

دکتر آموزش	عنوان: دستورالعمل ارتباط حضوری بین بیماران و پزشک	کد: ATW 1-10/0/98.10
تاریخ آخرین ویرایش: 98/01/05	تاریخ تصویب و ابلاغ: 98/01/05	شماره صفحه: 1 از 1

دستورالعمل ارتباط حضوری بین بیماران و پزشک

تعریف :

ارتباط با بیمار در زمان بستری در بیمارستان شامل : بدو پذیرش - زمان بستری - موقعیت های ویژه - زمان ترخیص - ارتباط با همراهان بیماران بدحال و فوت شده می باشد.

#### ❖ اصول برقراری ارتباط با بیمار

- ✓ برخورد محترمانه همراه با راهنمایی ساده و احترام متقابل
- ✓ حفظ شأن و منزلت بیمار
- ✓ ارائه توضیحات کافی، شفاف، ساده، بدون استفاده از اصطلاحات پزشکی منطبق با شرایط سنی، فرهنگی، سطح تحصیل بیمار
- ✓ داشتن صداقت در هر مرحله از انجام کار
- ✓ برقراری ارتباط کلامی و غیر کلامی (ارتباط غیر کلامی از اصلی ترین شیوه های برقراری ارتباط می باشد و بیشتر از نیمی از پیام در هر ارتباط توسط علائم غیر کلامی منتقل می شود.)
- ✓ ارائه توضیحات کافی به بیمار در ارتباط با اقدامات درمانی و تشخیصی
- ✓ اجازه گرفتن از بیمار قبل از انجام پروسیجرهای درمانی و مراقبتی
- ✓ تشویق به ابزار احساسات در بیمار ( ابزار احساسات باعث می شود اضطراب پنهان خود را بیمار افشاء کند . )
- ✓ رازداری (رازداری باعث تقویت ارتباط و برقراری اعتماد می شود)
- ✓ به روزرسانی اطلاعات بیمار در رابطه با روند بیماری
- ✓ شنونده خوب بودن (شنونده خوب بودن کلید اصلی باز شدن قفل ارتباط با بیمار است)
- ✓ ایجاد حس همدلی با بیمار و همراهیان بیمار

#### ❖ ارتباط پزشک با بیمار در اورژانس

ارتباط بیمار اورژانسی و همراهیان بیمار سخت تر از مراجعین دیگر است زیرا بیمار در شرایط خوبی نبوده و قادر به برقراری ارتباط نمی باشد همراهیان مضطرب و نگران می باشند در این شرایط علاوه بر رعایت کلیه اصول برقراری ارتباط ایجاد حس همدلی ، صبر، خویشتن داری ، احترام باید رعایت گردد .

#### ❖ ارتباط با بیمار در بخشهای اورژانس

1. در بخش اورژانس مامایی و اورژانس اطفال پزشک 24 ساعته حضور دارد (اینترن – دستیار)
2. بلافاصله با حضور بیمار بدحال به واحد تریاژ پزشک بر بالین بیمار حضور یافته و تا زمان بهبودی نسبی بیمار بر بالین بیمار حضور دارند و اقدامات طبق نظارت پزشک ( اینترن – دستیار) ضمن رعایت اصول برقراری ارتباط با بیمار انجام خواهد گرفت .
3. در صورت پزشک مقیم کشیک باشد بلافاصله با اطلاع دستیار، پزشک مقیم در اورژانس حضور یافته و اقدامات را پیگیری می نمایند در صورت نیاز به پزشک آنکال توسط دستیاران یا پزشک مقیم با پزشک آنکال هماهنگی انجام شده و پزشکان مراجعه می نمایند .
4. در صورت نیاز به مشورت با پزشک آنکال تلفنی توسط دستیار یا پزشک مقیم مشورت گرفته می شود .
5. در صورت بهبودی نسبی بیمار توسط دستیار یا پزشک مقیم، بیمار تعیین تکلیف شده و به بخش منتقل می گردد و در صورت نیاز به ادامه درمان در اورژانس تحت نظر در اورژانس قرار گرفته می شود.
6. برقراری ارتباط با بیمار در بخشهای بستری
7. بیمار بلافاصله بعد از تشکیل پرونده بستری به بخش مربوطه مراجعه می نماید و توسط پرستار خوشامدگو راهنمایی شده و پذیرش می گردد .
8. بدوپذیرش بیمار پرستار به پزشک (دستیار) بستری شدن بیمار را اطلاع رسانی می کند .
9. پزشک (دستیار – اینترن) بر بالین بیمار حضور یافته و ضمن رعایت اصول برقراری ارتباط با بیمار از بیمار شرح حال می گیرد .
10. پزشک (دستیار – اینترن) دستورات پزشک را ثبت کرده و اجرای دستورات را پیگیری می نمایند، آموزش لازم به بیمار داده می شود .
11. در اولین فرصت ممکن که پزشک بیمار، به بیمارستان مراجعه کرد بر بالین بیمار حضور می یابد . روند درمانی بیمار را پیگیری می نماید و آموزش لازم به بیمار داده می شود . .
12. پزشکان هر روز از ساعت 8 صبح لغایت 14 در بیمارستان حضور دارند و بیمار خود را ویزیت می نمایند و فرآیند درمانی بیمار خود را پیگیری می نمایند و روند درمانی را برای بیمار توضیح می دهند .

13. در صورتی که بیمار اصرار به تماس با پزشک داشته باشد خواسته بیمار در بخش هایی که رزیدنت دارند توسط رزیدنت و در سایر بخش ها توسط اینترن کشیک به اطلاع پزشک معالج رسانده می شود. و اگر بیمار اصرار به تماس با پزشک معالج را مستقیم دارد سرپرستار بخش از طریق تلفن بخش بعد از هماهنگی با پزشک مربوطه ارتباط را برقرار می نماید

14.

15. زمان ترخیص پزشک ( دستیار - اینترن) فرآیند مراقبت در منزل را برای بیمار توضیح خواهند داد. داروهایی را که در منزل باید استفاده کنند و زمان مراجعه بعدی را متذکر خواهند شد .

#### ❖ ارتباط با همراهان بیمار با موقعیت های ویژه و فوت شده

16. پزشکان هر روز بعد از ویزیت بیمار با یکی از بستگان درجه یک بیمار ارتباط حضوری برقرار کرده و وضعیت بیمار را به همراه درجه یک بیمار اطلاع رسانی می نمایند

17. در صورت نیاز به اقدامات اورژانسی و احیاء پزشک بر بالین بیمار با اطلاع دستیار حضور می یابد و فرآیند احیاء و اقدامات درمانی بیمار را پیگیری می نماید در صورت فوت بیمار پزشک شخصاً به یکی از بستگان درجه یک بیمار اطلاع رسانی می نماید .

18. اطلاعات مربوط به بیمار فقط به افراد مجاز شامل: خود بیمار- ولی قانونی وی-مراجع ذی صلاح به صورت حضوری یا مکاتبه قانونی داده می شود.

1- کتابچه دستورالعمل اجرای طرح تحول سلامت

2- تجربیات بیمارستانی

تهیه کنندگان: سوپروایزر آموزشی، معاون آموزشی-مسئول بهبود کیفیت

تصویب کننده: معاون آموزشی

تأیید کننده: رئیس بیمارستان