



موضوع:

سیاست های آموزش به بیمار

تهیه و تدوین:

واحد آموزش به بیمار

مرکز آموزشی درمانی آیت الله کاشانی شهرکرد

سال ۱۴۰۳





سیاست های آموزش به بیمار

واحد آموزش به بیمار بیمارستان آیت الله کاشانی شهرکرد

- ۳..... خط مشی
- ۳..... اهداف و نتایج مورد انتظار
- ۳..... تعریف واژه ها
- ۴..... محورهای اصلی آموزش به بیمار
- ۴..... سیاست های کلی آموزش به بیمار و ارتقا سلامت
- ۴..... گام های فرایند آموزش به بیمار
- ۵..... بررسی و ارزیابی اولیه فردی و تعیین نیازهای آموزشی با انجام نیازسنجی
- ۵..... روش های شناسایی نیازهای یادگیری
- ۵..... کارگروه آموزش به بیمار جهت انجام نیازسنجی
- ۵..... مراحل نیاز سنجی بیماران
- ۶..... برنامه ریزی آموزش به بیمار
- ۷..... حداقل موضوعات عمومی آموزش بیمار توسط پزشک در دوران بستری
- ۷..... حداقل موضوعات عمومی آموزش بیمار توسط پرستار و مسیول آموزش بخش در دوران بستری
- ۷..... آموزش های لازم برای بیماران در زمان ترخیص
- ۷..... حداقل آموزش های بعد از ترخیص
- ۸..... استراتژی ها و روش های آموزش به بیمار
- ۸..... اجرای آموزش به بیمار
- ۸..... ارزشیابی
- ۸..... ثبت و مستند سازی
- ۹..... مدیریت هدفمند آموزش ها برای بیماران
- ۱۰..... اثربخشی آموزش های خود مراقبتی ارائه شده به بیماران
- ۱۰..... توصیه های مهم برای دستیابی به آموزش اثربخش و یادگیری

**خط مشی:**

واحد آموزش به بیمار و ارتقا سلامت بیمارستان کاشانی در نظر دارد با هدف بهبود کیفیت زندگی بیماران و ارتقا سلامت جامعه از طریق توانمندسازی بیماران با رویکرد آموزش مبتنی بر فرایند آموزش به بیمار نسبت به سیاست گذاری و برنامه ریزی آموزش های اثربخش به بیماران گام بردارد.

دامنه: کلیه ی بخش ها و واحد های بیمارستان**اهداف و نتایج مورد انتظار:**

۱. افزایش رضایتمندی بیماران
۲. کاهش اضطراب
۳. کاهش دوره ی بستری
۴. کاهش هزینه های درمان
۵. بهبود کیفیت زندگی بیمار
۶. کاهش بروز عوارض
۷. افزایش توانمندی بیماران در برنامه ی خودمراقبتی
۸. افزایش کیفیت خدمات بالینی

هدف نهایی: کمک به بیمار به منظور یادگیری برنامه مراقبت از خود و پذیرش مسئولیت در زمینه سلامت خود

تعریف واژه ها:

آموزش: فعالیت های طرح ریزی شده یا کنش (تعامل) متقابل بین یاد دهنده و یادگیرنده.

یادگیری: فرایندی است که از طریق آن نیازهای خور را مرتفع می سازیم.

آموزش به بیمار: آموزش به بیمار فرایندی است که فرصت های یادگیری را برای بیمار و خانواده ی وی در زمینه ی بیماری، درمان و مکانیسم های سازگاری و افزایش مهارت ها فراهم می کند.

خودمراقبتی: مجموعه ای از اعمالی است که فرد به صورت اکتسابی، آگاهانه و هدف دار برای خود و خانواده اش انجام می دهد تا از لحاظ جسمی، روانی و اجتماعی سالم بماند.

رسانه های آموزشی: افراد و یا ابزاری که محتوای آموزشی را به فراگیران منتقل می کنند.

وسایل کمک آموزشی: اشیا و ابزاری هستند که به فرایند آموزش و تدریس کمک می کنند و در بخشی از آموزش از آن ها استفاده می شود مانند: پروژکتور، اورهد، کامپیوتر، تلویزیون و...

