادگیری کارکنان و دانشجویان و کمک به آگاهی از موقعیت است.

## اصول تحویل شیفت پرستاری

گزارش تحویل شیفت پرستاری یک فرآیند ارتباطی بین پرستاران دو شیفت برای انتقال اطلاعات مربوط به بیماران و تسهیل مداومت در مراقبت از بیماران است. در طی این فرآیند مسئولیت پذیری و پاسخگویی در برابر بیماران از یک پرستار به پرستار بعدی منتقل می‌گردد. علاوه بر مسئولیت ها که یک وظیفه مهم در تحویل شیفت است، اطلاعات صحیح، کامل و به موقع نیز انتقال می‌یابد.

### اطلاعاتی که باید حین تحویل شیفت ارائه گردد شامل:

- تاریخ و علت بستری شدن
- تاریخچه پزشکی و دلیل مراجعه بیمار
- بررسیها
- درمان و پاسخ های بیمار
- برنامه مراقبتی پرستاری و پاسخ بیمار و نگرانی های ایمنی

• برنامه ترخیص

• پیشنهادات برای درمان آینده

استفاده از کلمات مخفف نیز برای یادآوری مناسب هستند مثل:

SBAR

S: Situation شکایت اصلی و وضعیت فعلی

B : Background تاریخچه قبلی

A : Assessment نتیجه بررسیها علائم حیاتی و نشانه ها

R : Recommendation تغییرات پیشنهاد شده و پیش بینی شده، بازبینی ایمنی

: ISOBAR

I: Identity شناسایی بیمار و پرسنل

S : Situation موقعیت ها و وضعیت

O: Observation مشاهده ها ,

B : Background تاریخچه گذشته

A : Accountability مسئولیت پذیری ,

R : Risk management مدیریت خطا غیبت کردن و صحبت های نادرست هیچ جایگاهی حین تحویل شیفت

پرستاری ندارد زبان باید در یک سطح حرفه ای و منطقی حفظ گردد.

## اطلاعات حین تحویل شیفت باید CUBAN باشد:

• **Confidential** (محرمانه): باید بدانیم که این اطلاعات را دیگران نباید بشنوند. بر گه هایی که مینویسید را تمام مدت با خود داشته باشید و بعد از پایان شیفت به دور بیاندازید. نباید این برگه ها را با خود به بیرون از بیمارستان ببرید.

• **Uninterrupted** (بدون وقفه): یک مکان مناسب و ساکت را انتخاب نمایید جایی که به دور از سر و صدا باشد. کار را به موقع و در ابتدای شیفت شروع نمایید.

• **Brief** (خلاصه): اطلاعات مربوط را بیان نمایید. اطلاعات زیادی گنجشکننده هستند. اطلاعات غیر ضروری و غیراخلاقی را بیان نکنید. از برجسب زدن و تبعیض قائل شدن اجتناب نمایید.

• **Accurate** (صحیح): مطمئن باشید که تمامی اطلاعات صحیح هستند و هیچ بیماری از قلم نیافتاده است. برنامه مراقبتی باید به روز باشد. اطلاعات باید صحیح و دقیق باشد و از اصطلاحات کمتر استفاده شود. بهتر است دانشجویان پرستاری و سایر پرسنل نیز حضور داشته باشند.

• **Named nurses** (ارائه گزارش هر بیمار توسط پرستار مربوطه): مداومت در مراقبت بسیار مهم است. لذا پرستاری که مراقبت کرده است بهتر است اطلاعات را بیان نماید

## راهکارهای ارتقاء اخلاقیات در گزارش پرستاری

**مراقبت کلام و تن صدای خود باشید:** گوش دادن به محتوا و تن صدا یک روش مناسب برای تحلیل وانعکاس عمیق تر و بازنگری است. باید در انتخاب کلمات هوشمندانه عمل کنیم. زمانیکه جملاتی شایع مثل جملاتی که قبلا ذکر شد که نشان دهنده قضاوتها یا محتوای اهانت آمیز، انتقادها و منفی گرایها به طور مکرر بیان می شود، باید یک وقفه در فرآیند ایجاد کرد و صحت ادعاها را بررسی نمود و منبع و سرچشمه این صحبتها را پیدا کرد و فرصت های تغییر روش و تنظیم کردن محتوا و جملات را فراهم نمود.

