

دستور العمل

نوع فرم

کد سند : WI - GCC-103



تاریخ تنظیم: 95/08/15

تاریخ ابلاغ: 1404/02/02

تاریخ بازنگری: 1405/02/02

بیمارستان نیاپور بندر خمیر

دفتر اعتبار بخشی و بهبود کیفیت

موضوع دستور العمل : دستور العمل آموزش خود مراقبتی به بیمار در بخشهای بستری

سیاست : ارتقاء سطح سلامت و بهداشت افراد جامعه در سایه تواناسازی مددجویان و فعالسازی آنها در امر خود مراقبتی

ارتقاء و بهبود وضعیت بالینی بیماران به وسیله آموزش به بیماران و خانواده های آنان در مورد رفتارهای بهداشتی و خود مراقبتی

دامنه کارکنان مرتبط : کلیه بخشهای درمانی

شیوه انجام کار (با جزئیات کامل):

1- جدول الف:

- 1-1- آمادگی یا انگیزه جهت یادگیری: در این آیتم بایستی توجه و اشتیاق بیمار نسبت به امر آموزش راسنجیده و بر اساس این مقیاس آمادگی وی در سه سطح بالا، متوسط و پایین را مشخص کنید:
 - آمادگی جهت یادگیری سطح پایین: منظور از آمادگی سطح پایین، هنگامی است که بیمار به علت مشکلات جسمی و روحی مانند کاهش سطح هوشیاری، درد، اضطراب و ... قادر به تمرکز و دریافت آموزش ها نمی باشد.
 - آمادگی جهت یادگیری سطح متوسط: منظور از آمادگی سطح متوسط، هنگامی که بیمار از شرایط جسمی قابل قبولی برخوردار است اما به دلایل مسائلی مانند نگرانی در مورد فرایند درمان، نگرانیهای مالی و ... به دریافت آموزش اهمیت نداده و انگیزه لازم را برای یادگیری ندارد.
 - آمادگی جهت یادگیری سطح بالا: منظور از آمادگی سطح بالا هنگامی است که بیمار از شرایط جسمی قابل قبول برخوردار بوده و انگیزه لازم برای دریافت آموزش را نیز دارد.
- 2-1- توانایی یادگیری: منظور از توانایی یادگیری میزان هوشیاری بیمار و عدم وجود اختلالات روحی روانی که مانع اجرای آموزش به بیمار می شود است.

3-1- میزان تحصیلات: بسته به اینکه مصاحبه شونده بیمار یا همراهیان وی باشند بایستی سطح سواد آنها در آیتم مربوطه قید کنید.

4-1- روش آموزشی مورد علاقه بیمار: بایستی در این آیتم متدهای آموزشی موجود در بخش، جهت بیمار را آماده و به وی ارائه کنید که بیمار خودش بتواند از بین روشهای خواندن مواد نوشتاری (پمفلت، جزوه و...) مولتی مدیا (فایل های صوتی، نمایش فیلم و...) چهره به چهره، روش مورد نظرش را انتخاب نماید.

5-1- موانع آموزشی: همواره در اجرای آموزش به بیمار موانع و مشکلاتی پیش روی کارکنان درمانی وجود دارد. ذکر این موانع کمک میکند که با جستجوی راهکارهایی امکان غلبه نسبی یا کامل بر این موانع فراهم گردد. این موانع شامل سن، زبان گفتاری، انگیزه، اختلالات دید و اختلالات شنوایی، تفاوت های فرهنگی، مشکلات احساسی رو روحی روانی، اختلالات شناختی، مشکلات مادی تفاوت های مذهبی، شدت یا مرحله بیماری، سطح تحصیلات می باشد.

6-1- نیازهای آموزشی عنوان شده توسط بیمار بر اساس اولویت: از آنجا که ارائه آموزشها بر اساس احساس نیاز بیمار به یادگیری یک مورد یا موارد خاص قادر است میزان یادگیری را افزایش دهد، بهتر است در ابتدا به سوالات ذهنی بیمار پاسخ بدهید.

در این قسمت از فرم، اولویت ها و ترجیحات بیمار را بررسی کنید تا در اولویت اول آموزش قرار گیرد.

