



دانشگاه علوم پزشکی تهران

دانشکده پرستاری مامایی

# راهنمای رفتار حرفه‌ای پرستاری

تیر ۱۳۹۴

به نام خدا

## راهنمای رفتار حرفه‌ای پرستاری

مقدمه

پرستاری بزرگترین گروه حرفه‌ای ارائه دهنده خدمات بهداشتی-درمانی در نظام سلامت بوده و در قیاس با سایر کارکنان بیشترین تماس را با گیرندگان این خدمات دارد. عملکرد و فعالیت پرستاران ترکیبی از تعامل میان مفاهیمی چون شخص، سلامت، محیط، و پرستاری است؛ بنابراین حرفه پرستاری از افراد خود انتظار دارد طوری عمل کنند که اعتماد و اطمینان افراد جامعه را نسبت به حرفه حفظ کرده و در طی یک ارتباط موثر آن را ارتقا بخشند. پرستاران نسبت به افراد جامعه و همچنین حرفه خود برای ارائه مراقبتی ایمن و با کیفیت، متناسب با نیازهای افراد، گروه‌ها و جوامع و در راستای اهداف والای حرفه خود مسئولیت دارند.

از آنجا که پرستاری، خدمتی مستقیم و بلاواسطه است که طیف وسیع و متنوعی از بیماران/مددجویان، گروه‌ها و جوامع را در طول حیات تحت پوشش قرار می‌دهد، لذا تدوین و توسعه راهنمایی جهت هدایت رفتار حرفه‌ای پرستاران که در برگیرنده نقش‌های هفت گانه مراقبتی، آموزشی، پژوهشی، مدیریتی، هماهنگی، مشاوره‌ای و نظارتی یک پرستار باشد، ضروری است.

راهنمای رفتار حرفه‌ای پرستاری با مشارکت اعضای هیات علمی، آموزشی و بالینی پرستاری دانشگاه علوم پزشکی تهران و بر پایه آیین اخلاق پرستاری جمهوری اسلامی ایران و ارزش‌های ۱۲ گانه پذیرفته شده این حرفه، در شش فصل تنظیم شده است و سندی است که اعضای هیات علمی، آموزشی، بالینی و دانشجویان پرستاری خود را ملزم به رعایت و ترویج مفاد آن در تمامی حیطه‌های عملکرد حرفه‌ای، می‌دانند.

از تمامی ذینفعان این راهنما خواسته می‌شود نظرات، پیشنهادات و انتقادات خود را جهت حفظ و بهینه سازی این پیش-نویس به ما<sup>۱</sup> منعکس نمایند.

### هر یک از اعضای جامعه پرستاری دانشگاه علوم پزشکی تهران:

۱. منافع و مصالح مددجو را محور تصمیم گیری قرار داده و آن را بر امور و منافع شخصی خود ترجیح دهد. مددجو در ملاحظات مربوط به ایمنی، حق دارد از تمهیدات لازم ایمنی برخوردار شود.
۲. در راستای مراقبت از بیمار<sup>۲</sup>، با برقراری ارتباطی همدلانه برای گوش دادن به مشکلات و نگرانی‌های او و پاسخ به سؤالات وی، وقت کافی و متناسب صرف می‌کند.
۳. با شفقت و مهربانی در جهت رفع نگرانی، ترس و رنج بیمار تلاش می‌کند و به مددجو و خانواده‌اش آگاهی و امید واقع‌بینانه می‌بخشد.
۴. در صورت ناتوانی مالی مددجو، ارائه خدمات حیاتی - مراقبتی انسانه گرایانه به وی امتناع نمی‌کند.
۵. در صورت نیاز فوری جامعه به خدمات پرستاری در هنگام بروز سوانح و حوادث (همچون جنگ، زلزله، همه‌گیری بیماری‌ها و مانند آن)، مسوولیت‌ها و وظایف خود را با در نظر گرفتن احتیاطات لازم انجام می‌دهد.

