

مقدمه

آموزش به بیمار یکی از ارکان اصلی مراقبت پرستاری و بخشی جدایی ناپذیر از فرآیند درمان است. هدف از آموزش بیمار، توانمندسازی بیمار و خانواده برای مشارکت مؤثر در مراقبت از خود، افزایش تبعیت از درمان، کاهش عوارض بیماری، پیشگیری از بستری مجدد و ارتقای کیفیت زندگی است. آموزش بیمار نباید به زمان ترخیص محدود شود؛ بلکه فرآیندی مستمر، هدفمند، نظام مند و بیمارمحور است که از زمان پذیرش آغاز شده و تا زمان ترخیص و در صورت نیاز پس از ترخیص ادامه می یابد.

اهداف آموزش به بیمار

اهداف اصلی آموزش بیمار عبارتند از:

- افزایش آگاهی بیمار و خانواده
- توانمندسازی بیمار برای خودمراقبتی
- ایجاد تغییر در نگرش و مهارت های لازم برای مراقبت از خود
- بهبود تبعیت از درمان و توصیه های درمانی
- کاهش عوارض بیماری
- کاهش مراجعات غیرضروری و بستری مجدد
- کاهش هزینه های درمان
- ارتقای کیفیت زندگی بیمار
- افزایش رضایتمندی بیمار و خانواده ها

ساختار اجرایی آموزش بیمار

آموزش بیمار مسئولیت مشترک اعضای تیم درمان است و در قالب ساختاری سازمان یافته اجرا می شود.

اجزای اصلی ساختار

۱. کمیته مرکزی آموزش به بیمار (ستاد)
۲. تیم آموزش سلامت بیمارستان
۳. کارگروه درون بخشی آموزش به بیمار
۴. پرستار، پزشک
۵. واحد پرستاری آموزش و پیگیری بیماران

کارگروه درون بخشی آموزش به بیمار

اعضای کارگروه درون بخشی: سرپرستار، رییس بخش یا یکی از پزشکان، رابط آموزش به بیمار، سوپروایزر آموزش سلامت

مسئولیت کارگروه:

- شناسایی نیازهای آموزشی
- اولویت بندی موضوعات آموزشی
- تدوین برنامه آموزشی بخش
- نظارت بر کیفیت آموزش
- پایش مستندسازی

پرستار مسئول بیمار

مسئول اصلی اجرای آموزش روزانه و مستمر بیمار است.

پزشک معالج

مسئول ارائه آموزش های تخصصی مرتبط با تشخیص، درمان و پیش آگهی بیماری است.

واحد پرستاری آموزش و پیگیری بیماران

مسئول پیگیری بیماران هدف پس از ترخیص و ارزیابی اثربخشی برنامه ها است.

نقش پرستار در آموزش بیمار

پرستار مهم‌ترین عضو تیم درمان در اجرای آموزش بیمار است.

پرستار موظف است:

- نیازهای آموزشی بیمار را شناسایی کند.
- آموزش را متناسب با شرایط و نیازهای بیمار ارائه دهد.
- آموزش را از بدو پذیرش تا ترخیص ادامه دهد.
- درک بیمار را ارزیابی کند.
- اثربخشی آموزش را ثبت نماید.
- نیازهای آموزشی باقی‌مانده را به شیفت بعد منتقل کند.
- تمامی آموزش‌ها را مستندسازی نماید.

فرایند یا چرخه آموزش بیمار

آموزش بیمار یک فرآیند مستمر است که شامل مراحل زیر می‌باشد:

نیازسنجی ← آموزش ← ارزیابی با Teach-Back ← ثبت و مستندسازی ← انتقال به شیفت بعد ← پیگیری تا ترخیص ← آموزش و پیگیری تلفنی بعد از ترخیص

مراحل آموزش بیمار

۱. ارزیابی نیازهای آموزشی

نیازهای آموزشی بیمار باید:

- هنگام پذیرش
 - در طول بستری
 - هنگام ترخیص
- مورد بررسی قرار گیرند.

۲. ثبت نیازهای آموزشی

نیازهای شناسایی شده باید در موارد زیر ثبت شوند:

- فرم ارزیابی اولیه
- گزارش پرستاری
- کاردکس دارویی (در صورت نیاز)

۳. اجرای آموزش

آموزش باید:

- مستمر باشد.
- متناسب با نیاز بیمار باشد.
- با زبان ساده و قابل فهم ارائه شود.
- در هر شیفت ادامه یابد.
- بیمار و خانواده را درگیر کند.

