


کد: FH-EDE-MD-252-04	نام محور: مدیریت خدمات پرستاری <b>سیاست آموزش به بیمار</b>	 دانشگاه علوم پزشکی شیراز بیمارستان امام هادی (ع) فرشبند
تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۴/۰۶/۲۴		
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۵/۰۶/۲۴		

## ✓ سیاست آموزش بیماران

سیاست این بیمارستان در امر آموزش عبارت است از:

- \* ترویج و حمایت از تغذیه با شیر مادر مطابق با سیاست بیمارستان دوستدار کودک (BFHI) از طریق آموزش مادر، خانواده و مراقبین در خصوص فواید شیر مادر، شروع شیردهی در ساعت اول تولد، شیردهی بر اساس تقاضا، هم‌اتاقی مادر و نوزاد (Rooming-in) و پرهیز از استفاده از شیشه شیر و پستانک مگر با تجویز پزشک
- \* آموزش مراقبت های مورد نیاز با تاکید بر ۵ بیماری شایع در هر بخش
- \* توانمند سازی جامعه در شناخت عوامل تاثیرگذار بر سلامت فردی - اجتماعی و تصمیم گیری صحیح درانتخاب رفتارهای بهداشتی و در نتیجه رعایت شیوه زندگی سالم
- \* آشنایی بیمار و خانواده با بیماری خود و توانایی در برنامه های خود مراقبتی
- \* افزایش دانش، نگرش و مهارت مددجو در زمینه مراقبت از خود
- \* کاهش آسیب های روانی و نگرانی بیمار و خانواده
- \* بهبود شیوه زندگی و کیفیت زندگی
- \* کاهش هزینه های بیمارستانی
- \* پیشگیری از عوارض ناشی از درمان
- \* آموزش به بیماران و خانواده و مراجعین به بیمارستان در فضاهای عمومی و سالن انتظار درمانگاه
- \* آموزش به بیماران در زمان ترخیص
- \* فرآیند آموزش به بیمار و همراهان؛ به بیماران کمک می کند که در برنامه مراقبتی خودشان مشارکت بهتری داشته باشند و تصمیمات آگاهانه ای بگیرند.
- \* آموزش موثر با ارزیابی نیازهای آموزشی بیمار و خانواده او امکان پذیر می شود این ارزیابی نه تنها مشخص می کند، بلکه بیماران در خصوص چه نیازهایی باید آموزش ببینند بلکه بهترین روش آموزش ها را نیز تعیین می کنند.

## تعاریف :

**خود مراقبتی:** مجموعه ای از اعمالی است که فرد به صورت اکتسابی، آگاهانه و هدفدار برای خود، فرزندان و خانواده اش انجام می دهد تا از لحاظ جسمی و روحی و اجتماعی سالم بماند و در صورت ابتلا به بیماری و بستری در بیمارستان براساس آموزشهای دریافتی درحین بستری و پس از ترخیص از سلامت خود و خانواده اش حفاظت می نماید.

**بیمار پرخطر:** افرادی هستند که به دلیل شرایط موقت یا دائمی نیاز به دریافت خدمات تشخیصی- درمانی یا تمهیدات پیشگیرانه ویژه در اولین فرصت را دارند و باید تحت نظر مستمر و منظم و با الویت ویژه قرار گیرند که شامل بیماران در معرض سقوط، زخم فشاری، خودکشی، سوء تغذیه، پلی فارمسی، ترومبوز وریدهای عمقی، مادر پرخطر می باشد.

**کارگروه:** جلسه ای است که به صورت فصلی جهت رفع موارد مخدوش و خدمات نامنطبق بخش ها و برنامه ریزی اقدامات اصلاحی برگزار می گردد.

QR code ( Quick Response code): بارکد دو بعدی که می توان با استفاده از تلفن همراه دوربین دار اطلاعات آن را باز بینی کرد.

#### ➤ گروه های هدف:

- بیماران /مدجویان / مراقبین /خانواده بیماران در بخشهای بستری
- کلیه مراجعین درمانگاه ها و واحد های پاراکلینیک

#### ➤ برنامه عملیاتی آموزش به بیمار:

برنامه عملیاتی آموزش به بیمار به صورت سالیانه در ابتدای هر سال تدوین می گردد و به صورت فصلی پایش می گردد و در کمیته رهبری و مدیریت جهت حصول نتیجه مورد بحث قرار می گیرد.