**پیش فرض ها را به چالش بکشید:** وقتی که جمله ای بیان می شود که نا مناسب است باید مکث کرد و صحت و درستی جمله را بررسی کرد. ایجاد یک فرصت برای گوش دادن، درک کردن، توافق عاطفی و بیان نقطه نظرات برای افراد منجر به افزایش درک و فهم آنها خواهد شد. بنابراین در بین گزارشات سعی کنید که این فرصت را فراهم نمایید. زمانیکه در مورد بینشها و عقاید صحبت می شود، این نقطه نظرات باید برای دیگران شناسایی شوند تا آنها بتوانند معنا را تفسیر نمایند.

### **در مورد غیبتها هوشیار باشید:** اگر چه یکی از هنجارهای گروهی ارتباطات، غیبت کردن، به عنوان روشی

برای بودن در گروه و حفظ ارتباطات است، میتواند نشاندهنده یک نیاز برآورده نشده باشد. وقتی مردم غیبت می کنند، می تواند منعکس کننده نیاز به توجه برای برطرف کردن نیازهای فردی و اینکه چه اتفاقی در محیط خارجی می افتد می باشد. بررسی محدوده غیبت کردن در خارج از گزارش شیفت پرستاری مثل زمانهای استراحت، روزهای تعطیل و در طی شیفت کاری و تاثیر آن در از بین بردن اعتماد بین اعضای تیم، فرصتی مناسب برای طراحی مداخلات جهت برطرف کردن و رسیدگی به نیازهای برآورده نشده و ایجاد یک محیط کاری مناسب خواهد بود.

**هنجار های حرفه ای را گسترش دهید:** حرفه ای شدن مستلزم این است که پرستاران و دیگر متخصصان بالینی استاندارد های احترام و حرفه ای بودن را در تعاملات خود با دیگران، بیماران و خانواده ها رعایت نمایند.

توجه به استانداردهای اصلی حرفه ای بودن منجر به ایجاد پایه هایی برای توسعه ارزشهای حرفه ای گسترده خواهد شد. ایجاد هنجارهای مشخص، مثل کدهای اخلاقی (پیوست ۱)، باید مورد توجه تمامی سطوح پرسنل قرار بگیرد و این ارزشها باید به طور وسیع منتشر و در کل سازمان منعکس گردد. هنجارهای حرفه ای باید به یک جزء معنادار از فرهنگ یک بخش یا سازمان تبدیل شود و توسط تمامی اعضای گروه بکار گرفته شود.

**خود و دیگران را مسئولیت پذیر کنید:** مسئولیت پذیری برای حرفه ای شدن در تمام ارتباطات و تعاملات یک عامل اصلی و مهم در ایجاد محیط کاری سالم به حساب می آید. محیطی که قابل اعتماد و احترام آمیز است. هر یک از اعضای گروه موظف هستند بدون اذیت کردن، انتقام جویی و با روشی مسالمت آمیز صحبت کنند. مکانیسم های آشکار برای برطرف کردن خطاها و لغزشها در رفتار برای حمایت از هنجارهای ارتباطی و اعمال سازمانی ضروری است تا ارتباطات غیر محرمانه را خنثی نماید.

**از چارچوب های استاندارد استفاده نمایید:** ایجاد فرمتهای استاندارد شده و مبتنی بر شواهد برای گزارش شیفترستاری که توجه به نیازهای فیزیکی، روانی - اجتماعی، معنوی و زمینهای بیمار داشته باشد، می تواند منجر به کاهش تبادل اطلاعات نادرست، نامناسب، تصادفی و اضافی گردد و موجب ارتقای کارآمدی گردد. روشهای استاندارد برای ساختار دادن به محتوای تحویل شیفتر بین متخصصان بالینی می تواند منجر به تمرکز اطلاعاتی شود که نیاز به بیان شدن دارند. فرمتهای استاندارد می تواند منجر به کاهش خطاها و کاهش اطلاعات غیر ضروری، نامربوط، خطاها و پیش فرضها گردد.

