

ارتباط و آموزش به بیمار

ارتباط درمانی

ارتباط در جهان امروز **کلید و رمز**
موفقیت در ارائه خدمات است

ارتباط:

فرایند دو طرفه شامل فرستادن و دریافت پیام

انواع ارتباط:

شنیداری: که با کلمات بیان می شوند
دیداری: که در تابلو ها و علایم دیده می شوند
نوشتاری: که در دست نوشته ها و یادداشت ها ابراز می شوند
زبان بدن: که حالت چهره، تن صدا، وضعیت بدنی و پوشش و
ظاهر فرد آنها را نشان می دهد از آنها به نشانه های غیر کلامی
هم تعبیر می شود.

پنج رمز ارتباط درمانی:

- **کامل بودن**، یعنی همه اطلاعات ضروری را داشته باشد.
- **روشن بودن**، اطلاعات موجود در پیام باید واضح باشد.
- **مختصر بودن**، شامل اطلاعات غیر ضروری نباشد.
- **مودبانه بودن**، ارتباط درمانی همیشه باید مودبانه باشد.
- **منسجم بودن**، یک پیام منسجم، منطقی و همراه با نظم و ترتیب است.

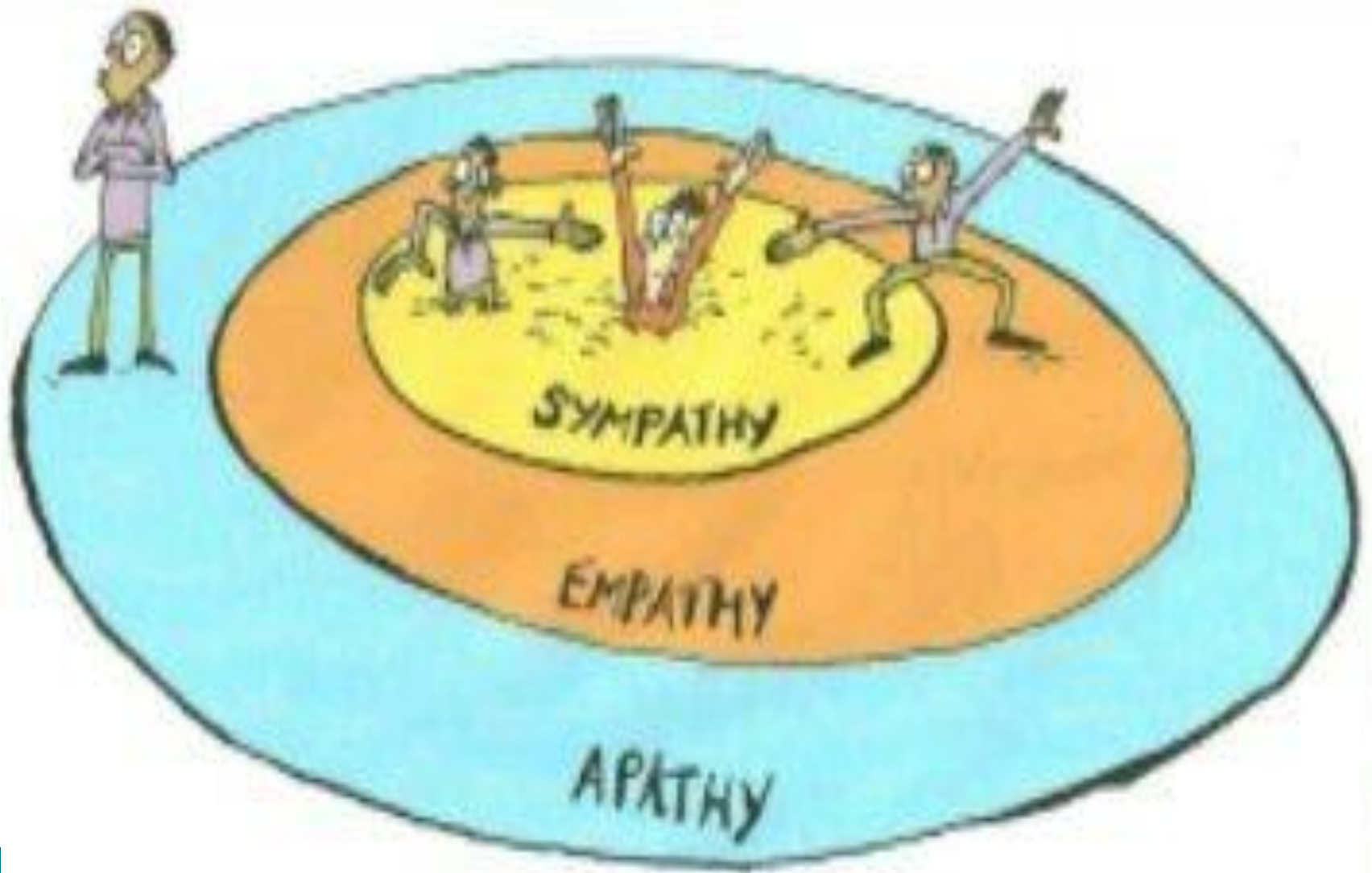
مهارت های دریافت پیام

مهارت همدلی

مهارت گوش دادن فعال

مهارت های دریافت پیام

در **همدلی** خودمان را جای دیگری می گذاریم؛ در مسیر فکری و احساسی فرد بدون قضاوت قرار می گیریم.



همدلی

درک آنچه دیگران احساس می‌کنند، بخاطر اینکه خودتان هم همان احساس را عیناً تجربه کرده‌اید یا اینکه می‌توانید خودتان را دقیقاً در همان شرایط بگذارید.

ارتباط دادن خودتان با بیمار، زیرا شما هم در همین شرایط بوده‌اید یا آن را تجربه کرده‌اید.

همدردی

به دشواری‌ها و سختی‌هایی که اشخاص در طرف مقابل از آن رنج می‌کشند، اذعان کنند و درد آنها را تسکین داده و یا آنها را آسوده‌خاطر کنند.

