

سیاست های

آموزشی

بیمار



سیاست های آموزشی بیمار

فهرست مطالب :

| | |
|----|--|
| ۳ | مقدمه |
| ۳ | اهداف |
| ۳ | مراحل سیاستهای آموزشی بیماران و همراهان |
| ۳ | چارچوب شناسایی ، نیازهای آموزشی بیماران و همراهان |
| ۳ | الویت بندی برنامه های آموزشی |
| ۴ | تعیین شیوه ها و تدابیر آموزش به بیمار |
| ۴ | تامین منابع مورد نیاز |
| ۴ | برنامه ریزی آموزش بیماران |
| ۴ | مفاد آموزش به بیمار |
| ۴ | آموزش ها در بدو ورود |
| ۵ | آموزش ها در دوران بستری |
| ۶ | آموزشهای لازم برای بیماران در زمان ترخیص |
| ۶ | دستورات لازم برای مراقبتهای بعد از ترخیص حداقل شامل |
| ۶ | آموزشهای خود مراقبتی به بیماران در حین بستری و ترخیص |
| ۷ | تشکیل کارگروه آموزش به بیمار |
| ۸ | آموزش لازم در زمینه فرآیند زایمان طبیعی و نقش مشارکتی مادران |
| ۸ | ده توصیه مهم برای دستیابی به آموزش اثربخش و یادگیری / تغییر رفتار مادران |
| ۹ | آموزش مراقبتهای مادر و نوزاد پس از زایمان، در زمان ترخیص |
| ۹ | مفاد آموزشی مراقبت مادر |
| ۱۰ | مفاد آموزشی مراقبت نوزاد |
| ۱۰ | برنامه خودمراقبتی پس از زایمان مادر |
| ۱۱ | نحوه نظارت بر اجرای برنامه های آموزش به بیمار |
| ۱۱ | توصیه های مهم برای دستیابی به آموزش اثربخش و یادگیری / تغییر رفتار بیماران |
| ۱۲ | اهم وظایف مسئول آموزش بیمار در بخش |

سیاست های آموزش به بیمار

مقدمه: آموزش به بیمار فرایندی است که فرصت یادگیری را برای بیمار و خانواده اش در زمینه بیماری و درمان آن، مکانیسم های سازگاری و افزایش مهارت‌ها فراهم می کند. آموزش به بیمار وظیفه تمام کارکنان درمانی می باشد. مرکز آموزشی و درمانی پژوهشی الزهرا (س) به منظور یکسان سازی و هدایت مسیر آموزش به بیمار، سیاست های زیر به شرح ذیل تهیه و تدوین می نماید:

اهداف

افزایش آگاهی، توانمندی و مشارکت بیماران و همراهان در تامین، حفظ و ارتقاء سلامت متناسب با سطح و نوع مراقبت های بیماران با استفاده از منابع و ظرفیت های مرکز درمانی

سیاستهای آموزشی بیماران و همراهان براساس مراحل ذیل انجام می شود:

- ۱- چارچوب شناسایی، نیازهای آموزشی بیماران و همراهان
- ۲- الویت بندی برنامه های آموزشی
- ۳- تعیین شیوه ها و تدابیر آموزش به بیمار
- ۴- تامین منابع مورد نیاز
- ۵- نحوه نظارت بر اجرای برنامه های آموزش به بیمار

چارچوب شناسایی، نیازهای آموزشی بیماران و همراهان: نیازهای آموزشی بیماران با توجه به:

- نوع فعالیت تخصصی هر بخش
 - سطوح دانش گیرندگان خدمت
 - مراقبتهای پرستاری مورد نیاز در بخشهای مختلف
 - بیماری های شایع در هر بخش
 - تعیین نیاز آموزشی در ارزیابی اولیه توسط پرستار / مامای مسئول بیمار
- با نظارت مسئول آموزش به بیمار/ سوپروایزر آموزش سلامت و توسط کارگروه آموزش به بیمار شناسایی می شود.