**یک رویکرد «نیاز به دانستن» را پیش رو بگیرید:** مد نظر قرار دادن اینکه چه اطلاعاتی باید با دیگر اعضای تیم مراقبتی در میان گذاشته شود، در بیان برنامه مراقبتی بیماران و عملکرد موثر تیمی تعیین کننده هستند. همچنین تعیین اینکه اطلاعات با چه جزئیاتی باید بیان شود و با چه کسانی در میان گذاشته شود مهم هستند. مثلاً اینکه آیا تمامی اعضای تیم مراقبتی ضروری است که در مورد جزئیات مالی خانواده اطلاعات داشته باشند؟ این قانون رویکرد «نیاز به دانستن» روشی مناسب برای حفظ اطلاعات بیماران در بین اعضای تیم، سرویسهای مشاوره ای و حتی درون کل بیمارستان و جامعه خواهد بود. این رویکرد نیز در مورد حفظ اطلاعات همکاران نیز قابل کاربرد خواهد بود.



## قوانین و قفل های حفاظتی ایجاد نمایید: استانداردهای معمول مربوط به رازداری و قوانین آن توسط هر

بیمارستان مشخص شده است. در هر بخش نیز این ارزشهای اخلاقی و هنجارهای حرفه ای باید تعریف شوند تا یک محیط کاری سالم فراهم گردد. آموزش مداوم با استفاده از روش های آموزشی ضمن خدمت و استفاده از تئوری یادگیری بالغین، می تواند منجر به افزایش آگاهی افراد گردد.

## مسایل قانونی تحویل شیفت پرستاری

قانون عبارت است از یک نظام اجتماعی که به مرور زمان توسط جوامع جهت نگهداری و تثبیت فرهنگ، ارزشها و آداب و رسوم بوجود آمده و شکل می گیرد. هدف اصلی در سیستم قانون گذاری برقراری نظم و کنترل رفتارهای انسانها و پیشگیری از خلاف و زورگویی و حل مشکلات و تضادها و کشمکش های بین افراد، سیستم ها و سازمانها می باشد. قانون اساسی منشور بنیانی ماست که بقیه قوانین موضوعه، اداری و عرفی از آن سرچشمه می گیرد و قانون اساسی به عنوان منابع حقوقی ما محسوب میشوند.

عرضه کنندگان خدمت (پرستاران و مصرف کنندگان (مددجویان) خدمات پرستاری نیز از حقوق و مسئولیت هایی برخوردار بوده و دارای مقررات و شرایطی می باشند که می بایستی همواره رعایت و مورد احترام قرار گیرد. قانون در پرستاری بر طبیعت افراد، پرستاری و سلامت جامعه تکیه دارد.

قوانین به تعریف استانداردهای مراقبتی که پرستاران باید آن را پیگیری کنند می پردازد و تمامی پرستاران ملزم به رعایت این استانداردها هستند. تمامی نهادهای مرتبط با پرستاری از جمله نظام پرستاری، دفتر پرستاری وزارت بهداشت، دانشگاهها و بیمارستانها از منابعی هستند که به تعیین استانداردهای مراقبتی می پردازند. این استانداردها محدوده عملکرد و نقش پرستاران در مراقبتها را مشخص می نمایند. محتوای قوانین و مقررات پرستاری و تفسیر آن

راهنمایی جهت هدایت پرستاری و برقراری مناسبات در حین انجام وظایف و مسئولیت های محوله و انجام مراقبت با کیفیت خواهد بود. در هنگام طرح دعوی و دادخواهی ناشی از یک غفلت یا عملکرد نامطلوب پرستاری، از کارشناسی دعوت می شود تا در مورد استانداردهای مراقبت پرستاری پیرامون آن مورد خاص اظهار نظر کنند. این استانداردهای مراقبتی کمک می کنند تا مشخص شود آیا فعالیت پرستار در آن شرایط مناسب بوده یا خیر.

تحویل شیفت پرستاری یک قسمت حیاتی در مراقبتهای پرستاری بحساب می آید. هدف از آن انتقال مسئولیت و پاسخگویی در برابر بیماران و بخش از یک گروه درمانی به گروه دیگر به هدف مداومت در مراقبت است. اصول استاندارد مربوط به تحویل شیفت بر اساس فلسفه و اهداف و نیز اصول اخلاقی و قانونی در هر سیستمی کاملاً تعریف شده است. هر بخش بیمارستان نیز باید بر اساس امکانات، نوع بیماران، مشارکت خانواده ها و نوع بخش خود اصول استاندارد تحویل شیفت پرستاری را تعریف و تبیین نماید. این اصول استاندارد راهنمای فعالیت پرستاران خواهد بود.