محورهای اصلی آموزش به بیمار:

- 1 افزایش آگاهی بیماران در مورد خصوصیات بیماری (علائم بیماری، عوامل زمینه ساز، راه انتقال، راه پیشگیری از عوارض و عود بیماری).
- 2 افزایش آگاهی بیماران در مورد درمان بیماری (آگاهی بیمار از انجام معاینات تشخیصی، درمان دارویی، جراحی، اقدامات پاراکلینیکی و عوارض دارویی و جراحی).
- 3 افزایش آگاهی بیماران در مورد ارتباط بیماری با محیط اطراف بیمار (بررسی عوامل خطر ساز محیطی، عوامل خانوادگی و ارثی، یا واگیردار بودن بیماری).
- 4 افزایش آگاهی بیماران در مورد حقوق اجتماعی بیمار (استفاده از تسهیلات اجتماعی، معرفی سازمان های حمایتی).

سیاست های کلی آموزش به بیمار و ارتقا سلامت:

1. فرایند آموزش به بیمار به منظور ارتقای ایمنی بیمار، افزایش رضایتمندی بیماران و ارتقای کیفیت مراقبت از زمان بدو ورود تا زمان ترخیص و پس از آن برنامه ریزی می گردد.
2. مدیریت هدفمند آموزش ها برای بیماران و همراهان در راستای ارائه ی خدمات پرستاری
3. اثربخشی آموزش های خود مراقبتی ارائه شده به بیماران ارزیابی و در صورت لزوم اقدامات اصلاحی موثر به عمل می آید.
4. واحد آموزش سلامت به منظور ارتقای سلامت همگانی منطبق با برنامه های ملی پیشگیری و کنترل بیماری های غیرواگیر برنامه ریزی و اقدام می نماید.

1. فرایند آموزش به بیمار به منظور ارتقای ایمنی بیمار، افزایش رضایتمندی بیماران و ارتقای کیفیت مراقبت از زمان بدو ورود تا زمان ترخیص و پس از آن برنامه ریزی می گردد.

فرایند آموزش به بیماران با محوریت و سیاست گذاری مدیریت خدمات پرستاری برنامه ریزی و با هدایت، برنامه ریزی و نظارت سوپروایزرهای آموزشی و آموزش سلامت و مشارکت مسئول آموزش بخش سرپرستار و تمامی پرستاران و پزشکان بخش های بالینی اجرا می شود.

گام های فرایند آموزش به بیمار:

- 1-1 بررسی و ارزیابی اولیه فردی و تعیین نیازهای آموزشی با انجام نیازسنجی
- 1-2 برنامه ریزی آموزش به بیمار
- 1-3 اجرای آموزش به بیمار با مشارکت بیمار و خانواده

۰۱-۴ ارزشیابی اثربخشی آموزش

۱-۵ ثبت آموزش به بیماران بستری در پرونده و مستندسازی آموزش

۱-۱. بررسی و ارزیابی اولیه فردی و تعیین نیازهای آموزشی با انجام نیازسنجی

الف) بررسی و ارزیابی اولیه بیمار (Assessment): شامل بررسی سطح دانش و نگرش، میزان آمادگی، میزان انگیزه یادگیری، سن و سطح تکامل افراد و فرهنگ و زبان است.

- باید برای هر بیمار اختصاصی باشد
 - باید به صورت مداوم و مستمر انجام شود.
 - اغلب بر اساس فرم های ارزیابی اولیه طراحی شده و می توان نیازهای بیماران را شناسایی کرد.
- ب) تعیین نیاز های آموزشی (نیازسنجی): نیازهای آموزشی و یادگیری طبق ارزیابی مددجو و الویت های بهداشتی به دست می آید.

