




دستور العمل نحوه پانخ به
نیازهای آموزشی بیمار

تاریخ ابلاغ	۱۳۹۵/۰۷/۰۱	عنوان دستور العمل نحوه پاسخ به نیازهای آموزشی بیمار	 دانشگاه علوم پزشکی شیراز مرکز آموزشی درمانی کوثر
تاریخ آخرین بازنگری	۱۳۹۵/۰۹/۰۱		
تاریخ بازنگری مجدد	۱۳۹۶/۰۹/۰۱		
صفحه	از ۹		

هدف: پیشگیری از بروز خطا، کاهش اضطراب بیماران، افزایش اعتماد بیمار و همراهان، افزایش همکاری بیمار با کادر درمان

دامنه کاربرد و مخاطبین: تمامی کادر درمان اعم از پزشک، پرستار یا ماما، بهیار، مسئول واحد خوش آمد گویی، پرسنل واحدهای پاراکلینیکی و...

تعریف:

آموزش به بیمار، فرایندی ساختاریافته و نظام مند برای ارزیابی و انتقال دانش و یا توسعه مهارت به منظور تغییر رفتار است. هدف، افزایش درک و مشارکت از نیازهای مراقبت بهداشتی خود است. آموزش به بیمار، جزئی از مراقبت بستری و نیز سرپایی می باشد.

به طور کلی چهار قدم اساسی در اجرای آموزش به بیمار را مد نظر قرار می گیرد:

۱- ارزیابی ۲- برنامه ریزی ۳- اجرا ۴- ثبت فعالیت های انجام شده ...

در برنامه ریزی آموزش به بیمار اولویت نیازهای هر بیمار و یا خانواده وی شناخته می شود. بر این اساس در ارزیابی و برنامه ریزی به موارد ذیل توجه می شود:


۱. حقوق و مسئولیت پذیری بیمار

۲. شرایط بیمار (از لحاظ هوشیاری، سن)

۳. سطح تحصیلات و درک بیمار

برنامه آموزش به بیمار در ۳ مرحله صورت می پذیرد:

نام و نام خانوادگی تهیه کننده	سمت و امضاء	نام و نام خانوادگی تایید کننده	سمت و امضاء	نام و نام خانوادگی ابلاغ کننده	سمت و امضاء
فرحناز محمد خانی ها نرگس رضائی	سوپروایزر آموزشی کارشناس آموزش سلامت	محبوبه گرشاسبی	مدیر خدمات پرستاری	دکتر محمد رضا ملکی	ریاست

۱۳۹۵/۰۷/۰۱	تاریخ ابلاغ	عنوان دستور العمل نحوه پاسخ به نیازهای آموزشی بیمار	 دانشگاه علوم پزشکی قزوین مرکز آموزشی درمانی کوثر
۱۳۹۵/۰۹/۰۱	تاریخ آخرین بازنگری		
۱۳۹۶/۰۹/۰۱	تاریخ بازنگری مجدد		
۹ از	صفحه		

۱. بدو پذیرش بیمار در بخش

۲. حین بستری بیمار در بخش

۳. حین ترخیص بیمار از بخش

خط مشی:

۱- بیمارستان جهت اجرای فرآیند آموزش به بیماران ، برنامه مدونی را برنامه ریزی و اجرا می نماید.

۲- بیمارستان جهت کسب اطمینان از اجرای صحیح برنامه مدون آموزش به بیمار ، روش های نظارتی خاصی را پیش بینی و اعمال می نماید.

روش اجرایی:

شامل آموزش چهره به چهره ، آموزش گروهی پمفلت ، کتابچه آموزشی ، فیلم و .. به بیماران می باشد

A- آموزش چهره به چهره:

در هر مرحله از آموزش به بیمار ، یک سری مفاد آموزش ارائه می گردد که در ذیل به آن اشاره شده است:


الف) آموزش به بیمار در بدو پذیرش بیمار در بخش

شامل موارد ذیل توسط پرستار یا مامای باشد(به موازات آموزش های کادر درمان در بدو پذیرش، مسئول واحد خوش آمدگویی نیز طبق شرح وظایف آموزش های لازم را به بیماران در اورژانس ارائه می نماید.) آشنایی بیمار با کادر درمان که از وی مراقبت می کنند. بستن دستبند شناسایی بیمار و آموزش در این خصوص توسط پرستار یا ماما یا ماما. معرفی خدمات غیر درمانی (بیمه و ..). نحوه تفکیک زباله های عفونی و غیر عفونی. ارائه کتابچه راهنمای مراجعین به بیماران .