#### ➤ برنامه های ملی سلامت:

در ابتدای سال جدول زمانبندی برنامه های ملی سلامت در مناسبت ها با جزییات زمان، مکان ، ابزار آموزشی، فعالیت ها، فرد مسئول و نحوه اطلاع رسانی به مراجعین تدوین می گردد و طبق آن عمل می گردد.

#### ➤ فعال سازی کلینیک ها

فعال سازی کلینیک های لازم برای پیشگیری و کنترل بیماریهای غیر واگیر مطابق با برنامه های ملی و اجرای برنامه های اطلاع رسانی و آموزشی به بیماران/همراهان/مراجعین از طریق وب سایت، پمفلتها و بروشورهای آموزشی، پیامهای تصویری ، برگزاری دوره های آموزش سلامت، برقراری ایستگاههای آموزش سلامت در زمان عیادت بیماران و سایر روشها به تشخیص بیمارستان است که طبق دستورالعمل ابلاغی دانشگاه فرم مربوطه تکمیل می گردد.

#### ➤ مجری برنامه های آموزش به بیمار:

پزشک، پرستار (کارشناس - ارشد) ، ماما (کارشناس - ارشد)، پرسنل بیهوشی ( کارشناس) ، پرسنل اتاق عمل (کارشناس) ، کارشناس تغذیه، کارشناس رادیولوژی، پزشک داروساز ، کارشناس و نمونه گیر آزمایشگاه، کارشناس بهداشت محیط

➤ شرایط احراز پست سوپروایزر آموزش سلامت به همراه شرح وظایف:

سوپروایزر آموزش سلامت با مدرک پرستاری و حداقل کارشناسی با حداقل ۱۰ سال سابقه کار با مهارت ارتباطی و آموزشی بالا با ابلاغ از طرف رییس بیمارستان شرایط احراز این پست را دارد.

➤ شرایط احراز پست مسئول آموزش بخش:

مسئول آموزش بیمار هر بخش با مدرک پرستاری و حداقل کارشناسی با حداقل ۳ سال سابقه کار با مهارت ارتباطی و آموزشی بالا با ابلاغ از طرف رییس بیمارستان شرایط احراز این پست را دارد.

➤ ابزار آموزش به بیمار:

- چهره به چهره
- ارائه پمفلت (هر ۴ سال یکبار بازنگری گردد).
- کتابچه آموزشی (هر ۴ سال یکبار بازنگری گردد).
- نمایش کلیپ آموزشی (هر ۴ سال یکبار بازنگری گردد).
- برگزاری کلاس آموزش همگانی
- برگزاری آموزش های گروهی
- ارسال لینک آموزشی (هر ۴ سال یکبار بازنگری گردد).
- ارسال مطالب در گروه های مجازی
- نصب بنر
- نصب پوستر
- وویس آموزشی (هر ۴ سال یکبار بازنگری گردد).
- QR Code (هر ۴ سال یکبار بازنگری گردد).
- Ray Chat
- برگزاری برنامه های ملی سلامت
- کلینیک پرستاری آموزش سلامت

➤ **حداقل موضوعات عمومی آموزش بیمار توسط پرستار در دوران بستری:**

۱. افزایش آگاهی بیماران در مورد عوارض احتمالی سیر بیماری و روش برخورد با عوارض
۲. پوزیشن مناسب بیمار در بستر با ذکر دلایل
۳. محدوده/ محدودیتهای فعالیت فیزیکی با ذکر دلایل
۴. نحوه مراقبت از خود و مدیریت درد
۵. مراقبتها/ محدودیتهای حرکتی با ذکر دلایل
۶. سایر موارد براساس نیازسنجی آموزشی اختصاصی هر بخش تخصصی

