



واحد بهبود کیفیت

م. آ. د. ت آیت ا... طالقانی

سیاست های آموزش به بیماران

تاریخ بازنگری: در صورت نیاز یک سال بعد (۱۴۰۵/۰۱/۳۱)

تاریخ تدوین: ۱۴۰۴/۰۱/۳۱

مقدمه :

آموزش به بیمار فرایندی است که فرصت یادگیری را برای بیمار و خانواده اش در زمینه بیماری و درمان بهتر آن میسر می سازد ، لذا این مرکز با توجه به سیاستهای کلی بیمارستان ، سیاست های آموزشی بیماران و برنامه های مربوط به آن را تدوین و تصویب می نماید.

سیاست های آموزش به بیمار:

۱. حفظ و ارتقای سلامت و کیفیت زندگی و سازگاری بیمار از طریق افزایش دانش ، نگرش و مهارت بیمار در زمینه مراقبت از خود
۲. حفظ و ارتقای سلامت خانواده بیمار از طریق افزایش سطح سواد سلامت و نهادینه سازی آموزه ها
۳. حفظ و ارتقای سلامت جامعه از طریق توانمندسازی ، مشارکت و پتانسیلهای موجود بیمارستانی و فرابیمارستانی
۴. حفظ و ارتقای گرامت کلیه مراجعه کنندگان متناسب با سطوح سلامت (پیشگیری ، درمان و باز توانی) با استفاده از الگوهای اسلامی و ایرانی و ظرفیتهای بیمارستان

برای تحقق سیاستهای فوق اهداف زیر تدوین و مدنظر قرار گرفت:

۱. مدیریت هدفمند و یکپارچه آموزش برای بیمار و خانواده در راستای ارائه خدمات درمانی و بهداشتی مناسب توسط تیم درمان
۲. ارتقا ساختار آموزش هماهنگ و سیستماتیک و متناسب با بیماریهای شایع بیمارستان
۳. ارتقا فرهنگ و فعالیتهای خودمراقبتی و خودکارآمدی بیمار و خانواده
۴. ارتقا کمی و کیفی سیاستها و اهداف آموزش به بیمار

چارچوب اجرایی سیاستها و اهداف آموزش به بیمار:

۱. تعیین نیازهای آموزشی (نیاز سنجی آموزشی)
۲. اولویت بندی آموزشی
۳. تعیین گروه هدف
۴. ارائه دهندگان آموزش
۵. تعیین شیوه ها و تدابیر آموزشی
۶. تامین منابع (مالی، فیزیکی، تجهیزات و...)
۷. اجرا، نظارت و پایش، مستندسازی



واحد بهبود کیفیت

م. آ. د. ت آیت ۱... طالقانی

۸. تشکیل و برگزاری منظم جلسات کارگروه آموزش به بیمار

۹. پیگیری تلفنی پس از ترخیص برای بیماران و خانواده ها

۱- نیازسنجی آموزشی بیماران:

نظر به اینکه اساسی ترین گام در تدوین و اجرای برنامه های آموزشی، اجرای صحیح فرآیند نیازسنجی می باشد، نیازسنجی بیماران با توجه به نوع فعالیت تخصصی و سطوح دانش گیرندگان خدمت و مراقبت های مورد نیاز در بخش های مختلف بر اساس بیماری های شایع هر بخش / خدمات هر واحد، به صورت سالیانه به روش ذیل صورت می گیرد:

۱. سالیانه در هر بخش فرم نیازسنجی آموزشی بین بیماران و همراهان ایشان توزیع می گردد.

۲. فرم های نیازسنجی تکمیل شده توسط بیمار و همراهان جمع آوری می گردد.

۳. فرم های تکمیل شده مورد بررسی و نیازهای بخش استخراج می گردد.

علاوه بر این به روش های ذیل نیز نیازسنجی به صورت مستمر انجام می گردد:

۱. نیازسنجی بیماران در بدو بستری توسط پرستار بخش در فرم ارزیابی اولیه بیماران انجام و ثبت می گردد.

۲. RCA

۳. ابلاغی ها یا بالا دستی (از طرف دانشگاه و مناسبتی ها و ...)

