

بسمه تعالی



**دستورالعمل / خط مشی آموزش به بیمار در مراکز درمانی**

**دانشکده علوم پزشکی مراغه**

تهیه و تنظیم: اداره پرستاری

سال ۱۳۹۹

## تعریف :

آموزش یک فرایند سیستماتیک پیوسته و برنامه ریزی شده است که شامل آموزش و یادگیری می باشد . این فرایند ارتباط متقابل بین پزشک، پرستار، سایر ارائه دهندگان خدمت و بیمار است که به طور آگاهانه و بر اساس هدف خاصی انجام می گردد.

آموزش مبتنی بر یک سری اصول کلی می باشند که شامل : محیط مناسب و زمان مناسب جهت آموزش، خصوصیات شخصی ارائه دهندگان خدمت، آمادگی یادگیری، سازماندهی مطالب آموزشی و پیش بینی موفقیت در پایان آموزش که همان ارزشیابی است صورت می پذیرد.

## بیانیه خط مشی:

آموزش بیماران و خانواده یک فرایند مشارکتی و میان رشته ای است در جهت یادگیری دانش و مهارت های مورد نیاز برای توسعه مراقبت از بیمار و باید به صورت فعال، بیمار و خانواده وی را درگیر کند.

فرایند آموزش بیمار و خانواده شامل: نیازهای یادگیری، مهارت های عملی و ترجیحات بیمار برای یادگیری می باشد.

## در فرایند آموزش بیمار باید ملاحظات زیر مدنظر قرار گیرد:

الف. اعتقادات فرهنگی و مذهبی ،...

ب. موانع عاطفی

پ. محدودیت های فیزیکی و شناختی

ت. موانع زبانی

ث. میل و انگیزه برای یادگیری

ج. هزینه مراقبت های بیمار

چ. طول مدت اقامت

## سازمان دهی آموزش بیمار و خانواده شامل موارد زیر می باشد:

فرایند آموزش بیمار / خانواده باید شامل نیازسنجی متناسب با هر بیماری باشد

نیازها عبارتند از:

- بیماری، برنامه مراقبت، روش های تشخیص، انواع روش های درمان و واحدهای ارائه خدمات
- بهداشت و ایمنی
- مصرف موثر و بی خطر از داروها
- تغذیه و رژیم غذایی و بهداشت فردی
- استفاده موثر و بی خطر از تجهیزات پزشکی
- تشخیص درد، عوامل ایجاد کننده درد، اهمیت مدیریت موثر درد، فرایند ارزیابی درد و روش های مدیریت درد
- روش های بازتوانی و توانبخشی برای کمک به بیمار در جهت رسیدن به حداکثر استقلال ممکن
- شیوه های ترک سیگار
- اطلاعات ایمن سازی و واکسناسیون
- دسترسی و استفاده از منابع حمایتی موسسات و
- زمان و نحوه پیگیری مراقبت ها
- مسئولیت بیمار / خانواده در مورد مراقبت های بیمار

## اهداف:

- درگیر کردن افراد در مراقبت از خود
- افزایش کیفیت خدمات ارائه شده
- ارتقاء سطح سلامت بیماران
- کاهش اضطراب بیمار و خانواده وی و افزایش رضایتمندی آنها

- کاهش مدت زمان بستری و هزینه های درمانی بهداشتی

- پیشگیری از بروز عوارض بیماری ها و ارتقاء سلامت افراد در و توانمند سازی جامعه

**دامنه خط مشی و روش:** پذیرش - تمامی بخش ها - درمانگاه - واحدهای تشخیصی و بازتوانی

### **مسئول پاسخگو و نحوه نظارت:**

- مسئول اجرای این خط مشی پزشک / پرستار / سایر ارایه دهندگان خدمات بالینی مسئول بیمار می باشد.

- مسئول نظارت بر اجرای این خط مشی، سرپرستار بخش و در سطح بالاتر سوپروایزر آموزش سلامت و مدیر پرستاری می باشد که با نظارت بر پرونده پزشکی بیمار و نیز مصاحبه با بیماران، از اجرای این خط مشی اطمینان کسب می نماید و موارد عدم تطابق را همراه با گزارش تحلیلی و مداخلات اصلاحی پیشنهادی، در کمیته درمان بیمارستان اعلام می نماید.

- مسئول بهبود کیفیت گزارش نتایج کمیته که نیاز به مداخله تیم مدیریت و رهبری دارد را گزارش می دهد.