آموزش بدو پذیرش، حین بستری و زمان ترخیص چیست؟

حداقل‌های آموزش بدو ورود به بخش توسط پرستار

حداقل‌های آموزشی بدو ورود به هر بخش نیز توسط کارگروه داخل‌بخشی تعیین و ابلاغ شده است و باید توسط پرستار مسئول بیمار در اولین فرصت مناسب بعد از پذیرش، پس از مطالعه پرونده و آشنایی نسبی با بیمار، مصاحبه با بیمار و خانواده و معرفی خود به آنان انجام شود و در گزارش پرستاری بدو ورود ثبت گردد.

آموزش بدو ورود در هر بار تغییر محل بستری ناشی از انتقال بیمار نیز باید انجام شود. انتخاب زمان مناسب برای ارائه آموزش‌ها، تأثیر زیادی در دستیابی به اهداف آموزشی دارد.

موضوعات کلی آموزش به بیمار توسط پرستار در بدو پذیرش در بخش:

- معرفی بخش و امکانات آن مانند زنگ احضار پرستار، نرده و حفاظ تخت، اهرم‌های تخت
- درخواست از بیمار برای اطلاع دادن به پرستار در صورت بروز مشکل
- آموزش دستبند شناسایی
- قوانین ساعت ملاقات و حضور همراه بالین بیمار

موضوعات آموزش‌های قبل از زایمان در استانداردهای دوستدار کودک

- معرفی پرسنل، قوانین بخش، زنگ احضار، دستبند و ...
 - معرفی پزشک و مامای مربوطه
 - آموزش در مورد نوع زایمان
 - آموزش روش‌های بی‌دردی
 - رژیم غذایی و خالی بودن مثانه
 - اهمیت تماس پوست با پوست
 - نحوه انجام تماس پوست با پوست
 - اهمیت شروع تغذیه با شیر مادر در ساعت اول
- این آموزش‌ها توسط پرستار یا مامای مسئول بیمار در هر شیفت و متناسب با شرایط و روند درمان و مراقبت از بیمار انجام و در پرونده بیمار ثبت می‌شود.

آموزش‌های پس از زایمان

- علائم خطر پس از زایمان
- رژیم غذایی پس از زایمان
- مراقبت از محل اپی‌زیوتومی
- میزان فعالیت پس از زایمان
- نحوه مصرف مکمل‌های پس از زایمان
- مراجعات بعدی پس از زایمان

آموزش‌های بیمارستان دوستدار کودک طبق استانداردها که شامل موارد زیر می‌باشد:

۱. اهمیت تغذیه با شیرمادر بلافاصله بعد از تولد و تماس پوست با پوست
۲. وضعیت صحیح بغل گرفتن شیرخوار
۳. علائم و نشانه‌های خوب پستان گرفتن و خوب مکیدن شیرخوار
۴. آغوز و اهمیت آن و شیر پستین و شیر پیشین
۵. تعداد دفعات دفع ادرار و مدفوع
۶. ساعات خواب نوزاد
۷. نحوه دوشیدن شیر با دست و نحوه استفاده از شیردوش برقی

- ساعت ویزیت پزشکان
- سرویس‌های بهداشتی
- امکانات رفاهی بخش مانند مبل همراه، یخچال، تلفن داخل شهری و ...
- محل آبدارخانه و نمازخانه و امکانات عبادی بیماران
- نحوه تهیه لباس برای بیمار
- ساعت سرو غذا برای بیماران و همراهان
- معرفی تیم درمان شامل پزشک، پرستار، سرپرستار، کمک‌بهبیار، خدمه، فیزیوتراپ، دانشجویان، مددکاری و ...
- معرفی اعضای تیم درمان و شرح وظایف آنان
- توضیح حقوق بیمار، نحوه رسیدگی به شکایات، منشور حقوق بیمار، هزینه‌های درمان