### **تحویل شیفت پرستاری دارای قسمت های مختلفی است که با مسائل قانونی ارتباط تنگاتنگی دارند و آشنایی با آنها برای پرستاران ضروری است.**

یکی از وظایف مهم پرسنل حین تغییر و تحول، بررسی وسایل بخش از نظر تعداد و سالم بودن آنها است. باید تک تک وسایل را به دقت خواهد کرد. برای محافظت و جلوگیری از صدمه به بیمار پرستار باید مطمئن شود که همه لوازم موجود در حوزه مراقبتی بیمار مطمئن، ایمن و سالم هستند. وسایل ناقص و خراب سریعاً باید تعمیر و یا جایگزین شوند و به سر پرستار و یا مافوق ذیصلاح گزارش گردد. اگر در بخش شما کمبود امکانات و تجهیزات وجود دارد و امکان صدمه به بیماران در اثر آنها وجود دارد و شما مجبور به پذیرش وضع موجود هستید، شرایط را باید به صورت مکتوب در طی چند نوبت به مافوق کتبا گزارش نمایید و یک نسخه جهت بایگانی شخصی نزد خود

نگه دارید. به سرپرستاران توصیه میشود که تدابیری را بکار گیرند تا تغییر و تحول وسایل استرس زیادی به پرستاران تحمیل نکند و مانع تمرکز پرستاران حین تحویل شیفت نگردد. همچنین کم کردن تعداد اقلامی که نیاز به چک کردن در هر شیفت دارد و واگذاری این مسئولیت ها به افراد کمکی در بخش (به غیر از کمد اورژانس و نارکوتیک) باعث افزایش بهره وری از زمان خواهد شد.

بهتر است ترالی اورژانس توسط پرستاران بررسی گردد چرا که بررسی این وسایل در هر شیفت توسط پرستار باعث افزایش آشنایی پرستار با این وسایل و مکان آنها خواهد شد و آگاهی و سرعت عمل پرستار در مواقع اورژانس افزایش خواهد یافت.

مسئله بعدی تغییر و تحول داروهای مخدر هستند. بررسی و تحویل داروهای مخدر بسیار حیاتی است که در صورت کوتاهی مسائل قانونی بسیاری به دنبال خواهد داشت و پرستار در قبال آنها پاسخگو و مسئول خواهد بود.

بعد از بررسی وسایل، نوبت به ارائه گزارشات بیمار به صورت شفاهی می شود. فایده گزارشات شفاهی این است که به پرسنل پرستاری اجازه می دهد تا سوال پرسند یا اطلاعات را برای خود شفاف کنند. در این حین حضور کلیه پرستاران و مسئول بخش الزامی است که باید احاطه کامل بر کلیه امور داشته باشد. یکی از مشکلات قانونی که حین ارائه گزارشات پیش می آید این است که ممکن است گاهی افراد بیان شدن یا نشدن مطلبی را حین تحویل شیفت پرستاری انکار کنند، برای رفع این مشکل، توصیه می شود که دفاتری تهیه شود و پرستار مسئول هر بخش گزارشات شفاهی بیان شده حین تحویل شیفت پرستاری را با دقت در این دفاتر ثبت نماید. این دفاتر باید به عنوان یک سند قانونی در یک مکان مناسب و امن نگهداری و بایگانی شوند. افراد می توانند در مورد مشکلات قانونی تا یکسال به هیات های انضباطی شکایت نمایند اما در دادگاههای عمومی افراد تا ابد فرصت شکایت کردن دارند. بنابراین این دفاتر و اسناد باید مهر و موم شده و در مکان مناسب نگهداری و بایگانی شوند.

نکته بعدی بکارگیری دقیق کلمات و جملات است. استفاده عینی و دقیق از کلمات و رعایت استانداردهای لازم در این زمینه بسیار ضروری است و در صورت غفلت مشکلات اخلاقی و قانونی در پی خواهد داشت. در انتخاب کلمات و جملات و حتی لحن صدای خود دقت کنید. از بیان جملات کلی «خوب بود»، «مشکلی نداشت» احتراز کنید. باید آگاه باشید که بیان کلمات و جملاتی که به بیمار افترا و تهمت زده شود، جزء قصور کیفی بحساب می آید و سه ماه زندان دارد. مثلاً اگر در طول شیفت مشاهده نماییم که بیمار گریه می کند و ناراحت است نباید در زمان تحویل شیفت بگوییم که «بیمار افسرده است»، بیان این جمله نوعی برچسب زدن به بیمار است. باید آنچه را که دقیقاً مشاهده شده بیان کرد مثلاً: «بیمار در طول شیفت 2 بار گریه کرده است. در مورد صحبت کردن درباره همکاران و سایر بخش های بیمارستانی نیز با احترام برخورد کنید و مراقبت کلمات خود باشید. سازمان نظام پرستاری ایران راهنمایی را در مورد بایدها و نبایدهای تحویل شیفت پرستاری پیشنهاد کرده است.

