
	بیمارستان فرمانیه - واحد بهبود کیفیت		
	خط مشی و روش دستورات مراقبتی و درمانی تلفنی در موارد ضروری		
تاریخ آخرین بازنگری: مهر ۹۹	تاریخ تهیه: مهر ۹۷	کد سند: FH-PP-05	
تاریخ بازنگری بعدی: مهر ۱۴۰۰	تاریخ آخرین ابلاغ: مهر ۹۹	ویرایش: ۴	

عنوان خط مشی: دستورات مراقبتی و درمانی تلفنی در موارد ضروری

بیانیه (هدف و سیاست):	
<p>با توجه به اهمیت استمرار مراقبت مطلوب و درمان به موقع و سریع بیماران و به منظور ثبت کلیه اقدامات انجام گرفته و جلوگیری از بروز خطا در روند دستورات شفاهی و به حداقل رساندن اشتباهات و خطاها این مرکز سیاست های زیر را در این باره اتخاذ نموده است:</p> <p>۱- دستورات مراقبتی و درمانی تلفنی صرفاً در موارد اورژانس که تأخیر ممکن است موجب آسیب به بیمار شود قابلیت اجرایی دارد.</p> <p>۲- ثبت ، کنترل و اجرای دستورات تلفنی الزاماً توسط ۲ نفر انجام می گیرد.</p> <p>۳- هر نوع دستورات تلفنی بلافاصله پس از حضور پزشک باید به تأیید وی برسد.</p>	
تعاریف:	
دستور شفاهی: دستور دارویی و یا مراقبتی که تلفنی و یا شفاهاً بدون ثبت در پرونده توسط پزشک جهت ادامه درمان در زمان فوریتها داده می شود.	
صاحبان فرایند: کادر درمانی شاغل در بخشهای درمانی	دامنه کاربرد: کلیه بخشهای بالینی
<p>ذینفعان: بیماران، پزشکان مقیم بخش های ویژه، پرسنل بخش های ویژه ، سوپروایزرین بالینی</p>	
نحوه نظارت بر اجرای خط مشی و روش:	
<p>مشاهده ، مصاحبه ، کنترل مستندات:</p> <p>مدیر پرستاری و سوپروایزر بالینی و سرپرستاران بر روند اجرای این خط مشی نظارت می نمایند و طی بازدید های خود از مستندات بخش های بالینی، در صورت نیاز نسبت به انجام مداخله و یا اقدام اصلاحی لازم اقدام می نمایند.</p>	
روش اجرا (مسئول انجام کار، زمان، مکان،.....):	
<p>۱- پرستار /ماما مسئول بیمار در صورت نیاز به گزارش شفاهی وضعیت بیمار به پزشک معالج مسئول شیفت را مطلع می نماید.</p> <p>۲- پرستار /ماما مسئول بیمار ،در حضور مسئول شیفت با پزشک مربوطه تماس حاصل می نماید.</p> <p>۳- پرستار /ماما مسئول بیمار در حضور مسئول شیفت طی تماس تلفنی شرح حال دقیقی در ارتباط با وضعیت بیمار ،جواب اقدامات پاراکلینیکی،اطلاع از انجام مشاوره و... به پزشک گزارش می نماید.</p> <p>۴- پرستار /ماما مسئول بیمار در حضور مسئول شیفت (با قرار دادن تلفن روی آیفون و یا تکرار دستورات پزشک با صدای بلند)دستورات لازم را از پزشک اخذ می نماید*</p> <p>۵- پرستار/ماما بیمار دستورات اخذ شده به صورت شفاهی را در حضور مسئول شیفت در برگه دستورات پزشک با ذکر نام پزشک ،تاریخ و ساعت دقیق تماس و... ثبت می نماید*</p> <p>۶- پرستار /ماما مسئول بیمار در حضور مسئول شیفت ،دستورات ثبت شده شفاهی را طبق خط مشی چک دستورات پزشک کنترل هر دو مهر و امضاء می نماید*</p>	



بیمارستان فرمانیه - واحد بهبود کیفیت



خط مشی و روش دستورات مراقبتی و درمانی تلفنی در موارد ضروری

کد سند: FH-PP-05	تاریخ تهیه: مهر ۹۷	تاریخ آخرین بازنگری: مهر ۹۹
ویرایش: ۴	تاریخ آخرین ابلاغ: مهر ۹۹	تاریخ بازنگری بعدی: مهر ۱۴۰۰

