

برقراری ارتباطات صحیح در حین تحویل بیمار شامل تبادل و انتقال اطلاعات:

۱. از یک فرد ارائه کننده خدمت به فرد دیگر (تغییر شیفت پزشکان یا پرستاران)
۲. از یک تیم ارائه کننده خدمت به تیم بعدی (گزارشات بیهوشی به کادر اتاق ریکاوری)
۳. از یک بیمارستان به بیمارستان دیگر (جهت دریافت خدمات درمانی یا تشخیصی تخصصی)
۴. از کارکنان خدمات سلامت به بیمار، مراقبین یا خانواده بیمار (در زمان ترخیص بیمار از بیمارستان)

دلایل اصلی عدم تحویل مناسب بیمار:

- افزایش تعداد بیمارانی که تحت مراقبت یک تیم سلامت هستند؛
- میزان تکرار موقعیت‌هایی که منجر به تغییر مشاور بیماران می‌شود؛
- میزان تکرار جابجایی بیماران بین بخش‌ها و واحدهای مختلف؛
- مشارکت تیم‌های تخصصی متعدد در فرایند درمان و مراقبت؛

مهم‌ترین عوامل دخیل در خطاهای ناشی از ارتباطات حین تحویل بیماران:

- عدم تاکید بر مشارکت بیماران و خانواده آنان در درمان خودشان در فرهنگ سنتی پزشکی؛
- تخصصی شدن خدمات سلامت (افزایش تعداد افراد و واحدهای درگیر در فرآیند درمان و مراقبت)؛
- عدم آموزش مفاهیم کار تیمی و مهارت‌های برقراری ارتباطات و فقدان مدل‌های مناسب برای دانشجویان رشته‌های پزشکی و پیراپزشکی؛
- مشکلات ناشی از برقراری ارتباط بین کارکنان محلی و مهاجر و بیماران سایر کشورها؛

مهم‌ترین فواید تحویل استاندارد بیماران:

۱. حفظ ایمنی بیماران: با تحویل مطلوب بیماران، خطا کاهش می‌یابد و این امر منجر به کاهش معلولیت‌ها و مرگ می‌شود.
۲. افزایش میزان رضایتمندی بیماران از خدمات
۳. تداوم بیشتر درمان بیماران
۴. اجتناب از پرسش‌های تکراری
۵. استانداردسازی تحویل شیفت‌ها

اصول و ضوابط تحویل بیمار:

به منظور تضمین **ایمنی بیمار**، باید با حضور کلیه اعضای تیم سلامت، اطلاعات مرتبط و کافی در خصوص بیمار

مبادله شود تا:

- پزشکان ارشد، بیماران بدحال و ناپایدار را بهتر بشناسند.
- اعضای کم سابقه تیم، نسبت به نگرانی همتایان خود در شیت قبلی، به خوبی آگاه شوند.
- مراقبت‌ها و درمان‌هایی که هنوز به طور کامل انجام نشده‌اند، به تیم بعدی منتقل شوند.

توجه داشته باشید که اگر در خاتمه موارد زیر شفاف نشوند، تحویل بیمار، حائز ارزش زیادی نمی‌باشد:

- انجام اولویت‌بندی اقدامات درمانی برای بیمار؛
- نوشتن طرح درمانی آتی بیمار؛
- بررسی بیماران ناپایدار؛

الزامات تحویل مناسب بیمار:

- هماهنگ شدن شیفت‌ها؛
- اختصاص دادن زمان لازم؛
- شفاف بودن رهبری فرایند؛
- پشتیبانی تحویل بیمار توسط تکنولوژی اطلاعاتی مناسب؛
- داشتن خط مشی اختصاصی؛
- معین بودن زمان تحویل بیمار؛
- وجود زبان مشترک برای تبادل اطلاعات (مانند تکنیک ISBAR)؛
- مشارکت بیماران و خانواده‌هایشان جهت تضمین تداوم مراقبت؛

از آنجا که انتقال اطلاعات، هنگام ترخیص، بستگی به "سواد سلامت" بیمار دارد، گاهی جلب مشارکت بیماران در این مرحله، مشکل است. در این مواقع، "بازخورد آموزش‌ها" تکنیکی است که توسط ارائه‌کنندگان خدمات سلامت، جهت کسب اطمینان از درک صحیح بیمار از اطلاعات ارائه‌شده، انجام می‌شود.