7-1- آدرس و شماره تلفن: در این قسمت بایستی به بیمار توضیح دهید که علت اخذ آدرس و شماره تماس جهت پیگیری احتمالی آنان پس از ترخیص می باشد.

دستور العمل

نوع فرم

کد سند : WI - GCC-103



تاریخ تنظیم: 95/08/15

تاریخ ابلاغ: 1404/02/02

تاریخ بازنگری: 1405/02/02

بیمارستان نیاپور بندر خمیر

دفتر اعتبار بخشی و بهبود کیفیت

2- جدول ب:

در زمان ارائه آموزشها ، باید حتما یکی از کدهای زیر را انتخاب کرده و در مورد آن اطلاعات مناسب را به شیوه مناسب در اختیار بیمار قرار دهید یا اگر بیمار سوالی از شما میپرسد، در قالب یکی از کدهای زیر به وی جواب دهید.

2-1- آموزش بدو پذیرش (کدهای A)

➤ کد A1 معرفی بخش و خدمات غیر درمانی مانند:

تخت بیمار (اهرم های تخت / زنگ اخبار / bed side)

سرویس های بهداشتی

درب و پله های اضطراری

امکانات رفاهی بخش

➤ کد A2 قوانین کلی موجود در بخش و بیمارستان مانند:

نحوه تهیه لباس

ساعات ویزیت پزشک

ساعات ملاقات

ممنوعیت استعمال دخانیات

درخواست از بیمار برای اطلاع دادن به پرستار در صورت بروز هرگونه مشکل

در صورت عدم فهم دستورات پزشک توسط بیمار، از پزشک مجدد سوال نمایند

➤ کد A3 معرفی تیم پزشکی

معرفی کلیه تیم پزشکی و وظایف آنها (پزشک ، سرپرستار ، کمک بهیار ، خدمه ، مددکاری و.....)

➤ کد A4 منشور حقوق بیمار

پنج آیت منشور حقوق بیمار

1- دریافت مطلوب خدمات سلامت حق بیمار است.

2- اطلاعات بای به نحو مطلوب و به میزان کافی در اختیار بیمار قرار گیرد.

3- دسترسی به نظام کارآمد رسیدگی به شکایات حق بیمار است.

4- حق انتخاب و تصمیم گیری آزادانه بیمار در دریافت خدمات سلامت باید محترم شمرده شود.

5- ارائه خدمات سلامت باید مبتنی بر احترام به حریم خصوصی بیمار و رعایت اصل راز داری باشد.

➤ کد A5 نحوه رسیدگی به شکایات

تلفنهای رسیدگی به شکایات

ارجاع به سرپرستار بخش

ارجاع به سوپروایزر وقت

ارجاع به واحد رسیدگی به شکایات

معرفی صندوقهای پیشنهادات و انتقادات

➤ کد A6 توجیه هزینه های درمان و بیمه

بر اساس هزینه های تعریف شده بیمارستان

توصیه به کسب اطلاعات دقیق از طریق واحد حسابداری

تمام آیتمهای فوق به تفکیک هر بخش بصورت پمفلت آشنایی با بخش تهیه شده و در بخشها موجود است. برای راحتی کار و اطمینان از ارائه کلیه اطلاعات فوق، پمفلت آشنایی با بخش را در اختیار بیمار قرار دهید و در هنگام ثبت فرم آموزش به بیمار حتما بنویسید که "پمفلت آشنایی با بخش به بیمار ارائه شد".

2-2- آموزش های حین بستری (کدهای B)

دستور العمل

نوع فرم

کد سند : WI - GCC-103



بیمارستان نیاپور بندر خمیر

دفتر اعتبار بخشی و بهبود کیفیت

تاریخ تنظیم: 95/08/15

تاریخ ابلاغ: 1404/02/02

تاریخ بازنگری: 1405/02/02

➤ کد B1 نوع بیماری و نحوه درمان و مراقبت

توضیحات مختصر در خصوص بیماری و روند درمان و مراقبت های مربوطه

توضیح در مورد فرایند بیماری ، سیر بیماری و

علائم و نشانه ها

➤ کد B2 میزان ، مدت، زمان ، نحوه صحیح مصرف و عوارض دارو

آگاه نمودن بیمار از چگونگی مصرف داروهای مصرفی روزانه

عوارض مهم دارو

آموزش کلی در مورد چگونگی اثر دارو بر بیماری (بسته به سطح تحصیلات بیمار)