در مورد تحویل شیفت بر بالین نیز باید تک تک بیماران با دقت تحویل گرفته شوند. به یاد داشته باشید که در شروع شیفت خود را به بیمار معرفی نمایید و به او بگویید که مسئول مراقبت از او در این شیفت هستید. بارها پیش آمده که افرادی غیر از تیم مراقبتی با پوشیدن لباس فرم وارد اتاق بیماران شده و مشکلات بسیاری را برای بیمار ایجاد کرده اند. بنابراین در ابتدای هر شیفت خود را به عنوان پرستار و مراقبت دهنده معرفی نمایید. استفاده از لباسهای فرم منطبق با قوانین بیمارستان و همراه داشتن کارت هویت در تمامی مواقع الزامی است.

بهرتر است چک لیستی را در بخش خود تهیه نمایید تا تمامی موارد بر بالین بیمار بررسی گردد و موردی از قلم نیافتد. مسائلی از قبیل ارزیابی دقیق بیمار، همراه او، نظافت اتاق، ایمنی بیمار، سرم و چارت ها و... را در این چک

لیست لحاظ نمایید. علاوه بر اینکه پرستار مسئول هر بیمار به این نکته ها توجه می نماید، مسئول بخش یا اینچارج نیز باید بر تک تک موارد با دقت نظارت نماید. یادتان باشد که تمامی بیماران را به دقت بررسی کنید و بیماری را از قلم نیاندازید. صرف نداشتن برنامه مراقبتی و وسایلی از قبیل سرم و... نباید مانع از بررسی بیمار گردد.

در زمان تحویل شیفت بر بالین حتما به صحبت های بیماران و همراهان گوش دهیم و به آنها اهمیت دهیم. بی توجهی و اعتنا نکردن به گفته های بیمار که تمام مدت بر بالین بیماران هستند و تغییرات ایجاد شده را خیلی بهتر از سایرین متوجه می شوند، صرف بی سواد بودن و نداشتن اطلاعات پزشکی دلیل بر توجه نکردن به گفته های آنها نمی شود.

مسئولین بخش باید متوجه باشند که در زمان تحویل بخش وقفه ای در روند مراقبت بیماران ایجاد نشود و حتما یک نفر را به عنوان مسئول پاسخگویی و رسیدگی به مسائل بیمار حین تغییر و تحول مشخص نمایند تا در نبود بقیه مشکلی ایجاد نشود. این فرد باید در این زمان تحویل شیفت به بیماران سر زده و پاسخگویی آنها باشد.

یکی از بحثهای ایجاد شده در زمان تحویل شیفت، انتقال بیمار از یک بخش به بخش دیگر یا از یک بیمارستان به بیمارستان دیگر است. تمامی پرستاران در تمامی بخش ها بایستی تا قبل از شروع تغییر و تحول شیفت، بیمار را انتقال دهد و در زمان تغییر و تحویل نباید مریضی جابجا شود چرا که این زمان تغییر و تحول و بلا تکلیفی پیش آمده به مریض لطمه خواهد زد و فرستادن بیمار تنها رفع مسئولیت کردن است. پرسنل بخش اول باید از بیمار مراقبت کند تا تغییر و تحول انجام شود، سپس بیمار را انتقال دهند. اگر زمانی وضعیت بیمار آنچنان اورژانسی باشد و امکانات و تخصص بخش اجازه ادامه مراقبت از بیمار در بخش مربوطه را ندهد، می توان بیمار را با ارائه یک گزارش مناسب و قانع کننده به بخش دیگر انتقال داد.

