

کد دستور العمل:	NUMS.22BH.QI.WI59.0.02	تاریخ ابلاغ:
عنوان دستور العمل:		
زمان بازنگری:		
منابع:		

راهنمای آموزش به بیمار

تعریف آموزش بیمار

آموزش به بیمار، مجموعه ای از فعالیت‌های برنامه ریزی شده در حیطه یادگیری است که موجب بهبودی و ارتقاء سلامتی در فرد می‌شود. تمام بیماران حق دارند در مورد حفظ و ارتقاء سطح سلامت و پیشگیری از بیماری آموزش مناسب دریافت نمایند.

یکی از اهداف آموزش به بیمار تغییر رفتارهای بهداشتی به منظور پیشگیری، ارتقاء و حفظ سلامتی است.

مددجویان آسیب دیده و بیمار به اطلاعات و مهارت‌هایی نیاز دارند تا به آنها جهت دستیابی به سطوح مطلوب سلامتی کمک کنند. مددجویانی که از تنش اولیه بیماری یا صدمه بهبود یافته اند و خود را با تغییرات حاصله تطبیق داده اند، خواهان کسب اطلاعاتی در مورد وضعیت خود هستند.

در مرحله تشخیص و درمان بیمار و خانواده وی در مورد بیماری، مراقبت و درمان مورد نیاز باید آموزش ببیند. طی مرحله پیگیری آنها نیازمند شناخت مراقبت‌ها مانند استفاده از دارو، رژیم غذایی، فعالیت، تداوم نوتوانی و پیشگیری از عود و عوارض بیماری می‌باشند.

خانواده جزء حیاتی جهت بازگشت مددجو به سلامتی است و ممکن است نیاز باشد به اندازه مددجو اطلاعات لازم را کسب کند.

فواید و نتایج مثبت آموزش به بیماران:

- افزایش کیفیت مراقبت‌ها
- کاهش اضطراب بیمار
- کاهش دوره بستری
- اطمینان از تداوم مراقبت‌ها
- بهبود کیفیت زندگی بیمار
- کاهش بروز عوارض بیماری
- تکمیل برنامه‌های درمانی
- کاهش پذیرش مجدد بیماران
- افزایش رضایتمندی بیماران
- توانمندسازی جامعه
- کاهش هزینه‌های درمانی و بهداشتی
- افزایش استقلال بیمار در فعالیت‌های روزمره
- افزایش توانمندی و مشارکت در برنامه‌های درمانی و مراقبتی

هرچه فرد بیشتر در مورد بیماری خود بداند بهتر می تواند به مقابله با آن پردازد.

مشکلات و موانع آموزش به بیمار :

- کمبود مهارت‌های آموزشی
- نداشتن مهارت‌های ارتباطی
- کمبود وقت پرسنل برای آموزش
- کمبود اطلاعات کافی برای آموزش
- نداشتن انگیزه‌ی پرسنل برای آموزش
- نداشتن سواد بیمار و همراهانش
- کمبود حمایت‌های مدیریتی و سازمانی
- کمبود منابع مادی و امکانات آموزشی

با نگاهی ساده به تراکم مراکز درمانی و مطب‌های خصوصی درمی‌یابیم که پزشکان و خدمات دهندگان سلامتی، به دلیل تراکم کاری خود و همچنین عدم آگاهی و توجه به ارتقای سلامت جامعه و خصوصاً نداشتن نگرش جامعه نگر به بیماری‌ها، و از طرف دیگر نیازهای اقتصادی خود، فقط درمان‌های لازم را برای بیماران خود تجویز می‌کنند بدون آنکه آموزش‌های کافی را به آنها ارائه دهند و یا مطالب آموزشی مناسبی را در اختیار آنها قرار دهند. تمام این مسائل منجر به وجود هزاران بیمار می‌شود که حتی گاه نام بیماری خود را نمی‌دانند و نمی‌توانند داروهای خود را نام ببرند. در چنین شرایطی بیماری‌ها مزمن تر شده و عوارض آنها گسترش می‌یابد.

مراحل آموزش به بیمار:

آموزش به بیمار فرایندی است که لازم است در چارچوب استانداردهای مربوط به آن اجرا شود و هر مرحله از این فرایند از استاندارد مربوط به خود برخوردار است.