➤ کد B3 تداخلات غذا و دارو

داروهایی که مصرف همزمان آنها با برخی غذاها ایجاد عارضه و تداخل می نماید

➤ کد B4 میزان فعالیت

CBR

RBR

میزان و زمان شروع فعالیت های بعد از عمل

OOB

ورزشهای و فعالیت های مناسب در هر بیماری

پوزیشن ها

➤ کد B5 تغذیه و رژیم غذایی

نوع تغذیه

کم نمک ، کم چربی ، پرفیبر، پر پروتئین، مایعات فراوان، مصرف کم مایعات

رعایت رژیم غذایی توسط بیمار

تحمل رژیم غذایی توسط بیمار

تعریف رژیم غذایی : پر پروتئین ، پر کالری ، قلبی ، دیابتی ، بعد از عمل ، مایعات ، سیروز کبدی ، کلیوی

، سوختگی و

➤ کد B6 ایمنی یا احتیاطات

نحوه مراقبت از اتصالات : درن ها ، مانیتورینگ ، بگ ادراری ، سرم ها و

نکات ایمنی : Bed side ، پیشگیری از صدمات ناشی از کاهش فشار خون وضعیتی و

خود مراقبتی نسبت به دریافت دارو

➤ کد B7 مدیریت درد

روش های غیر دارویی (تکنسین های آرام سازی ، انحراف فکر ، پوزیشن ها و

روش های دارویی

➤ کد B8 اقدامات تشخیصی ، درمانی و آزمایشات

شرح چگونگی انجام پروسیجر یا آزمایش

آمادگی هاو مراقبت های قبل از پروسیجر ها (آزمایش تعیین سطح دارو)

آمادگی هاو مراقبت های بعد از پروسیجر ها (مراقبتهای بعد از بیوپسی کلیه یا کبد)

هدف از انجام پروسیجر

برائت و رضایت از هرگونه اقدامات تشخیصی و تهاجمی

➤ کد B9 نشانه های خطر حین بستری

درد، خونریزی، تب، اسهال و

دستور العمل

نوع فرم

کد سند : WI - GCC-103



بیمارستان نیاپور بندر خمیر

دفتر اعتبار بخشی و بهبود کیفیت

تاریخ تنظیم: 95/08/15

تاریخ ابلاغ: 1404/02/02

تاریخ بازنگری: 1405/02/02

➤ عوارض دارویی، حساسیت دارویی و

➤ کد B10 عدم مصرف دخانیات

➤ هدف از عدم مصرف دخانیات

➤ نحوه ترک و عدم مصرف

➤ کد B11 مراقبت های قبل و بعد از عمل

➤ رژیم غذایی (NPO)

➤ فعالیت

➤ پوزیشن

➤ مراقبت از زخم ناحیه عمل

➤ مراقبت از اتصالات

➤ کد B12 مراقبت از زخم

➤ پیشگیری از عفونت ها

➤ پوزیشن ها

➤ علائم زخم بستر و

➤ مراقبت از پانسمان و دفعات نیاز به تعویض پانسمان

➤ علائم زخم عفونی و

➤ کد B13 مسائل بهداشت فردی

➤ شستشوی دست ها

➤ شستشوی دهان و دهان شویه

➤ استحمام و شیو ناحیه عمل

➤ کنترل عفونت

➤ کد B14 خواب و استراحت

➤ در صورت وجود مشکل ارائه راهکارها جهت بهبود خواب و استراحت

➤ روش های ذخیره انرژی (در بیماران عدم تحمل فعالیت)

➤ مدیریت خواب (عدم خوابیدن در طول روز)

➤ کد B15 الگوی دفع

➤ راه های پیشگیری از یبوست

➤ مصرف مایعات بیشتر در زمان شکم روی بیشتر از حد معمول

➤ بررسی وضعیت ادراری و پیشگیری از عفونت و

➤ کد B16 روش های جایگزین درمان

➤ روشهایی که می تواند جایگزین درمان بیماری شود (درمان دارویی یا درمان جراحی و ...)

