



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان گیلان

مدیریت امور پرستاری

ارم
بیمارستان

مرکز آموزشی و درمانی / بیمارستان.....

سیاست

آموزش به بیماران

تاریخ بازنگری: خرداد ۱۳۹۹

تاریخ بازنگری و ابلاغ: شهریور ۱۴۰۰



فهرست مطالب:

- ۱-مقدمه ۱
- ۲-تعیین نیاز های آموزشی..... ۱
- ۳-اولویت بندی نیازهای آموزشی بیماران ۲
- ۴-حداقل های آموزش به بیمار..... ۲
- ۵-شیوه ها و تدابیر آموزش به بیمار..... ۴
- ۶-مکان آموزش ۵
- ۷زمان آموزش ۵
- ۸- ارزشیابی آموزشی ۶
- ۹-نحوه تامین منابع مورد نیاز ۶
- ۱۰-نحوه نظارت بر اجرای برنامه های آموزش به بیمار..... ۷

به منظور افزایش کیفیت خدمات مراقبتی و درمانی، ارتقای ایمنی بیمار، افزایش آگاهی، توانمندسازی و مشارکت بیماران و همراهان در تامین، حفظ و ارتقاء سلامت سیاست های آموزشی تبیین می گردد. این سیاستها با استفاده از ظرفیت های بیمارستان، شناسایی، الویت بندی و اجرای برنامه های آموزشی در خصوص بیماری های شایع بیمارستان و کمک به متولیان امر سلامت در خصوص ارتقا سلامت و افزایش کیفیت زندگی بیماران مبتلا به بیماری های شایع در راستای استقرار استاندارد های اعتبار بخشی از طریق سیاست آموزشی برای بیماران / همراهان بر اساس مراحل شناسایی نیاز های آموزشی بیماران و همراهان، الویت های آموزشی، شیوه ها و تدابیر آموزش به بیمار، ارزیابی و ثبت دوره های آموزشی، تامین منابع مورد نیاز و نحوه نظارت بر اجرای برنامه های آموزش به بیمار تدوین و اجرا می گردد.

تعیین نیاز های آموزشی:

- ۱- پرسش از ۱۰ درصد بیماران بستری و همراهان بستری در طول یک ماه
- ۲- پرسش از اعضاء کارگروه درون بخشی آموزش به بیمار و خانواده
- ۳- پرسش از اعضاء کارگروه بیمارستانی آموزش به بیمار و خانواده
- ۴- اعلام نیاز از طرف ستاد دانشگاه و وزارت بهداشت

اولویت بندی نیازهای آموزشی بیماران :

نتایج کل نیاز سنجی و اولویت بندی بخشها به همراه الویت های آموزشی کارگروه بیمارستانی نیاز های آموزشی بیمار و خانواده بیمارستان را تشکیل می دهد. در نیازهای آموزشی که توسط کارگروه بیمارستانی آموزش به بیمار و خانواده ارائه می نماید، مناسبت های تقویم ملی سلامت گنجانیده شده و البته می توان برنامه آموزشی را که از این طریق بدست آورده شد، را با بنا بر این در مناسبت ها، همزمان با آموزش مراجعین سرپایی در درمانگاه و کلینیک های تخصصی، بیماران بستری نیز آموزش ها لازم را دریافت خواهند نمود.

حداقل های آموزش بدو ورود، حین بستری و حین ترخیص :

۱- بدو ورود :

پرستار موظف است آموزش های بدو ورود را بر اساس موارد ابلاغی به بخش ها انجام دهد و در گزارش بدو ورود بیمار ثبت نماید. (براساس کتابچه بدو ورود در خصوص معرفی پزشک معالج و پرستار مسئول بیمار، ساعت ملاقات زمان توزیع غذا نحوه صدور کارت همراه، تعرفه بیمه ها، نحوه تهیه دارو و تجهیزات در بیمارستان، محل سرویس بهداشتی شماره تماس بخش، محل ایستگاه پرستاری، شستشوی دست، تفکیک زباله عفونی و غیر عفونی)

۲- حین بستری :

پرستار موظف است در ارزیابی اولیه، نیازهای آموزش خود مراقبتی بیمار را شناسایی کرده و در پرونده ثبت نماید. پرستار موظف است آموزش های حین بستری را بر اساس نیاز سنجی انجام شده در ارزیابی اولیه به روش چهره به چهره به بیمار ارائه دهد و پمفلت خود مراقبتی مربوطه در مورد بیماری جسمی یا زمینه ای را به بیمار ارائه دهد و در گزارش پرستاری با ذکر نام پمفلت ثبت نماید. پرستار موظف است آموزش خود مراقبتی در زمینه بیماری اصلی (تشخیص و تعریف و علائم و بیماری، سیر درمان) داروها (نام، دوز، زمان مصرف، عوارض دارویی، روش برخورد با عوارض)، بیوپسی و پونکسیون و مراقبت قبل و بعد از عمل، رژیم غذایی داروهای مصرفی در منزل میزان و نحوه فعالیت و علائم هشدار دهنده بیماری. را به شکل ساده و قابل درک به بیمار آموزش دهد و در گزارش پرستاری ثبت نماید.

