



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شوشتری

سیاست آموزش به بیمار

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	کد سند
1401/2/31	1401/10/22	1402/10/22	PE/PO/01/01

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 در حین 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 وبا الویت ویژه قرار گیرند که شامل بیماران در معرض سقوط ، زخم فشاری ، خودکشی ، سوء تغذیه ، پلی فارمسی ، ترومبوز وریدهای عمقی 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 واحدهای 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



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شوشتری

سیاست آموزش به بیمار

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	کد سند
1401/2/31	1401/10/22	1402/10/22	PE/PO/01/01

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 ، داروساز، پرستار (کاردان - کارشناس - ارشد - دکترا) ، ماما (کاردان - کارشناس - ارشد - دکترا)، پرسنل بیهوشی (کارشناس - کاردان) ، پرسنل اتاق عمل (کارشناس - کاردان) ، بهیار ، کمک بهیار/کمک پرستار ، کارشناس تغذیه ، فیزیوتراپیست ، کارشناس رادیولوژی ، روانشناس، 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 ۷ 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



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز
مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شوشتری

سیاست آموزش به بیمار

کد سند	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PE/PO/01/01	1402/10/22	1401/10/22	1401/2/31

- 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 / محدودیت های فعالیت فیزیکی با ذکر دلایل
۴. نحوه مراقبت از خود و مدیریت درد
۵. مراقبتها / محدودیت های 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، نیوه درمان و پیش آگهی آن
۲. مراحل و طول مدت احتمالی درمان
۳. وجود درمان های جایگزین احتمالی
۴. عوارض درمان یا عدم درمان
۵. داروهای مصرفی و عوارض احتمالی آنها
۶. تغذیه و رژیم درمانی
۷. باز توانی
۸. سایر موارد براساس نیازسنجی آموزشی اختصاصی هر بخش تخصصی

➤ **شناسایی و الویت بندی نیاز های 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



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شوشتری

سیاست آموزش به بیمار

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	کد سند
1401/2/31	1401/10/22	1402/10/22	PE/PO/01/01

- بر اساس در زمره بیماران اسیب 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 میتواند 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 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 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 مجددا 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.

1. 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.
2. 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
3. انجام چک اثربخشی آموزش به بیمار بستری از طریق چک لیست رضایتمندی بیمار از آموزش ابلاغی از دانشگاه



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شوشتری

سیاست آموزش به بیمار

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	کد سند
1401/2/31	1401/10/22	1402/10/22	PE/PO/01/01

- انجام چک اثربخشی آموزش به بیمار بستری از طریق چک لیست نظارتی ابلاغی از دانشگاه و راند سر زده سوپروایزر آموزش سلامت.
- 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.
- 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.
- 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:

- تکمیل فرم آموزش به بیمار بدو ورود_حین بستری و حین ترخیص
- ثبت در گزارشات پرستاری
- ثبت در فرم آموزش تغذیه
- ثبت در فرم آموزش گروهی

➤ تشکیل جلسات کارگروه

• اعضای کارگروه:

- رئیس بخش یا یکی از پزشکان به نمایندگی از طرف ایشان
- سرپرستار بخش
- سوپروایزر آموزش سلامت
- سوپروایزر آموزشی
- مسئول آموزش به بیمار بخش

کارگروه در هر بخش با رعایت ضوابط آیین نامه کارگروه ابلاغی در بیمارستان به صورت فصلی طبق جدول زمان بندی تدوین شده و طبق بخش های تفکیک شده برگزار می گردد.
به عنوان مثال: جراحی عمومی - جراحی پلاستیک
قلب بزرگسال - قلب اطفال
اورژانس داخلی_ اورژانس جراحی
(و جدول آن را تدوین کنید)



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شوشتری

سیاست آموزش به بیمار

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	کد سند
1401/2/31	1401/10/22	1402/10/22	PE/PO/01/01

مسائل مطرح شده در این کارگروه ها با هدف ارتقاء ابربخشی 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 مجموعه‌ای 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

➤ نتایج معوقه بررسی های پاراکلینیک:

نتایج معوقه تست های پاراکلینیک بر اساس دستورالعمل نحوه برقراری ارتباط برای اطلاع رسانی نتایج معوق پاراکلینیک صورت می گیرد و دو شماره تماس معتبر جهت اطلاع به بیمار گرفته می شود و در خصوص پیگیری فعال نتایج معوق 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:



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز
مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شوشتری

سیاست آموزش به بیمار

کد سند	تاریخ بازنگری بعدی	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ ابلاغ
PE/PO/01/01	1402/10/22	1401/10/22	1401/2/31

- 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 ، 3-5 روز پس از ترخیص بیمار ، به 30 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 24 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 باز توانی 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

واحد آموزش سلامت بیمارستان مادروکودک شوشتری-زمستان 1401