روش های شناسایی نیازهای یادگیری:

- سوالات مستقیم (برای مثال: چگونه قند خون خود را چک می کنید؟)
- مشاهده ی مستقیم وضعیت جسمی ، رفتاری بیمار(برای مثال: مشاهده ی عدم رعایت تغذیه در بیماران دیابتی)
- در طی ارتباط با بیمار و انجام مداخلات پرستاری

کارگروه آموزش به بیمار جهت انجام نیازسنجی:

تشکیل کارگروه آموزش به بیمار در هر یک از بخش های بالینی متشکل از اعضای زیر برای برنامه ریزی و اجرای دقیق آموزش بیماران توصیه می شود:

- رییس بخش (یا یکی از پزشکان به نمایندگی از طرف ایشان)
- سرپرستار بخش
- سوپروایزر آموزشی و آموزش سلامت
- مسئول آموزش به بیمار
- سایر تیم درمانی بر حسب تخصص و نوع بخش

مراحل نیاز سنجی بیماران:

- تهیه و تدوین چک لیست نیازسنجی
- ارسال چک لیست مذکور به بخش ها جهت تکمیل توسط بیمار و خانواده به صورت سالیانه و در ابتدای هر سال



- تجزیه و تحلیل آنالیز چک لیست های تکمیل شده جهت مشخص شدن عناوین آموزشی مورد نیاز مددجویان در طول سال

- لحاظ نمودن نتایج آنالیز در سیاست های آموزش بیمار و ارتقا سلامت بیمارستان

۱-۲. برنامه ریزی آموزش به بیمار

طراحی یا برنامه ریزی آموزشی شامل موارد زیر است:

- تعیین اهداف (کلی، جزئی، رفتاری)
- تعیین الویت اهداف
- تعیین محتوا، روش و وسیله ی آموزشی

تعیین اهداف: باید ساده، واضح و قابل اجرا باشد و بر حسب عملکرد یادگیرنده نوشته شود (برای مثال: بیمار علائم افت قند خون را شرح دهد).

الویت بندی اهداف:

- باید بداند (Must to know): اهداف حیاتی و ضروری که در صورت برآورده نشدن حیات مددجو به خطر می افتد.
- بهتر است بداند (Better to know): مواردی که برای بهبود سلامت مفید است و می توان آموزش آن ها را به تاخیر انداخت (برای مثال: نیازهای مربوط به تغذیه، تحرک و کمک روانی اجتماعی)
- خوب است بداند (Nice to know): نیازهایی که خوب و ایده آل است بیمار بداند و در صورت برآورده نشدن، حادثه ی مهمی رخ نمی دهد.

انتخاب محتوا:

- دقیق، به روز، علمی، معتبر و تا حد امکان خلاصه
- بر اساس اهداف تعیین شده ی یادگیری باشد و رفتارهای مورد انتظار را در فراگیران بپروراند.
- از مفاهیم ساده به مشکل تر بیان شود.
- متناسب با سن، فرهنگ، سطح سواد و توانایی یادگیری مددجو باشد.

آموزش های بیماران در سه مرحله ی بدو ورود، حین بستر و حین ترخیص برنامه ریزی می شود.

آموزش ها در بدو ورود به بخش توسط پرستار حداقل شامل آشنایی با بخش و فضای فیزیکی و قوانین و مقررات بخش و نحوه ی احضار پرستار است. شیوه های آموزش حداقل شامل انواع آموزش چهره به چهره، کارگروهی، فیلم و پوستر، پمفلت و سایر رسانه های آموزشی است.

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

- اطلاعات قابل فهم درباره ی علل بیماری، نحوه ی درمان و پیش آگهی آن
- مراحل و طول مدت احتمالی درمان
- وجود درمان های جایگزین احتمالی
- عوارض درمان یا عدم درمان
- داروهای مصرفی و عوارض احتمالی آن ها
- تغذیه و رژیم درمانی
- بازتوانی
- سایر موارد بر اساس نیاز سنجی آموزشی اختصاصی هر بخش

حداقل موضوعات عمومی آموزش بیمار توسط پرستار و مسیول آموزش بخش در دوران بستری

- افزایش آگاهی بیماران در مورد عوارض احتمالی سیر بیماری و روش برخورد با عوارض
- پوزیشن مناسب بیمار با ذکر دلایل
- محدوده و محدودیت های فعالیت فیزیکی با ذکر دلایل
- نحوه ی مراقبت از خود و مدیریت درد
- سایر موارد بر اساس نیاز سنجی آموزشی اختصاصی هر بخش

آموزش های لازم برای بیماران در زمان ترخیص

آموزش های عمومی و خودمراقبتی حین ترخیص به بیماران بایستی طبق دستورالعمل و روش های تعیین شده در چارچوب سیاست های آموزشی ابلاغی مدیریت خدمات پرستاری ارائه شود. استفاده از ابزار های استاندارد مانند SMART برای ارتقای ترخیص ایمن بیماران توصیه می شود.