➤ کد B17 پیامدهای احتمالی ناشی از درمان

➤ عوارض و پیامدهایی که بعد از درمان بیماری امکان دارد جهت بیمار ایجاد گردد به عنوان مثال: عفونت

➤ های محل عمل، خونریزی

➤ کد B18 سایر موارد

➤ در این قسمت بایست بر اساس تخصص بخش، موارد آموزشی مورد نیاز توسط سر پرستار بخش اضافه

➤ گردد و تحت عنوان کد B18 در این بخش مشخص گردد به عنوان مثال در بخش های زنان و زایمان در

➤ خصوص نحوه شیردهی کد B18 ، مراقبت از نوزاد کد B19 و مشخص شود و در بخش های دیالیز ،

دستور العمل

نوع فرم

کد سند : WI - GCC-103



تاریخ تنظیم: 95/08/15

تاریخ ابلاغ: 1404/02/02

تاریخ بازنگری: 1405/02/02

بیمارستان نیاپور بندر خمیر

دفتر اعتبار بخشی و بهبود کیفیت

چشم ، ICU و ... مراقبت های خاص این بخش در غالب کد های مذکور مشخص و در فرم آموزش به بیمار ثبت گردد.

2-3- آموزش های زمان ترخیص (کدهای C)

- کد C1 زمان مراجعه به پزشک
 - ✚ اعلام زمان و مکان مراجعه به پزشک
- کد C2 داروهای پس از ترخیص
 - ✚ نحوه مصرف داروها
 - ✚ عوارض احتمالی و مهم داروها
 - ✚ تداخلات دارویی و تداخلات غذا و دارو
 - ✚ شناخت نام داروها توسط بیمار
 - ✚ محل نگهداری داروها
- کد C3 برنامه خود مراقبتی و تکنیک های بازتوانی در منزل
 - ✚ مراقبت از زخم
 - ✚ بهداشت فردی
 - ✚ فعالیت ها و ورزش ها
 - ✚ شروع مجدد محدوده فعالیت جنسی
- کد C4 تغذیه پس از ترخیص
 - ✚ رژیم غذایی مناسب پس از ترخیص
- کد C5 فعالیت های پس از ترخیص
 - ✚ زمان از سرگیری فعالیت های طبیعی
 - ✚ شروع مجدد فعالیت حرفه ای و شغلی
 - ✚ میزان محدودیت در فعالیت
- کد C6 نشانه های خطر پس از ترخیص
 - ✚ علائم هشدار دهنده که بایستی با بروز آنها سریعاً به پزشک مراجعه نماید.
- کد C7 چگونگی دستیابی به مراقبت های اورژانس
 - ✚ تلفن های تماس اضطراری که در صورت بروز علائم هشدار دهنده بیمار می تواند با آن تماس بگیرد.
 - ✚ در زمان اضطراری به اورژانس یا مرکز بهداشت مراجعه کند (در هر شهر یا روستایی که باشد)
- کد C8 آدرس منابع و آدرس مراکز و سایت های آموزشی
 - ✚ در انتهای مطالب آموزشی ارائه شده به بیمار، منابعی جهت مطالعه بیشتر به بیمار و خانواده وی معرفی می گردد.

3- جدول ج:

1-3- تاریخ و ساعت آموزش

در این آیتم بر اساس اینکه آموزش های لازم در چه تاریخ و زمانی به بیمار ارائه شده است، ساعت و تاریخ را قید کنید.

2-3- کد محتوای آموزشی

با توجه به کدهای B فرم آموزش به بیمار و کدهای ضروری که در هر بخش موجود است و همچنین بر طبق اولویت بندی نیاز آموزشی هر بیمار ، یک کد آموزشی مناسب و مورد نیاز بیمار انتخاب و با استفاده از برنامه مدون به بیمار آموزش دهید.