مراحل آموزش به بیمار عبارتند از:

نیازسنجی و ثبت آن _ تدوین اهداف _ انتخاب روش آموزش _ ارزشیابی و ثبت آموزش به بیمار

۱- نیازسنجی و ثبت آن :

- تعیین نیازهای آموزشی بیمار (بیماران چه چیزهایی می‌خواهند بدانند).
- آموزش‌هایی که بیمار دریافت میکند باید بر اساس نیازها، توانایی‌ها و ترجیحات یادگیری او باشد. بعد از تعیین نیازها باید آنها را در فرم ارزیابی اولیه ثبت نمود.

این مرحله شامل جمع‌آوری اطلاعات در مورد بیماری، خانواده، وضعیت بهداشتی و... است. (اطلاعاتی که از بیمار جمع‌آوری می‌شود باید در فرم ارزیابی اولیه موجود در پرونده ثبت شود).

غالباً نیازهای آموزشی بیمار در بیمارستان در سه سطح تنظیم شده است :

- (۱) عدم آشنایی بیمار با پرسنل، مقررات، محیط فیزیکی و وسایل بخش، این نیاز آموزشی مشترک بین تمام مددجویان می‌باشد .
- (۲) کمبود آگاهی درباره بیماری، تغذیه، فعالیت، علائم خطر و مراقبت‌های حین بستری
- (۳) عدم آگاهی مددجو در مورد نحوه مراقبت از خود پس از ترخیص

با ارزیابی بیمار سه نیاز عمده آموزشی وی شناسایی می‌شود. (محتوای آموزش به مددجو در هر بخش بر اساس حداقل‌های آموزشی همان بخش توسط پرستار و پزشک مشخص می‌گردد و در اختیار بیمار قرار می‌گیرد).

بنا به تشخیص پرستار در شیفت‌های مختلف گاهی نیاز آموزشی دیگری تشخیص و به بیمار آموزش داده می‌شود. نظیر کمبود آگاهی راجع به رژیم غذایی خاص بیماران دیابتی، اطلاعات داروهای مصرفی، میزان و نحوه فعالیت بدنی و محدودیت‌های فعالیتی (فعالیت حرکتی، جنسی و...)، ورزش و زمان شروع فعالیت، مشکلات بهداشتی، تشخیص بیماری، داروهای تجویز شده، رژیم غذایی، غربالگری تشخیصی و آزمایشات، معیارهای پیشگیری از عود مجدد، منابع مالی، مراجعات بعدی، عمل جراحی، اقدامات سر پایی، درد و اداره‌ی آن، تصویر بدنی، دوره‌ی نقاهت بیماری، خواب و استراحت، دفع و ... که در ستون مربوط به نیازهای آموزشی درج می‌شود.

- آنچه که فرد نیاز دارد برای انجام کارهای روزانه اش بدانند باید تعیین شود.
- مهارت‌های مورد نیاز برای اجرای درمان و مراقبت‌ها باید تعیین شود.
- فاکتورهایی که بر یادگیری تاثیر می‌گذارند مثل معلولیت‌های جسمی و عقلی تعیین شود.
- نیازهای فرد در هر یک از حیطه‌ها و نسبت آن باید تعیین شود.
- نیازهای فرد و نگرش بیمار برای پذیرش و هماهنگی مهارت‌ها و رفتارهای بهداشتی در زندگی روزانه اش باید تعیین شود.
- نکاتی که برای امنیت بیمار در منزل لازم است (جلوگیری از سقوط و عوارض دارو و...) تعیین گردد.
- فرهنگ بیمار و تاثیرات آن بر فرایند یادگیری تعیین گردد.
- میزان هیجان بیمار و استرس که بر فرآیند یادگیری تاثیر خواهد گذاشت تعیین شود.
- در صورت عدم آموزش پذیری بیمار، باید به همراه بیمار آموزش داده شود.
- این که چه افرادی در آموزش و درمان فرد شرکت داشته باشند از خودش سوال شود.
- در صورت عدم آموزش پذیری بیمار و همراه بیمار، ارجاع به واحد پرستاری پیگیری و آموزش به بیمار بیمارستان صورت گیرد.

۲- تدوین اهداف :

تنظیم اهداف یادگیری یکی از بنیادی‌ترین مراحل در کل فرایند آموزش به بیمار است. اهداف بر اساس نیازهای شناسایی شده، تدوین می‌شوند.

