

کتابچه آموزشی

همکاری تیمی

در مراقبت از بیمار

ویژه پرستاران بالینی | مبتنی بر ۳,۰ TeamSTEPPS و استانداردهای ایمنی بیمار

ویرایش اول — ۱۴۰۵

تهیه و تنظیم: دکتر طیبہ اقبالی

واحد آموزش پرستاری، مرکز آموزشی درمانی شفا

فهرست مطالب

- اهداف آموزشی
- تعریف همکاری تیمی و ویژگی‌های تیم موفق
- اهمیت همکاری تیمی در پرستاری
- اعضای تیم درمان
- اصول همکاری تیمی مؤثر
- چهار مهارت اصلی ۳,۰ TeamSTEPPS
- ابزارهای ارتباطی استاندارد (SBAR و ...)
- موانع همکاری تیمی
- مدیریت تعارض در تیم
- نقش پرستار در همکاری تیمی
- سناریوی بالینی
- نکات کلیدی و پیام ایمنی بیمار
- منابع

اهداف آموزشی

پس از مطالعه این کتابچه، انتظار می‌رود پرستار بتواند:

۱. مفهوم همکاری تیمی و همکاری بین‌حرفه‌ای را توضیح دهد.
۲. نقش خود را در تیم درمان به‌وضوح بیان کند.
۳. اصول همکاری مؤثر را در محیط بالینی به کار گیرد.
۴. از ابزارهای استاندارد ارتباطی (مانند SBAR) برای ارتقای ایمنی بیمار استفاده کند.
۵. چهار مهارت اصلی TeamSTEPPS را بشناسد و به کار ببرد.
۶. تعارضات بین اعضای تیم را به شیوه حرفه‌ای مدیریت کند.

همکاری تیمی چیست؟

تعریف

همکاری تیمی به معنای مشارکت هماهنگ اعضای تیم سلامت برای دستیابی به یک هدف مشترک است؛ ارائه مراقبت ایمن، مؤثر، به موقع، بیمارمحور و باکیفیت.

تعریف سازمان جهانی بهداشت (WHO)

همکاری بین حرفه‌ای به معنای همکاری مؤثر اعضای حرفه‌های مختلف سلامت با بیمار و خانواده برای دستیابی به بهترین پیامدهای درمانی است.

ویژگی‌های یک تیم درمانی موفق

- هدف مشترک و واضح
- نقش‌های مشخص و شفاف
- احترام متقابل
- ارتباط مؤثر و به موقع
- اعتماد متقابل
- مسئولیت‌پذیری فردی و جمعی
- تصمیم‌گیری مشترک
- تمرکز بر ایمنی بیمار
- مشارکت فعال بیمار و خانواده

اهمیت همکاری تیمی در پرستاری

همکاری مؤثر بین اعضای تیم درمان باعث می‌شود:

- خطاهای پزشکی و پرستاری کاهش یابد.
- ایمنی بیمار افزایش پیدا کند.
- کیفیت مراقبت ارتقا یابد.
- تصمیم‌گیری بالینی سریع‌تر و دقیق‌تر انجام شود.
- رضایت بیمار و خانواده افزایش یابد.
- استرس و فرسودگی شغلی کارکنان کاهش یابد.
- تداوم مراقبت بهتر حفظ شود.

اعضای اصلی تیم سلامت

پرستار با اعضای مختلف تیم سلامت همکاری می‌کند، از جمله:

اعضای حمایتی و تخصصی	اعضای بالینی
داروساز	پزشک
فیزیوتراپیست	سوپروایزر و سرپرستار
کاردرمانگر	بهبود و کمک پرستار
متخصص تغذیه	ماما (در موارد مرتبط)
روانشناس و مددکار اجتماعی	

نکته مهم

در مراقبت‌های نوین، بیمار و خانواده نیز عضو فعال تیم درمان محسوب می‌شوند و باید در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت داده شوند.

پنج اصل کلیدی

۱. احترام متقابل

همه اعضای تیم، صرف نظر از جایگاه سازمانی، باید با احترام با یکدیگر رفتار کنند.