دستور العمل

نوع فرم

کد سند : WI - GCC-103



تاریخ تنظیم: 95/08/15

تاریخ ابلاغ: 1404/02/02

تاریخ بازنگری: 1405/02/02

بیمارستان نیاپور بندر خمیر

دفتر اعتبار بخشی و بهبود کیفیت

این آموزش باید کوتاه و با تاکید بر روی نکات ضروری انجام شود و با مطالب آموزشی چاپی از قبیل پمفلت و کتابچه تکمیل کنید و سپس در فرم کد آموزش ثبت نمایید. (مثلا: کد B13)

3-3- توضیح مختصر

در این قسمت ، بصورت خیلی خلاصه نوشته میشود که چه چیزی به بیمار آموزش داده شده است.

B13 : آموزش مسائل بهداشت فردی غلط ✗

B13 : به بیمار توصیه شد حتما بعد از هر بار استفاده از دستشویی و قبل از هر وعده غذایی دستان خود را با آب و مایع دستشویی شسته و کاملاً خشک کند و حتما پس از هر بار غذا خوردن مسواک بزند و دهانشویه استفاده کند و حتما هر روز به حمام برود و غلط ✗

B13 : آموزش نحوه صحیح شستشوی دست درست ✓

B13 : آموزش بهداشت دهان و دندان و استفاده از دهانشویه درست ✓

3-4- یاد گیرنده

که میتواند خود بیمار یا همراه یا هر دو باشند. در خانه مورد نظر تیک بزنید.

3-5- روش آموزش

نحوه ارائه آموزشها بر اساس روش تدریس منتخب پرستار یا علاقمندی بیمار میتواند به صورت چهره به چهره باشد یا ارائه مطالب چاپی یا هردو، تیک بزنید.

3-6- ارزیابی و برنامه ریزی آموزشی

پس از اتمام آموزش حتما از بیمار بپرسید که آیا مطالب را درک کرده و مطمئن شوید دچار سوء تفاهم یا سوء برداشت نشده است و بعد از اطمینان از درک صحیح مطالب ، قسمت ارزیابی و برنامه ریزی آموزشی درک آموزش تیک زده و در غیر این صورت قسمت عدم درک آموزش تیک بزنید.

در شیفتهای بعد دانسته های بیمار توسط دیگر همکاران ارزیابی شود و اگر بیمار نتواند پاسخ مناسبی دهد ، این نشان دهنده عدم درک بیمار از مطلب آموزشی است . پس مجددا همان مورد را آموزش داده و در قسمت ارزیابی و برنامه ریزی آموزشی عدم درک آموزش را تیک بزنید.

این روند تا رسیدن به درک کامل و صحیح بیمار در مورد همان آموزش ادامه خواهد داشت.

3-7- مهر و امضاء آموزش دهنده

این قسمت بایست توسط فرد آموزش دهنده اعم از پزشک ، پرستار ، کارکنان (تغذیه ، روانشناس ، فیزیوتراپ و...) مهر و امضاء زده شود.

4- جدول د:

این جدول در زمان ترخیص بایست به امضاء و اثر انگشت بیمار یا همراه بیمار برسد.

امکانات :

منابع :

- فرم آموزش به بیمار در پرونده
- اطلاعات مورد نیاز بیماران که در قالب پمفلت و کتابچه در بخشها موجود است

نوع فرم
دستور العمل

کد سند : WI - GCC-103



بیمارستان نیاپور بندر خمیر

دفتر اعتبار بخشی و بهبود کیفیت

تاریخ تنظیم: 95/08/15
تاریخ ابلاغ: 1404/02/02
تاریخ بازنگری: 1405/02/02

- کدهای ضروری مختص هر بخش
- برنامه مدون آموزشی مختص هر بخش
- فرم آموزش به بیمار در زمان ترخیص توسط پزشک و پرستار

اسامی تهیه کنندگان :

نام و نام خانوادگی	سمت
زینب دهقان	سرپرستار بخشهای بستری
سامیه هوشمند	مسئول اعتبار بخشی
فرحناز حافظی	سرپرستار اورژانس
آمنه جهانگیری	سرپرستار دیالیز
زینب برکم	مسئول بلوک زایمان
شیوا محمد احمدی نژاد	سرپرستار اتاق عمل

تائید کننده :

نام و نام خانوادگی	سمت
مهین چمنی	مدیر خدمات پرستاری

ابلاغ کننده :

نام و نام خانوادگی	سمت
دکتر صلاح الدین سفاری	رئیس بیمارستان