

شماره سند: H97B1E100/AHE1

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۰۲/۰۱

بازنگری بعدی: ۱۴۰۴/۱۲/۲۵

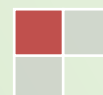
بیمارستان شهید هاشمی نژاد مشهد سیاست های آموزش به بیمار و خانواده



۱۴۰۳



بیمارستان شهید هاشمی نژاد مشهد





بیمارستان شهید هاشمی نژاد مشهد سیاست های آموزشی بیماران



۱. هدف (target):

- ✓ کاهش مدت زمان بستری و هزینه های بستری ، پیشگیری از مراجعه مجدد بیماران به مراکز درمانی
- ✓ توانمند سازی بیماران و خانواده های آنان در مورد رفتارهای بهداشتی و انجام موثر فعالیتهای خود مراقبتی در راستای ارتقاء سطح سلامت آنان

۲. دامنه کاربرد (SCOPE):

کلیه بیماران بستری و مراجعین سرپایی

۳. تعریف (DEFINITION):

- آموزش به بیمار فرآیندی است که فرصت های یادگیری را برای بیمار و خانواده وی در زمینه بیماری ، درمان و افزایش مهارت ها فراهم می کند .
- خودمراقبتی مجموعه ای از اعمالی است که فرد به صورت اکتسابی، آگاهانه و هدفدار برای خود، فرزندان و خانواده اش انجام میدهد 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.

۴. مهارت مسئول :

- ★ آگاهی به بیماریها و نحوه مراقبت - آگاهی به روش آموزش به بیمار- آگاهی از تکمیل مستندات
- ★ رئیس بخش ، سرپرستار بخش ، سوپروایزر آموزشی ، مسئول آموزش بیماران ، سوپروایزرهای بالینی ، مسئول آموزش همگانی ، پرسنل پرستاری بخش های درمانگاهی/درمانی ، پاراکلینیک «آزمایشگاه، تصویربرداری، تغذیه، فیزیوتراپی، آنکولوژی، روان شناسی بالینی، مددکار اجتماعی و....» و کلینیک در امر آموزش خود مراقبتی مشارکت دارند .

۵. منابع و مراجع مورد نیاز :

- ❖ دستورالعمل نحوه تکمیل فرم آموزش خودمراقبتی توسط پرستار به بیمار - دانشگاه علوم پزشکی مشهد - ۱۳۹۱
- ❖ دستورالعمل تهیه محتوای آموزشی - دانشگاه علوم پزشکی مشهد - ۱۳۹۱
- ❖ نظام جامع آموزش سلامت به بیماران در جمهوری اسلامی ایران - اداره ارتباطات و آموزش سلامت معاونت سلامت وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی - ۱۳۸۴



بیمارستان شهید هاشمی نژاد مشهد سیاست های آموزشی بیماران



۶. روش اجرا:

۶-۱: برنامه ریزی:

✳ برنامه ریزی و اجرای آموزش سالیانه در خصوص شیوه ارائه آموزش به بیمار بر اساس برنامه توسعه فردی و نیازسنجی آموزشی جهت پزشک، پرستار و کلیه کارکنان بالینی

✳ برنامه ریزی جهت بررسی نیازهای یادگیری موارد شایع در بخش و تهیه و تدوین برنامه آموزشی جامع جهت موارد شایع در هر بخش

ارائه آموزش به بیمار برحسب اولویت آموزشی بیمار در بدو پذیرش، حین بستری، حین ترخیص و پس از ترخیص توسط پزشک، پرستار و در صورت نیاز کلیه کارکنان بالینی

✳ برنامه ریزی جهت ارائه آموزش و مشاوره به بیماران مزمن و غیر بستری (وسایر گروه ها برحسب سیاست بیمارستان) در کلینیک پرستاری خودمراقبتی.