موضوعات کلی آموزش به بیمار در حین بستری

- توضیح مختصر درباره بیماری، فرایند بیماری، سیر بیماری و علائم و نشانه‌ها
- نوع بیماری و نحوه درمان و مراقبت
- آموزش مقدار، مدت، نحوه صحیح مصرف و عوارض داروها
- آموزش نکات مهم مربوط به عوارض دارو
- تداخلات غذا و دارو
- استراحت مطلق، استراحت نسبی، زمان فعالیت و تحرک
- پوزیشن‌های مناسب
- تغذیه و رژیم غذایی
- نحوه مراقبت از اتصالات مانند درن‌ها، مانیتورینگ، بگ ادراری، سرم‌ها و ...
- ایمنی و احتیاطات
- اقدامات تشخیصی، درمانی و آزمایشات
- علائم هشداردهنده‌ای که در طول بستری ممکن است برای بیمار رخ دهد و باید سریعاً پرستار و پزشک را مطلع سازد

- آموزشهای خودمراقبتی به بیمار و پاسخ به سوالات بیمار و برقراری راه ارتباطی برای پاسخگویی به سوالات بعد از ترخیص Talk with me
- آموزشهای خودمراقبتی مانند: مراقبتهای لازم در منزل و مراقبتهای اختصاصی بیماری، رژیم غذایی، فعالیت بدنی، استحمام، پانسمان و

روش‌های آموزش بیمار

آموزش چهره به چهره

رایج‌ترین روش آموزش بیمار است.

مزایا:

- ارتباط مستقیم
- پاسخ به سوالات
- انطباق با نیاز بیمار

تکنیک Teach-Back چیست؟

در این روش از بیمار خواسته می‌شود آموزش ارائه‌شده را با زبان خود بازگو کند یا به صورت عملی نشان دهد.

هدف: اطمینان از درک صحیح بیمار.

به جای پرسیدن: متوجه شدید؟

پرسیم: لطفاً برای من توضیح دهید در منزل چگونه داروهایتان را مصرف خواهید کرد.

یا لطفاً نحوه استفاده از اسپری را به من نشان دهید.

نکته مهم:

Teach-Back آزمون گرفتن از بیمار نیست؛ بلکه روشی برای ارزیابی کیفیت آموزش ارائه‌شده است.

۸. نحوه نگهداری شیر دوشیده
۹. نحوه خوراندن شیر دوشیده شده و وسایل مورد نیاز
۱۰. چند بار در شبانه روز باید شیر خود را بدوشد تا تداوم شیردهی داشته باشد.
۱۱. خطرات تغذیه مصنوعی و گول زنگ
۱۲. شیردهی از هردوپستان به تناوب
۱۳. راههای تشخیص کافی بودن شیر مادر
۱۴. علایم دیررس و زودرس گرسنگی شیرخوار و پاسخ سریع مادر به آن
۱۵. تغذیه بر حسب میل و تقاضای شیرخوار
۱۶. اهمیت تغذیه نحصاری با شیر مادر و خطرات شیرخشک.
۱۷. علایم خطر نوزادی و مورد زردی نوزاد
۱۸. نحوه ی مراقبت از بند ناف
۱۹. زمان مراجعه بعدی به مراکز بهداشت در صورت بروز مشکل شیردهی
۲۰. محل و زمان انجام تستهای شنوایی سنجی و غربالگری تیروئید
۲۱. نکات بهداشتی نوزاد(زمان و نحوه استحمام، تعویض پوشک ، ...)
۲۲. دمای مناسب اتاق نوزاد.
۲۳. زمان واکسیناسیون نوزاد و مراجعه به مراکز بهداشت آموزش داده شده است .
۲۴. تکمیل فرم مشاهده شیردهی و پخش فیلم

موضوعات کلی آموزش به بیمار در حین ترخیص

آموزش ترخیص طبق پروتکل اسمارت (SMART) یکی از مهم‌ترین مراحل مراقبت پرستاری است و باید با دقت انجام و ثبت شود.

موضوعات مهم:

- علائم هشداردهنده Sign
- نحوه مصرف داروها Medication
- زمان مراجعه مجدد Appointment
- نتایج معوقه پارکلینیک Result

۴. ارزیابی اثربخشی آموزش

هدف از ارزیابی، اطمینان از یادگیری واقعی بیمار است. اگر بیمار آموزش را به درستی درک نکرده باشد، آموزش باید تکرار شود. ارزیابی باید بلافاصله پس از آموزش انجام و ثبت گردد.