تسکین دادن بیمار یا خانواده بیمار.

تعریف

در زمینه پرستاری

"همدلی" حالت و احساسی است که به طرف
مقابل این پیام را می رساند:

«من شرایط تو را درک می کنم.»، ترحم و
دلسوزی و حتی تحقیق در کار نیست.

ارتباط غیر کلامی معارفه و آشنایی

قبل از شروع ارتباط باید کارهایی انجام شود.

- ✓ حمام روزانه
- ✓ استفاده از خوشبوکننده ها
- ✓ هوای تازه در اتاق
- ✓ تمیزی موی سر
- ✓ ناخن باید تمیز
- ✓ یونیفرم باید کاملاً اندازه و مناسب
- ✓ ادکلن با بوی ملایم
- ✓ سنجاق کردن کارت شناسایی

ارتباط غیر کلامی معارفه و آشنایی

قبل از شروع ارتباط باید کارهایی انجام شود.

درمانجو انتظار دارد که شما یک **متخصص** باشید و لباس شما نیز بخشی از این تخصص است.
در حقیقت درمانجو به فردی که نسبت به ظاهر خود بی توجه است، به سختی اعتماد می کند.

رفتار های غیر کلامی مناسب در ارتباط

- ✓ حفظ تماس چشمی،
- ✓ تکان دادن سر،
- ✓ لبخند و نشان دادن علاقه،
- ✓ متمایل شدن به سمت گوینده،
- ✓ استفاده از تن صدای متناسب با پیام

آموزش به بیمار

آموزش به بیمار

▶ فرایندی است هدفمند، سیستماتیک، منظم و طراحی شده که به موجب آن **یادگیری** اتفاق می افتد و به دنبال آن در **آگاهی، نگرش و مهارت بیمار** تغییر ایجاد می شود و صلاحیت و توانایی او در مراقبت از خود افزایش یافته و فعالیت هایی را انجام می دهد که به سطح سلامت و رفاه وی می افزاید و از بروز در عوارض بالقوه پیشگیری می کند.

