

ارتباط با بیماران دارای نیازهای ویژه

تعریف علمی

ارتباط با بیماران دارای نیازهای ویژه به استفاده از راهبردهای هدفمند ارتباطی گفته می‌شود که برای بیماران با محدودیت‌های جسمی، حسی، شناختی یا زبانی طراحی می‌شود تا دسترسی برابر به مراقبت و مشارکت در تصمیم‌گیری درمانی تضمین گردد. این حوزه مستقیماً با اصول عدالت (Justice) و مراقبت بیمارمحور (Patient-centered care) در پرستاری مرتبط است.

گروه‌های اصلی بیماران دارای نیاز ویژه:

بیماران دارای اختلال شنوایی

- ناشنوا یا کم‌شنوا
- استفاده‌کننده از سمعک یا زبان اشاره

بیماران دارای اختلال بینایی

- نابینا یا کم‌بینا

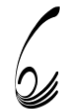
بیماران دارای اختلال شناختی

- دمانس
- اختلالات رشدی یا ذهنی
- کاهش سطح هوشیاری خفیف

بیماران دارای اختلال گفتار

- پس از سکته
- اختلالات عصبی-عضلانی

بیماران با موانع زبانی و فرهنگی



• عدم تسلط به زبان درمانی

• مهاجر یا اقلیت زبانی

اصول کلیدی ارتباط:

برابری در دسترسی به اطلاعات

تمام بیماران حق دارند اطلاعات درمانی را به زبان و روش قابل فهم خود دریافت کنند.

ساده سازی پیام

- استفاده از جملات کوتاه
- حذف اصطلاحات تخصصی
- تقسیم اطلاعات به بخش های کوچک

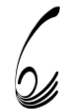
استفاده از ابزارهای کمکی ارتباطی

- مترجم حرفه ای یا آموزش دیده
- تابلوهای تصویر
- نوشتار ساده
- اپلیکیشن های ارتباطی

تأیید درک بیمار

- استفاده از Teach-back
- درخواست توضیح مجدد از بیمار

صبر و زمان کافی



• افزایش زمان ارتباط

- عدم عجله در پاسخ‌دهی
- تحمل مکث‌های طولانی

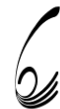
ارتباط با بیماران ناشنوا یا کم‌شنوا

- ✓ روبه‌رو صحبت کردن (لب‌خوانی)
- ✓ استفاده از نوشتار ساده
- ✓ کمک گرفتن از مترجم رسمی
- ✓ کاهش نویز محیط
- ✗ فریاد زدن (اثر محدود و تحقیرکننده)
- ✗ صحبت از پشت سر بیمار

ارتباط با بیماران نابینا یا کم‌بینا

- ✓ توضیح شفاهی کامل اقدامات
- ✓ معرفی محیط هنگام ورود
- ✓ استفاده از لمس حرفه‌ای و با اجازه
- ✓ راهنمایی کلامی در حرکت
- ✗ انجام اقدامات بدون توضیح
- ✗ جابجایی وسایل بدون اطلاع

ارتباط با بیماران دارای اختلال شناختی



✓ جملات ساده و تکرارپذیر

✓ آرامسازی محیط

✓ استفاده از نشانه‌های آشنا

✓ تعامل با همراه آموزش دیده

✗ بحث پیچیده یا چندمرحله‌ای

✗ اصلاح خشن یا تحقیر بیمار

ارتباط با موانع زبانی

✓ استفاده از مترجم رسمی (نه ترجمه توسط همراه بیمار خصوصا در موارد حساس)

✓ پرهیز از اصطلاحات تخصصی

✓ تأیید فهم بیمار

✓ استفاده از تصاویر یا ابزار بصری

اصول غیرکلامی مهم

• تماس چشمی مناسب

• لحن آرام و ثابت

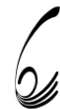
• زبان بدن باز

• فاصله مناسب درمانی

خطاهای رایج

✗ بی‌توجهی به نیاز ارتباطی خاص بیمار

✗ استفاده از همراه غیرآموزش دیده به عنوان مترجم در اطلاعات حساس



❌ فرض کردن اینکه بیمار «نمی‌فهمد»

❌ کاهش کیفیت مراقبت به دلیل محدودیت ارتباطی

نقش پرستار

بر اساس ICN و ANA، پرستار موظف است:

- عدالت ارتباطی را تضمین کند
- موانع ارتباطی را شناسایی و رفع کند
- از ابزارهای کمکی مناسب استفاده کند
- از حقوق بیمار در دریافت اطلاعات دفاع کند

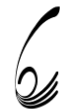
سناریوی بالینی

وضعیت:

بیمار ناشنوا برای عمل جراحی بستری شده و اطلاعات درمانی را کامل درک نمی‌کند.

اقدام حرفه‌ای:

- استفاده از مترجم آموزش‌دیده (زبان اشاره)
- ارائه اطلاعات به صورت نوشتاری ساده
- بررسی درک بیمار با Teach-back
- اطمینان از رضایت آگاهانه واقعی



تاریخ: 1403/3/30

منابع

- International Council of Nurses (ICN), Code of Ethics (2021)
- American Nurses Association (ANA), Nursing Standards (2021–2025)
- Potter & Perry, Fundamentals of Nursing (Elsevier)
- WHO Disability and Health Framework
- Bickley, Bates' Guide to Physical Examination (communication sections)