۴. بر اساس شکایات، رضایتمندی ها و نظر سنجی بیماران و خانواده ایشان

۵. پایش های سیستمی (دفتر پرستاری، ایمنی و...)

۶. حین ترخیص و پیگیری های پس از ترخیص

۷. مقالات و مباحث علمی جدید

۲- اولویت بندی برنامه های آموزشی:

اولویت بندی برنامه های آموزش به بیمار با توجه به نیازهای آموزشی بیماران توسط کارگروه آموزش به بیمار تعیین می گردد. اعضای کارگروه حداقل های آموزشی بیماران در بدو ورود، حین بستری و زمان ترخیص را تعیین نموده که پس از تایید مدیر پرستاری جهت اجرا به بخش ها ابلاغ می گردد.

۳- تعیین گروه هدف:

گروه هدف شامل دریافت کنندگان آموزش می باشد (بیمار و خانواده، همراهان، کلیه افراد مراجعه کننده به مرکز، جامعه)

۵- ارائه دهندگان آموزش:

آموزش به بیمار وظیفه تمام کارکنان درمانی همچون نگهبان، واحد پذیرش، پزشک، پرستار، داروساز، کارشناس تغذیه، فیزیوتراپ و واحدهای پاراکلینیک و... می باشد. کلیه بیماران / همراهان در بدو ورود به مرکز بر اساس سطح دانش خود، توسط همکاران تریاژ / پذیرش بیمارستان و



م. آ. د. ت آیت ا... طالقانی

واحد بهبود کیفیت

در ادامه هنگام ورود به بخش توسط پرستار پذیرش کننده حداقل آموزش های بدو ورود را دریافت می نمایند که در فرم گزارش پرستاری و فرم ارزیابی اولیه بیمار ثبت می گردد. همچنین در بدو ورود بیمار توسط پزشک معالج ویزیت شده و آموزشهای لازم و اطلاعات اولیه را دریافت می نماید.

کلیه بیماران/ همراهان در طی بستری بر اساس نیازسنجی صورت گرفته و حداقل های آموزشی حین بستری، آموزش های مرتبط با شیوه درمان و دستورالعمل های خود مراقبتی را از پرستار خود و پزشک معالج/دستیاران مربوطه دریافت می نمایند، آموزشهای داده شده در گزارش پرستاری ثبت می شود.

کلیه بیماران/ همراهان هنگام ترخیص به صورت ایمن آموزش های مرتبط با خودمراقبتی را طبق پروتکل اسمارت توسط پرستار/ پزشک معالج/ دستیار مربوطه دریافت نموده که در فرم آموزش به بیمار حین ترخیص ایمن ثبت می شود.

بطور خلاصه کلیه پرسنل شاغل در بخش های درمانی (بالینی و غیر بالینی) که صلاحیت و توانمندی لازم را کسب کرده اند رسالت آموزش به بیمار/ همراه/ خانواده را بر عهده دارند.

۶- شیوه های آموزشی:

با توجه به نوع بیماری و وضعیت بیمار و همراه و خانواده و امکانات موجود از روشهای زیر استفاده می شود:

۱. آموزش های چهره به چهره (توسط پرستار/ پزشک معالج/ دستیار مربوطه)
۲. استفاده از پمفلت های آموزشی و جزوات ساده
۳. استفاده از پوستر و تراکت های آموزشی
۴. نمایش فیلم های آموزشی
۵. برگزاری کلاس های آموزشی گروهی (بیماران بخش انکولوژی، بیماران دیابتی و همراهان بخش های مراقبت های ویژه و برحسب نیاز بیماران بخشهای مختلف)
۶. آموزش سلامت همگانی از طریق برگزاری ایستگاه سلامت و انجام غربالگری فشار خون و قند خون و اجرای برنامه های ارتقا سلامت هماهنگ با تقویم سلامت دانشگاه
۷. آموزش مجازی با ارسال لینک آموزش به بیمار در سایت بیمارستان
۸. آموزش و پاسخگویی به سوالات بیماران از طریق تلفن واحد آموزش و پیگیری بیمار و پیگیری پس از ترخیص

۷- تامین منابع (مالی، فیزیکی، تجهیزات و ...)