اهداف آموزش به بیمار

- ▶ حفظ و ارتقاء سلامتی و پیشگیری از بیماری
- ▶ افزایش توان خود مراقبتی در بیماران
- ▶ سازگاری بیمار با اختلال در عملکرد
- ▶ بازگشت به سلامتی

مزایای آموزش به بیمار

افزایش رضایتمندی بیماران

- افزایش توانمندی و مشارکت در برنامه های درمانی و مراقبتی
- افزایش استقلال بیمار در فعالیت های روزمره
- تکمیل برنامه های درمانی
- کاهش پذیرش مجدد بیماران
- توانمندسازی جامعه
- کاهش اضطراب بیمار
- کاهش دوره بستری
- افزایش نتایج درمان با پایبندی بیشتر بیماران به اقدامات مراقبتی
- کاهش هزینه های درمانی و بهداشتی
- اطمینان از تداوم مراقبت ها
- بهبود کیفیت زندگی بیمار
- کاهش بروز عوارض بیماری

عوامل موثر در یادگیری

1. انگیزه
2. توانایی یادگیری
3. محیط و امکانات آموزشی

حیطه های یادگیری

- ▶ حیطه شناختی (دانش)
- ▶ حیطه عاطفی (انگیزش)
- ▶ حیطه روانی حرکتی (مهارت های عملی)

مراحل آموزش به بیمار

1. تعیین نیاز های آموزشی
2. برنامه ریزی آموزشی (تعیین و اولویت بندی اهداف آموزشی، تعیین محتوا و روش آموزش)
3. اجرای آموزش
4. ارزیابی آموزش

نیازهای بیماران

چی شده؟

چرا شده؟

چه جور ی رفع میشه؟

آخرش چی میشه؟

آیا می دانید که

۸۰٪ نیازهای اطلاعاتی بیمار می تواند فقط
با آموزش ۲۰٪ از اطلاعات مربوط به
بیماری وی رفع شود.

در تنظیم نیازهای آموزشی بیماران ۱۰ عنوان کلی توسط انجمن بیمارستانهای آمریکا پیشنهاد شده که لازمست مدنظر قرار گیرند:

- × عملکرد طبیعی بدن
- × مشکلات مرتبط باتشخیص بیماری
- × داروهای تجویز شده
- × رژیم غذایی
- × محدودیتهای فعالیتی (شامل فعالیت جنسی)
- × غربالگری تشخیصی و آزمایشات
- × معیارهای پیشگیری کننده یا ارتقاء سطح بهداشت
- × منابع جامعه
- × منابع مالی
- × برنامه های آتی پزشک برای بیمار

اولويت بندي اهداف آموزشي

بايد بداند

(Must to Know)

بهتر است بداند

(Better to Know)

خوب است بداند

(Nice to Know)

باید بداند

- ▶ **اهداف حیاتی و ضروری** اهدافی که دانستن آنها ضروری است و در صورت برآورده نشدن حیات فرد بخطر می افتد برای مثال
- ▶ مادر باید کودک را در وضعیت صحیح برای جلوگیری از آسیب‌ها قرار دهد.
- ▶ بیمار باید علائم و نشانه های سکته قلبی را توضیح دهد
- ▶ بیمار باید مقدار صحیحی از انسولین را بکشد.

بهتر است بداند

▶ اهدافی که بهتر است بداند مواردی هستند که برای بهبود سلامتی مفید هستند اما میتوان آموزش آنها را به تاخیر انداخت مانند نیازهای مربوط به **تغذیه، تحرک، ارتباطات جنسی، کمکهای روانی اجتماعی**

خوب است بداند

▶ نیازهایی که خوب است بیمار بداند نسبت به بقیه اولویت کمتری دارد و اگر برآورده نشود حادثه مهمی رخ نمیدهد.

▶ مثل دانستن میزان کالری هر یک از مواد غذایی

تعیین نیاز های آموزشی

نیاز های

آموزشی و خود

مراقبتی

آیا بیمار تمایل به یادگیری دارد؟ بله خیر آیا بیمار توانایی یادگیری دارد؟ بله خیر در صورت جواب خیر نزدیکترین فرد به بیمار جهت ارائه آموزش:

موانع یادگیری: خیر بله نام ببرید:

ذکر نیازهای آموزشی بیمار در بدو ورود با توجه به ارزیابی انجام شده: |

ده توصیه مهم برای دستیابی به آموزش اثربخش و یادگیری / تغییر رفتار بیماران بر طبق راهنمای استانداردهای اعتبار بخشی:

۱. آموزشها در **موقعیت مناسب و با اختصاص زمان** کافی و بدون تبادل احساس تعجیل به بیمار ارائه شود.

۲. هرگونه **موانع ارتباطی محیطی یا شخصی بیمار** از جمله درد، ترس، ازدحام، سر و صدا، ناتوانیها / ویژگیهای خاص بیمار قبل از آموزش کنترل و حذف شوند.