یکی دیگر از مسائل چالش برانگیز این است که در صورت بروز مشکل قانونی در این یکساعت چه کسی پاسخگو است، پرستاران شیفت قبل یا شیفت بعد یا مسئول بخش. در این زمینه هیچ حد و مرزی وجود ندارد و پرستاران هر دو شیفت مسئول هستند ولی معمولا اگر ثابت شود که اگر تا ساعت 1:30 پرستار شیفت صبح به شیفت عصر تحویل داده و رفته و از آن به بعد این اتفاق افتاد پرستار شیفت بعد مسئول است.

اگر چه تغییر و تحول شیف‌پرستاری یک زمان محدود یکساعته است اما همین یکساعت مسائل قانونی بسیاری را بدنبال خواهد داشت. لازم نیست که پرستاران از قانون بترسند بلکه باید اطلاعات اولیه ای را که جامعه از آنان به عنوان ارائه دهندگان مراقبت پرستاری حرفه ای انتظار دارند کسب کنند و مراحل پایه ریزی شده مراقبت را دنبال کنند.

در جوامع به منظور برآورده شدن نیازهای قانونی افراد و حفاظت از حقوق آنها، قوانین به طور دائم در حال تغییر است. همزمان با پیشرفت تکنولوژی، نقش های پرستار نیز گسترش یافته است و در این میان معضلات اخلاقی و قانونی در ارتباط با مراقبت از مددجو در حال افزایش است. افراد جامعه کنونی بیشتر به حقوق خود واقف هستند و نسبت به زمان گذشته حقوق درمانی خویش را بهتر می شناسند و همانطور که مراقبتهای سلامتی در جامعه ما تکامل یافته، مفاهیم قانونی در مورد این مراقبتهای نیز گسترش یافته است. در این شرایط همزمان و به طور مکرر عملکرد پرستاران تحت نظارت منابع متعدد و قوانین بهداشتی قرار می گیرد و آشنایی پرستاران با قوانین سبب ارتقاء توانایی آنها از حمایت از بیماران خواهد شد. اولین قدم در ارتقاء کیفیت مراقبتهای و پیشگیری از مسائل قانونی، آموزش استانداردهای حرفه ای در دوران دانشگاه و برگزاری کلاسهای آموزش ضمن خدمت برای پرستاران است. پرستاران باید در مورد استانداردهای عملکرد به طور کامل آشنایی داشته باشند و آنها را در عمل اجرا کنند تا از ایجاد مشکلات قانونی اجتناب گردد.

## شرح وظایف رده های مختلف پرستاری در زمان تحویل شیفت پرستاری

### • شرح وظایف سر پرستاران حین تحویل شیفت پرستاری

"سرپرستاران" موظف هستند: .

- به موقع در بخش حاضر شوند و با پرسنل شیفت قبل، ارتباط مناسبی برقرار نمایند.
- بیماران را به طور مناسب بین پرستاران شیفت تقسیم نمایند.
- دفتر ثبت گزارشات و کاردکسها را آماده نمایند. پرستاران را به اتاق تحویل شیفت پرستاری فرا خوانند.
- یک نفر را (معمولا کمک بهیار و منشی) به عنوان مسئول پاسخگویی در ایستگاه پرستاری تعیین نمایند.
- وظایف پرستاران را در شیفت آتی (تقسیم وظایف) به پرستاران اعلام نمایند.
- رهبری گزارشات شفاهی را به عهده گیرند.
- گزارشات را در دفتر ثبت به طور خوانا ثبت نمایند. در ثبت اطلاعات موارد قانونی را رعایت نماید.
- دفتر تحویل شیفت را در مکان مناسب بایگانی نمایند.
- پرستاران را تشویق نماید که گزارشات را بر اساس چارچوب ارائه نمایند.
- پرستاران را تشویق کند که گزارشات را به صورت جامع (توجه به تمامی جنبه های بیمار) ارائه نمایند. در صورت منحرف شدن بحث، با مداخله به موقع، حواسها را متمرکز نمایند. در صورت بیان شدن قضاوت ها و پیش فرض ها در مورد بیماران، بلافاصله مداخله نمایند و حواسها را متمرکز سازند