- تیم مدیریت و رهبری بیمارستان گزارش تحلیلی نظارت ها را اخذ نموده و نسبت به تصمیم گیری و تصویب مداخلات اصلاحی اقدام می نماید.

### **منابع و امکانات لازم:**

پوستر های آموزشی، پمفلت، کتاب راهنمای مراجعین، فیلم آموزشی، تلویزیون

**شیوه انجام کار:** چه فعالیتی، چه زمانی در چه محلی و توسط چه کسی انجام می شود

سیستم آموزش به بیمار در بیمارستان:

بررسی موانع و سیاست گذاری های مرتبط با آموزش بیمار در قالب زیر کمیته دارو - درمان و تجهیزات پزشکی می باشد.

هدایت برنامه های آموزش بیمار برعهده دفتر پرستاری و از طریق سوپروایزر آموزش سلامت و با هماهنگی سایر گروه های مرتبط انجام می شود.

سوپروایزر آموزش سلامت مدیریت برنامه های آموزش بیمار را بازرنگری و به بخشها ارائه می نماید. مدیر پرستاری آموزش بیمار در بیمارستان را هدایت و نظارت می نماید.

سرپرستار پیاده سازی و اجرای برنامه های آموزش بیمار توسط کارکنان را مدیریت و نظارت می نماید. نظارت کارکنان توسط مسئولین بخشها و به صورت روزانه انجام می شود.

نظارت بر بخشها و واحدها توسط سوپروایزر آموزش سلامت به صورت ماهیانه انجام می شود.

ارزیابی عملکرد بخشها و واحدها توسط سوپروایزر آموزش سلامت به صورت فصلی انجام می شود. نظارت سوپروایزر آموزش سلامت توسط مدیر پرستاری انجام می شود.

سوپروایزر آموزش سلامت فهرست بیماری ها، جراحی با پروسیجرهای بستری در بخشهای مختلف را استخراج می نماید.

نیازهای آموزشی بیماری ها و پروسیجرهای بخشها توسط کارگروه تعیین و اولویت بندی شده و شیوه آموزشی آنها تعیین می گردد

لازم است به تمام بیماران بستری در بیمارستان آموزشهای لازم ارائه گردد.

تمامی کارکنان ارائه دهنده خدمات بالین (پزشکان، پرستاران، کارکنان پاراکلینیک و ...) موظف به ارائه آموزش حین ارائه خدمات و ثبت در فرم بالینی گزارش خدمات خود هستند.

برای تمامی بیماری ها و پروسیجرها سالیانه در قالب کارگروه نیازسنجی انجام می شود ولی نیازسنجی هر بیمار در حین فرایندهای مراقبت و آموزش به بیمار انجام می شود.

کارگروه نیازها و اولویت های آموزشی که باید در زمان بستری و ترخیص ارائه شود (با تاکید بر بیماری های رایج بخشها) را تعیین می کنند.

آموزشهای الزامی زمان بستری باید حداقل از طریق آموزش چهره به چهره توسط کارکنان ارائه شوند ،بخشی از نیازهای آموزشی الزامی و سایر نیازهای بیماران و مددجو ها با بهره گیری از منابع آموزش (پمفلت ، کتاب ، فیلم ، سایت و ...) برآورده می شود.

منابع آموزشی بخشها با محوریت سوپروایزر آموزش سلامت و همکاری کارگروهها و با استفاده از مراجع معتبر علمی تهیه می شود.

سوپروایزر آموزش سلامت با بهره گیری از منابع علمی و با همکاری رابطین آموزش به بیمار بخشها، نیازهای آموزشی الزامی بیماران و مددجویان را استخراج و گایدلاین های آموزش بیمار ، دستوراتعمل ها ،در حیطه های تشخیص و درمان ، رژیم غذایی ، فعالیت، مراقبتها علائم خطر تهیه و در اختیار بخشها قرار می دهد.

سوپروایزر آموزش سلامت بطور فصلی با همکاری رابطین آموزش به بیمار بخشها، دفتر بهبود کیفیت نیازهای آموزشی در قالب ( فرم نیازسنجی کارشناس آموزش بیمار و تعیین شیوه آموزش) را منطبق با مراحل زیر تعیین می نماید.