۳- حین ترخیص :

پرستار ترخیص کننده آموزش های زمان ترخیص را طبق موارد ابلاغی زمان ترخیص براساس ترخیص ایمن انجام می دهد

ترخیص ایمن روش: SMART

- 1- علائم (Signs) و نشانه‌های مهمی که باید به آن‌ها توجه شود. منظور علائم بیماری، رویدادها و نشانه‌هایی است که بیماران باید پس از ترخیص به آن‌ها توجه داشته باشند و یا در شرایط مشخصی آن‌ها را به بیمارستان گزارش کنند.
- 2- داروها (Medications): سوال یا نکته مهمی در باره داروهای مورد نیاز، شرایط مصرف، عوارض جانبی و زمان داروها.
- 3- زمان ویزیت بعدی (Appointments): پس از ترخیص اگر نیاز به پیگیری و مراجعه مجدد به بیمارستان باید مورد توجه قرار گیرد و زمانبندی آن با بیمار و خانواده آن هماهنگ شود.
- 4- نتایج (Results): ممکن است در زمان ترخیص جواب آزمایش‌ها هنوز آماده نباشد یا نیاز باشد پس از ترخیص آزمایش خاصی انجام شود. باید با بیمار و خانواده وی هماهنگ شود تا پیگیری لازم صورت پذیرد.
- 5- صحبت‌های لازم (Talk with me): توجه به ارتباط میان بیمار و ارائه‌کنندگان ایجاب می‌کند که در زمینه‌هایی که لازم است گفتگو‌هایی باهم داشته باشند که باید جدی تلقی شوند و زمان کافی برای آن در نظر گرفته شود.

پمفلت آموزش زمان ترخیص (دستورات پزشک معالج در خصوص نحوه انجام پانسمان، نحوه مصرف دارو، زمان مراجعه به پزشک معالج، آدرس و شماره تماس پزشک معالج، نحوه مراجعه به واحد مراقبت در منزل و معرفی به مراکز مشاور پرستاری، ارائه پمفلت آموزشی، نحوه تغذیه، نحوه دریافت نتایج معوقه خدمات پاراکلینیکی) را در اختیار بیماریا همراه قرار می‌دهد و در گزارش پرستاری نهایی و فرم آموزش به بیمار ثبت می‌نماید.

روانشناس بایستی براساس شرح حال اخذ شده از بیمار در طول مشاوره فردی با بیمار و خانواده در طول بستری نیازهای آموزشی خود مراقبتی بیمار را شناسایی کرده و در غالب آموزش (چهره به چهره، ارائه پمفلت، جلسات آموزشی فردی یا گروهی، مشاوره با خانواده) مهارت لازم را به وی آموزش دهد.

شیوه‌ها و تدابیر آموزش به بیمار:

آموزش به بیماران و همراهان و مراجعین با استفاده از روش‌های زیر انجام می‌گیرد:

- 1- سخنرانی
- 2- آموزش چهره به چهره
- 3- آموزش گروهی
- 4- آموزش عملی با روش نمایش بر روی ماکت
- 5- نمایش فیلم
- 6- توزیع پمفلت و کتابچه‌های آموزش کاغذی و الکترونیکی
- 7- آموزش تلفنی و مجازی و...

مکان آموزش:

باتوجه به نوع آموزش، مکان آموزش تعیین می‌گردد که شامل:

- 1- بالین بیمار
- 2- کلاس آموزشی
- 3- کلینیک تخصصی و...