۶-۲: نحوه ارائه آموزش

✍ ارائه آموزش به بیماران با توجه به سیاست بیمارستان و بررسی موانع آموزش با استفاده از ابزارهای آموزشی (آموزش چهره به چهره، کار گروهی، فیلم و پوستر، پمفلت و سایر رسانه های آموزشی)

✍ پرستار مسئول بیمار و در صورت نیاز کلیه کارکنان بالینی در هر شیفت با توجه به ارزیابی آموزش ارائه شده و بررسی موانع آموزشی منطبق بر برنامه مدون آموزش و اولویتهای آموزش بیماران اقدام به ارائه آموزش و ثبت آن نماید.

۶-۳: تکمیل مستندات آموزشی:

مستندات آموزشی شامل فرم آموزش به بیمار و خانواده، فرم آموزش به بیمار حین ترخیص (توسط پزشک و پرستار) و فرم های مربوط به پیگیری های پس از ترخیص می باشد.

نحوه تکمیل فرم ها و ثبت آموزش به بیمار در بخش های بالینی بدین شرح می باشد:

جدول الف:

آمادگی یا انگیزه جهت یادگیری:

در این آیتم بایستی توجه و اشتیاق بیمار نسبت به امر آموزش راسنجیده و بر اساس این مقیاس آمادگی وی در سه سطح بالا، متوسط و پایین را مشخص کنید

✍ آمادگی جهت یادگیری سطح پایین: منظور از آمادگی سطح پایین، هنگامی است که بیمار به علت مشکلات جسمی و روحی مانند کاهش سطح هوشیاری، درد، اضطراب و ... قادر به تمرکز و دریافت آموزش ها نمی باشد.



بیمارستان شهید هاشمی نژاد مشهد سیاست های آموزشی بیماران



☞ **آمادگی جهت یادگیری سطح متوسط:** منظور از آمادگی سطح متوسط، هنگامی که بیمار از شرایط جسمی قابل قبولی برخوردار است اما به دلایل مسائلی مانند نگرانی در مورد فرایند درمان، نگرانیهای مالی و ... به دریافت آموزش اهمیت نداده و انگیزه لازم را برای یادگیری ندارد.

☞ **آمادگی جهت یادگیری سطح بالا:** منظور از آمادگی سطح بالا هنگامی است که بیمار از شرایط جسمی قابل قبول برخوردار بوده و انگیزه لازم برای دریافت آموزش را نیز دارد.

توانایی یادگیری:

منظور از توانایی یادگیری میزان هوشیاری بیمار و عدم وجود اختلالات روحی روانی که مانع اجرای آموزش به بیمار می شود است.

میزان تحصیلات:

بسته به اینکه مصاحبه شونده بیمار یا همراهیان وی باشند بایستی سطح سواد آنها در آیتم مربوطه قید کنید.

روش آموزشی مورد علاقه بیمار:

بایستی در این آیتم متدهای آموزشی موجود در بخش، جهت بیمار را آماده و به وی ارائه کنید که بیمار خودش بتواند از بین روشهای خواندن مواد نوشتاری (پمفلت، جزوه و...) مولتی مدیا (فایل های تصویری، نمایش فیلم و...) چهره به چهره، روش مورد نظرش را انتخاب نماید.

موانع آموزشی:

همواره در اجرای آموزش به بیمار موانع و مشکلاتی پیش روی کارکنان بهداشتی وجود دارد. ذکر این موانع کمک میکند که با جستجوی راهکارهایی امکان غلبه نسبی یا کامل بر این موانع فراهم گردد. این موانع شامل سن، زبان گفتاری، انگیزه، اختلالات دید و اختلالات شنوایی، تفاوت های فرهنگی، مشکلات احساسی رو روحی روانی، اختلالات شناختی، مشکلات مادی تفاوت های مذهبی، شدت یا مرحله بیماری، سطح تحصیلات می باشد.