۳. شیوه ها و تدابیر آموزشی متناسب با هر مخاطب /بیمار /همراه طراحی و اجرا شود.

۴. از جملات گویا، شفاف، قابل فهم و متناسب و درخور هر مخاطب استفاده شود.

ده توصیه مهم برای دستیابی به آموزش اثربخش و یادگیری / تغییر رفتار بیماران بر طبق راهنمای استانداردهای اعتبار بخشی ۹۸ :

۵. هرگز از واژه های تخصصی در آموزش بیمار استفاده نشود.

۶. از ابزار شیوایی بیان و شیرینی کلام که گاهی با چاشنی طنز محترمانه می تواند در تقویت ارتباط با بیمار کمک کند، استفاده شود.

۷. ضمن پایبندی به محتوای علمی آموزش از جملات کلیشه ای / تکراری و از پیش تعیین شده (بیان طوطی وار) استفاده نشود.

۸. از مهارت های برقراری ارتباط موثر مانند ایجاد همدلی، مثبت گرایی، مثبت اندیشی، امید بخشی و حمایت در حین ارائه محتوای آموزش استفاده شود.

۹. ارتباط انسانی با چاشنی صبر، حوصله، مهربانی و دلسوزی در حین آموزش، مبنای ارتباط با بیمار باشد.

۱۰. 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 شود.

نکات مهم در توضیح شفاهی جهت افزایش تأثیر پیام

- ▶ مهمترین اطلاعات را در ابتدای گفتگوی بیمار بگویید
- ▶ اطلاعات اختصاصی و مربوط به شخص بیمار را بیان کنید
- ▶ از کلمات کاملاً ساده و جملات کوتاه استفاده کنید
- ▶ از اصطلاحات پزشکی استفاده نکنید و در صورت استفاده کاملاً توضیح دهید
- ▶ تن صدا و سرعت صحبت خود را تنظیم نموده و در مواقع لازم افزایش یا کاهش دهید

- ▶ مطالب را ساختار بندي كنيد و مطابق ساختار به بيمار توضيح دهيد
- ▶ مطالب نوشتاري را در کنار گفتگو و صحبت شفاهي به بيمار ارائه دهيد
- ▶ از بيمار سوال كنيد كه مطالب را فهميده يا نه
- ▶ قبل مصاحبه از نظر فزيكي و فكري خود را آماده ساخته و محيط فزيكي مناسب انتخاب كنيد
- ▶ همواره بيمار را تشويق به سوال نمودن كنيد
- ▶ بيمار را به فعاليتهاي در حين صحبت تشويق كنيد مثلاً نوشتن، لمس كردن، ديدن عكس ها و غيره و.....

- ▶ لازم نیست همه حیطه ای لازم برای آموزش بیمار با جزئیات کامل توضیح داده شود توضیحات بیشتر را به همکاران دیگر واگذار نمائید.
- ▶ برخی موارد فوق را از طریق جزوات کتبی به بیمار بدهید مثل مراقبتهای ویژه و علایم هشدار دهنده، رژیم غذایی، میزان فعالیتها و مراقبتهای روانی اجتماعی و در گفتگو با بیمار صرفاً به مهمترین نکات آن اشاره شود.

بررسیها نشان میدهد که بیش از 50% از
مطالب سفارش شده توسط پزشك از طرف
بیماران ظرف مدت کوتاهی فراموش
میشود

بنابراین ارائه نوشته های موثر به
بیماران را فراموش نکنید

مراحل اجرای آموزش به بیمار در بیمارستان شامل:

- ▶ بدو پذیرش در بیمارستان توسط واحد پذیرش و مدارک پزشکی
- ▶ بدو ورود به بخش توسط پرستار و ثبت آن در گزارش پرستاری
- ▶ حین بستری توسط پزشک به صورت شفاهی
- ▶ حین بستری توسط پرستار و ثبت آن در گزارش پرستاری
- ▶ زمان ترخیص توسط پزشک و پرستار ، آموزش های زمان ترخیص در فرم جداگانه ثبت و مهر و امضا می شود.

