



روش اجرایی (Documented Procedure)

عنوان روش اجرایی : دستور تلفنی / شفاهی	کد سند : PRO-CC-12
تاریخ تدوین : 95/8/10	تاریخ بازنگری : آبان ماه 1401
تاریخ ابلاغ : آذر ماه 1401	شماره ویرایش : پنجم

شیوه انجام کار : (ترتیب و توالی منطقی از آغاز تا پایان با ذکر مسئول انجام هر سطح) :

- دستور تلفنی تنها در مواردی اخذ می شود که امکان حضور پزشک معالج یا آنکال بر بالین بیمار مقدور نیست و تاخیر در اقدامات درمانی باعث تهدید سلامت بیمار می شود و یا در مواردی که به تاکید پزشک معالج هرگونه مشکل بیمار باید به اطلاع ایشان برسد.
- در صورتی که دستور تلفنی توسط پرستار اخذ شود: عیناً توسط پرستار گیرنده دستور تلفنی تکرار می شود تا همکار پرستار دوم از محتوی دستورات آگاه شده و آن را یادداشت کند. در صورت لزوم از روش بازخوانی استفاده می شود.
- پرستار مربوطه، دستورات را در برگه دستورات پزشکی پرونده بیمار همراه با قید تاریخ و زمان دستور ثبت، چک و امضاء می نماید و توسط پرستار دوم چک، مهر و امضاء می گردد.
- در گزارش پرستاری اشاره می گردد که فعالیت یا اقدام انجام یافته با دستور چه کسی و در حضور کدام پرستار دریافت و اجرا شده است.
- علت و ضرورت دریافت دستور تلفنی توسط پرستار مشخص و در پرونده ثبت می شود.
- از روش های کنترل چهار مرحله ای (Read Back, Write Down, Repeat Back, and Close the Loop) بازخوانی شنیده، یادداشت شنیده، باز خوانی یادداشت و اطمینان از انتقال کامل و صحیح اطلاعات جهت تبادل اطلاعات بین کارکنان واحدهای پاراکلینیکی و کادر بالینی استفاده می شود.
- با توجه به انجام /تداوم مداخلات فوری و حیاتی و نیاز به اطلاع پزشک برای تبادل اطلاعات در حین اخذ دستورات تلفنی از روش SBAR استفاده می شود.
- در صورتی که دستور تلفنی توسط اینترن و رزیدنت اخذ شود عین دستورات اخذ شده توسط آنان وارد پرونده بیمار می گردد و سپس توسط پرستار چک می شود.
- مسئول بخش دستورات تلفنی ثبت شده را در اولین حضور و حداکثر تا 24 ساعت اول به مهر و امضای پزشک دستور دهنده می رساند.
- در صورت تک نفره بودن پرستار در برخی از بخشها حتماً در گزارش پرستاری تک نفره بودن قید شود و برای کسب اطمینان پس از نوشتن دستور پزشک، از روش بازخوانی استفاده می شود.



دانشگاه علوم پزشکی و
خدمات بهداشتی درمانی استان اردبیل

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اردبیل
مرکز آموزشی درمانی امام خمینی (ره) اردبیل

امکانات و تجهیزات: اپراتور، تلفنخانه، آمبولانس، برنامه آنکالی پزشکان، پرونده کامل بیمار با اوراق مصوب

منابع: 1- تجربیات بیمارستانی 2- اصول ثبت و گزارش نویسی معاونت درمان سازمان 3- اصول پرستاری کوزیر

نام و نام خانوادگی و سمت تصویب کننده :	نام و نام خانوادگی و سمت تأیید کننده :	نام و نام خانوادگی و سمت تهیه کننده/تهیه کنندگان :		
دکتر امیر احمد عرب زاده رئیس مرکز	رامین رونقی مترون مرکز	شهرین شیفته سوپروایزر	هاجر آرش سرپرستار	واحد علایی سوپروایزر آموزشی
		سمیه صحرایی سوپروایزر بالینی	رامین رونقی مترون	فریبا فاتحی سرپرستار