## فصل دوم: شرافت و درستکاری

### هر یک از اعضای جامعه پرستاری دانشگاه علوم پزشکی تهران:

۱. در کردار، گفتار و نوشتار (نظیر گواهی‌ها، گزارش‌ها و تکالیف) صداقت و امانت‌داری را رعایت می‌کند.
۲. در صورت بروز خطا در مداخلات پرستاری یا وجود هرگونه اعتراض یا مشکل از سوی مددجو؛ ضمن پذیرش مسئولیت، خود را متعهد به پاسخ‌گویی به مددجو و مقامات مسئول دانسته، در جهت اصلاح آثار آن اقدام می‌کند؛ و تجربیات خود را در این زمینه به همکارانش انتقال می‌دهد.
۳. اگر از توانایی و مهارت لازم برای انجام مراقبت از مددجو برخوردار نیست، از همکاران خود کمک می‌گیرد و ضمن آگاه‌سازی مسئول بلافصل خود، بیمار را نیز از این موضوع آگاه می‌سازد.
۴. خارج از مهارت علمی و عملی خود اطلاعاتی ارائه نمی‌کند و اگر از او این‌گونه اطلاعات خواسته شد، افراد را به منابع یا اشخاص خبره راهنمایی می‌کند.
۵. از آموزش دانسته‌های به روز خود به فراگیران، همکاران و سایر اعضای تیم ارائه دهنده خدمات سلامت دریغ نمی‌ورزد.
۶. تا زمانی که مددجو برای مراقبت‌های خود به او احتیاج دارد، از برقراری هرگونه ارتباط عاطفی نامتعارف و غیر درمانی با وی و همراهانش اجتناب می‌کند.
۷. از جایگاه خود به عنوان درمانگر برای بهره‌جویی جنسی، اقتصادی و اداری از مددجو و همراهانش استفاده نمی‌کند.
۸. از انجام اقداماتی که موجب زیرپا گذاردن اصول اخلاقی، قانونی و شرعی شود حتی در صورت درخواست بیمار پرهیز می‌کند.
۹. از هرگونه مشاجره‌ی لفظی و برخورد فیزیکی اجتناب می‌کند و مورد را به انتظامات مرکز درمانی/بهداشتی یا آموزشی اطلاع می‌دهد.
۱۰. موقعیت تعارض منافع خود را شفاف اعلام کرده و آن را در جهت تأمین منافع سلامتی مددجویان مدیریت می‌کند. از جمله:

- ۱-۱۰ از نام و موقعیت خود جهت تبلیغ تجاری محصولات استفاده نمی‌نماید.
- ۲-۱۰ از پذیرش هرگونه هدیه یا امتیازی از مددجو یا بستگان وی، که ممکن است موجب معذوراتی در حال یا آینده شود پرهیز می‌کند.
- ۳-۱۰ در ارجاع بیمار، تنها منافع او را در نظر گرفته، هیچ‌گاه بیماری را به خاطر منافع شخصی به مراجعه به مراکز بهداشتی درمانی دیگر توصیه نمی‌کند.
۱۱. هنگام ارایه یک محصول جدید یا بکارگیری آن در بالین ضمن کسب ، آگاهی کامل از خطرات احتمالی آن وسیله ، اطلاعات لازم در مورد فواید و مضرات استفاده از آن محصول را در اختیار مددجو می‌گذارد تا امکان انتخاب آگاهانه برای وی فراهم شود.
۱۲. علی‌رغم خستگی، فشارهای شغلی و مشکلات شخصی، صبوری می‌نماید و آرامش خود را در مواجهه با مددجو و همکاران حفظ می‌کند.
۱۳. الکل، مواد مخدر و روان‌گردان مصرف نمی‌کند و از استعمال دخانیات در محیط‌های بالینی و آموزشی پرهیز می‌نماید.
۱۴. از تحمیل هزینه بی‌مورد به بیمار یا سازمان‌های پرداخت کننده و اتلاف منابع نظام سلامت می‌پرهیزد.
۱۵. از اختیارات و امکانات ناشی از قدرت و مقام خود در نظام سلامت، سو استفاده نمی‌کند.
۱۶. ضوابط، مقررات و راهنماهای اخلاق در آموزش را در تمام امور آموزشی رعایت می‌کند. از جمله: درستکاری، پرهیز از بزرگ‌نمایی یا کوچک‌نمایی جایگاه حرفه‌ای، عدم تحمیل هزینه بی‌مورد به مددجو و مواردی نظیر آن.
۱۷. در موارد استفاده از بیمار در آموزش دانشجویان، حقوق بیمار و ملاحظات اخلاقی مرتبط، باید به طور دقیق و کامل رعایت شود.
۱۸. از تحمیل اموری که ارزش مراقبتی و آموزشی ندارد، به فراگیران اجتناب می‌کند.
۱۹. در کلیه‌ی امور پژوهشی، ضوابط و راهنماهای عمومی و اختصاصی اخلاق در پژوهش را رعایت می‌کند. از جمله: کسب رضایت آگاهانه، عدم تحمیل هزینه‌های پژوهش، پرهیز از فریبکاری و سرقت علمی، گزارش صادقانه نتایج، عدم استفاده از جایگاه حرفه‌ای برای متقاعدسازی مددجو به شرکت در پژوهش و مواردی نظیر آن.
۲۰. مددجو در صورت عدم همکاری یا خانواده وی در آموزش دانشجو یا پژوهش، روند ارایه خدمات به او را تحت تاثیر قرار نمی‌دهد.