- گوش دادن فعال
- پرهیز از سرزنش
- احترام به نظرات سایر اعضا
- رعایت اخلاق حرفه‌ای

۲. ارتباط مؤثر

ارتباط باید واضح، دقیق، مختصر، به موقع، مستند و دوطرفه باشد.

ابزارهای استاندارد ارتباطی

SBAR (وضعیت، پیشینه، ارزیابی، توصیه)
Closed-loop Communication (ارتباط حلقه بسته)
Call-out و Check-back
Handoff ساختاریافته

۳. نقش‌های مشخص

هر عضو تیم باید بداند:

- مسئول چه کاری است.
- حدود اختیاراتش چیست.
- چه زمانی باید از سایر اعضا کمک بگیرد.

ابهام در نقش‌ها یکی از علل مهم بروز خطاهای درمانی است.

۴. مسئولیت‌پذیری

هر عضو تیم مسئول عملکرد خود است و در برابر بیمار، همکاران و سازمان پاسخگو است.

۵. حمایت متقابل

- کمک هنگام افزایش حجم کار
- درخواست کمک در شرایط بحرانی
- جلوگیری از خستگی همکاران
- اعلام نگرانی درباره ایمنی بیمار

چارچوب TeamSTEPPS

بر اساس ۳,۰ TeamSTEPPS (آژانس پژوهش و کیفیت مراقبت سلامت آمریکا - AHRQ)، عملکرد تیمی بر چهار مهارت اساسی استوار است:

۱. ارتباط (Communication)

انتقال صحیح، دقیق و به موقع اطلاعات بین اعضای تیم.

- SBAR
- Check-back
- Call-out
- Handoff ساختاریافته

۲. رهبری تیم (Team Leadership)

رهبر تیم باید:

- اهداف را مشخص کند.
 - وظایف را توزیع کند.
 - منابع را مدیریت کند.
 - عملکرد تیم را ارزیابی کند.
- در بسیاری از موقعیت‌ها، سرپرستار یا پرستار مسئول نقش رهبر تیم را بر عهده دارد.

۳. پایش وضعیت (Situation Monitoring)

اعضای تیم باید به طور مستمر موارد زیر را پایش کنند:

- وضعیت بیمار
- وضعیت همکاران
- محیط و تجهیزات
- پیشرفت درمان

۴. حمایت متقابل (Mutual Support)

- درخواست کمک
- ارائه کمک
- بازخورد سازنده
- دفاع از ایمنی بیمار (Advocate)

نکته ۲,۰ TeamSTEPPS

نسخه ۳.۰ بر مشارکت فعال بیمار و خانواده، طراحی ماژولار، یادگیری فعال و ارتباط بین عملکرد تیمی با رفاه کارکنان و کاهش فرسودگی تأکید دارد.

SBAR چیست؟

SBAR یک چارچوب استاندارد برای انتقال اطلاعات حیاتی به صورت مختصر و ساختاریافته است.

حرف	معنا	توضیح
S	Situation (وضعیت)	مشکل فعلی بیمار را به صورت مختصر بیان کنید.
B	Background (پیشینه)	اطلاعات مرتبط و ضروری از سابقه بیمار را ارائه دهید.
A	Assessment (ارزیابی)	ارزیابی و نتیجه گیری بالینی خود را بگویید.
R	Recommendation (توصیه)	آنچه نیاز دارید یا پیشنهاد می کنید را واضح بیان کنید.

مثال کوتاه SBAR

S: آقای احمدی ۵۸ ساله، اشباع اکسیژن به ۸۸٪ رسیده است.
B: سابقه COPD دارد، دیروز بستری شده، اکسیژن ۲ لیتر دریافت می کرد.
A: مشکوک به تشدید نارسایی تنفسی هستم.
R: لطفاً فوری بیمار را ویزیت کنید و دستور اکسیژن تراپی را بررسی نمایید.