الویت بندی برنامه های آموزشی: پس از شناسایی نیاز آموزشی بیماران و همراهان، الویت بندی نیازهای

آموزشی بیماران و همراهان متناسب با **الویتهای سطوح مراقبتی** توسط کارگروه آموزش به بیمار انجام می شود.

تعیین شیوه ها و تدابیر آموزش به بیمار:

تعیین شیوه آموزش هر بخش با توجه به سطوح یادگیری بیمار / همراه (شامل چهره به چهره ، استفاده از پمفلت و جزوات آموزشی ، نمایش فیلم آموزشی) انجام می شود.

تامین منابع مورد نیاز : امکانات لازم و منابع آموزشی مورد نیاز پس از شناسایی توسط کارگروه آموزش به

بیمار توسط مدیر خدمات پرستاری و ریاست بیمارستان ، تایید و به وسیله سرپرستار/ماما مسئول و مسئول آموزش به بیمار هر بخش تهیه می گردد.

برنامه ریزی آموزش بیماران :

- تعیین نیاز آموزشی بیمار/همراه، در اولین ارزیابی بیمار
- تعیین شیوه آموزش اثربخش با توجه به سطح یادگیری بیمار/ همراه
- ارائه توضیحات و آموزش توسط پزشک به صورت شفاهی
- ارائه توضیحات و آموزش توسط پرستار/ ماما و ثبت در گزارش پرستاری
- ارائه توضیحات و آموزش در صورت لزوم توسط سایر کارکنان بالینی و ثبت در برگه مشاوره در موارد بازتوانی

مفاد آموزش به بیمار :

آموزش ها در بدو ورود:

به بخش توسط پرستار / ماما حداقل شامل آشنایی با بخش و فضای فیزیکی و قوانین و مقررات بخش و نحوه احضار پرستار است.

شیوه های آموزش حداقل شامل انواع آموزش چهره به چهره - کارگروهی - فیلم و پوستر - پمفلت یا سایر رسانه های آموزشی است.

آموزش ها در دوران بستری :

حداقل موضوعات عمومی آموزش بیمار توسط **پزشک**

- اطلاعات قابل فهم در باره علل بیماری، نحوه درمان و پیش آگهی آن
- مراحل و طول مدت احتمالی درمان
- وجود درمانهای جایگزین احتمالی
- عوارض درمان یا عدم درمان
- داروهای مصرفی و عوارض احتمالی آنها
- تغذیه و رژیم درمانی
- بازتوانی
- سایر موارد براساس نیازسنجی آموزشی اختصاصی هر بخش تخصصی

آموزش موارد عمومی به بیمار در زمان بستری در بخش توسط **پرستار و مسئول آموزش**

- افزایش آگاهی بیماران در مورد عوارض احتمالی سیر بیماری و روش برخورد با عوارض
- پوزیشن مناسب بیمار در بستر با ذکر دلایل
- محدوده /محدودیتهای فعالیت فیزیکی با ذکر دلایل
- نحوه مراقبت از خود و مدیریت درد
- مراقبتها /محدودیتهای حرکتی با ذکر دلایل
- سایر موارد براساس نیازسنجی آموزشی اختصاصی هر بخش تخصصی
- آموزش در خصوص نحوه انجام پروسیجرهای مورد نیاز در فرآیند درمان

آموزش‌های لازم برای بیماران در زمان **ترخیص**:

- ❖ ارائه آموزش‌های عمومی و خود مراقبتی حین ترخیص به بیماران
- ❖ ارائه دستورات لازم برای مراقبت‌های بعد از ترخیص توسط پزشک معالج
- ❖ ارائه اطلاعات و آموزش‌های لازم به بیمار / خانواده به صورت گفتاری و نوشتاری به زبان قابل فهم بیمار / خانواده توسط پرستار
- ❖ ارائه فرم آموزش به بیمار هنگام ترخیص
- ❖ ارائه شماره تلفن بخش جهت پاسخگویی به سوالات ضروری بیمار و خانواده در طی ۲۴ ساعت