حداقل آموزش های بعد از ترخیص

- محدوده/ میزان فعالیت فیزیکی
- تغذیه و رژیم درمانی
- نحوه ی مصرف دارو
- برنامه ی بازتوانی و مراقبت های توان بخشی
- زمان و نحوه ی مراجعه ی مجدد به درمانگاه/ بیمارستان
- علائم و نشانه های تهدید کننده و مهم برای مراجعه ی فوری به اورژانس
- سایر موارد به تشخیص پزشک معالج

**استراتژی ها و روش های آموزش به بیمار**

روش های کاربردی در آموزش به بیمار شامل سخنرانی، بحث گروهی، ایفای نقش، نمایش عملی و روش حل مسئله یا مشکل گشایی است.

۱-۳ اجرای آموزش به بیمار

در اجرای آموزش به بیمار توجه به نکات زیر حائز اهمیت است:

- آمادگی جهت آموزش
- فراهم سازی شرایط محیط
- تدارک وسایل آموزشی مناسب
- استفاده از الگوی پیش سازمان دهی شده (دارای سه جزئ مقدمه، بحث و نتیجه گیری)
- خودداری از به کار بردن اصطلاحات پزشکی
- دریافت بازخورد از بیمار

۱-۴ ارزشیابی

فرایندی منظم برای تعیین و تشخیص میزان پیشرفت فراگیران در رسیدن به اهداف آموزشی

اهداف ارزشیابی آموزش:

- تعیین میزان دستیابی هر فراگیر به هدف های آموزشی تعیین شده
- شناسایی نقاط قوت و ضعف برنامه ی آموزشی
- بهبود و اصلاح فعالیت های آموزشی

روش های ارزشیابی:

- چک لیست
- بازدید مستقیم
- مصاحبه
- بررسی مستندات ثبت شده مثل گزارشات پرستاری و سیر پیشرفت بیماری

۱-۵ ثبت و مستند سازی

اهمیت مستند سازی آموزش برای پیشگیری از مشکلات قانونی و احتمال دعاوی بعدی است. بخش هایی از فرایند تدریس که باید در پرونده ثبت شود:

- نیازسنجی



- اهداف یادگیری
- محتوای تدریس
- تاثیر آموزش به مددجو

۲. مدیریت هدفمند آموزش ها برای بیماران و همراهان در راستای ارائه ی خدمات پرستار

- ۲-۱. تعیین سوپروایزر آموزش به بیمار و ارتقا سلامت
- ۲-۲. شناسایی و الویت بندی سالانه نیازهای آموزشی بیماران و همراهان در سطح بیمارستان در کلیه ی بخش ها بر اساس خدمات تخصصی، احساس نیاز و سطح دانش گیرندگان خدمت و نوع مراقبت های پرستاری
- ۲-۳. تشکیل کارگروه درون بخشی و بیمارستانی هر ۳ ماه یک بار
- ۲-۴. پیش بینی منابع مالی و تسهیلات آموزشی مورد نیاز بخش و پیشنهاد آن به کارگروه بیمارستانی
- ۲-۵. تامین اعتبار لازم جهت تهیه رسانه ها و وسایل کمک آموزشی لازم توسط مدیران ارشد بیمارستان
- ۲-۶. برنامه ریزی و مشارکت در تهیه ی محتواهای آموزشی معتبر، استاندارد و متناسب با نیاز سنجی انجام شده
- ۲-۷. نظارت بر اجرای آموزش به بیماران در بخش های بستری و سرپایی از طریق راندهای مدیریتی
- ۲-۸. ارزیابی اثربخشی آموزش های ارائه شده به بیماران هر سه ماه یک بار با استفاده از چک لیست معتبر و روش های استاندارد
- ۲-۹. اجرای برنامه های اصلاحی تدوین شده در کارگروه و بررسی مجدد اثربخشی اقدامات اصلاحی انجام شده
- ۲-۱۰. پایش و بازبینی مستمر برنامه های آموزش به بیمار در جهت ارتقاء کیفیت آموزش
- ۲-۱۱. مشارکت با سوپروایزر در توانمندسازی آموزشی پرسنل در راستای پروتکل های اصول برقراری ارتباط و آموزش به بیمار
- ۲-۱۲. الویت بندی و تدوین دستورالعمل های خودمراقبتی بیماران با مشارکت متخصصین در بخش های بالینی