## فصل سوم: عدالت

### هر یک از اعضای جامعه پرستاری دانشگاه علوم پزشکی تهران:

۱. در امر مراقبت پرستاری، آموزش و پژوهش مربوط به مددجویان و فراگیران از هرگونه تبعیض بر اساس سن، جنس، سواد، ملیت، قوم، نژاد، زبان، اعتقادات، پیشینه‌ی کیفی و وضعیت اقتصادی - اجتماعی اجتناب می‌نماید.
۲. سوالات خود را با زبان ساده، روشن و در سطح درک مددجو مطرح کرده و از پیش داوری در مورد جواب‌های وی پرهیز می‌نماید.
۳. در مراقبت از گروه‌های آسیب‌پذیر؛ نظیر افراد کم‌توان ذهنی یا جسمی، کودک، اشخاص با اختلال هوشیاری، بیمار روانی؛ همانند سایر بیماران، به کیفیت و جامعیت خدمات و احترام به حقوق و شأن بیمار توجه مناسب نشان می‌دهد.
۴. به افراد مبتلا به بیماری‌های خاصی که مورد انگ اجتماع واقع می‌شوند یا خطر انتقال دارند، با رعایت ضوابط و اصول ایمنی همانند سایر بیماران، خدمت‌رسانی می‌کند.

۵. در ارزیابی همکاران، فراگیران و سایر کارکنان، عادلانه و منصفانه (با استفاده از ابزار و معیار مناسب) عمل کرده و در حل اختلافات آنان با رعایت شأن و کرامت انسانی تمام افراد تلاش می‌کند.

## فصل چهارم: احترام

هر یک از اعضای جامعه پرستاری دانشگاه علوم پزشکی تهران:

۱. قبل از انجام هرگونه مداخله پرستاری، رضایت آگاهانه‌ی بیمار یا سرپرست قانونی وی را جلب می‌کند (به استثنای مواقع اورژانس که بر اساس استانداردها و مصلحت مددجو اقدام مناسب را انجام می‌دهد). در همین راستا اطلاعات کافی به صورت قابل درک در مورد اقدامات پرستاری را در اختیار مددجو قرار می‌دهد تا وی امکان قبول یا رد آگاهانه خدمات مراقبتی را داشته باشد.
۲. حداکثر کوشش خود را برای حفظ اسرار مددجو، رعایت حریم خصوصی او، احترام به استقلال فردی و کسب رضایت آگاهانه، به عمل می‌آورد.
۳. معاینات و مداخلات پرستاری حساس در مورد مددجویان غیر همجنس را حتی‌المقدور و با جلب رضایت وی در حضور پرسنل همجنس یا همراه مددجو انجام می‌دهد.
۴. در صورت درخواست بیمار برای دریافت نظر پزشکان دیگر، این حق را برای بیمار محترم شمرده و ضمن اطلاع به پزشک اصلی، فرآیند اجرای این مشاوره را تسهیل می‌نماید.
۵. به باورها و عقاید بیمار از هر قومیت، مذهب و فرهنگی احترام می‌گذارد.
۶. هنگام صحبت با همکاران درباره‌ی مددجویان، به رعایت و حفظ شأن و کرامت انسانی مددجو، حتی در غیاب وی توجه دارد.
۷. آرایه مداخلات پرستاری را با احترام کامل به مددجو و حفظ شأن وی انجام می‌دهد.
۸. کلیه اطلاعاتی که در حین فرایند مراقبتی به دست آورده یا در اختیار او قرار می‌گیرد، را راز حرفه‌ای تلقی می‌کند و مگر در موارد مجاز و قانونی، بدون رضایت مددجو در اختیار دیگران قرار نمی‌دهد.
۹. برای جسد مددجو احترام قائل است و بر اساس باورها و اعتقادات وی و بستگانش عمل می‌کند.
۱۰. برای مددجویانی که روزهای پایانی حیات را سپری می‌کنند، جهت پذیرش واقعیت و برنامه‌ریزی مناسب برای برآوردن خواسته‌های مددجو، از جمله انجام اعمال مذهبی، کمک و همکاری می‌کند.
۱۱. در حضور مددجو و همراهان، از تصمیمات سایر همکاران انتقاد نمی‌کند و صرفاً در صورت درخواست بیمار، بدون قضاوت در مورد عملکرد همکاران، راه‌های قانونی پیگیری را معرفی می‌نماید.
۱۲. به نقش و مهارت سایر همکاران، اعم از پزشک یا سایر حرفه‌ها در مراقبت از بیمار احترام می‌گذارد و رفتاری توأم با احترام، صبر و رعایت شأن و کرامت انسانی آن‌ها دارد.
۱۳. نسبت به معلمان و افراد باسابقه تر از خود، با احترام و حق شناسی رفتار می‌کند.

## به عنوان عضو جامعه پرستاری دانشگاه علوم پزشکی تهران:

۱. قوانین و مقررات قانونی، شرعی، حرفه‌ای و دانشگاهی را رعایت می‌کند.
۲. شأن حرفه‌ای پرستاری و دانشگاه را در پوشش و رفتار خود در محیط‌های بالینی و دانشگاهی رعایت می‌کند.
۳. وظایف آموزشی خود را نسبت به فراگیران، همکاران، مددجویان و اعضای جامعه مسئولانه انجام می‌دهد.
۴. به همکاران و سایر اعضای تیم ارائه دهنده‌ی خدمات در رفع مشکلاتی که برای آن‌ها در زمینه‌ی رفتار حرفه‌ای، عملکرد بالینی و سلامتی‌شان پیش می‌آید، کمک می‌کند و به ایشان در مسایل بالینی، آموزشی و پژوهشی در حد توان خود، یاری می‌رساند.
۵. همیشه در ساعات کاری در بیمارستان نشان شناسایی‌اش را در محل قابل دید روی لباس خود نصب می‌کند.
۶. با حضور به موقع، انجام وظایف حرفه‌ای به نحو احسن، و ثبت دقیق و کامل مراقبت‌های انجام شده، امنیت مددجو را تأمین می‌کند و به فراخوان‌ها به سرعت پاسخ می‌دهد.
۷. با سایر اعضای تیم ارائه دهنده‌ی خدمات سلامت، همکاری به موقع و مناسبی دارد، تا طرح درمانی و مراقبتی یکپارچه و مستمری برای مددجو ارائه گردد.
۸. پس از اتمام نوبت کاری خود، از رها نشدن بیمار و انتقال مسئولیت مراقبت از وی به شخص واجد صلاحیت دیگر، اطمینان حاصل می‌کند.
۹. روند مراقبت از مددجویان را پیگیری نموده و از ارائه‌ی اطلاعات لازم برای ادامه‌ی مراقبت و آموزش برنامه‌ترخیص به مددجو اطمینان حاصل می‌نماید.
۱۰. برای بی‌خطر بودن مداخلات پرستاری احتیاطات لازم را بکار بسته و در موارد لازم این موضوع را با سایر اعضای تیم سلامت به مشورت می‌گذارد.
۱۱. در حد وظایف و اختیارات خود، در جهت فراهم آوردن محیطی امن و سالم برای مددجو کوشا است.
۱۲. در صورت بروز بیماری یا ناتوانی جسمی / روانی یا مشکلات شخصی که در مراقبت مددجو اختلال ایجاد کرده یا وی را در معرض خطر قرار می‌دهد، درخواست کمک می‌کند و طبق ضوابط، مسئول ذیربط را مطلع می‌گرداند.
۱۳. به منظور جلوگیری از آسیب به بیمار و کمک به همکار، اعتیاد به مواد مخدر و روانگردان‌ها، اختلالات روانی و ناتوانی‌های همکاران که مخلّ انجام وظایف محوله‌ی آن‌ها باشد را به مرجع ذی‌صلاح در مرکز درمانی / بهداشتی یا دانشکده مربوطه، گزارش می‌کند.
۱۴. در صورت مشاهده‌ی خطای حرفه‌ای همکاران، موضوع را با وی مطرح می‌سازد و به او در کنترل آسیب وارد شده، اظهار خطا به بیمار و مرجع ذی‌صلاح کمک می‌کند.
۱۵. سوء رفتارهای حرفه‌ای همکارش را در صورت جدی نبودن، به خود فرد بازخورد می‌دهد و در صورت جدی بودن یا عدم اصلاح رفتار، طبق شیوه‌نامه‌ی مربوطه گزارش می‌کند.