نیازهای آموزشی عنوان شده توسط بیمار بر اساس اولویت:

از آنجا که ارائه آموزشها بر اساس احساس نیاز بیمار به یادگیری یک مورد یا موارد خاص قادر است میزان یادگیری را افزایش دهد، بهتر است در ابتدا به سوالات ذهنی بیمار پاسخ بدهید (در این قسمت از فرم، اولویت ها و ترجیحات بیمار را بررسی کنید تا در اولویت اول آموزش قرار گیرد).

آدرس و شماره تلفن:

در این قسمت بایستی به بیمار توضیح دهید که علت اخذ آدرس و شماره تماس جهت پیگیری احتمالی آنان پس از ترخیص می باشد.

جدول ب:

در زمان ارائه آموزشها، باید حتما یکی از کدهای زیر را انتخاب کرده و در مورد آن اطلاعات مناسب را به شیوه مناسب در اختیار بیمار قرار دهید یا اگر بیمار سوالی از شما میپرسد، در قالب یکی از کدهای زیر به وی جواب دهید.



بیمارستان شهید هاشمی نژاد مشهد سیاست های آموزشی بیماران



آموزش بدو پذیرش (کدهای A)

آموزش های بدو پذیرش (کدهای گروه A) در قالب یک پمفلت خوش آمدگویی توسط پرستار مسئول بیمار به وی ارائه می شود.

← کد A1 معرفی بخش و خدمات غیر درمانی

← کد A2 قوانین کلی موجود در بخش و بیمارستان

← کد A3 معرفی تیم پزشکی

← کد A4 منشور حقوق بیمار

← کد A5 نحوه رسیدگی به شکایات

← کد A6 توجیه هزینه های درمان و بیمه

آموزش های حین بستری (کدهای B)

کد B1 نوع بیماری و نحوه درمان و مراقبت

توضیحات مختصر در خصوص بیماری و روند درمان و مراقبت های مربوطه

توضیح در مورد فرایند بیماری، سیر بیماری و

علائم و نشانه ها

کد B2 میزان، مدت، زمان، نحوه صحیح مصرف و عوارض دارو

• آگاه نمودن بیمار از چگونگی مصرف داروهای مصرفی روزانه

• عوارض مهم دارو

• آموزش کلی در مورد چگونگی اثر دارو بر بیماری (بسته به سطح تحصیلات بیمار)

کد B3 تداخلات غذا و دارو

• داروهایی که مصرف همزمان آنها با برخی غذاها ایجاد عارضه و تداخل می نماید

کد B4 میزان فعالیت

• CBR

• RBR

• میزان و زمان شروع فعالیت های بعد از عمل

• OOB

• ورزشهای و فعالیت های مناسب در هر بیماری

• پوزیشن ها

کد B5 تغذیه و رژیم غذایی

• نوع تغذیه

• کم نمک، کم چربی، پرفیبر، پروتئین، مایعات فراوان، مصرف کم مایعات

• رعایت رژیم غذایی توسط بیمار

• تحمل رژیم غذایی توسط بیمار



بیمارستان شهید هاشمی نژاد مشهد سیاست های آموزشی بیماران



- تعریف رژیم غذایی : پرپروتئین ، پرکالری ، قلبی ، دیابتی ، بعد از عمل ، مایعات ، سیروز کبدی ، کلیوی ، سوختگی و ...

کد B6 ایمنی یا احتیاطات

- نحوه مراقبت از اتصالات : درن ها ، مانیتورینگ ، بگ ادراری ، سرم ها و
- نکات ایمنی : Bed side ، پیشگیری از صدمات ناشی از کاهش فشار خون وضعیتی و که در بدو پذیرش به بیمار تاکید گردد.
- خود مراقبتی نسبت به دریافت دارو

کد B7 مدیریت درد

- روش های غیر دارویی (تکنسین های آرام سازی ، انحراف فکر ، پوزیشن ها و)
- روش های دارویی