➤ **حداقل موضوعات عمومی آموزش بیمار توسط پزشک در دوران بستری**

۱. اطلاعات قابل فهم در باره علل بیماری، شیوه درمان و پیش آگهی آن
۲. مراحل و طول مدت احتمالی درمان
۳. وجود درمانهای جایگزین احتمالی
۴. عوارض درمان یا عدم درمان
۵. داروهای مصرفی و عوارض احتمالی آنها
۶. تغذیه و رژیم درمانی
۷. بازتوانی
۸. سایر موارد براساس نیازسنجی آموزشی اختصاصی هر بخش تخصصی

➤ **شناسایی و الویت بندی نیازهای آموزشی بیماران و همراهیان:**

- نوع بیماری
- بر اساس حاد یا مزمن بودن بیماری
- بر اساس ارزیابی اولیه بیمار در بدو ورود به بخش
- بر اساس نوع بیماری و شرایط بالینی بیمار
- بر اساس سطح دانش آموزش گیرنده
- بر اساس میزان آگاهی و مهارت آموزش گیرنده از نوع خودمراقبتی
- بر اساس در زمره بیماران پرخطر قرار گرفتن
- بر اساس در زمره بیماران آسیب پذیر قرار گرفتن

## ➤ اصول اجرای آموزش اثر بخش :

- آموزش ها در موقعیت مناسب و با اختصاص زمان کافی و بدون تبادل احساس تعجیل به بیمار ارائه می شود.
- هرگونه موانع ارتباطی محیطی یا شخصی بیمار از جمله درد، ترس، ازدحام، سر و صدا و ... قبل از آموزش کنترل و حذف می شوند.
- شیوه ها و تدابیر آموزشی متناسب با هر مخاطب/ بیمار/ همراه طراحی و اجرا می شود.
- از جملات گویا، شفاف، قابل فهم و متناسب و درخور هر مخاطب استفاده می شود.
- هرگز از واژه های تخصصی در آموزش بیمار استفاده نمی شود.
- از ابزار شیوایی بیان و شیرینی کلام که گاهی با چاشنی طنز محترمانه می تواند در تقویت ارتباط با بیمار کمک کند، استفاده می شود.
- ضمن پایبندی به محتوای علمی آموزش از جملات کلیشه ای/ تکراری و از پیش تعیین شده (بیان طوطی واری) استفاده نمی شود.
- از مهارت های برقراری ارتباط موثر مانند ایجاد همدلی، مثبت گرایی، مثبت اندیشی، امید بخشی و حمایت در حین ارائه محتوای آموزش استفاده شود.
- ارتباط انسانی با چاشنی صبر، حوصله، مهربانی و دلسوزی در حین آموزش، مبنای ارتباط با بیمار می باشد.
- قبل از ترک بالین از فراگیری دانشی، مهارتی و نگرشی بیمار اطمینان حاصل شود و در صورت نیاز جمع بندی نهایی آموزش برای بیمار مجدداً تکرار می شود.

## ➤ نظارت بر اثر بخشی آموزش به بیمار:

اثر بخشی آموزش به بیمار از طریق مصاحبه ، تکمیل چک لیست و مشاهده تغییر رفتار بیمار در حیطه عملکردی و مهارتی صورت می گیرد.

۱. انجام چک اثربخشی آموزش به بیمار بستری در فرم آموزش بدو ورود\_ حین بستری توسط پرستار بیمار صورت می گیرد و توسط سرپرستار/ رابط آموزشی راستی آزمایی می گردد.
۲. انجام چک اثربخشی آموزش به بیمار بستری از طریق چک لیست نظارتی ابلاغی از دانشگاه و طبق جدول زمانبندی راند مدیریتی اثربخشی آموزش به بیمار متشکل از مترون ، سوپروایزر آموزش سلامت ، سرپرستار بخش دیگر
۳. انجام چک اثربخشی آموزش به بیمار بستری از طریق چک لیست رضایتمندی بیمار از آموزش ابلاغی از دانشگاه
۴. انجام چک اثربخشی آموزش به بیمار بستری از طریق چک لیست نظارتی ابلاغی از دانشگاه و راند سر زده سوپروایزر آموزش سلامت

۵. انجام چک اثربخشی آموزش به بیمار در حین ترخیص بیمار طبق چک لیست ابلاغی از وزارت بهداشت، به عهده سرپرستار بخش/ رابط آموزشی بخش می باشد که توسط سوپروایزر آموزش سلامت راستی آزمایی می گردد.