طبقه بندی بلوم؛ ابزاری برای سنجش اثربخشی آموزش بیمار

چرا از بلوم استفاده می کنیم؟

ثبت عبارت «آموزش انجام شد» نشان دهنده یادگیری بیمار نیست. طبقه بندی بلوم به ما کمک می کند مشخص کنیم بیمار تا چه سطحی آموزش را فراگرفته است.

سطوح یادگیری بر اساس بلوم

۱. سطح دانشی

افعال رفتاری که باید از آنها کمک بگیریم:

- نام می برد
- بیان می کند
- شناسایی می کند

مثال:

بیمار نام داروها و زمان مصرف آنها را بیان کرد.

۲. سطح فهم

افعال رفتاری که باید از آنها کمک بگیریم:

- توضیح می دهد
- توصیف می کند
- خلاصه می کند

مثال:

بیمار توضیح داد چرا باید مصرف نمک را محدود کند.

نمایش عملی (Demonstration)

ابتدا پرستار مهارت را انجام می دهد و سپس بیمار یا همراه آن را تکرار می کند. کاربردها:

- تزریق انسولین
- تعویض پانسمان
- استفاده از اسپری تنفسی
- مراقبت از استومی

استفاده از ابزارهای آموزشی

- بروشور
- پمفلت
- پوستر
- کتابچه آموزشی
- ویدئو
- کد QR

آموزش گروهی

مناسب برای:

- بیماران دیابتی
- بیماران قلبی
- بیماران مبتلا به فشار خون
- مادران باردار

آموزش خانواده و مراقبین

به ویژه در:

- سالمندان و کودکان
- بیماران سکته مغزی
- بیماران مبتلا به دمانس

۵. مستندسازی آموزش بیمار

اگر آموزشی انجام شده ولی مستندسازی نشده باشد، از نظر قانونی قابل استناد نخواهد بود.

مواردی که باید ثبت شوند:

- موضوع آموزش
 - روش آموزش
 - منابع استفاده شده
 - پاسخ بیمار و نتیجه Teach-Back
 - سطح یادگیری بر اساس بلوم
 - نیازهای آموزشی باقی مانده و آموزش‌های نیازمند تکرار
- آموزش‌های زمان ترخیص باید علاوه بر گزارش پرستاری در فرم آموزش زمان ترخیص با زبانی ساده و خوانا و قابل فهم ثبت شود و یک نسخه خوانا تحویل بیمار گردد.

۶. انتقال آموزش در تحویل شیفت

آموزش بیمار با پایان شیفت خاتمه نمی‌یابد. اطلاعات آموزشی باید همانند اطلاعات بالینی به شیفت بعد منتقل شوند.

در تحویل شیفت موارد زیر گزارش شود:

- چه آموزش‌هایی انجام شده است؟
- بیمار تا چه سطحی از یادگیری رسیده است؟
- آیا Teach-Back انجام شده است؟
- چه نیازهای آموزشی باقی مانده است؟
- کدام آموزش‌ها نیاز به تکرار دارند؟

مثال

«آموزش رژیم دیابتی انجام شد؛ بیمار علت محدودیت مصرف قند را توضیح داد (سطح فهم).
آموزش عملی تزریق انسولین نیاز به تکرار در شیفت عصر دارد.»

۳. سطح کاربرد

افعال رفتاری که باید از آنها کمک بگیریم:

- انجام می‌دهد
- اجرا می‌کند
- استفاده می‌کند

مثال:

بیمار نحوه تزریق انسولین را انجام داد.

۴. سطح مهارتی

افعال رفتاری که باید از آنها کمک بگیریم:

- مستقل انجام می‌دهد
- نمایش می‌دهد

مثال:

همراه بیمار تعویض پانسمان را بدون کمک انجام داد.

۵. سطح نگرشی

افعال رفتاری که باید از آنها کمک بگیریم:

- متعهد می‌شود
- مشارکت می‌کند
- رفتار خود را تغییر می‌دهد

مثال:

بیمار برای ترک سیگار برنامه‌ریزی کرد.

ارتباط بلوم و Teach-Back

پس از آموزش:

۱. با Teach-Back یادگیری بیمار ارزیابی شود.
۲. سطح یادگیری بر اساس بلوم تعیین گردد.
۳. نتیجه در گزارش پرستاری ثبت شود.