- ✓ قبل از ورود و بستری شدن در بیمارستان
- ✓ بدو ورود به بیمارستان تا مرحله پذیرش
- ✓ بدو ورود به بخشهای بستری
- ✓ حین بستری در بخش
- ✓ حین ترخیص
- ✓ پس از ترخیص

پزشک، پرستار و سایر اعضای تیم مراقبت باید به صورت مناسب نیازهای آموزشی بیمار و خانواده را قبل از پذیرش، پذیرش، اقامت در بیمارستان، و زمان ترخیص ارزیابی کنند و جهت آموزش ایشان با بهره گیری از روش مناسب و منابع در دسترس اقدام نمایند ( آموزش چهره به چهره و یا با کمک کتاب، پمفلت ، CD ، و....)

مدیر پرستاری شاخصهای عملکردی برنامه آموزش بیمار را تعیین نموده و برنامه ها را بر اساس آن تحلیل و مدیریت می نماید

## برخی از این شاخصها عبارتند از:

- میزان بیماران آموزش دیده به تفکیک بخشهای بستری و واحدهای سرپایی توسط پزشک - پرستار و سایر ارایه دهندگان خدمات
- میزان آموزشهای الزامی ارایه شده چهره به چهره به تفکیک بخشهای بستری و واحدهای سرپایی توسط پزشک - پرستار و سایر ارایه دهندگان خدمات
- میزان رضایتمندی بیماران از آموزشهای ارایه شده به تفکیک بخش توسط پزشک - پرستار و سایر ارایه دهندگان خدمات
- میزان اثر بخشی آموزشهای ارائه شده : سوپروایزر آموزش سلامت به صورت فصلی اثر بخشی آموزشهای ارائه شده به بیماران را به تفکیک بخش برای یک حجم نمونه مشخص (10 درصد بیماران بستری) استخراج و ضمن ارائه بازخورد در جهت مداخلات اصلاحی

اقدام می نماید.

شاخصهای عملکردی در کمیته مربوط (کمیته درمان) تحلیل و مداخلات اصلاحی مصوب می گردد. سوپروایزر آموزش سلامت منابع آموزش مورد نیاز (کتاب، فیلم، پوستر، پمفلت، سایت و ....) را تعیین و بودجه مورد نیاز را به مدیریت پرستاری اعلام می نماید. سوپروایزر آموزش سلامت نسبت به تدوین برنامه عملیاتی و تامین بودجه مورد نیاز در اسفند ماه هر سال اقدام و به مدیریت پرستاری ارائه می نماید. مدیر پرستاری در تامین بودجه مورد نیاز اقدام می نماید.

**برنامه ها و منابع آموزشی بیمار / خانواده** در بیمارستان، منابع و دستورات العمل ها، پروتکل ها و گایدلاین ها، پزشک، پرستار و سایر اعضای تیم مراقبت باید بتوانند به صورت مناسب نیازهای آموزشی بیمار و خانواده را قبل از پذیرش، پذیرش، اقامت در بیمارستان و زمان ترخیص پاسخگو باشند.

## آموزش به بیمار قبل از بستری:

نیازهای آموزشی بیماران در قبل از بستری عبارتند از: قوانین بیمارستان- بیمه های تحت پوشش- قوانین ارجاع (پزشک خانواده)

مدارک اداری مورد نیاز - مدارک پزشکی مورد نیاز - ضوابط همراه - زمان حضور در بیمارستان - گردشکار - مشاوره ی بیهوشی - آموزشهای قبل از بستری از طریق آموزشهای همگانی و فیلم سالن انتظار ، سایت بیمارستان، پوستر ، کلینیکها، مراکز بهداشتی انجام می شود.

مدیریت محتوای آموزش به بیمار در سایت بیمارستان بر عهده مسئول آموزش به بیمار بوده و به طور مرتب با هماهنگی حقوق گیرنده خدمت و مدیر پرستاری به روز رسانی می شود.

## آموزشهای بدو پذیرش در بیمارستان:

نیازهای آموزشی سالیانه توسط سوپروایزر آموزش سلامت و مسئول حقوق گیرنده خدمت تعیین و اولویت بندی شده و شیوه های آموزش بازنگری می شود. نیازهای آموزشی بیماران در بدو پذیرش عبارتند از: حقوق بیمار - ضوابط بیمارستان - مسولیت های بیمار - اطلاعات بیمارستان - بخشها تلفن، - نظام رسیدگی شکایات ، شماره تلفن تماس جهت اعلام شکایت ،انتقاد و پیشنهاد -هزینه ها - فرایند پذیرش و ترخیص -