۶. انجام چک اثربخشی آموزش به بیمار ترخیصی از طریق چک لیست تماس پس از ترخیص بیماران توسط پرستار بخش/ مسئول آموزش به بیمار بخش که توسط سرپرستار و سوپروایزر آموزش سلامت راستی آزمایی می شود.

۷. انجام چک اثربخشی آموزش بیماران سرپایی درمانگاه و واحدهای پاراکلینیک از طریق مصاحبه مسئول واحد مربوطه با بیمار/ مراجعه کننده صورت می گیرد.

#### ➤ ثبت آموزش به بیمار:

- آموزش به بیمار بدو ورود\_حین بستری و حین ترخیص
- ثبت در گزارشات پرستاری
- ثبت در فرم آموزش تغذیه
- ثبت در فرم آموزش گروهی کنترل عفونت
- ثبت در فرم آموزش گروهی بهداشت محیط

#### ➤ تشکیل جلسات کار گروه

- اعضای کار گروه:

۱. رئیس بخش یا یکی از پزشکان به نمایندگی از طرف ایشان

۲. سرپرستار بخش

۳. سوپروایزر آموزش سلامت

۴. سوپروایزر آموزشی

۵. مسئول آموزش به بیمار بخش

کار گروه در هر بخش با رعایت ضوابط آیین نامه کار گروه ابلاغی در بیمارستان به صورت فصلی طبق جدول زمان بندی تدوین شده و طبق بخش های تفکیک شده برگزار می گردد.

جراحی عمومی، داخلی، اطفال، دیالیز، اورژانس، زایشگاه، جراحی زنان، اتاق عمل (سرپایی)

مسائل مطرح شده در این کارگروه ها با هدف ارتقاء اثربخشی آموزش به بیماران اعم از به روز رسانی ابزارهای آموزش، نحوه نیازسنجی آموزشی بیمار، اولویتهای آموزشی هر گروه هدف، شیوه های اجرای برنامه های آموزشی، نحوه تامین منابع مورد نیاز، تدوین برنامه عملیاتی آموزش به بیمار، فعال سازی کلینیک، نحوه تماس پس از ترخیص بیماران، تدوین خودمراقبتی بیماران شایع هر بخش، روش شناسایی و ترخیص ایمن بیماران آسیب پذیر و پرخطر و ... می باشد.

کارگروه آموزش به بیمار بیمارستان نیز به صورت فصلی تشکیل می گردد و در این جلسه مشکلات مطرح شده در کارگروه بخش ها و همچنین اثربخشی آموزش به بیمار بخش ها مورد تجزیه و تحلیل قرار می گیرد و اقدام اصلاحی لازم پس از تصویب، به بخش ها و واحدها اطلاع رسانی می گردد و صورتجلسه آن به همراه اکسل ارزیابی جلسات کارگروه توسط سوپروایزر آموزش سلامت بیمارستان به کارشناس مسئول آموزش به بیمار دفتر پرستاری دانشگاه ارسال می گردد.

### ➤ خودمراقبتی:

خودمراقبتی مجموعه ای از اعمالی است که فرد به صورت اکتسابی، آگاهانه و هدفدار برای خود، فرزندان و خانواده اش انجام می دهد تا از لحاظ جسمی، روانی، اجتماعی سالم بمانند و همچنین در صورت ابتلا به بیماری و بستری در بیمارستان براساس آموزشهای دریافتی در حین بستری و پس از ترخیص از سلامت خود و خانواده اش حفاظت نماید.

تدوین دستورالعملهای خود مراقبتی برای بیماریهای شایع با محوریت سوپروایزرهای آموزشی و آموزش سلامت و مشارکت پزشکان و سایر گروههای پزشکی در چهار حیطه زیر تدوین می گردد:

- ارائه آموزشهای خودمراقبتی در حین بستری توسط پرستار
- ارائه آموزشهای خودمراقبتی در حین بستری توسط پزشک
- ارائه آموزشهای خودمراقبتی در زمان ترخیص توسط پرستار
- ارائه آموزشهای خودمراقبتی در زمان ترخیص توسط پزشک

❖ کارشناس بهداشت محیط، کارشناس بهداشت حرفه ای، سوپروایزر کنترل عفونت به صورت هفتگی، آموزش گروهی در بخش ها و درمانگاه ها انجام می دهند و فرم های تکمیل شده خود را پس از اخذ امضا و اثر انگشت به واحد آموزش سلامت تحویل دهند.