کد B8 اقدامات تشخیصی ، درمانی و آزمایشات

- شرح چگونگی انجام پروسیجر یا آزمایش
- آمادگی ها و مراقبت های قبل از پروسیجر ها (آزمایش تعیین سطح دارو)
- آمادگی ها و مراقبت های بعد از پروسیجر ها (مراقبتهای بعد از بیوپسی کلیه یا کبد)
- هدف از انجام پروسیجر
- برائت و رضایت از هرگونه اقدامات تشخیصی و تهاجمی

کد B9 نشانه های خطر حین بستری

- درد ، خونریزی ، تب ، اسهال و
- عوارض دارویی ، حساسیت دارویی و

کد B10 عدم مصرف دخانیات

- هدف از عدم مصرف دخانیات
- نحوه ترک و عدم مصرف

کد B11 مراقبت های قبل و بعد از عمل

- رژیم غذایی (NPO)
- فعالیت
- پوزیشن
- مراقبت از زخم ناحیه عمل
- مراقبت از اتصالات

کد B12 مراقبت از زخم

- پیشگیری از عفونت ها
- پوزیشن ها
- علائم زخم بستر و
- مراقبت از پانسمان و دفعات نیاز به تعویض پانسمان



بیمارستان شهید هاشمی نژاد مشهد سیاست های آموزشی بیماران



- علائم زخم عفونی و.....

کد B13 مسائل بهداشت فردی

- شستشوی صحیح دست ها و زدن ماسک در بدو پذیرش (با توجه به شیوع کرونا) به بیمار تاکید گردد
- شستشوی دهان و دهان شویه
- استحمام و شیو ناحیه عمل
- کنترل عفونت

کد B14 خواب و استراحت

- در صورت وجود مشکل ارائه راهکارها جهت بهبود خواب و استراحت
- روش های ذخیره انرژی (در بیماران عدم تحمل فعالیت)
- مدیریت خواب (عدم خوابیدن در طول روز)

کد B15 الگوی دفع

- راه های پیشگیری از یبوست
- مصرف مایعات بیشتر در زمان شکم روی بیشتر از حد معمول
- بررسی وضعیت ادراری و پیشگیری از عفونت و

کد B16 روش های جایگزین درمان

- روشهایی که می تواند جایگزین درمان بیماری شود (درمان دارویی یا درمان جراحی و ...)

کد B17 پیامدهای احتمالی ناشی از درمان

- عوارض و پیامدهایی که بعد از درمان بیماری امکان دارد جهت بیمار ایجاد گردد به عنوان مثال: عفونت های محل عمل، خونریزی

کد B18 سایر موارد

- در این قسمت بایست بر اساس تخصص بخش، موارد آموزشی مورد نیاز توسط سر پرستار بخش اضافه گردد و تحت عنوان کد B18 در این بخش مشخص گردد به عنوان مثال در بخش های زنان و زایمان در خصوص نحوه شیردهی کد B18، مراقبت از نوزاد کد B19 و.... مشخص شود و در بخش های دیالیز، چشم، ICU و... مراقبت های خاص این بخش در غالب کد های مذکور مشخص و در فرم آموزش به بیمار ثبت گردد.



بیمارستان شهید هاشمی نژاد مشهد سیاست های آموزشی بیماران



آموزش های زمان ترخیص (کدهای C)

کد C1 زمان مراجعه به پزشک

- اعلام زمان و مکان مراجعه به پزشک

کد C2 داروهای پس از ترخیص

- نحوه مصرف داروها
- عوارض احتمالی و مهم داروها
- تداخلات دارویی و تداخلات غذا و دارو
- شناخت نام داروها توسط بیمار
- محل نگهداری داروها

کد C3 برنامه خود مراقبتی و تکنیک های بازتوانی در منزل

- مراقبت از زخم
- بهداشت فردی
- فعالیت ها و ورزش ها
- شروع مجدد محدوده فعالیت جنسی

کد C4 تغذیه پس از ترخیص

- رژیم غذایی مناسب پس از ترخیص

کد C5 فعالیت های پس از ترخیص

- زمان از سرگیری فعالیت های طبیعی
- شروع مجدد فعالیت حرفه ای و شغلی
- میزان محدودیت در فعالیت

کد C6 نشانه های خطر پس از ترخیص

- علائم هشدار دهنده که بایستی با بروز آنها سریعاً به پزشک مراجعه نماید.