ب- آموزش به بیمار در حین بستری بیمار در بخش

موارد ذیل توسط پرستار یا ماما یا ماما به اطلاع بیمار رسانده می شود(تکمیل فرم آموزش به بیمار

نام و نام خانوادگی تهیه کننده	سمت و امضاء	نام و نام خانوادگی تایید کننده	سمت و امضاء	نام و نام خانوادگی ابلاغ کننده	سمت و امضاء
فرحناز محمد خانی ها نرگس رضایی	سوپروایزر آموزشی کارشناس آموزش سلامت	محبوبه گرشاسبی	مدیر خدمات پرستاری	دکتر محمد رضا ملکی	ریاست

تاریخ ابلاغ	۱۳۹۵/۰۷/۰۱	عنوان دستورالعمل نحوه پاسخ به نیازهای آموزشی بیمار	 دانشگاه علوم پزشکی قزوین مرکز آموزشی درمانی کوثر
تاریخ آخرین بازنگری	۱۳۹۵/۰۹/۰۱		
تاریخ بازنگری مجدد	۱۳۹۶/۰۹/۰۱		
صفحه	از ۹		

نحوه مراقبت از خود و محدوده فعالیت ، بالا نگهداشتن نرده های کنار تخت بیمارو..

آموزش نوع ، نحوه و زمان مصرف داروهای تجویز شده و آموزش گزارش سریع موارد غیر طبیعی (تنگی نفس ، گرگرفتگی ، خارش و هرگونه حساسیت) به پرستاری ماما یا مامای مسئول بیمار . آموزش تغذیه و نوع رژیم. اطلاع رسانی در مورد سیر بیماری و نوع درمان . مراقبت از اتصالات (سوند ولوله ها). آموزش در مورد اطلاع سریع هر گونه علائم غیر طبیعی در خود یا نوزاد به ماما یا پرستاری مامامسئول بیمار .

ج- آموزش به بیمار حین ترخیص:

موارد ذیل توسط پرستاری ماما به اطلاع بیمار رسانده می شود:


زمان مراجعه به درمانگاه، تغذیه و نوع رژیم ،،مراقبت از زخم ناحیه عمل و زمان کشیدن بخیه ها ،مراجعه به درمانگاه جهت دریافت جواب پاتولوژی یا آزمایشاتی که پس از ترخیص آماده می شود .نوع ، نحوه و زمان مصرف داروهای تجویز شده و گزارش سریع موارد غیر طبیعی (تنگی نفس ، گرگرفتگی ، خارش و هرگونه حساسیت).نحوه مراقبت از خود و محدوده فعالیت (ورزش ، بلند نمودن اشیاء سنگین) تماس با بیمارستان در صورت بروز هر گونه علائم غیر طبیعی در خود یا نوزاد

د- آموزش پس از ترخیص از بیمارستان به بیماران خاص (بیماری های مزمن ، نوزاد پره ترم ،مصرف

کنندگان داروهای پر خطر ، ناتوانی های ذهنی و..) را داشته اند:

لیست بیماران خاص ترخیصی، توسط مسئول بخش به کارشناس آموزش به بیمار داده می شود . تماس با ایشان ۲۴ ساعت تا دوهفته پس از ترخیص جهت ارائه راهنمایی های لازم برای مشکلات احتمالی پیش آمده توسط کارشناس آموزش به بیمار صورت می گیرد. در صورتی که کارشناس آموزش به بیمار نتواند پاسخگوی سوال بیمار باشد پس از پرسش از پزشک مجدد با ایشان تماس می گیرد و یا ایشان را جهت مشاوره با پزشک راهنمایی می کند تمامی موارد به

نام و نام خانوادگی تهیه کننده	سمت و امضاء	نام و نام خانوادگی تایید کننده	سمت و امضاء	نام و نام خانوادگی ابلاغ کننده	سمت و امضاء
فرحناز محمد خانی ها نرگس رضایی	سوپروایزر آموزشی کارشناس آموزش سلامت	محبوبه گرشاسبی	مدیر خدمات پرستاری	دکتر محمد رضا ملکی	ریاست

تاریخ ابلاغ	۱۳۹۵/۰۷/۰۱	عنوان دستور العمل نحوه پاسخ به نیازهای آموزشی بیمار	 دانشگاه علوم پزشکی قزوین مرکز آموزشی درمانی کوثر
تاریخ آخرین بازنگری	۱۳۹۵/۰۹/۰۱		
تاریخ بازنگری مجدد	۱۳۹۶/۰۹/۰۱		
صفحه	از ۹		

انجام رسیده جهت آموزش به بیماران پس از ترخیص در مورد بیماری خاص بیمارستان در فرمت طراحی شده ثبت می گردد.