روشهای آموزشی مورد استفاده عبارتند از: چهره به چهره توسط پذیرش، تابلوها و پوستر ها ، فیلم سالن انتظار و سایت بیمارستان

## آموزشهای بستری در بخش:

نیازهای آموزشی سالیانه توسط سوپروایزر آموزش سلامت و کارگروه بخش تعیین و اولویت بندی شده و شیوه های آموزش بازنگری میشود و منابع آموزشی تهیه و بازنگری می گردد. نیازهای آموزشی بیماران در طول بستری عبارتند از: بیماری و پروسیجر - اقدامات تشخیصی، درمانی - مدت زمان بستری ، نحوه صحیح مصرف و عوارض دارو - تداخلات غذا و دارو - میزان فعالیت- تغذیه و رژیم غذایی- ایمنی و احتیاطات - مدیریت درد - نشانه های خطر حین بستری - مراقبت های قبل و بعد از عمل -مراقبت های بالینی - مراقبت از سوند- زخم -درن-چست



تیوب-تراکئوستومی-گچ-آتل-پانسمان-لوله ها و مایع درمانی-بهداشت فردی-پیامد های احتمالی ناشی از درمان -خواب و استراحت-مدیریت بیماری های زمینه ای (دیابت-فشار خون و...)

**برنامه های آموزشی** توسط اعضای تیم مراقبتی سلامت با استفاده از انواع روشهای آموزشی مانند آموزش چهره به چهره ، آموزش گروهی و با بهره گیری از منابع قابل فهم برای بیمار ارائه می شود مانند : پمفلت های آشنایی با بیماریها ، روشهای تشخیصی و پروسیجرها استفاده از تلویزیون و پخش فیلم های آموزشی ارجاع به سایت ها نرم افزارها و شبکه های اجتماعی معتبر ، پوسترها

### **آموزشهای حین ترخیص:**

نیازهای آموزشی سالیانه توسط سوپروایزر آموزش سلامت و کارگروه بخش تعیین و اولویت بندی شده و شیوه های آموزش بازنگری میشود و منابع آموزشی تهیه و بازنگری می شود

### **نیازهای آموزشی بیماران در حین ترخیص عبارتند از :**

فوریت های احتمالی، علائم هشداردهنده و نحوه دسترسی به خدمات اورژانس-مراقبت های لازم در منزل- فعالیت -پانسمان -کشیدن بخیه -مراقبت از زخم، محل جراحی و عضو آسیب دیده و رژیم غذایی -فعالیت -مراقبت های پایه- دفع -حمام و توصیه های دارویی شامل : میزان، مدت و نحوه مصرف صحیح دارو و تداخلات دارویی -کار با تجهیزات خانگی -بازتوانی -عفونت بیمارستانی -پیگیری نتایج معوقه

### **پیگیری پس از ترخیص :**

پزشک، پرستار، و دیگر اعضای تیم مراقبت ها برنامه های آموزشی بیمار را متناسب با طرح کل مراقبت به صورت یکپارچه و هماهنگ ارائه می دهند

برنامه های آموزشی توسط اعضای تیم مراقبتی سلامت با استفاده از انواع روشهای آموزشی مانند آموزش چهره به چهره ، آموزش گروهی و با بهره گیری از منابع قابل فهم برای بیمار ارائه می شود مانند : پمفلت های آشنایی با بیماریها ، روشهای تشخیصی و پروسیجرها استفاده از تلویزیون و پخش فیلم های آموزشی و پوسترها ، ارجاع به سایت ها و شبکه های اجتماعی معتبر ، فرم های آموزش حین ترخیص و مراقبت در منزل -

## ارزیابی نتایج

به طور مداوم نیازهای یادگیری بیمار و خانواده توسط اعضای تیم مراقبت مورد بررسی قرار می گیرد و دستیابی به اهداف یادگیری با پرسش و پاسخ از بیمار و خانواده با سنجش اثربخشی پس از ترخیص توسط رابطین آموزشی بررسی می شود. وقتی اهداف رفتاری برآورده نشده، از روشهای گفته شده مجدد به بیمار آموزش داده می شود.

## اسناد مربوط به آموزش بیمار و آموزش خانواده عبارتند از:

- فرم ارزیابی بیمار
  - پمفلت های آموزشی
  - فرم مراقبت پرستاری
  - سیر بیماری
  - فرم ترخیص بیمار
- منابع / مراجع: تجربیات بیمارستانها – استانداردهای اعتباربخشی ملی .