دستورات لازم برای مراقبت‌های بعد از ترخیص حداقل شامل

- محدوده / میزان فعالیت‌های فیزیکی
- تغذیه و رژیم درمانی
- نحوه مصرف دارو
- برنامه بازتوانی و مراقبت‌های توانبخشی
- زمان و نحوه مراجعه مجدد به درمانگاه / بیمارستان
- علائم / نشانه‌های مهم و تهدید کننده برای مراجعه فوری به اورژانس بیمارستان
- سایر موارد به تشخیص پزشک معالج
- آموزش بیمار قبل از ترخیص در خصوص پیگیری فعال نتایج معوق احتمالی

آموزش‌های خود مراقبتی به بیماران در حین بستری و ترخیص:

- خودمراقبتی** یک باور و مهارت انطباق بیمار با شرایط جدید زندگی است.
- خودمراقبتی** مجموعه‌ای 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 بماند 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.

آموزش‌های خود مراقبتی متوجه و متمرکز بر تغییر روش زندگی و آموزش اثر بخش در حیطه های نگرشی و ترک عادات مضر برای سلامت و تمرین و استمرار در اتخاذ روش‌های بهداشتی، تغذیه ای، فیزیکی، ذهنی / روانی و سایر رفتارهای شخصی برای زندگی سالم تر و حمایت از برنامه های پیشگیری و درمان و بهبود شاخص امید به زندگی و کاهش هزینه های سلامت در جامعه است. آموزش‌های خود مراقبتی محل اصلی ایفای نقش بیمارستان در بحث ارتقای سلامت بیماران است.

نیازسنجی دقیق و برنامه ریزی صحیح و اجرای اثر بخش آموزش‌های خودمراقبتی متضمن اثربخشی بسیاری از هزینه های صرف شده برای درمان بیماران نیز هست.

دستورالعمل های آموزش خود مراقبتی برای بیماریهای شایع با محوریت سوپروایزرهای آموزشی و آموزش سلامت و مشارکت پزشکان و سایر گروههای پزشکی تدوین می شود بر اساس آن آموزش‌های خودمراقبتی در حین بستری و زمان ترخیص ارائه می شود

ارائه آموزش های خود مراقبتی ترخیص، ساعاتی زودتر از زمان ترخیص و در راستای آموزش‌های خود مراقبتی حین بستری ارائه شود.

تشکیل کارگروه آموزش به بیمار :

در هر یک از بخش‌های بالینی اعضای ذیل برای برنامه ریزی و اجرای دقیق آموزش بیماران کارگروه تشکیل می دهند:

رئیس بخش (یا یکی از پزشکان به نمایندگی از طرف ایشان)

سرپرستار بخش

سوپروایزر آموزشی و آموزش سلامت

مسئول آموزش به بیمار

یادآوری بسیار مهم! آموزش بیمار بخشی از مراقبتهای پزشکی و پرستاری است و به هیچ وجه نبایستی با تعیین مسئول آموزش بیمار، این مأموریت مهم از وظایف تک تک پزشکان و پرستاران خارج شود. این مهم در امر پیشگیری و کنترل عفونت، ایمنی بیمار، کنترل کیفیت و سایر اصول مراقبت و درمان هم میشود. این مسئولان صرفاً ناظر و هماهنگ کننده کیفیت هستند و استقرار کیفیت و ارائه خدمات با کیفیت وظیفه تک تک کارکنان شاغل در امر مراقبت و درمان بیماران است.

آموزش لازم در زمینه فرآیند زایمان طبیعی و نقش مشارکتی مادران:

ارائه توضیحات و آموزش شفاهی به زبان ساده و قابل فهم در زمینه نحوه زایمان، روشهای کاهش درد/دارویی و غیر دارویی زایمان، روند پیشرفت زایمان و مراقبت های بعد از زایمان مراقبتهای نوزاد

ارائه توضیحات و آموزش شفاهی به زبان ساده و قابل فهم در زمینه اهمیت و چگونگی برقراری تماس پوست با پوست مادر با نوزاد بلافاصله پس از تولد