- ۱- بررسی و جمع آوری منابع آموزشی مورد نیاز
- ۲- تجزیه و تحلیل نیازهای منابع آموزشی به بیمار
- ۳- پیش بینی منابع مالی و ... و تسهیلات آموزشی و پیشنهاد آن به تیم مدیریت اجرایی بصورت سالانه و بطور مستمر با توجه به ضرورت

هزینه های پیش بینی شده به شرح زیر می باشد:



م. آ. د. ت آیت ا... طالقانی

واحد بهبود کیفیت

- ✓ هزینه پشتیبانی سامانه ی پیگیری بیمار
- ✓ هزینه پتل پیامکی (ارسال لینک آموزش به بیمار بصورت پیامک)
- ✓ هزینه پشتیبانی از سایت آموزشی مرکز
- ✓ هزینه تهیه پوسترها و پمفلتها و تراکتهای آموزشی بیمار
- ✓ هزینه برگزاری کلاسهای آموزشی بیماران (فضا و تجهیزات و مدرس و ...)
- ✓ هزینه برگزاری برنامه های سلامت و تجهیزات مورد نیاز
- ✓ هزینه اسناد و فرمهای تکمیلی
- ✓ نیروهای انسانی مورد نیاز

با توجه به موارد فوق هزینه ۶۰۰.۰۰۰.۰۰۰ ریال بودجه سالیانه پیشنهاد و به تصویب تیم مدیریت اجرایی به سرپرستی دکتر قارویی رسید.

۷- اجرا، مستندسازی، نظارت و پایش:

بیماران هنگام ورود به بخش، حین بستری و زمان ترخیص آموزشهای لازم را از کلیه پرسنل که در ارتباط با او می باشند دریافت می نماید. اجرای برنامه های آموزش به بیماران / همراهان در بخش ها توسط پرستار مسئول آموزش بیمار و سرپرستار بخش پیگیری و کنترل می شود. اساس موفقیت در مستندسازی ثبت دقیق نیازها و مشکلات بیمار و خانواده، یافته های منفی، اهداف آموزش که قابل دسترسی باشند، مداخلات و آموزشهای پرستار و نتایج به دست آمده، در گزارش پرستاری می باشد.

روند آموزش به بیمار توسط سوپروایزر آموزش به بیمار از طریق بازدیدهای مکرر و مصاحبه با بیماران / همراهان به طور مستمر پایش می شود. کنترل و نظارت این روند توسط سوپروایزرین بالینی در تمامی شیفتها نیز انجام می شود. همچنین در واکراندهای ایمنی بیمار روند آموزش به بیمار توسط تیم واکراند مورد ارزیابی قرار می گیرد. نظارت مدیر خدمات پرستاری از طریق بازدیدهای میدانی و ارجاع گزارشات مربوطه به تیم مدیریت اجرایی (جهت انجام اقدامات اصلاحی و تامین منابع مالی مورد نیاز) صورت می پذیرد.

اثر بخش بودن آموزش به بیمار بصورت ماهیانه با انتخاب تصادفی ۱۰٪ از بیماران ترخیص شده توسط پرستار مسئول آموزش به بیمار بخش ها ارزیابی میشود. (با استفاده از چک لیست مصوب) نتایج حاصل از ارزیابی هر ماه توسط سوپروایزر آموزش به بیمار به دفتر پرستاری و بصورت فصلی به دفتر بهبود کیفیت ارسال میشود. میانگین درصد اثر بخشی آموزش بیمار به عنوان یک شاخص کیفی هر بخش ثبت و پایش می شود.

سوپروایزر آموزش به بیمار نتایج حاصل از ارزیابی اثربخشی آموزش بیمار را در قالب گزارش بازدید، ابلاغ و پیشنهاد در جلسه و کارگروه آموزش به بیمار، اقدام اصلاحی، برنامه و ... اعلام و راهکارهای لازم جهت بهبود روند پیشنهاد داده می شود تا پس از تصویب در کارگروه آموزش جهت اجرایی شدن به اطلاع کارکنان بخش برسد.