- ۷- پرستار /اماما مسئول بیمار در حضور مسئول شیفت دستورات را طبق خط مشی تکمیل کاردکس در کاردکس وارد می نماید.*
- ۸-پرستار/اماما مسئول بیمار ،دستورات اخذ شده را به نحو صحیح و کامل جهت بیمار انجام می دهد*
- ۹-پرستار /اماما مسئول بیمار دستورات اخذ شده شفاهی اجرا شده یا قابل پیگیری رادر گزارش پرستاری با قید ساعت و تاریخ دقیق به طور کامل ثبت و مهر و امضاء می نماید*
- ۱۰- پرستار /اماما مسئول بیمار در حضور مسئول شیفت فرم مربوط به دستورات شفاهی را تکمیل و هر دو مهر و امضاء می نمایند.
- ۱۱-مسئول شیفت ،مسئول شیفت بعدی را در خصوص اخذ مهر و امضاء پزشک مربوطه جهت دستورات شفاهی ثبت شده (در صورتی که در همان شیفت انجام نشده باشد) مطلع می نماید.
- ۱۲-پزشک در اولین حضور خود بر بالین بیمار دستورات شفاهی ثبت شده را مهر و امضاء می نماید.
- ۱۳-سرپرستاربخش ضمن بررسی پرونده بیماران با دستور تلفنی در صورت نیاز به آموزش پرسنل و جهت افزایش آگاهی آنان ،در زمینه خط مشی مربوطه سوپروایزر آموزشی را مطلع می نماید.
- ۱۴-سوپروایزر آموزشی جهت اجرای صحیح خط مشی مربوطه کلاسهای آموزشی را در صورت نیاز برگزار می نماید.
- * در صورتی که در دستورات اخذ شده داروی پرخطر ذکر شده باشد طبق خط مشی داروهای پرخطر اقدام می شود.
۱۵. موارد تلفنی به غیر از پرونده در کاردکس هم ثبت می شود.
۱۶. بعد از انجام دستورات تلفنی و اجرای آن در صورت لزوم نتایج حاصله به اطلاع پزشک مربوطه می رسد.
۱۷. گرفتن دستورات تلفنی هنگام تحویل بالینی به پرستار /اماما شیفت بعد انتقال داده می شود.
۱۸. سرپرستار بخش به طور تصادفی پرونده های با دستور تلفنی را بررسی و کنترل می نماید .
۱۹. در صورت بروز اشکال در ثبت دستورات تلفنی و اقدامات انجام شده اصلاحی لازم در اسرع وقت انجام می شود(آموزش و....).
- ۲۰-پرستار در صورتیکه تشخیص دهد پزشکی امکان انکار دستور خود را دارد ویا دستور به نظر غیر معقول می آید، سوپروایزر وقت را در جریان قرار داده و از وی در مورد اجرا یا عدم اجرای دستور فوق نظرخواهی می نماید .
- ۲۱.در مورد بالا سوپروایزر وقت ، جهت اطمینان از اجرای صحیح دستورات شفاهی/تلفنی با پزشک معالج تماس و اطمینان حاصل می کند
- ۲۲۶.کلیه موارد مشکل دار به مدیر دفتر پرستاری/ مدیر /ریاست بیمارستان اطلاع رسانی شده واقدامات اصلاحی لازم در اسرع وقت انجام می شود.

منابع / مراجع :	امکانات:
منابع مالی ، نیروی انسانی مراجع: کتاب دستور شفاهی تلفنی. معاونت درمان دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی.سال ۱۳۹۴	تلفن،فرمهای لازم، خودکارآبی وقرمز



بیمارستان فرمانیه - واحد بهبود کیفیت



خط مشی و روش دستورات مراقبتی و درمانی تلفنی در موارد ضروری

تاریخ آخرین بازنگری: مهر ۹۹	تاریخ تهیه: مهر ۹۷	کد سند: FH-PP-05
تاریخ بازنگری بعدی: مهر ۱۴۰۰	تاریخ آخرین ابلاغ: مهر ۹۹	ویرایش: ۴

امضاء	سمت	نام و نام خانوادگی	
	رئیس بخش ICU	آقای دکتر عشوری	تهیه کنندگان
	رئیس بخش CCU	خانم دکتر کاظمیان	
	رئیس بخش ۳	خانم دکتر حجتی	
	رئیس اتاق عمل	خانم دکتر اکبری	
	رئیس بخش ۲	آقای دکتر آراین	
	رئیس بخش ۴	آقای دکتر جمشیدیان	
	رئیس بخش نوزادان	پروفسور سلطان زاده	
	رئیس بخش بلوک زایمان	آقای دکتر آراین	
	رئیس بخش اورژانس	آقای دکتر کریمی	
	معاون درمان بیمارستان	آقای دکتر عسگری	تأیید کننده
	مسئول فنی / رئیس بیمارستان	آقای دکتر کریمی	ابلاغ کننده