استانداردهای تنظیم اهداف :

- هر هدف فقط شامل یک فعل عملکردی باشد.
- اهداف به صورت قابل اندازه گیری نوشته شود.
- حیطه‌ی مربوط به هر هدف باید مشخص شود.

۳- انتخاب روش آموزش :

روش آموزش: انواع روش‌ها شامل: سخنرانی، چهره به چهره، بحث گروهی، نمایش، پرسش و پاسخ و ... می‌باشد.

- روش مورد استفاده باید مرتبط با برآورده ساختن حیطه‌ی آن هدف باشد.

یادگیری در سه حیطه شناختی (درک ذهنی) و عاطفی (نگرشی) و روانی حرکتی (مهارت‌های حرکتی) تقسیم بندی می‌شود. تغییر رفتار مطلوب در بیمار به صورت عملکردی مستلزم کسب توانایی در هر سه حیطه شناختی، عاطفی و روانی - حرکتی است.

به عنوان مثال :

- روش آموزش در حیطه نگرش : مثال‌های موردی ارائه‌ی تجربیات مشترک.
- روش آموزش در حیطه دانش : سخنرانی مطالب چاپی و پرسش و پاسخ
- روش آموزش در حیطه روانی- حرکتی: نمایش عملی، نمایش با وسایل سمعی بصری، راهنمای خود آموز گام به گام

۴- ارزشیابی و ثبت آموزش به بیمار:

تعیین این که آیا یادگیری اتفاق افتاده است؟ و ثبت آموزش در پرونده بیمار

پس از آموزش محتوای آموزشی در نظر گرفته شده، بایستی مددجو را در محور آموزش‌ها ارزشیابی کرد. بهترین روش ارزشیابی آموزش به بیمار استفاده از روش **Teach Back** می باشد بدین معنی که از بیمار بخواهیم مطالبی که گفته شد را با زبان خود بیان کند.

استاندارد های مربوط به آموزش و ارتباط با بیمار :

- قبل از هر تدریس معرفی انجام شود.
- بیمار در وضعیت نا مناسب نباشد.
- یک مکان امن و خلوت ایجاد شود.
- ابتدا رابطه ای درست و صمیمانه با بیمار برقرار شود.
- به حرف‌های بیمار خوب گوش دهید.
- به واکنش‌های هیجانی پاسخ دهید.
- صادق و خالصانه باشید.
- امین و راز دار باشید.
- به طور واضح و شمرده صحبت کنید.
- اطلاعات در زمان مناسب داده شود مثلا خطرات عمل جراحی، حتما باید قبل از تصمیم گیری بیمار برای جراحی به او گفته شود.
- مرتب باز خورد بگیرید.

آموزش به بیمار باید در زمان‌های زیر به بیمار ارائه گردد:

- آموزش‌های کلی بدو ورود بیمار به بیمارستان
- آموزش به بیمار در حین بستری
- آموزش‌های حین ترخیص

آموزش زمان پذیرش :

- معرفی فرد آموزش دهنده به بیمار
- آشنایی با محیط فیزیکی بخش، مقررات بیمارستان
- روتین بخش (زمان غذا دادن، ساعات ملاقات، ساعات گرفتن علائم حیاتی روتین، زمان دارو دادن و...)
- آموزش استفاده از وسایلی مانند: زنگ اخبار، تخت، تلفن، کلید های چراغ برق، تلویزیون و ...
- آشنایی با پزشک معالج، پرستار مسئول و سایر کارکنان مرتبط با بیمار

آموزش حین بستری :

- افزایش آگاهی بیماران در مورد خصوصیات و نوع بیماری (نام بیماری، فرایند بیماری، ریسک فاکتورها، علائم و نشانه‌ها و عوارض)
- افزایش آگاهی بیماران در مورد درمان بیماری (معاینات لازم برای تشخیص بیماری، درمان‌های موجود بیماری (دارویی، جراحی)، انواع اقدامات پاراکلینیکی لازم (رادپولوژی، پاتولوژی، آزمایشگاه)، عوارض دارویی و روش برخورد با عوارض، مراقبت قبل و بعد از اعمال جراحی و بیهوشی در صورت انجام و نحوه برخورد با آن، رژیم غذایی و ... نحوه مراقبت از خود و مدیریت درد

آموزش زمان ترخیص :

پس از ویزیت توسط پزشک معالج دستور ترخیص نوشته شده و توسط منشی یا پرستار به بیمار اعلام می‌شود، آموزش‌های حین ترخیص در برگه‌ی آموزش به بیمار در قسمت ترخیص توسط پزشک و پرستار نوشته شده و یک نسخه به بیمار و نسخه‌ی دیگر در پرونده بیمار بایگانی می‌شود.