واحد بهبود کیفیت

م. آ. د. ت آیت ا... طالقانی

۸- کارگروه آموزش به بیمار:

کارگروه آموزش به بیمار بخش با حضور مدیر پرستاری، سوپروایزر آموزش به بیمار، سوپروایزر آموزش، سرپرستار، پرستار مسئول آموزش به بیمار بخش و رئیس بخش برگزار می گردد. جلسات کارگروه بصورت فصلی برگزار شده و تصمیمات لازم در روند آموزش به بیمار گرفته شده و به تیم مدیریت اجرایی ابلاغ شده تا به مرحله اجرا برسد. اهداف برگزاری جلسات کارگروه به شرح زیر می باشد:

۱. پایش روند آموزش به بیمار و تحلیل شاخصهای آموزش به بیمار و تصمیم گیری و تصویب اقدامات اصلاحی
۲. برآورد منابع مالی تسهیلات آموزشی مورد نیاز
۳. برنامه ریزی جهت تهیه محتوای آموزشی بیماران
۴. برنامه ریزی جهت توانمند سازی پرسنل در زمینه آموزش به بیمار

شاخصهای مورد نظر در برنامه های آموزش به بیمار:

- ۱- اثربخشی آموزش به بیمار/ همراهان
- ۲- رضایتمندی بیمار/ همراهان از آموزش ارائه شده
- ۳- تعداد بیمار/ همراهان آموزش داده شده
- ۴- مجموع ساعت آموزش داده شده
- ۵- تعداد موضوعات آموزش داده شده

شاخصهای مورد انتظار از اجرای برنامه های آموزش به بیمار:

- ۱- کاهش مدت زمان بستری
- ۲- کاهش هزینه های درمان
- ۳- افزایش رضایتمندی و کاهش شکایات بیمار و خانواده
- ۴- کاهش ترخیص با میل شخصی
- ۵- کاهش عوارض
- ۶- کاهش بستری مجدد

۹- پیگیری تلفنی پس از ترخیص:

پس از ابلاغ دستورالعمل وزارتی واحد آموزش و پیگیری بیمار از سال ۱۴۰۱ و لزوم پیگیری پس از ترخیص بیماران مزمن مورد نظر در دستورالعمل، دستورالعمل داخلی جهت اجرای صحیح آن تدوین و مورد اجرا قرار گرفت. علاوه بر بیماران فوق الذکر سایر بیماران مرکز به



م. آ. د. ت آیت ا... طالقانی

واحد بهبود کیفیت

تشخیص کارشناسان آموزش و پیگیری بیمار یا بیماران معرفی شده از طرف بخش نیز بصورت تلفنی پیگیری می شوند و نتایج حاصل از پیگیریهای تلفنی در کارگروه آموزش به بیمار جهت برنامه ریزیهای آموزشی بیماران و بهبود ارائه خدمات مراقبتهای مورد استفاده قرار می گیرد. آمار و نتایج پیگیریها بصورت ماهیانه و فصلی به سرپرستاران بخشها و مدیر خدمات پرستاری انعکاس داده می شود.

تهیه کنندگان:

نام و نام خانوادگی	سمت	امضا	نام خانوادگی	سمت	امضا
سجاد محمدی	مدیر خدمات پرستاری		اکرم سورنی	سوپروایزر آموزش سلامت	
مریم بهزادی	سوپروایزر آموزشی		محمد مرادی	سرپرستار ICU2	
ژیلا مصطفایی	سرپرستار ارتوپدی ۱		امیر مرادی	سرپرستار ICU3	
محمد مرادیان	سرپرستار ارتوپدی مردان		عاطفه کرمی	سرپرستار ارتوپدی زنان	
برومند حیدری	سرپرستار اورژانس		صدری ماواییان	سرپرستار نوروسرجری	
کامران نوری	سرپرستار جراحی عمومی		سمیه دوکوشکانی	سرپرستار انکولوژی	
سیده سارا حسینی	مسئول بهبود کیفیت		دکتر عبدالرحمن پرنا	رئیس بخش اورژانس	
دکتر سیدرضا باقری	رئیس بخش نوروسرجری		دکتر وحید فیض الهی	رئیس بخش ارتوپدی	
دکتر بهرام عزیزی	رئیس بخش جراحی		دکتر علی غلامی	رئیس بخش ICU	

تایید و ابلاغ کننده: دکتر سعید قارویی آهنگر (ریاست مرکز)