



دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی مراغه  
بیمارستان حضرت امیرالمومنین علی(ع) مراغه  
واحد بهبود کیفیت

عنوان / موضوع خط مشی: حفاظت از گیرنده خدمت در برابر حملات فیزیکی و صدمات روحی	
کد خط مشی: C/PR/۱۹	تاریخ تدوین: ۹۲/۹/۳۰
صفحه: ۲ از ۱۱	تاریخ آخرین بازنگری: ۹۳/۹/۳۰
	تاریخ آخرین ابلاغ: ۹۳/۱۰/۳۰

**خط مشی:** بیمارستان در صدد است تا با ایجاد محیطی ایمن، سالم و آرام برای گیرنده خدمت بتواند در روند بهبود بیمار تاثیر مثبت داشته و بیمار با سلامت فیزیکی و روحی بتواند از بیمارستان مرخص شود و تا زمانی که در بیمارستان بستری می باشد هیچ گونه خطر و آسیب جسمی و روحی ایشان را تهدید نکند.

**دامنه خط مشی:** واحد مدیریت و رهبری، دفتر پرستاری، کلیه بخشهای بالینی و پاراکلینیک، واحد نگهداری

**مخاطبین:** مدیر بیمارستان، رئیس خدمات پرستاری، سوپروایزرین، سرپرستاران و مسئولین شیفتها، واحد نگهداری

**فرد پاسخگوی اجرای خط مشی:** دبیر کمیته اخلاق پزشکی

#### روش اجرایی:

- ۱- پرستار مسئول بیمار باید با بیمار ارتباط عاطفی و تماس چشمی برقرار کند تا بیمار او را امین خود بداند و به او اعتماد کند.
- ۲- در صورتی که بیمار مضطرب است به هر دلیلی (به علت بیماری خود) پرستار باید با آرامش به حرفهای بیمار گوش بدهد و برای بیمار وقت بگذارد و با او صحبت کند و از روش آرام سازی استفاده کند و اطلاعات لازم را در مورد بیماری وی در حیطه وظایف خود به بیمار بدهد و اگر موثر نبود به پزشک معالج اطلاع دهد تا دستور لازم را بدهد.
- ۳- در خصوص صدمات روحی بیمار پرستار توجه داشته باشد که در صورت دادن خبر ناگوار به بیمار اگر توان پذیرش خبر را در بیمار خود نمی بیند آن را با همراه بیمار در میان می گذارد تا به کمک همراه و آرام آرام به بیمار اطلاع رسانی کند چرا که بیمار حق دارد در مورد بیماری خود آگاهی کامل داشته باشد.
- ۴- در صورتی که بیمار به علت بستری های طولانی مدت به خصوص در بخشهای ویژه (ICU, CCU) دچار دیلیریوم شود باید پرستار با بیمار صحبت کند و بهتر است که اوقات شبانه روز را برای بیمار در صورت سوال از ایشان اطلاع دهد (ساعت دیواری در معرض دید بیماران قرار داده شده است)

عنوان / موضوع خط مشی: حفاظت از گیرنده خدمت در برابر حملات فیزیکی و صدمات روحی	
کد خط مشی: C/PR/۱۹	تاریخ تدوین: ۹۲/۹/۳۰
صفحه: ۲ از ۲	تاریخ آخرین بازنگری: ۹۳/۹/۳۰
	تاریخ آخرین ابلاغ: ۹۳/۱۰/۳۰

- ۵- در صورتی که اضطراب و نگرانی بیمار ناشی از مسایل خارج از بیمارستان و حیطة درمان باشد (کار، بچه و ...) پرستار با کمک همراه بیمار به او آرامش داده و توسط خانواده کارها و مسئولیتهای خارج از بیمارستان بیمار حمایت شود.
- ۶- در زمانی که احتمال آسیب به خود در بیمار مطرح است در این صورت باید همه کارکنان بخش توجه لازم را به بیمار داشته باشند و وسایل تیز و برنده را از او دور نگه دارند حتما کنار تخت بیمار نرده داشته باشد و نرده کنار تخت بالا باشد. و حتماً بیمار همراه داشته باشد و هرگز تنها گذاشته نشود و پزشک معالج از وضعیت موجود بیمار آگاهی کامل داشته باشد.
- ۷- هر بیمار یک همراه دارد که بر بالین بیمار خود می باشد و واحد نگهداری به هیچ فرد دیگری به غیر از همراه که لباس همراه به تن دارد. واحد نگهداری اجازه ورود به بخش را به افراد غیر نمی دهد. در صورتی که به هر طریقی فرد یا افرادی به صورت مشکوک توسط کارکنان بخش مشاهده شود مراتب توسط فرد رویت کننده به پرستار مسئول شیفت بخش اطلاع داده می شود و پرستار مسئول شیفت با واحد نگهداری جهت خارج کردن فرد مشکوک از بخش تماس می گیرد در صورتی که علی رغم حضور نگهداری جهت خروج فرد از بخش، فرد مشکوک خارج نشد توسط نگهداری مراتب به سوپروایزر کشیک اطلاع داده می شود و ایشان در بخش مربوطه جهت حل مشکل حاضر می گردد .

**منابع: تجربه بیمارستان**