توضیحاتی که در هر قسمت لازم است توسط کادر درمان به بیمار ارائه گردد:


۱- آشنایی بیمار با کادر درمان که از وی مراقبت می کنند.

در صورتی که بیمار هوشیار باشد پرستار، ماما و سایر افراد مراقبت کننده خود را، با نام به بیمار معرفی می نماید و در صورت عدم هوشیاری بیمار به همراه بیمار خود را معرفی می کند. تاریخچه بیماری و مشکل اصلی بیمار پرسیده می شود. پرستار یا ماما علت بستری شدن بیمار و نام پزشک مسئول را به بیمار می گوید. توضیحات کافی به بیمار در ارتباط با اقدامات درمانی و تشخیصی مورد نیاز ارائه می شود. نحوه استفاده از وسایل موجود در بخش توسط پرستار یا ماما توضیحات واضح داده می شود. آشنایی با فضای فیزیکی و مقررات معمول بیمارستان توسط پرستار یا ماما بیمار صورت می گیرد.

۲- بستن دستبند شناسایی بیمار و آموزش در این خصوص :

به منظور به حداقل رساندن اتفاقات ناخواسته ناشی از عدم شناسایی صحیح بیماران کلیه بیماران بخش های بستری بیمارستان در دوره پذیرش در بیمارستان جهت دریافت اقدامات درمانی، تشخیصی و مراقبتی دستبند شناسایی (و نوزادان دو دستبند) دارند. دستبند های شناسایی بیماران توسط بخش پذیرش تهیه و قبل از ورود بیمار به بخش و در هنگام پذیرش بیمار در اختیار آنان قرار می گیرد. صحت اطلاعات مندرج در روی دستبند شناسایی بیمار در هنگام پذیرش با خود بیمار یا یکی از بستگان درجه یک وی کنترل می شود. دستبند شناسایی روی مچ دست بیمار به نحوی بسته می شود که سبب فشاردگی پوست نشود و به راحتی در دست جابجا نشود. شناسه بیماران بر روی دستبند شناسایی شامل موارد ذیل است :

نام و نام خانوادگی تهیه کننده	سمت و امضاء	نام و نام خانوادگی تایید کننده	سمت و امضاء	نام و نام خانوادگی ابلاغ کننده	سمت و امضاء
فرحناز محمد خانی ها نرگس رضایی	سوپروایزر آموزشی کارشناس آموزش سلامت	محبوبه گرشاسبی	مدیر خدمات پرستاری	دکتر محمد رضا ملکی	ریاست

تاریخ ابلاغ	۱۳۹۵/۰۷/۰۱	عنوان دستور العمل نحوه پاسخ به نیازهای آموزشی بیمار	 دانشگاه علوم پزشکی قزوین مرکز آموزشی درمانی کوثر
تاریخ آخرین بازنگری	۱۳۹۵/۰۹/۰۱		
تاریخ بازنگری مجدد	۱۳۹۶/۰۹/۰۱		
صفحه	از ۹		

الف) نام و نام خانوادگی ب) نام پدر ج) تاریخ تولد د) شماره پرونده (در مورد نوزادان نام و نام خانوادگی مادر و جنسیت نوزاد مطرح می باشد). در هنگام پذیرش به بیماران درباره ضرورت برداشتن دائمی و مراقبت از دستبند شناسایی در مدت بستری در بیمارستان آموزش داده می شود.

۳- معرفی خدمات غیر درمانی :

۴- پرستار یا ماما بیمار و همراهان وی را با بخش آشنا نموده، راه های خروجی، دستشویی، زنگ اخبار، نحوه استفاده از اهرمهای تخت، نحوه استفاده از امکانات موجود در بخش، اقامتگاه همراه بیمار و استفاده از غذا، جایگاه لباس و ملحفه های تمیز و کثیف را به آنها نشان دهد.

۵- نحوه تفکیک زباله های عفونی و غیر عفونی:


پرستار یا ماما بیمار و همراه وی محل سطل های زباله در اتاق را نشان می دهد. به آنها می گوید که فقط زباله هایی که مربوط به مواد غذایی و ظروف مربوط به غذا و کاغذ و مقوا می باشد را در سطلهای آبی (با کیسه مشکی) که مخصوص زباله های غیر عفونی می باشد بریزند. به آنها می گوید که سطل زرد (با کیسه زرد) فقط مخصوص زباله های عفونی یعنی کلیه مواد و وسایلی که با بدن بیمار به ویژه خون و سایر ترشحات وی تماس دارد می باشد.