آگاهی مادر از توضیحات ارائه شده در طول لیبر، زایمان و پس از زایمان تا زمان ترخیص

بهبود مشارکت مادران در تمامی مراحل زایمان طبیعی بر اساس آموزشهای ارائه شده

ارائه آموزش در زمینه اهمیت شروع تغذیه با شیر مادر در ساعت اول تولد (آغوز) و تداوم شیردهی، مزایای شیر مادر، مشکلات شیردهی، منافع تغذیه با شیر مادر

اثربخشی آموزشهای ارائه شده و پایبندی و باور مادران در خصوص اهمیت تغذیه با شیر مادر

توصیه های مهم برای دستیابی به آموزش اثربخش و یادگیری /تغییر رفتار مادران:

- آموزشها در موقعیت مناسب و با اختصاص زمان کافی و بدون تبادر احساس تعجیل به مادر ارائه شود.
- هرگونه موانع ارتباطی محیطی یا شخصی مادر از جمله درد، ترس، ازدحام، سر و صدا، ناتوانیها /ویژگیهای خاص بیمار قبل از آموزش کنترل و حذف شوند.
- شیوه ها و تدابیر آموزشی متناسب با هر مخاطب /مادر / همراه طراحی و اجرا شود.
- از جملات گویا، شفاف، قابل فهم و متناسب و درخور هر مخاطب استفاده شود.
- در فرایند آموزش هرگز از واژه های تخصصی در آموزش مادر استفاده نشود.
- از ابزار شیوایی بیان و شیرینی کلام که گاهی با چاشنی طنز محترمانه می تواند در تقویت ارتباط با مادر کمک کند، استفاده شود.
- ضمن پایبندی به محتوای علمی آموزش از جملات کلیشه ای /تکراری و از پیش تعیین شده (بیان طوطی واری)استفاده نشود.
- از مهارتهای برقراری ارتباط موثر مانند ایجاد همدلی، مثبت گرایی، مثبت اندیشی، امید بخشی و حمایت از مادر در حین ارائه محتوای آموزش استفاده شود.
- ارتباط انسانی با چاشنی صبر، حوصله، مهربانی و دلسوزی در حین آموزش، مبنای ارتباط موثر و تاثیر گذاری بر مادر است.

- قبل از ترک بالین از فراگیری دانشی، مهارتی و نگرشی مادر اطمینان حاصل شود و در صورت نیاز جمع بندی نهایی آموزش مجدداً تکرار شود.
- ارائه آموزش و اطلاعات در خصوص اهمیت شروع تغذیه با شیر مادر در ساعت اول تولد (آغوز) و تغذیه انحصاری با شیر مادر به مدت حداقل ۶ ماه، مزایای شیر مادر، مشکلات شیردهی، منافع تغذیه با شیر مادر به مادر باردار و همراهان وی توسط ماما /پزشک در زمان پذیرش و حین بستری در لیبر و پس از زایمان، در هر ملاقات و حداقل یک نوبت در کلاس آموزشی لازم است.
- توزیع پمفلت /نشریه آموزشی برای مادران با موضوع مراقبتهای دوران بارداری، زایمان و پس از زایمان با روشی مشخص برای تمامی مادران باردار باید انجام گردد.
- برای ارائه هر چه بهتر آموزش به مادران پرونده مراقبتی مادر در طول بارداری در بدو پذیرش دریافت و بررسی شود.

آموزش مراقبتهای مادر و نوزاد پس از زایمان، در زمان ترخیص :

مفاد آموزشی بر اساس مراقبتهای مادر و نوزاد پس از زایمان براساس دستورالعمل کشوری با محوریت رئیس بخش و ماما مسئول تدوین شود.

کارکنان از محتوای آموزش مراقبتهای مادر و نوزاد پس از زایمان آگاهی داشته باشند.

مادر و همراه از توضیحات ارائه شده و یادگیری مبانی مهم مراقبتهای مادر و نوزاد پس از زایمان آگاهی داشته باشد.

به تمامی سوالات مادر /همراه در زمینه مراقبتهای مادر و نوزاد پس از زایمان پاسخ داده شود و یک نسخه خوانا از آموزشهای ارائه شده به مادر/همراه وی تحویل داده شود.