تکنیک SBAR چیست؟

این تکنیک، یک ابزار ارتباطی استاندارد، جهت انتقال اطلاعات خاص و بحرانی بیماران، بین ارائه‌دهندگان خدمات می‌باشد و در واقع مکانیسمی است برای تنظیم مکالمات کادر درمان در خصوص موارد بحرانی وضعیت بیمار که نیاز به اقدام فوری دارد.

➤ وضعیت: Situation

➤ سوابق: Background

➤ ارزیابی: assessment

➤ توصیه‌ها: Recommendation

ویژگی‌های تکنیک SBAR:

۱. توانمندی در درک بهتر اطلاعات مورد تبادل
۲. فراهم‌سازی امکان تبادل اطلاعات کامل بیمار
۳. پرورش فرهنگ ایمنی بیمار
۴. تسهیل کار تیمی

اطلاعات کلیدی که باید در زمان ترخیص، در اختیار بیمار یا ارائه‌کننده‌ی بعدی خدمات قرار گیرد:

- تشخیص قطعی بیمار
- وضعیت کنونی بیمار، شامل:
- داروها و برنامه‌های درمانی
- تغییرات احتمالی یا عوارضی که ممکن است رخ دهد
- نتایج آزمایشات بیمار
- تغییرات اخیر در شرایط بیمار
- تشخیص بیمار هنگام ترخیص

راهکارهایی برای تبادل اطلاعات بهتر در حین تحویل بیمار

- استفاده از شناسه‌های متمایز جهت جلوگیری از اشتباه شدن بیماران با اسامی مشابه
- تحویل بیمار، با استفاده از یک فرمت استاندارد معین انجام شود
- جهت تبادل اطلاعات مهم و پرسش و پاسخ کارکنان، بدون مزاحمت، وقت کافی اختصاص داده شود.
- ساعت کار کادر بالینی در شیفت‌های مختلف، با هم همپوشانی داشته باشد تا وقت کافی برای تحویل بیماران در تعویض شیفت، وجود داشته باشد.
- حضور کارکنان بالینی موظف در هر شیفت، هنگام تحویل بیماران، اجباری است.
- ارجح است که فرآیند تحویل، در بالین بیمار انجام شود.
- تمامی اطلاعات تبادل شده در حین تحویل بیماران، باید ثبت شود.

روش Teach-back در زمان تحویل بیمار، چیست؟

بازخورد آموزش یا Teach-back روشی است برای: ارزیابی درک و فهم بیمار از طریق پرسش از آنها

در این روش، از بیماران خواسته می‌شود تا آموزش‌هایی که از آموزش‌دهنده دریافت کرده‌اند را به زبان خودشان بیان

کنند. چنانچه بیمار، آموزش‌ها را به خوبی درک نکرده باشد، فرد آموزش‌دهنده تا رسیدن بیمار به درک کامل، اطلاعات

را مجدداً برای وی تکرار می‌کند. این شیوه آموزشی تعاملی، برای افرادی که از سطح سواد و تحصیلات کمتری

برخوردارند، کاربرد بیشتری دارد.

گام‌های روش Teach-back چیست؟

۱. برای انتقال مفاهیم به بیمار، از زبان ساده استفاده کنید و از استفاده‌ی اصطلاحات پزشکی، اجتناب نمایید.
۲. از بیمار یا گیرنده‌ی خدمت بخواهید که مطالب را با زبان خودش بیان کند.
۳. درک اشتباه یا عملکرد نامناسب بیمار را شناسایی و تصحیح کنید.
۴. برای اطمینان از اینکه درک اشتباه، تصحیح شده‌است، مجدداً از بیمار در مورد مطالب آموزش داده شده، سوال بپرسید.
۵. گام ۴ و ۵ را تا زمانی که متقاعد شوید بیمار، مفاهیم را درک نموده یا توانایی انجام درست و ایمن پروسیجرها را دارد، تکرار کنید.