۶- نحوه مراقبت از خود و محدوده فعالیت (استفاده از وسایل کمکی ، بالا نگهداشتن نرده های کنار

تخت بیمار)

پرستار یا ماما با توجه به دستور پزشک در رابطه با محدوده فعالیت تعیین شده به بیمار به شرح زیر توضیح میدهد. در صورت استراحت مطلق از بیمار می خواهد تا زمانی که دستور پزشک تغییر کند در تخت مانده و از تخت خارج نشود و دلیل ماندن در تخت را به بیمار توضیح میدهد و برای جلوگیری از خستگی ورزش های مناسب در تخت را به بیمار آموزش میدهد. در صورت فعالیت محدود برای بیمار توضیح میدهد که فقط در حد رفتن به دستشویی مجاز است از تخت

نام و نام خانوادگی تهیه کننده	سمت و امضاء	نام و نام خانوادگی تایید کننده	سمت و امضاء	نام و نام خانوادگی ابلاغ کننده	سمت و امضاء
فرحناز محمد خانی ها نرگس رضایی	سوپروایزر آموزشی کارشناس آموزش سلامت	محبوبه گرشاسبی	مدیر خدمات پرستاری	دکتر محمد رضا ملکی	ریاست

۱۳۹۵/۰۷/۰۱	تاریخ ابلاغ	عنوان دستورالعمل نحوه پاسخ به نیازهای آموزشی بیمار	 دانشگاه علوم پزشکی شیراز مرکز آموزشی درمانی کوثر
۱۳۹۵/۰۹/۰۱	تاریخ آخرین بازنگری		
۱۳۹۶/۰۹/۰۱	تاریخ بازنگری مجدد		
۹ از	صفحه		

خارج شود. نحوه خروج از تخت را مرحله به مرحله برای بیمار توضیح میدهد و از بیمار می خواهد حداقل یک بار آن را به روش صحیح انجام دهد. آموزش استفاده از نرده های نصب شده به دیوار راهرو بخش و سرویس بهداشتی. در صورتی که بیمار باید از وسایل کمکی مانند واکر ، عصا یا کمربندهای مخصوص استفاده کند توسط پرستاری ماما نحوه استفاده از آنها آموزش داده شده و از بیمار خواسته می شود حداقل یک بار به تنهایی از آنها به روش صحیح در حضور پرستاری ماما استفاده کند. پرستاری ماما نحوه استفاده از نرده های کنار تخت را برای بیمار و همراهش نشان می دهد. دلیل بالا نگه داشتن نرده را توضیح میدهد و از آنها می خواهد یکبار نرده را باز و بسته کرده و دلیل بستن نرده را بیان کنند. نوع ورزشهای مجاز، تعداد انجام و مقدار وزنی که بیمار مجاز به بلند کردن می باشد را توضیح میدهد .


۷- آموزش نوع ، نحوه و زمان مصرف داروهای تجویز شده و گزارش سریع موارد غیر طبیعی (تنگی

نفس ، گر گرفتگی ، خارش و هرگونه حساسیت)

پرستاری ماماداروهای بیمار را به وی نشان میدهد. علت تجویز هر دارو و روش استفاده از آن و زمان مصرف دارو را برای بیمار توضیح میدهد. عوارض دارو را برای بیمار توضیح داده و از وی می خواهد در صورت بروز هر کدام از عوارض پرستاری ماما را در جریان بگذارد. در صورت موجود بودن پمفلت راهنمای استفاده از داروی مورد نظر را در اختیار بیمار و همراهانش قرار می دهد. در زمان ترخیص به بیمار یاد آوری می شود در صورت بروز موارد غیر طبیعی (تنگی نفس ، گر گرفتگی ، خارش و هرگونه حساسیت) به همراه لیست داروها و برگه خلاصه پرونده سریعاً به درمانگاه یا مطب نزدیک به محل اقامت خود مراجعه نماید.