- در صورت بیان صحبت های حاشیه ای، با مداخله به موقع حواسها را متمرکز نمایند.
- با رهبری مناسب، مدیریت زمان را با توجه به اصول انجام دهد و با توجه به نوع بیماریها، در هر جلسه تحویل شیفت یک نکته آموزشی را بیان نمایند.
- در صورت وجود بخشنامه جدید یا دستورالعمل جدید، آن را به اطلاع پرستاران برسانند.
- پرستاران را تشویق نمایند که قبل از رفتن به بالین نکات اسپتیک را رعایت نمایند.
- با بیمار و والدین آنها ارتباط مناسبی برقرار نمایند.
- بر بالین تک تک بیماران حاضر شوند و پرستار مسئول هر بیمار را معرفی نمایند.
- برنامه مراقبتی آتی بیماران را به اطلاع والدین آنها برسانند.
- 4 اصل فلسفه مراقبت خانواده محور را در تحویل شیفت بر بالین بیماران رعایت نمایند.
- پرستاران را تشویق نمایند که بر اساس چارچوب، تحویل شیفت بر بالین بیماران را انجام دهند.
- با توجه به مهارتها، مدیریت زمان را در نظر بگیرند.
- در پایان تحویل شیفت، به طور مناسب از پرستاران شیفت قبل تشکر نمایند.
- در صورت وجود مشکلات، فرصت بیان احساسات و نگرانی ها را برای پرستاران شیفت قبل فراهم نمایند.



## شرح وظایف کمک بهیاران در زمان تحویل شیفت پرستاری

### "کمک بهیاران" موظف هستند :

- به موقع در بخش حاضر شوند.
- وسایل مصرفی بخش را طبق استاندارد بخش، تحویل بگیرند. در زمانیکه پرستاران در اتاق تحویل شیفت پرستاری هستند در ایستگاه پرستاری حضور فعال داشته باشد و پاسخگویی مراجعه کنندگان باشد.
- 4 اصل فلسفه مراقبت خانواده محور را در تحویل شیفت بر بالین بیماران رعایت نمایند. . در زمان تحویل شیفت بر بالین بیماران به همراه سایر پرستاران بخش با توجه به چارچوب تهیه شده، تحویل در این زمان بررسی نمودن

### موارد Pain & Safety ایمنی و درد بیماران بر عهده ی کمک بهیاران است که شامل:

- بررسی درد و سطح راحتی بیمار (Pain)
- از بیمار در مورد میزان درد احتمالی یا واقعی سوال پرسید .
- آیا عواملی هستند که موجب افزایش یا کاهش درد او شوند؟
- و میزان راحتی بیمار را در مورد پوزیشن، درجه حرارت، اضطراب و استرس او جویا شوید.
- ارزیابی ایمنی بیمار و محیط اطراف او (Safety)
- آیا تخت سالم است و در موقعیت مناسب قرار دارد؟
- آیا نرده های کنار تخت بالا هستند؟

• آیا سیستم های ساکشن و اکسیژن سالم هستند؟

• آیا محدود کننده بر اساس قوانین استفاده شده اند؟

• آیا زنگ خطر در دسترس است؟

### شرح وظایف پرستاران در زمان تحویل شیفت پرستاری

#### " پرستاران شیفت جدید "موظف هستند:

- به موقع در بخش حضور یابند. و با خوشرویی با پرستاران شیفت قبل روبرو شوند.
- ترالی اورژانس را با دقت بررسی نمایند.
- وظایف (بیماران خود را از سرپرستار پرسند.
- به گزارشات شفاهی ارائه شده در اتاق تحویل شیفت پرستاری با استفاده از مهارت های گوش دادن، خوب گوش دهند. : نکات مراقبتی بیماران خود را در برگه مناسب یادداشت نمایند.
- ضمن یادداشت برنامه مراقبتی بیماران، اولویت بندی کارهای روزانه و مدیریت زمان را مدنظر قرار دهد.
- از مهارتهای ارتباطات کلامی و غیر کلامی استفاده نمایند.
- در ضمن ارائه گزارشات از تماس چشمی استفاده نمایند.
- از مهارت های پرسیدن سوالات برای رفع ابهامات استفاده نمایند.
- قبل از رفتن بر بالین بیماران موارد اسپتیک را رعایت نمایند.

• با سایر پرستاران بر بالین بیماران با خوشرویی حاضر شوند.

• خود را به بیماران و خانواده ها معرفی نمایند.

• برنامه مراقبتی بیماران را به اطلاع آنها و خانواده هایشان برسانند.

• با توجه به چارچوب، بیماران و خانواده ها را مشارکت دهند.

• اطلاعات لازم را از پرستار شیفت قبل دریافت نمایند و ابهامات را برطرف نمایند.