آموزش‌های بدو پذیرش در بخش توسط پرستار :

عنوان	الزامات آموزش به بیمار توسط پرستار در بدو پذیرش در بخش
معرفی بخش و خدمات غیردرمانی	آموزش در خصوص واحد بیمار (زنگ احضار پرستار ، ، نرده و حفاظ تخت ، اهرم های تخت
	سرویسهای بهداشتی
	امکانات رفاهی بخش (مانند مبل برای همراهیان ، یخچال و تلفن داخل شهری)
	محل آبدارخانه و نمازخانه و امکانات عبادی بیماران
	آموزش دستبند شناسایی
قوانین کلی موجود در بخش و بیمارستان	ساعت ملاقات وقوانین حضور همراه بر بالین بیمار
	ساعت ویزیت پزشکان
	درخواست از بیمار یرای اطلاع دادن به پرستار در صورت بروز مشکل (زنگ احضار پرستار)
	نحوه تهیه لباس برای بیمار
	ساعت سرو غذا برای بیماران وهمراهیان
معرفی تیم پزشکی	کلیه کادر درمانی (پزشک، پرستار ، سرپرستار ، کمک بهیار ، خدمه ، فیزیوتراپ ، دانشجویان ، مددکاری و.....) می بایست در بدو پذیرش خود را به بیمار معرفی نمایند و شرح وظایف خود را بیان نمایند
حقوق بیمار	منشور حقوق بیمار، هزینه های درمان و بیمه ، نحوه رسیدگی به شکایات

آموزش های زمان بستری توسط پرستار:

▶ توسط پرستار مسئول بیمار در هر شیفت و بنا به شرایط و روند درمان و مراقبت از بیمار انجام و در پرونده بیمار ثبت می گردد:

عنوان	الزامات آموزش به بیمار توسط پرستار در حین بستری
نوع بیماری و نحوه درمان و مراقبت	توضیحات مختصر در خصوص بیماری ، فرایند بیماری ، سیر بیماری و علائم و نشانه های بیماریها
	نحوه درمان بیماری و مراقبت های که جهت درمان بیماری لازم می باشد.
میزان ، مدت ، نحوه صحیح مصرف و عوارض داروها	آموزش در خصوص میزان مصرف دارو (دوزاژ دارو)
	مدت زمان مصرف دارو
	آگاه نمودن بیمار از داروهای مصرف روزانه و نحوه صحیح مصرف دارو
	آموزش نکات مهم عوارض دارو
تداخلات غذا و دارو	دارو بهتر چه زمانی مصرف شود

<p>داروهای که مصرف همزمان آنها با برخی غذاها ایجاد عارضه و تداخل می نماید</p>	
<p>استراحت مطلق ، استراحت نسبی ، زمان فعالیت و تحرک میزان و زمان شروع فعالیت های بعد از عمل ورزشهای و فعالیت های مناسب در هر بیماری پوزیشنهای مناسب</p>	<p>میزان فعالیت بیمار</p>
<p>نوع رژیم غذایی رعایت رژیم غذایی توسط بیمار تحمل رژیم غذایی توسط بیمار تعریف رژیم غذایی برای بیمار (پر پروتئین ، پر کالری ، قلب ، دیابت ، بعد از عمل ، مایعات ، سیروز کبدی ، کلیوی ، پر پتاسیم ، اورمیک ، کم پتاسیم و....)</p>	<p>تغذیه و رژیم غذایی</p>
<p>نحوه مراقبت از اتصالات :درن ها ، مانیتورینگ ، بگ ادراری ، سرم ها و.... نکات ایمنی: side Bed ، پیشگیری از صدمات ناشی از کاهش فشار خون وضعیتی و سرگیجه به دنبال بلند شدن از تخت و.... خود مراقبتی نسبت به دریافت دارو</p>	<p>ایمنی یا احتیاطات</p>