آموزش و توضیحات مراقبتهای مادر و نوزاد پس از زایمان به زبان ساده و قابل فهم براساس دستورالعمل کشوری درخصوص علایم خطر مادر و نوزاد، بهداشت فردی، میزان فعالیت، تغذیه، نحوه مراقبت از محل اپیزوتومی و برش سزارین، مراقبت از نوزاد و شیردهی، مراجعه بعدی به مادران پس از زایمان توسط پزشک /ماما ارائه و درپرونده بیماران ثبت شود .

مفاد آموزشی مراقبت مادر:

شامل اصول بهداشت فردی، علائم هشدار در مادر، میزان فعالیت، مراقبت از بخیه ها در زایمان به روش طبیعی و سزارین، مراقبت از سینه مادر، مصرف دارو و مراجعه بعدی است .

مفاد آموزشی مراقبت از نوزاد:

شامل علائم هشدار در نوزاد، حفظ دمای بدن نوزاد، پوشک نوزاد، حمام نوزاد، مراقبت از بندناف، تغذیه و شیردهی نوزاد، تغذیه انحصاری با شیر مادر تا ۶ ماهگی، غربالگری ۳ تا ۵ روزگی هیپوتیروئیدی، فنیل کتونوری و فاویسم در مراکز خدمات جامع سلامت و نزدیکترین محل ارجاع، ادامه واکسیناسیون، الگوی خواب، حفظ و ایمنی نوزاد، مراقبت آغوشی مادر و نوزاد، آشنایی با مشکلات شایع دوره نوزادی نظیر باد گلو، بالا آوردن، گریه و بی قراری، زردی، مراقبتهای بهداشتی نظیر طرز تعویض پوشک، کوتاه کردن ناخن، رشد و تکامل نوزاد در ماه اول و علائم هشدار دهنده تاخیر تکامل عصبی در ماه اول، ختنه در نوزاد پسر و مراجعه به متخصص اطفال در ۴۸ ساعت بعد از ترخیص است.

آموزش مادران و همراهان به زبان ساده برای شناخت مزایای شیر مادر، علائم زودرس گرسنگی، دفعات تغذیه با شیر مادر، وضعیت صحیح بغل کردن، پستان گرفتن مناسب، شروع تغذیه با پستان و دریافت اولین شیر از پستان (آغوز)، عدم استفاده از پستانک و بطری، تماس پوست با پوست است.

یک نسخه مکتوب از آموزشهای ارایه شده، تحویل مادر و تصویر آن به امضای مادر و پزشک/ماما رسیده و در پرونده وی نگهداری می شود. توزیع پمفلت آموزشی به مادران با موضوع مراقبت های ارائه شده به نوزادشان جهت تداوم در یادگیری ارائه می شود.

برنامه خودمراقبتی پس از زایمان مادر

حداقل شامل خونریزی پس از زایمان، تب، مراقبت از بخیه ها، درد پس از زایمان، درد پستان، یبوست، درد و گرفتگی پا، افسردگی پس از زایمان، سلامت جنسی و سایر صورت می گیرد.

در این راستا آموزش برای پیگیری مراقبت نوزاد حداقل شامل روند مراجعه به متخصص اطفال، علائم هشدار نوزاد، غربالگری هیپوتیروئیدی در ۳ تا ۵ روزگی، فنیل کتونوری و فاویسم، ادامه واکسیناسیون، مراقبت از بند ناف، تداوم شیردهی و در صورت نیاز ارجاع به مراکز تخصصی مرتبط است.

نحوه نظارت بر اجرای برنامه های آموزش به بیمار:

اثربخشی آموزشهای خود مراقبتی ارائه شده به بیماران ارزیابی و در صورت لزوم اقدامات اصلاحی مؤثر به عمل می آید.