آموزش‌های حین ترخیص بر اساس پروتکل SMART که شامل موارد زیر می‌باشد به بیمار یا همراه بیمار ارائه می‌شود بیماران نیازمند پیگیری بعد از ترخیص از طریق پرستاران و سرپرستار بخش به واحد ارتقا سلامت و پرستار پیگیری بیمار از طریق فرم مربوطه گزارش داده می‌شوند و پیگیری تلفنی توسط این واحد انجام می‌گیرد.

پروتکل SMART:

Signs: علائم و نشانه‌ها/شکایات (Symptoms) مهم و حیاتی که ضروری است بیمار در طی مدت اقامت در بیمارستان و یا پس از ترخیص آنها را به درستی تشخیص داده، درک نماید و به موقع گزارش یا اقدام کند (مانند تب بالای ۳۸/۵ درجه، درد قفسه سینه، خونریزی و...) علائم، نشانه‌ها و شکایاتی که نیازمند توجه پزشکی هستند باید برای بیمار قبل از ترک بیمارستان توضیح داده شوند. بیمار باید آموزش ببیند که برای چه سطح یا شدت از چه علامت یا شکایتی چه بکند و با که تماس بگیرد (اورژانس، بیمارستان، پزشک معالج و...) شماره تلفن‌های مربوطه با قابلیت دسترسی به موقع اعم از بیمارستان و اورژانس در پایین فرم به صورت خوانا برای بیمار/خانواده درج شده باشد.

داروها (Medications): سوالات مربوط به داروهای جدید، تغییر داروها، توقف مصرف داروها، عوارض دارویی، تواتر مصرف دارو و... و اقدام لازم و به موقع (اقدام اولیه مانند قطع داروها و واکنش‌های ضروری اولیه، تماس با افراد ذیربط و زمان آن و...) دقت و صحت لیست داروهای در حال مصرف فعلی توسط بیمار با بیمار و خانواده وی بررسی شود .

Appointments: قرارهای برنامه ریزی شده برای ویزیت‌های بعدی، آزمایشات طی بستری و پیگیری‌ها و قرارهایی که بیمار یا خانواده باید برای بعد از ترخیص پیگیری نمایند. (مانند فیزیوتراپی، ویزیت متخصصین مربوطه مانند قلب یا جراح مربوطه، زمان انجام آزمایشات و...) از اطلاع بیمار و خانواده وی از شماره تماس / نحوه برقراری ارتباط به موقع با پزشک معالج اطمینان حاصل نمایید. مطمئن شوید بیمار ضرورت پیگیری‌هایی که برایش برنامه ریزی شده مانند ویزیت کاردیولوژیست، فیزیوتراپی و... را متوجه شده است.

Results: مشخص شدن نتایج معوق بررسی‌های پاراکلینیک اعم از انجام یافته یا در دست اقدام در هنگام ترخیص به منظور پیگیری

بیمار و خانواده وی را در هنگام ترخیص در خصوص بررسی‌های پاراکلینیک که نتیجه آنها آماده نیست (مانند نتایج کشت ادرار، پاتولوژی و...) ولی این امر مانع ترخیص نیست آگاه سازید.

Talk with me: این بخش در حقیقت برای باز کردن باب مکالمه بین بیمار/خانواده وی و ارائه دهندگان خدمت استفاده می‌شود. بیمار و خانواده وی طی بستری و حین ترخیص سوالات و ابهامات خود را از کادر بالینی مرتبط در خصوص مراقبت و درمان مطرح می‌نمایند و در این زمینه محدودیت زمانی و مکانی وجود ندارد. از ایشان بخواهید حداقل در سه موضوع با شما صحبت و طرح سؤال کنند. بیمار/خانواده را به سمت سوالات مهم سوق دهید.

معرفی واحد پرستاری آموزش و پیگیری بیمار

به واحدی مستقر در بیمارستان اطلاق می‌شود که جهت انجام پیگیری و ارایه آموزش‌های خود مدیریتی و بر اساس نیازهای آموزشی و مراقبتی گیرندگان خدمت مطابق با شرح وظایف و اختیارات تعیین شده دایر می‌گردد.