موانع همکاری تیمی

موانع ارتباطی و فرهنگی	موانع ساختاری و منابعی
ارتباط ضعیف	کمبود نیروی انسانی
ابهام در نقش‌ها	حجم بالای کار
فرهنگ سرزنش	خستگی و فرسودگی شغلی
سلسله‌مراتب شدید	مقاومت در برابر تغییر
بی‌اعتمادی بین اعضا	کمبود زمان برای هماهنگی

مدیریت تعارض در تیم درمان

وجود تعارض همیشه نشانه ضعف تیم نیست؛ نحوه مدیریت آن اهمیت دارد.

اصول مدیریت تعارض

۱. حفظ احترام متقابل
۲. تمرکز بر مسئله، نه فرد
۳. گوش دادن فعال
۴. استفاده از شواهد علمی و داده‌های عینی
۵. یافتن راه‌حل مشترک
۶. ارجاع موارد حل‌نشده به مدیر یا سرپرستار

مسئولیت‌های کلیدی پرستار

- ارتباط مؤثر با اعضای تیم برقرار کند.
- اطلاعات حیاتی بیمار را به‌موقع و دقیق منتقل کند.
- در تصمیم‌گیری‌های درمانی مشارکت فعال داشته باشد.
- نگرانی‌های مرتبط با ایمنی بیمار را بدون تأخیر مطرح کند.
- از سایر اعضای تیم حمایت کند.
- در صورت مشاهده خطا یا خطر، موضوع را مطابق سیاست‌های سازمان گزارش دهد.
- بیمار و خانواده را در برنامه مراقبتی مشارکت دهد.
- از ابزارهای استاندارد ارتباطی استفاده کند.

وضعیت بحرانی در بخش داخلی

سناریو

در بخش داخلی، بیمار دچار افت ناگهانی اشباع اکسیژن شده است.

اقدام تیمی صحیح

۷. پرستار تغییر وضعیت بیمار را سریع شناسایی می‌کند.
۸. از طریق SBAR پزشک را مطلع می‌کند.
۹. کمک سایر پرستاران را درخواست می‌کند.
۱۰. مسئول اکسیژن‌تراپی مشخص می‌شود.
۱۱. یکی از اعضای تیم علائم حیاتی را ثبت می‌کند.
۱۲. پزشک تصمیم درمانی را اعلام می‌کند.
۱۳. پس از پایان وضعیت بحرانی، تیم عملکرد خود را مرور (Debrief) و نقاط قابل بهبود را بررسی می‌کند.

پیام کلیدی سناریو

در شرایط بحرانی، نقش‌های مشخص، ارتباط سریع و حمایت متقابل، تفاوت بین نتیجه خوب و بد را رقم می‌زند.

نکات کلیدی

- ایمنی بیمار نتیجه عملکرد یک فرد نیست، بلکه حاصل عملکرد کل تیم است.
- ارتباط مؤثر مهم‌ترین عامل موفقیت تیم درمان است.
- بیمار و خانواده عضو تیم درمان هستند.
- درخواست کمک، نشانه ضعف نیست؛ بلکه نشانه مسئولیت‌پذیری حرفه‌ای است.
- احترام متقابل و اعتماد، اساس همکاری بین‌حرفه‌ای هستند.
- پایش وضعیت و حمایت متقابل، از بروز خطاهای قابل پیشگیری جلوگیری می‌کند.

پیام ایمنی بیمار

پیام نهایی

مراقبت ایمن زمانی محقق می‌شود که اعضای تیم درمان با ارتباط مؤثر، احترام متقابل، مسئولیت‌پذیری و هدف مشترک، به صورت هماهنگ عمل کنند. همکاری تیمی مؤثر نه تنها کیفیت مراقبت را افزایش می‌دهد، بلکه از بسیاری از خطاهای قابل پیشگیری نیز جلوگیری می‌کند.

منابع

- –Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ). TeamSTEPPS® ۲,۰ Core Curriculum, ۲۰۲۳. ۲۰۲۴
- Open RN. Nursing Management and Professional Concepts (۲nd ed.), Collaboration Within the Interprofessional Team, ۲۰۲۴
- .StatPearls. Collaboration. Updated ۲۰۲۴
- .Potter & Perry's Fundamentals of Nursing. Latest Edition
- World Health Organization. Framework for Action on Interprofessional Education and Collaborative Practice

موفق باشید