### ➤ نتایج معوقه بررسی های پاراکلینیک:

نتایج معوقه تست های پاراکلینیک بر اساس دستورالعمل نحوه برقراری ارتباط برای اطلاع رسانی نتایج معوقه پاراکلینیک صورت می گیرد و دو شماره تماس معتبر جهت اطلاع به بیمار گرفته می شود و در خصوص پیگیری فعال نتایج معوقه احتمالی به بیمار در حین ترخیص آموزش داده می شود.

طبق برنامه زمانبندی تقویم سلامت جهت مناسبتهای سلامتی برنامه ریزی انجام دهد.

## ➤ اصول اصلی آموزش حین ترخیص با ابزار SMART

آموزش حین ترخیص با رعایت اصول زیر با استفاده از ابزار استاندارد SMART صورت می گیرد:

- اطمینان پزشک معالج از آمادگی بیمار برای ترخیص ایمن
- ثبت دستور ترخیص توسط پزشک معالج و پس از ویزیت بیمار در روز ترخیص
- ارائه توضیحات جهت آمادگی خانواده بیمار برای ترخیص و نگهداری در منزل
- مدیریت مراقبت و درمان بیمار پس از صدور دستور ترخیص توسط پزشک تا هنگام ترک بیمارستان
- نظارت بر نحوه انتقال ایمن بیمار از بیمارستان
- مدیریت دارویی در فرایند ترخیص و تلفیق دارویی در نسخه ترخیص
- آموزش اثر بخش بیماران حین ترخیص
- شناسایی و برنامه ریزی برای بیماران نیازمند به استمرار مراقبتهای توانبخشی
- شناسایی بیماران آسیب پذیر و پرخطر و پیگیری وضعیت این بیماران پس از ترخیص


## ➤ تماس پس از ترخیص:

پرستار بخش /مسئول آموزش به بیمار بخش ، هفتاد و دو ساعت پس از ترخیص بیمار، به 10 درصد از کل بیماران که شامل بیماران پرخطر و بیماران شایع بخش می باشد، طبق چک لیست تدوین شده جهت هر بیماری، تماس می گیرد و پیگیری روند درمان در منزل را انجام می دهد و در صورت پاسخگو نبودن دو بار دیگر به فاصله ۲۴ ساعت در شیفت صبح تماس می گیرد و نتایج را در فرم مربوطه ثبت می نماید.

در چک لیست تماس پس از ترخیص موارد زیر گنجانده شده است:

- محدوده / میزان فعالیتهای فیزیکی
- تغذیه و رژیم درمانی
- نحوه مصرف دارو
- برنامه بازتوانی و مراقبتهای توانبخشی
- زمان و مکان مراجعه مجدد به درمانگاه /بیمارستان

- علائم / نشانه های مهم و تهدید کننده برای مراجعه فوری به اورژانس بیمارستان
- سایر موارد خودمراقبتی به تشخیص پزشک معالج

امضاء	سمت	نام و نام خانوادگی	
	مدیر خدمات پرستاری	مریم خدابخشلو	تهیه کننده
	سوپروایزر آموزشی و آموزش سلامت	زهره کهن سال	
	رییس بخش	دکتر لادن دلگرم	
	مسئول بهبود کیفیت	فاطمه اکبری	
	سوپروایزر کنترل عفونت	فاطمه نوروزی	
	سرپرستار	مهوش بزرگلو	
	سرپرستار	طاهره اتحادی	
	سرپرستار	عالیه اسماعیلیان	
	سرپرستار	زهره نوشادی	
	کارشناس بهداشت محیط	امین کرمی	
	مسئول آزمایشگاه	لیلا نوشادی	
	کارشناس تغذیه	هاجر امیری	
	مسئول رادیولوژی	فربیا عالیشوندی	
	رییس بیمارستان	دکتر فاطمه مزارعی	تأیید کننده
	رییس بیمارستان	دکتر فاطمه مزارعی	ابلاغ کننده