رفع چالش‌های آموزش بیمار و خانواده در خصوص نحوه مدیریت بیماری در منزل و خودمدیریتی از یک سو و پیگیری بیماران پس از ترخیص از بیمارستان جهت پایش اثربخشی آموزش و مراقبت‌های ارائه شده، حصول اطمینان از تبعیت بیمار از توصیه‌های ارائه شده، پاسخ به سؤالات و نیازهای احتمالی وی در راستای پیشگیری از مشکلات و بستری شدن‌های مجدد و مراجعات به اورژانس از سوی دیگر، ضرورت ایجاد ساز و کاری به منظور آموزش به بیمار و پیگیری وی پس از ترخیص را مطرح می‌نماید.

واحد پرستاری آموزش و پیگیری بیمار بیمارستان ۲۲ بهمن، از مرداد ماه ۱۴۰۲ راه اندازی و فعال شد. در ابتدا آموزش و پیگیری پس از ترخیص بیماران مبتلا به دیابت را به عهده داشت و به تدریج بیماری‌های پرفشاری خون، CVA و MI به موارد پیگیری اضافه شد. در طی تماس تلفنی برخی نیازهای اصلی آموزشی یادآوری شده و به سوالات بیمار پاسخ داده می‌شود.

شناسایی بیماران نیازمند پیگیری مهم‌ترین چالش این واحد از ابتدای شروع به فعالیت است.

تماس بدون آشنایی قبلی و با اطلاعات اندک و نا آشنایی با نیاز واقعی بیماران و محدودیت‌های واحد باعث کاهش اثر بخشی آموزش‌ها داده شده است.

بهترین حالت آن است که از همان ابتدای پذیرش، شناسایی و آموزش بیماران در نظر گرفته شود. همکاران باید در حین بستری در صورتی که احساس می‌کنند بیماران با وجود آموزش‌های دوران بستری (حین پذیرش، حین بستری، حین ترخیص) هنوز نیازمند آموزش هستند و یا اینکه نیاز به یادآوری برخی نکات پس از ترخیص دارند با پر کردن فرم ارجاع، بیمار را به این واحد معرفی کنند.

و در فرم ارجاع اطلاعات اولیه مورد نیاز و دو شماره تلفن فعال که ترجیحاً مربوط به خود بیمار یا همراه اصلی بیمار و عوامل تاثیرگذار بر بیماری و آموزش ثبت شود.

نمونه فرم ارجاع به واحد پرستاری آموزش و پیگیری بیمار

نام و نام خانوادگی مددجو:	کد پذیرش:	کد ملی:
تشخیص نهایی:	شماره تماس:	بخش:
وضعیت مددجو هنگام ترخیص: کاملاً هوشیار □ گنج و خواب آلود □	قادر هوشیاری □	
مددجو قادر به انجام مستقل فعالیت‌های مراقبت از خود هست؟ بله □ خیر □	تا حدودی □ خیر □	مددجو مراقب/همراه ثابت دارد؟ بله □ خیر □
وضعیت تحرک/فعالیت: کاملاً بی حرکت □ حرکت در تخت یا کمک □ قادر به حرکت مستقل در تخت □ راه رفتن با کمک یا وسایل کمک حرکتی □ بدون مشکل □	نوع بیماری: □	سوابق بیماری: ندارد □ دارد □
وضعیت اتصالات مددجو حین ترخیص: بدون اتصالات □ دین □ سوند قوی □ NGT □ زخم قشاری □ استومی □ PEG □ ژنوستومی □	تراکتوستومی □ کانتر ریگولار □	زخم جراحی □ زخم دیلتی □
نیاز به دریافت اکسیژن/ ساکشن ترشحات در منزل دارد؟ اکسیژن □ ساکشن □	نیاز به تزریق دارو در منزل دارد؟ خیر □ بله □	داروهای مورد نیاز برای استفاده در منزل:
نیازهای آموزشی جهت ارجاع:	نام و امضای پرستار تکمیل کننده	تاریخ ارجاع:
با همراه داشتن فرم ارجاع و خلاصه پرونده و برگه آموزش حین ترخیص در ساعت اداری به واحد پرستار پیگیر مراجعه کنید. ادرس و شماره تماس: درب اصلی بیمارستان ۲۲ بهمن - واحد پرستاری آموزش و پیگیری بیمار - 05143304 داخلی 107		