کد C7 چگونگی دستیابی به مراقبت های اورژانس

- تلفن های تماس اضطراری که در صورت بروز علائم هشدار دهنده بیمار می تواند با آن تماس بگیرد.
- در زمان اضطراری به اورژانس یا مرکز بهداشت مراجعه کند (در هر شهر یا روستایی که باشد)

کد C8 آدرس منابع و آدرس مراکز و سایت های آموزشی

- در انتهای مطالب آموزشی ارائه شده به بیمار، منابعی جهت مطالعه بیشتر به بیمار و خانواده وی معرفی می گردد. (بیمار می تواند جهت دریافت مطالب آموزشی QR کد را اسکن نماید)



بیمارستان شهید هاشمی نژاد مشهد سیاست های آموزشی بیماران



جدول ج:

تاریخ و ساعت آموزش

در این آئتم بر اساس اینکه آموزش های لازم در چه تاریخ و زمانی به بیمار ارائه شده است، ساعت و تاریخ را قید کنید.

کد محتوای آموزشی

با توجه به کدهای B فرم آموزش به بیمار و کدهای ضروری که در هر بخش موجود است و همچنین بر طبق اولویت بندی نیاز آموزشی هر بیمار ، یک کد آموزشی مناسب و مورد نیاز بیمار انتخاب و با استفاده از برنامه مدون به بیمار آموزش دهید.
این آموزش باید کوتاه و با تاکید بروی نکات ضروری انجام شود و با مطالب آموزشی چاپی از قبیل پمفلت و کتابچه تکمیل کنید و سپس در فرم کد آموزش ثبت نمایید .(مثلا: کد B13)

توضیح مختصر

در این قسمت ، بصورت خیلی خلاصه نوشته میشود که چه چیزی به بیمار آموزش داده شده است.

یاد گیرنده

میتواند خود بیمار یا همراه یا هر دو باشند. در خانه مورد نظر تیک بزنید.

روش آموزش

نحوه ارائه آموزشها بر اساس روش تدریس منتخب پرستار یا علاقمندی بیمار میتوان به صورت چهره به چهره باشد یا ارائه مطالب چاپی یا هردو، تیک بزنید.

ارزیابی و برنامه ریزی آموزشی

پس از اتمام آموزش حتما از بیمار بپرسید که آیا مطالب را درک کرده و مطمئن شوید دچار سوء تفاهم یا سوء برداشت نشده است و بعد از اطمینان از درک صحیح مطالب ، قسمت ارزیابی و برنامه ریزی آموزشی درک آموزش تیک زده و در غیر این صورت قسمت عدم درک آموزش تیک بزنید.

در شیفتهای بعد دانسته های بیمار توسط دیگر همکاران ارزیابی شود و اگر بیمار نتواند پاسخ مناسبی دهد ، این نشان دهنده عدم درک بیمار از مطلب آموزشی است . پس مجددا همان مورد را آموزش داده و درقسمت ارزیابی و برنامه ریزی آموزشی عدم درک آموزش را تیک بزنید.

این روند تا رسیدن به درک کامل و صحیح بیمار در مورد همان آموزش ادامه خواهد داشت.

مهر و امضاء آموزش دهنده

این قسمت بایست توسط فرد آموزش دهنده اعم از پزشک ، پرستار ، کارکنان (تغذیه ، روانشناس، فیزیوتراپ و...) مهر و امضاء زده شود.

جدول د:

این جدول در زمان ترخیص بایست به امضاء و اثر انگشت بیمار یا همراه بیمار برسد.