شرح چگونگی انجام پروسیجر یا آزمایش و یا سونو گرافی یا هر اقدام پاراکلینیک	اقدامات تشخیصی ، درمانی و آزمایشات
آمادگی ها و مراقبت های لازم قبل و بعد از پروسیجر ها	
هدف از انجام پروسیجرها	
توضیح مزایا و معایب هر گونه اقدامات تشخیصی و تهاجمی	نشانه های خطر حین بستری
علائم هشدار دهنده ای که در حین بستری ممکن است جهت بیمار اتفاق بیافتد و بایستی بیمار سریعا پرستار و پزشک را مطلع سازد. به عنوان مثال در خصوص بیماری دیابت علایم هیپو و هیپر گلیسمی توضیح داده شود. یا خونریزی از محل عمل ، نداشتن دفع ادرار ، عدم اجابت مزاج ، درد قفسه سینه ، تنگی نفس ، طپش قلب و علایمی از این قبیل	
هدف از عدم مصرف دخانیات و مواد روان گردان	عدم مصرف دخانیات و مواد روان گردان
رژیم غذایی ، فعالیت، پوزیشن، مراقبت از زخم ناحیه عمل ، مراقبت از اتصالات	مراقبت های قبل و بعد از عمل
پیشگیری از عفونتها	مراقبت از زخم
پوزیشن ها	
علایم زخم بستر	
مراقبت از پانسمان و تعداد دفعات تعویض پانسمان	
علایم زخم عفونی	
شستشوی دستها و کنترل عفونت و رعایت نکات ایزولاسیون در بیماران	مسائل بهداشت فردی
در صورت وجود مشکل ارائه راهکارها جهت بهبود خواب و استراحت	خواب و استراحت
راه های پیشگیری از یبوست	الگوی دفع
بررس وضعیت ادراری و پیشگیری از عفونت	
روش های غیر دارویی (تکنیکهای آرام سازی ، انقباض کمر ، پوزیشن ها و...)	مدیریت درد
روش های دارویی	

آموزش‌های زمان ترخیص توسط پرستار :

عنوان	الزامات آموزش به بیمار توسط پرستار در حین ترخیص
زمان مراجعه به پزشک	اعلام زمان و مکان مراجعه به پزشک
	نحوه درمان بیماری و مراقبت‌های که جهت درمان بیماری لازم می‌باشد.
داروهای پس از ترخیص	نحوه مصرف داروها
	محل نگهداری داروها
	عوارض احتمالی و مهم داروها
	آگاه نمودن بیمار از داروهای مصرف روزانه و نحوه صحیح مصرف دارو
	شناخت نام داروها توسط بیمار
تداخلات غذا و دارو	دارو بهتر چه زمانی مصرف شود
	داروهای که مصرف همزمان آنها با برخی غذاها ایجاد عارضه و تداخل می‌نماید
برنامه خود مراقبتی و تکنیک‌های بازتوانی در منزل	مراقبت از زخم
	بهداشت فردی
	ورزش‌های و فعالیت‌های مناسب در هر بیماری و پوزیشن مناسب
	شروع مجدد فعالیت حرفه‌ای و شغل
	شروع مجدد محدوده فعالیت جنسی
	آموزش فیزیوتراپی در منزل برای بیماران نیازمند

<p>نوع رژیم غذایی مناسب بعد از ترخیص (پر پروتئین ، پر کالری ، قلب ، دیابت ، بعد از عمل ، مایعات ، سیروز کبدی ، کلیوی ، پر پتاسیم ، اورمیک ، کم پتاسیم و....)</p>	<p>تغذیه و رژیم غذایی پس از ترخیص</p>
<p>زمان از سر گیری فعالیت های طبیعی و میزان محدودیت در فعالیت</p>	<p>فعالیت های پس از ترخیص</p>
<p>اطلاع زمان آماده شدن جواب آزمایشات ، پاتولوژی ، سی تی اسکن و MRI</p>	<p>پیگیری تستهای تشخیصی پاراکلینیکی معوقه</p>
<p>علائم هشدار دهنده ای که بعد از ترخیص ممکن است جهت بیمار اتفاق بیافتد و بایستی بیمار سریعا به بیمارستان یا پزشک مراجعه کند. به عنوان مثال در خصوص بیماری دیابت علائم هیپو و هیپر گلیسمی توضیح داده شود یا خونریزی و عفونت و محل عمل ، تب الای ۳۸ درجه ، نداشتن دفع ادرار ، عدم اجابت مزاج ، درد قفسه سینه ، تنگی نفس ، طپش قلب و علائمی از این قبیل</p>	<p>نشانه های خطر پس از ترخیص</p>
<p>تلفن های تماس اضطراری که در صورت بروز علائم هشدار دهنده بیمار میتواند با آن تماس بگیرد مانند ۱۱۵ یا تماس با بخش در صورت هر گونه سوالی در مورد دوره بستری</p>	<p>چگونگی دستیابی به مراقبت های اورژانس</p>
<p>در انتهای مطالب آموزشی ارائه شده به بیمار، منابع جهت مطالعه بیمار به بیمار و خانواده وی معرفی می گردد</p>	<p>آدرس منابع و آدرس مراکز و سایت های آموزشی</p>