- اثربخشی آموزش های داده شده در دو بخش آموزش های عمومی و خودمراقبتی در **حیطه دانشی** با پرسش مبانی آموزش داده شده و در **حیطه مهارتی و عملکردی** با مشاهده و تغییر رفتار بیمار توسط مسئول آموزش به بیمار هر بخش با نظارت سوپروایزر آموزش سلامت ارزیابی می گردد.
- گزارش نتایج اثربخشی توسط مسئولین بخش ها به مدیریت پرستاری داده می شود.
- تجزیه و تحلیل اثربخشی توسط سوپروایزر آموزش سلامت انجام می شود.
- طراحی و اجرای اقدامات اصلاحی / بهبود کیفیت در کارگروه آموزش به بیمار انجام می شود.
- بازنگری سیاست ها و برنامه ها در صورت لزوم

ده توصیه مهم برای دستیابی به آموزش اثربخش و یادگیری / تغییر رفتار بیماران

- آموزشها در موقعیت مناسب و با اختصاص زمان کافی و بدون تبادر احساس تعجیل به بیمار ارائه شود.
- هرگونه موانع ارتباطی محیطی یا شخصی بیمار از جمله درد، ترس، ازدحام، سر و صدا، ناتوانیها / ویژگیهای خاص بیمار قبل از آموزش کنترل و حذف شوند.
- شیوه ها و تدابیر آموزشی متناسب با هر مخاطب /بیمار /همراه طراحی و اجرا شود.
- از جملات گویا، شفاف، قابل فهم و متناسب و درخور هر مخاطب استفاده شود.
- هرگز از واژه های تخصصی در آموزش بیمار استفاده نشود.
- از ابزار شیوایی بیان و شیرینی کلام که گاهی با چاشنی طنز محترمانه میتواند در تقویت ارتباط با بیمار کمک کند، استفاده شود.
- ضمن پایبندی به محتوای علمی آموزش از جملات کلیشه ای /تکراری و از پیش تعیین شده (بیان طوطی واری) استفاده نشود.
- از مهارتهای 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 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 مجددا تکرار شود.

اهم وظایف مسئول آموزش بیمار در بخش

- انجام هماهنگی مستمر برای تمامی اقدامات مرتبط با آموزش بیماران با سرپرستار و سوپروایزر آموزشی و آموزش سلامت بیمارستان
- انجام نیازسنجی آموزشی بیماران در دو حیطه آموزش های عمومی و خود مراقبتی و بیماریهای شایع با هماهنگی سرپرستار و سوپروایزر آموزشی و آموزش سلامت
- اولویت بندی نیازهای آموزشی بیماران بخش در چارچوب سیاستهای آموزشی مدیر پرستاری با هماهنگی سرپرستار و سوپروایزر آموزشی و آموزش سلامت
- مشارکت در طراحی برنامه های آموزش عمومی بیماران در بدو ورود و حین بستری و ترخیص مبتنی بر نیازسنجی آموزشی انجام شده
- مشارکت در تدوین دستورالعملهای آموزش خود مراقبتی برای بیماریهای شایع با محوریت سوپروایزرهای آموزشی و آموزش سلامت و مشارکت پزشکان
- نظارت مستمر مسئول آموزش به بیمار بر ارائه توضیحات و آموزشهای بدو ورود و حین بستری توسط پزشکان و پرستاران
- نظارت مستمر مسئول آموزش به بیمار بر اجرای دقیق آموزش برنامه های خود مراقبتی توسط پزشکان و پرستاران در مراحل بستری و ترخیص بیمار
- برنامه ریزی و مشارکت در زمینه طراحی پمفلتهای و جزوات آموزشی و تهیه بانک اطلاعاتی آموزشی پس از تایید اعضای هیات علمی برای بیماران بخش و بیماریهای شایع در هر بخش
- ارزیابی و تعیین میزان اثربخش بودن آموزشهای عمومی ارائه شده (حداقل سه ماه یکبار)
- مشارکت در اجرای آموزشها عمومی و خودمراقبتی برای بیماران تحت مراقبت خود

| | |
|--|---|
| تایید کننده: | ابلاغ کننده: |
| سیده مرضیه کیایی مدیر خدمات پرستاری | دکتر فاطمه حسین زاده ریاست بیمارستان |