

عنوان سند: تجویز داروهای تلفنی یا شفاهی

کد سند: NO-WI-268

تعریف

دستور تلفنی یا شفاهی زمانی است که پزشک به صورت غیر حضوری (تلفنی یا حضوری بدون ثبت مستقیم) دستور درمانی را اعلام می کند و پرستار مسئول ثبت، تأیید و اجرای آن است.

این نوع دستورات به دلیل ریسک بالای خطا فقط در شرایط ضروری مجاز هستند.

اصل کلیدی

هر دستور تلفنی باید به صورت «تکرار، تأیید و مستندسازی» انجام شود.

مراحل استاندارد اجرای دستور تلفنی

1. دریافت دستور

- پرستار باید دستور را در محیط آرام دریافت کند
- در صورت امکان از تماس های همزمان خودداری شود
- نام کامل پزشک و عنوان وی ثبت شود

2. ثبت همزمان

- نوشتن کامل دستور در لحظه دریافت شامل :

○ نام دارو

○ دوز

○ مسیر مصرف

○ زمان

○ اندیکاسیون

❖ هیچ بخشی نباید به حافظه سپرده شود.

3. روش بخوان و تکرار کن (Read-Back / Repeat-Back)

پرستار باید دستور را دقیقاً تکرار کند:

✓مثال:

"یعنی مورفین ۲ میلی گرم IV هر ۴ ساعت در صورت درد، درست متوجه شدم؟"

❖ این مرحله یکی از مهم‌ترین مداخلات کاهش خطا است.

4. تأیید پزشک

- پزشک باید صحت دستور را تأیید کند
- در صورت هرگونه ابهام، دستور متوقف و سؤال پرسیده شود

5. ثبت کامل دستور

باید شامل موارد زیر باشد:

- نام کامل پزشک
- تاریخ و ساعت دستور
- نام پرستار دریافت‌کننده
- دستور دقیق
- امضای پزشک (در اولین فرصت حضوری)

6. اجرای دستور

- فقط پس از تأیید کامل
- رعایت اصول ایمنی دارویی (6 Rights)
- بررسی بیمار قبل از اجرا

7. تأیید نهایی

- دستور کتبی و امضای پزشک در اسرع وقت (حداکثر تا ۲۴ ساعت یا مطابق با دستورالعمل سازمان)
- تطبیق دستور تلفنی با نسخه کتبی

📌 نکته: تمامی مراحل از دریافت تا اجرای دستور تلفنی باید طبق دستورالعمل سازمان در حضور یک پرستار شاهد انجام شود و در گزارش ثبت و توسط هر دو پرستار امضا شود.

محدودیت‌ها و موارد ممنوع

✗ دستورات تلفنی برای موارد زیر توصیه نمی‌شود مگر در شرایط اورژانسی:

- داروهای High-alert مثل وازوپرسورها، انسولین IV
- شیمی درمانی
- داروهای بیهوشی
- تغییرات پیچیده درمانی

نقش پرستار بر اساس JCI و WHO

- پرستار مسئول نهایی صحت اجرای دستور تلفنی است
- باید از اجرای دستورات مبهم خودداری کند
- در صورت شک، حق دارد اجرای دستور را متوقف کند

- موظف به مستندسازی دقیق است

منابع

- Joint Commission International (JCI). IPSP 2: Improve Effective Communication
- World Health Organization (WHO). Patient Safety Communication Standards
- American Nurses Association (ANA). Nursing Standards (2021–2025)
- ISMP Guidelines for Verbal Orders
- Potter & Perry. Fundamentals of Nursing
- Taylor et al. Nursing Fundamentals