۱۶. ضمن همکاری و هماهنگی با اعضای تیم سلامت؛ با سایر افراد، گروه‌ها و نهادهای اجتماعی جهت برطرف کردن نیازهای اجتماعی و رفع مسایل اخلاقی مطرح در حیطه مراقبت‌های سلامت همکاری و تلاش می‌کند.
۱۷. توانمندی و دانش کافی روز آمد برای مراقبت مؤثر و ایمن، بدون نظارت مستقیم را داشته، در برابر اقدامات خود به مددجویان و جامعه پاسخگو است.

## فصل ششم: تعالی

### هر یک از اعضای جامعه پرستاری دانشگاه علوم پزشکی تهران:

۱. در تمام طول عمر حرفه‌ای از یادگیری و ارتقای معنوی، علمی و عملی خود دریغ ننموده و فرصت کافی به این امر اختصاص می‌دهد.
۲. درباره عملکرد خود تأمل می‌کند، از تجربیات خود درس می‌گیرد و از نظر همکاران و نظرات دریافت شده ی بیماران نسبت به رفتارهای حرفه‌ای و توانمندی‌های خود به نحو سازنده‌ای بهره می‌برد.
۳. در بحث با همکاران، استدلال منطقی را می‌پذیرد و از ستیزه جویی در بحث و انتقاد مخرب و بی‌اساس پرهیز می‌کند.
۴. بازخورد همکاران و بیماران نسبت به رفتار فراگیران را به نحو صحیحی به آن‌ها منتقل می‌کند.
۵. به همکاران و سایر اعضای تیم ارائه دهنده خدمات سلامت، راهنمایی واضح و بازخورد به موقع داشته و از پیشنهادهای سازنده برای ارتقا عملکرد ایشان استفاده می‌کند.
۶. با فرآیند ارزیابی‌های رسمی که از سوی دانشگاه یا سایر مراجع ذیصلاح از وضعیت سلامت، رفتار و عملکرد وی انجام می‌شود، نهایت همکاری را به عمل می‌آورد.
۷. خود را نسبت به ارتقای کیفیت محیط درمانی و آموزشی مسئول می‌داند و علاوه بر اعلام نظرات خود در جهت ارتقا کیفیت، با سیستم‌های نظارتی، ارزشیابی و اعتبار بخشی، همکاری مؤثر دارد.
۸. جهت برقراری ارتباط موثرتر با مددجو، به توسعه ی آگاهی فرهنگی و دانش زبانی خود می‌پردازد.
۹. شیوه ی زندگی شامل عادات روزانه، تفریحات، تغذیه، رعایت راه‌های پیشگیری از بیماری و ... را در جهت ارتقای سلامت جسمانی، روانی و اجتماعی خود تنظیم می‌کند.
۱۰. به چالش‌ها و مسایل اخلاقی در جامعه و محیط کار که قداست حرفه پرستاری را مخدوش می‌کند توجه و حساسیت داشته، در مواقع لازم راه‌حل و پاسخ مناسب را پیشنهاد می‌دهد.
۱۱. شان و منزلت خود و حرفه‌اش را حفظ کرده و با عزت نفس به ارائه خدمت می‌پردازد.
۱۲. از حقوق مادی و معنوی خود در سیستم آگاه بوده و در جهت احقاق حقوق خود اهتمام می‌ورزد.
۱۳. تلاش دارد در تمامی ابعاد حرفه‌ای به عنوان الگو برای سایر همکاران و فراگیران عمل کند.