- آموزش حضوری بر بالین بیمار در مواقع ضروری در بخشهای بستری
- آموزش گروهی بیماران دیابتی

پرستار می بایست در زمان ترخیص این بیماران را از طریق فرم و همچنین ارجاع از HIS از قسمت درخواست مشاوره به واحد خودمراقبتی ارجاع داده و نیازهای آموزشی و علت ارجاع را ثبت نماید.

نکات اجرایی مهم برای پرستاران

- قبل از شروع آموزش خود را معرفی کنید.
 - آموزش را از ابتدای بستری آغاز کنید.
 - از زبان ساده و قابل فهم استفاده کنید.
 - بیمار و خانواده را در آموزش مشارکت دهید.
 - رفتار پرستار نسبت به بیمار در طی فرایند آموزش با رعایت ادب و احترام باشد.
 - آموزشها در موقعیت مناسب و با اختصاص زمان کافی و بدون تبادر احساس تعجیل به بیمار ارائه شود
 - درک بیمار را هرگز بر اساس تأیید کلامی او فرض نکنید؛ یادگیری باید با استفاده از تکنیک Teach-Back، بازگویی مطالب یا مشاهده انجام مهارت به صورت عینی ارزیابی شود.
 - اثربخشی آموزش را بر اساس بلوم ثبت نمایید.
 - آموزشهای نیازمند پیگیری را به شیفت بعد منتقل کنید.
 - مستندسازی دقیق و به موقع انجام دهید.
- آموزش بیمار فرآیندی مستمر، هدفمند و ضروری در مراقبت پرستاری است. پرستاران و سرپرستاران نقش کلیدی در موفقیت این فرآیند دارند. اجرای صحیح آموزش بیمار موجب افزایش آگاهی، ارتقای خودمراقبتی، بهبود تبعیت از درمان، کاهش عوارض، کاهش بستری مجدد و ارتقای کیفیت زندگی بیماران خواهد شد.

به خاطر بسپاریم:

پیام کلیدی

نیازهای آموزشی باقی مانده باید مانند نیازهای مراقبتی به شیفت بعد منتقل شوند.

۷. آموزش و پیگیری بعد از ترخیص :

بیماران بعد از ترخیص نیز می بایست پیگیری شوند تا از اثربخش بودن آموزشها و مراقبتها اطمینان حاصل شود. طبق دستورالعمل معاونت پرستاری بیماران گروه هدف بعد از ترخیص به واحد آموزش و پیگیری بیماران ارجاع داده می شوند این لیست شامل ۱۵ گروه از بیماران هستند:

بیماران سکتة مغزی، سکتة قلبی، دیابت، فشارخون، نارسایی قلبی، نارسایی کلیوی، نارسایی مزمن تنفسی، سوختگی، روان پزشکی، کانسر، آمپوتاسیون، نوزادان بخش مراقبتهای ویژه نوزادان، صرع و دیابت کودکان، سرطان کودکان

اقدامات واحد آموزش و پیگیری بیماران شامل:

- آموزش و پیگیری بیماران سه روز بعد از ترخیص و تعیین تواتر پیگیری و ارائه آموزش به صورت تلفنی
- آموزش و مشاوره سبک زندگی سالم ترک سیگار و الکل، تغذیه و رژیم غذایی سالم، ورزش و فعالیتهای فیزیکی و... برای افراد سالم و کلیه مراجعین به بیمارستان و خانواده ایشان
- ارائه بروشور و کتابچه آموزشی مرتبط با بیماری
- بررسی اثربخشی آموزش به بیماران بعد از ترخیص
- بررسی شاخص بستری مجدد در بیماران پیگیری شده در فاصله یک ماه بعد از ترخیص
- بررسی شاخص مراجعه برنامه ریزی نشده به مطب، درمانگاه، یا اورژانس در فاصله یک ماه بعد از ترخیص
- شاخص تبعیت از درمان
- بررسی میزان رضایت بیماران و خانواده از خدمات این واحد و مرکز
- آموزش و ارجاع بیماران در معرض خطر کانسر برست و کولورکتال جهت غربالگری سرطان به مراکز بهداشتی

دانست ← فهمید ← انجام داد ← مستقل شد ← تغییر رفتار داد
آموزش پایان نمی یابد؛ از شیفتهی به شیفته دیگر ادامه پیدا می کند تا
بیمار برای مراقبت از خود توانمند شود.

سوپروایزر آموزش سلامت

اعظم رضی زاده

بهار ۱۴۰۵