۸- آموزش رعایت تغذیه و نوع رژیم:

سمت و امضاء	نام و نام خانوادگی ابلاغ کننده	سمت و امضاء	نام و نام خانوادگی تایید کننده	سمت و امضاء	نام و نام خانوادگی تهیه کننده
ریاست	دکتر محمد رضا ملکی	مدیر خدمات پرستاری	محبوبه گرشاسبی	سوپروایزر آموزشی کارشناس آموزش سلامت	فرحناز محمد خانی ها نرگس رضایی

تاریخ ابلاغ	۱۳۹۵/۰۷/۰۱	عنوان دستور العمل نحوه پاسخ به نیازهای آموزشی بیمار	 دانشگاه علوم پزشکی قزوین مرکز آموزشی درمانی کوثر
تاریخ آخرین بازنگری	۱۳۹۵/۰۹/۰۱		
تاریخ بازنگری مجدد	۱۳۹۶/۰۹/۰۱		
صفحه	از ۹		

پرستار یا ماما دستور رژیم تعیین شده از طرف پزشک یا مشاور تغذیه را برای بیمار توضیح می دهد. در صورت موجود بودن پمفلت در رابطه با رژیم خاص بیمار، آن را به بیمار داده و موارد مندرج را کاملا توضیح میدهد. مضرات عدم رعایت رژیم خاص را به زبان ساده برای بیمار و همراهش توضیح می دهد.

۹- سیر بیماری:

پرستار یا ماما به همراه پزشک سیر بیماری و موارد قابل پیش بینی را برای بیمار و همراه وی توضیح می دهند. علت انجام پروسیجرهای مختلف را توضیح میدهند. نتایج آزمایش خاص مربوط به بیماری که غیر طبیعی بوده و محدوده طبیعی آن را توضیح میدهند. مواردی که بیمار باید همکاری کند تا به نتیجه مشخص برسد را برای بیمار به صورت شفاف توضیح میدهند.


۱۰- مراقبت از اتصالات (سوند ولوله ها) :

پرستار یا ماما علت اتصال کتتر را برای بیمار توضیح میدهد. قسمت های مختلف کتتر را برای وی با زبان ساده توضیح میدهد. اتصالاتی را که بیمار نباید به هیچ عنوان دست بزند به وی نشان می دهد و علت آن را ذکر می کند. در صورت متصل بودن کتتر به کیسه جمع آوری ترشحات در مورد مقدار و رنگ محتویات برای بیمار و همراهش توضیح میدهد. زمان تعویض پانسمان را مشخص میکند. از بیمار یا همراه وی میخواهد هرگونه موارد غیر طبیعی با توجه به توضیحات ارائه شده را سریعاً اطلاع دهند.

۱۱- وقت درمانگاه :

به بیمار توضیح داده می شود که برای پیگیری به کدام پزشک مراجعه کند. محل درمانگاه و شماره تماس جهت تعیین نوبت را در برگه نوشته و برای بیمار یا همراه وی توضیح میدهد.

نام و نام خانوادگی تهیه کننده	سمت و امضاء	نام و نام خانوادگی تایید کننده	سمت و امضاء	نام و نام خانوادگی ابلاغ کننده	سمت و امضاء
فرحناز محمد خانی ها نرگس رضایی	سوپروایزر آموزشی کارشناس آموزش سلامت	محبوبه گرشاسبی	مدیر خدمات پرستاری	دکتر محمد رضا ملکی	ریاست

۱۳۹۵/۰۷/۰۱	تاریخ ابلاغ	عنوان دستور العمل نحوه پاسخ به نیازهای آموزشی بیمار	 دانشگاه علوم پزشکی قزوین مرکز آموزشی درمانی کوثر
۱۳۹۵/۰۹/۰۱	تاریخ آخرین بازنگری		
۱۳۹۶/۰۹/۰۱	تاریخ بازنگری مجدد		
۹ از	صفحه		

توجه: تمامی مواردی که بیمار یا همراه وی آموزش داده می شود در فرم آموزش به بیمار موجود در پرونده وارد و افراد آموزش دهنده و آموزش گیرنده امضا می نمایند.

B- آموزش گروهی به بیمار:

آموزش گروهی به بیماران در بخش بعد از زایمان و نوزادان:

مفاد آموزشی بر اساس نتایج ارزیابی اولیه از بیماران در این دو بخش توسط سرپرستار بخش تهیه می شود. مفاد آموزشی توسط سوپروایزر آموزشی تایید می گردد. برنامه ریزی جهت اجرای آموزش گروهی به بیماران در این دو بخش صورت می پذیرد. اجرای آموزش های گروهی توسط مسئول بخش نظارت می شود. آموزش های گروهی صورت گرفته در دفتر آموزش ثبت می گردد و از افراد آموزش دیده امضاء گرفته می شود.

نام و نام خانوادگی تهیه کننده	سمت و امضاء	نام و نام خانوادگی تایید کننده	سمت و امضاء	نام و نام خانوادگی ابلاغ کننده	سمت و امضاء
فرحناز محمد خانی ها نرگس رضایی	سوپروایزر آموزشی کارشناس آموزش سلامت	محبوبه گرشاسبی	مدیر خدمات پرستاری	دکتر محمد رضا ملکی	ریاست