۴-۶: پیگیری های پس از ترخیص



بیمارستان شهید هاشمی نژاد مشهد سیاست های آموزشی بیماران



پیگیری های پس از ترخیص در راستای فعالیت های آموزشی خودمراقبتی بر اساس سیاست بیمارستان انجام می شود .

۷. سیاستهای آموزشی بیماران:

۷-۱- شناسایی، نیازهای آموزشی بیماران:

از طریق تشکیل کارگروه آموزش به بیمار در هر بخش که شامل رئیس بخش ، سرپرستار ، سوپروایزر آموزشی ، سوپر وایزر آموزش سلامت و کارشناس آموزش به بیمار بخش مربوطه (رابط آموزش به بیمار) ، مسئولین شیفت

۷-۲- اولویت بندی نیازهای آموزشی بیماران:

بعد از تعیین نیازهای آموزشی در کارگروه آموزش به بیمار بخش برنامه مدون توسط رابط آموزش به بیمار بخش تدوین و یا بروز رسانی می گردد.

۷-۳- تامین منابع آموزشی و کمک آموزشی مورد نیاز برنامه های آموزشی

کمبرنامه ریزی و مشارکت در زمینه تهیه پمفلت ها و جزوات آموزشی بر اساس استانداردها و تهیه بانک اطلاعاتی آموزشی توسط کارگروه آموزش به بیمار

کهرپیش بینی منابع مالی و تسهیلات مورد نیاز بر اساس اولویت ها منطبق بر برنامه عملیاتی

۷-۴- اجرای صحیح برنامه های آموزشی بیماران:

اجرای طرح آموزش شامل استفاده از تمام اصول آموزش و یادگیری مانند توجه به آمادگی و توانایی بیمار، زمان مناسب، سهیم کردن بیمار و خانواده او، روش مناسب با توجه به حیطه یادگیری، وسایل کمک آموزشی، سازماندهی موضوعات آموزشی، تکلم با زبان قابل فهم برای بیمار، استفاده از اصول یادگیری مانند اصول تکرار و تقویت، توجه به محیط یادگیری و دریافت بازخوردهای بیمار ، انتخاب محتوای مناسب و اولویت بندی زمان ارائه آن می باشد .

۷-۴- نظارت بر اجرای صحیح برنامه های آموزشی:

◎ بازدیدهای طبقه بندی شده از بخش های درمانی

◎ تعیین اثربخشی آموزشی : بررسی و ارزیابی اثربخشی آموزش با تکمیل و تحلیل اطلاعات (مربوط به فرمهای رضایتمندی

بیماران از آموزش پزشک و پرستار ، ارائه مستندات آموزشی) هر سه ماه یکبار ، بررسی نقاط قوت و ضعف

◎ ارائه گزارشات و تحلیل های مربوط به ارزیابی های انجام شده در کمیته آموزش و اجرای اقدامات مداخله ای / اصلاحی و برنامه های بهبود در قالب مصوبات کمیته آموزش

۸. سیاستهای آموزشی همراهان:

سیاست های آموزشی به همراهان بیمار شامل دو مرحله می باشد :

☒ مشارکت همراه در آموزش به بیمار با هدف ارتقاء آگاهی همراهیان از نحوه مراقبت در بیمارستان و تداوم آن در خانه تا

بازیابی توان مراقبتی کامل بیمار (مشارکت مفید و دو طرفه بین مراقبت کنندگان ، بیمار و خانواده)



بیمارستان شهید هاشمی نژاد مشهد سیاست های آموزشی بیماران



✖ اجرای برنامه های اطلاع رسانی و آموزشی به همراهان/مراجعین از طریق وب سایت بیمارستان، پمفلت ها و بروشورهای آموزشی، پیامهای بهداشتی، برگزاری دوره های آموزش سلامت، برقراری ایستگاههای آموزش سلامت در زمان عیادت بیماران و کلینیک های پرستاری خودمراقبتی آموزش سلامت منطبق بر سیاست های بیمارستان.

پایان