۳ اثربخشی آموزش های خود مراقبتی ارائه شده به بیماران ارزیابی و در صورت لزوم اقدامات اصلاحی موثر به عمل می آید.

- ۳-۱. تعیین مسئول آموزش به بیمار در هر یک از بخش های بالینی و صدور ابلاغ از سوی مدیر خدمات پرستاری
- ۳-۲. نظارت مستمر مسئول آموزش به بیمار بر اجرای دقیق آموزش برنامه های خود مراقبتی توسط پزشک و پرستار در مراحل بستری و ترخیص بیمار
- ۳-۳. نظارت مستمر مسئول آموزش به بیمار بر ارائه ی توضیحات و آموزش های بدو ورود و حین بستری توسط پزشک و پرستار
- ۳-۴. نظارت مستمر سوپروایزرهای آموزشی و آموزش سلامت و عملکرد مسئول آموزش به بیمار از طریق بازدیدهای سرزده و ارزیابی اثربخشی آموزش بیماران
- ۳-۵. ارزیابی میزان اثربخشی آموزش از طریق بررسی عملکرد صحیح بیماران در زمینه ی آموزش های دریافتی شامل آموزش های عمومی و خودمراقبتی
- ۳-۶. ارسال گزارش به مدیریت پرستاری در خصوص اثربخشی برنامه های آموزش عمومی و خود مراقبتی ارائه شده به بیماران توسط سرپرستار
- ۳-۷. طراحی اقدامات اصلاحی در زمینه ی ارتقا اثربخشی برنامه های آموزش عمومی و خود مراقبتی بیماران

توصیه های مهم برای دستیابی به آموزش اثربخش و یادگیری:

- آموزش ها در موقعیت مناسب و با اختصاص زمان کافی و بدون تبادر احساس تعجیل به بیمار ارائه شود.
- هر گونه موانع ارتباطی محیطی یا شخصی بیمار از جمله درد، ترس، ازدحام، سر و صدا و ناتوانی های بیمار قبل از آموزش کنترل و حذف شوند.
- شیوه ها و تدابیر آموزشی متناسب با هر مخاطب استفاده شود.
- از جملات گویا، شفاف، قابل فهم و متناسب هر مخاطب استفاده شود.
- هرگز از واژه های تخصصی در آموزش بیماران استفاده نشود.
- ضمن پایبندی به محتوای علمی آموزش، از جملات کلیشه ای، تکراری و از پیش تعیین شده استفاده نشود.
- از مهارت های برقراری ارتباط موثر مانند ایجاد همدلی، مثبت گرایی، امید بخشی و حمایت در حین ارائه ی محتوای آموزش استفاده شود.



۰۴ واحد آموزش سلامت به منظور ارتقای سلامت همگانی منطبق با برنامه های ملی پیشگیری و کنترل بیماری های غیرواگیر برنامه ریزی و اقدام می نماید.

۴-۱. آموزش همگانی بیماران در خصوص سرطان، دیابت و پرفشاری خون در هفته های سلامت

۴-۲. برنامه ریزی، تدوین و اجرای برنامه های پیشگیری و ارتقا سلامت

۴-۳. کسب اطمینان از اثربخش بودن آموزش ها و رفع مشکلات