• با توجه به چارچوب، بیماران را بررسی نمایند که شامل:

(A) راه هوایی بیمار: و مطمئن شوید که راه هوایی بیمار باز است و مشکلی ندارد.

(B) تنفس کردن: و تعداد و عمق تنفس را بررسی نمایید.

درون دایره ها: هر ماده ای که وارد بدن می شود را بررسی نمایید که این شامل بررسی لوله ها، باتلها، دستگاہهای

الکتریکی متصل به آنها و صحت برق آنهاست. بافت اطراف آن ناحیه را نیز بررسی نمایید. و مطمئن شوید که بر سر

راه لوله و اتصالات هیچ گونه پیچ خوردگی و انسدادی وجود ندارد.

برون داده ها: چه موادی از بدن بدن خارج می شوند؟

و میزان آنها چقدر است؟

خصوصیات آنها چیست؟

پانسمانها، درن ها، ابزارها و وسایلی که به بیمار وصل هستند را به دقت چک نمایید.

- آیا نیاز به خالی شدن، تغییر مکان و یا تقویت شدن دارند یا خیر؟
- تمامی برگه های بالای تخت مریض را بررسی نمایید.
- 4 اصل فلسفه مراقبت خانواده محور (احترام، همکاری، مشارکت و تبادل اطلاعات را در تحویل شیفت بر بالین بیماران رعایت نمایند).

### شرح وظایف پرستاران در زمان تحویل شیفت پرستاری

#### "پرستاران شیفت قبل" موظف هستند:

- بموقع در اتاق تحویل شیفت حاضر شوند.
- کاردکس و دفتر تحویل شیفت پرستاری را آماده نمایند. و با توجه به چهار چوب تهیه شده گزارشات بیماران را به طور شفاهی (با استفاده از یادداشتهای خود ارائه دهند).
- از مهارتهای ارتباط کلامی و غیر کلامی برای تاثیر پذیری کلام خود استفاده نمایند. در ضمن ارائه گزارشات از تماس چشمی برای تاثیر پذیری کلام خود استفاده نمایند. و گزارشات بیماران را به صورت کامل و جامع (توجه به تمامی ابعاد بیمار ارائه دهند).
- در ارائه گزارشات (طبق چارچوب) تاکید بر نکات مراقبتی و پرستاری باشد.
- اطلاعات را به صورت دقیق، صحیح، عینی، کامل و جامع ارائه دهند.
- در ارائه گزارشات، مراقبت های انجام شده در شیفت قبل و برنامه های مراقبتی شیفت بعد به صورت متعادل بیان

- گردد. • گزارشات بیماران را به صورت منسجم و منظم (طبق چهارچوب) بیان نمایند.
- به سایر پرستاران فرصت پرسیدن سوالات و رفع ابهامات را بدهند.
- از بیان پیش فرض ها و قضاوت ها در مورد بیماران و همکاران اجتناب نمایند.
- اصول اخلاقی و قانونی تحویل شیفت پرستاری را در ارائه گزارشات رعایت نمایند.
- قبل از رفتن بر بالین بیماران، موارد اسپتیک را رعایت نمایند.
- با خوشرویی بر بالین بیماران حاضر شوند.
- خلاصه ای از مراقبت های انجام شده در شیفت قبل را برای پرستاران توضیح دهند.
- مراقبت هایی که انجام شده از قبیل: داروها، سرمها، مراقبتهای پرستاری، تستها و پیگیریها و مراقبت هایی که در شیفت بعد قرار است انجام شود از قبیل: انجام تست ها یا پیگیری ها و .. و فراهم کردن فرصت جهت پرسیدن سوال و رفع ابهام توسط پرستاران • به بیمار و همراهان او فرصت دهید که سوال پرسند یا مطلبی اضافه نمایند.
- به بیمار و خانواده او اجازه دهید که مطالب را تایید نمایند
- 4 اصل فلسفه مراقبت خانواده محور را در تحویل شیفت بر بالین بیماران رعایت نمایند
- و احترام و همکاری و مشارکت و تبادل اطلاعات
- در پایان شیفت، برای پرستاران شیفت جدید آرزوی شیفت کاری خوبی را داشته باشند

منابع: ثابت سروستانی و همکاران "تحویل شیفت پرستاری" نشر جامعه نگر ، چاپ اول ۱۳۹۳