۱۴. در سیاست‌گذاری ابعاد مختلف حرفه‌ای؛ تدوین و بازنگری راهنماها و استانداردها، برنامه‌ریزی و پژوهش جهت رفع مشکلات حرفه-

ای مشارکت می‌کند.

## واژه‌شناسی

### طبق اصول واژه‌شناسی بر اساس حروف الفبا تنظیم شده است

- ارتباط نامتعارف و غیر درمانی: منظور ارتباط عاطفی و عاشقانه بین مددجو و پرستار است.
- اعضای جامعه‌ی پرستاری: منظور کلیه پرستاران با تحصیلات دانشگاهی در مقاطع کاردانی، کارشناسی، کارشناسی ارشد، دکترای تخصصی و دانشجویان پرستاری هستند.
- تعارض منافع: موقعیتی که احتمال می‌رود تعهدات اصلی حرفه‌ای، تحت تأثیر منافع فردی یا گروهی فرد تصمیم‌گیرنده، به طور نامناسب و غیر اخلاقی زیر پا گذاشته شود.
- تعالی: منظور حفظ و ارتقای دانش، توانمندی عملی، مهارتی و مسئولیت‌پذیری حرفه‌ای است.
- خطای پرستاری: انجام یا عدم انجام اقدامی که پتانسیل ایجاد صدمه برای بیمار دارد و این اقدام یا عدم اقدام در قضاوت افراد خبره، خطا محسوب می‌شود.
- سرقت علمی: منظور استفاده از تمامی یا قسمتی از مطالب یا ایده‌های منتشر شده یا منتشر نشده‌ی فرد یا افراد دیگر، بدون ذکر منبع به روش مناسب یا کسب اجازه در موارد ضروری است.
- سو رفتار حرفه‌ای: نقض سهوی یا عمدی قوانین یا استانداردهای رفتار حرفه‌ای.
- مداخلات غیرضروری: اقداماتی که در فرآیند برنامه درمانی - مراقبتی، نفعی برای مددجو در بر ندارد.
- مراقبت‌های حیاتی: درمان و مراقبت‌های فوری و ضروری برای حفظ حیات یا پیشگیری از نقص عضو یا قطع اندام در موقعیت حاد و اورژانس.
- مددجو: منظور بیمار/ خانواده بیمار/ گروه‌های خاص/ و جامعه است.
- مصالح بیماران: انجام خدمات درمانی - مراقبتی با توجه به نیاز مددجو و با تحمیل کمترین عارضه، زحمت، هزینه و اتلاف وقت.
- معاینات حساس: معاینه‌ی قسمت‌های خصوصی بدن (بر حسب فرهنگ بیمار)



- موازین شرعی: احکام و قوانینی که در شرع مقدس اسلام از طریق آیات و روایات بیان شده است.
- هدایای غیرمتعارف: هدایایی که اطلاع از دریافت آنها برای عموم مردم شائبه تأثیرپذیری پرستار از شرکت‌ها یا افراد ارائه دهنده هدایا را ایجاد کند و اعتماد به حرفه را خدشه‌دار سازد.

## منبع

- آیین اخلاق پرستاری در جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۹۰
- راهنمای رفتار حرفه‌ای پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، ۱۳۹۲
- استانداردهای حرفه‌ای پرستاری، سازمان نظام پرستاری. <http://ino.ir/Portals/0/fasle1.pdf>
- Code of Professional Conduct for Nurses in Australia, nursing and midwifery board of Australia,
- Guidelines for Professional Behavior, Motlow State Community College 2008.