زمان آموزش:

زمان آموزش بر اساس نیاز بیمار در طول بستری با مراجعه (بدو ورود، حین بستری در زمان انجام پروسیجرها، حین ترخیص و...) و مدت زمان هر آموزش ۱۵ دقیقه تعیین می‌گردد

ارزشیابی آموزشی:

پایش و ارزشیابی آموزش به بیمار با استفاده از:

ابزار آموزشی: پرسشنامه شاخص ملی پرستاری، چک لیست کیفیت خدمات پرستاری، چک لیست‌های نظارتی
نحوه ارزشیابی: شفاهی، یا کتبی، یا عملی
زمان انجام ارزشیابی: پیش آزمون، تکوینی قبل و بعد از ارائه هر محتوای آموزشی و نهایی (قبل از ترخیص)

نحوه تامین منابع مورد نیاز :

- ۱- پس از هماهنگی با سرپرستاران و مسئول آموزش به بیمار بخش ها جهت برگزاری برنامه های آموزش به بیمار
- ۲- چاپ و تکثیر جزوات ، بنر و پمفلت ها و پوستر های آموزش به بیمار
- ۳- نظارت بر اجرای برنامه های آموزشی
- ۴- تهیه تقویم برنامه ریزی آموزشی توسط سوپروایزر آموزش سلامت و رابطین آموزش به بیمار بخش ها
- ۵- وجود لیست اسامی شرکت کنندگان
- ۶- بازدید دوره ای مدیر پرستاری از برنامه های در حال اجرا
- ۷- پرسش و پاسخ در سایت بیمارستان
- ۸- بارگذاری مطالب آموزشی مورد نیاز بیماران بر اساس بیماری های شایع بیمارستان و نیازسنجی صورت گرفته در سایت بیمارستان و دریافت تاییدیه کارگروه

نحوه نظارت بر اجرای برنامه های آموزش به بیمار:

- اثربخشی آموزش به بیمار هر بخش در چندین سطح صورت می پذیرد:
- در سطح اول هر فرد آموزش دهنده قبل از شروع آموزش به بیمار، دانسته های قبلی بیمار را مورد ارزیابی قرار می دهد. و پس از اجرای آموزش در هر شیفت نیز اثربخشی مطالب ارائه شده را مورد ارزیابی، ثبت و تحلیل قرار داده و از نتایج حاصل برای بهبود کیفیت فرایند آموزش به بیمار استفاده می نماید.
 - در سطح دوم سرپرستار و رابط آموزش به بیمار هر بخش، اثربخشی اجرای فرآیند آموزش به بیمار را در بخش مربوطه به عنوان خود ارزیابی به صورت ماهانه و به عنوان ارزیاب خارجی در بخش های دیگر مورد سنجش و تحلیل قرار داده و از نتایج حاصل برای بهبود کیفیت فرایند آموزش به بیمار استفاده می نماید.
 - در سطح سوم سوپروایزرین آموزش سلامت، آموزشی، بالینی (ثابت صبح و در گردش) اثربخشی اجرای فرآیند آموزش به بیمار را به صورت ماهانه در بخش های مرکز مربوطه مورد ارزیابی و تحلیل قرار داده و از نتایج حاصل برای بهبود کیفیت فرایند آموزش به بیمار استفاده می نماید.
 - بر اساس ارزیابی ماهانه شاخص اثر بخشی آموزش به بیمار توسط رابط آموزش به بیمار هر بخش به صورت فصلی محاسبه شده، تحویل سوپروایزر آموزش سلامت می گردد تا جمع بندی و تحلیل اثربخشی آموزش به بیمار کلی بیمارستان تعیین گردد .
 - نتایج جمع بندی چک لیست های اثربخشی مرتبط با فعالیت های مختلف بر نامه عملیاتی سالیانه حوزه آموزش سلامت، مقایسه با شاخص ها و تحلیل های مربوطه، توسط سوپروایزر آموزش سلامت به رابطین آموزش سلامت بخش ها، مدیر پرستاری مرکز و مدیریت امور پرستاری دانشگاه ارائه گردد.
 - رابط آموزش سلامت هر بخش موظف می باشد نمره کل مرکز، نمره کل هر بخش، نقاط ضعف و راهکارهای اصلاحی مربوط به هر فعالیت را به اطلاع تمام پرسنل بخش مربوطه رسانیده، بر اجرای راهکارها جهت بهبود کیفیت و کمیت آموزش ها نظارت داشته باشد.
 - مدیر پرستاری با هماهنگی سوپروایزر آموزش سلامت، پس از تجزیه و تحلیل شاخص ها، نتایج را در کارگروه آموزش به بیمار بیمارستانی و سایر کمیته های مدیریت اجرایی مطرح تا تصمیم گیری های لازم در خصوص ارتقای شاخص انجام گیرد.

نام و نام خانوادگی تهیه کننده	سمت و امضاء	نام و نام خانوادگی تایید کننده	سمت و امضاء	نام و نام خانوادگی ابلاغ کننده	سمت و امضاء