



1-هدف : هدف از تدوین این سند ارتقای سطح سلامت جامعه در سطح اجتماعی و افزایش توانایی مراقبت از خود برای شخص از طریق آموزش و توانمندسازی بیماران و خانواده هایشان در بیمارستان نیکان غرب می باشد.

2-دامنه کاربرد : اجرای این سند در تمام بخش های درمانی و تشخیصی بیمارستان نیکان غرب الزامی است.

3-تعاریف :

1-3-آموزش: آموزش به بیمار و همراهان دربرگیرنده تمام فعالیت های آموزشی مربوط به بیماری شامل آموزش های درمانی بهداشتی و ارتقای سلامت بالینی است که برای کمک به بیمار به منظور تصمیم گیری آگاهانه در مورد بیماری خود و کسب مهارت خود مراقبتی صورت می گیرد .

2-3-پرتال: تارنمای آموزشی مشترک در تمام واحدهای بیمارستان که بصورت دیجیتال در دسترس تمام پرسنل بیمارستان قرار گرفته است.

3-3-خود مراقبتی : آگاهی و مهارت در خصوص علایم و نشانه های بیماری زمینه ای که فرد به آن مبتلاست یا مستعد ابتلا به آن می باشد و آشنایی با کنترل و روش های درمانی با هدف کاهش احتمال ابتلا و یا کاهش عوارض بیماری.

4-سیاست اجرایی بیمارستان: سیاست بیمارستان در اجرای این سند حصول اطمینان از رعایت تمام استانداردهای ابلاغی از سوی سازمان های بالادستی جهت حفظ ارتقای سلامت و ایمنی بیمار می باشد.

5-مسئول پاسخگو: سوپروایزر ارتقای سلامت

6-مسئولیت ها و اختیارات :

1-6- سوپروایزر ارتقای سلامت، مسئولیت تدوین، بازنگری در بازه زمانی مشخص شده و نظارت بر اجرای صحیح سند را بر عهده دارد.

2-6- پرستار یا سرپرستار مسئول بخش مسئولیت اجرای صحیح سند را بر عهده دارد.

3-6- پزشک معالج مسئولیت اجرای صحیح سند را در حیطه وظایف خود با توجه به سیر درمان و شرایط بیمار حین و بعد از درمان بر عهده دارد.

4-6- مسئول پذیرش مسئولیت اجرای صحیح سند، در حیطه وظایف خود مرتبط با شرایط پذیرش ، قراردادهای بیمه ها و مدارک لازم برای پذیرش و ترخیص را بر عهده دارد.

5-6- مدیر پرستاری و مدیر درمان مسئولیت نظارت بر اجرای صحیح سند را بر عهده دارد.

7-شیوه انجام کار :

مسئول اجرا	موارد
پزشک معالج / سوپروایزر ارتقا سلامت/ سرپرستار/ رابط آموزش سلامت	1-7- برنامه آموزشی بیمار به نحوی برنامه ریزی می شود که بیمار به عنوان عضوی از درمان نقش مشارکتی و فعال بیابد.
پزشک معالج / سوپروایزر ارتقای سلامت/ سرپرستار/ رابط آموزش سلامت	2-7- کارگروه آموزش سلامت (شامل رئیس بخش، سرپرستار، رابط آموزش سلامت، سوپروایزر ارتقای سلامت) در هر بخش تشکیل می شود. جلسات کارگروه هر سه ماه یکبار برگزار می گردد و طی آن به نیازسنجی آموزشی، اولویت بندی نیازهای آموزشی، مشارکت در برنامه ریزی آموزشی، روش های آموزشی و امکانات مورد نیاز، بررسی اثربخشی آموزشی، پایش و بازبینی مستمر برنامه های آموزش به بیمار در جهت ارتقای کیفیت خدمات آموزش به بیمار و راهکارهای بهبود بررسی می گردد.



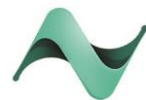
سوپروایزر ارتقای سلامت/رابطین آموزش سلامت	3-7- نیازسنجی آموزشی سالانه ده درصد بیماران و همراهان در کلیه بخش ها با اولویت مراقبتی توسط واحد ارتقای سلامت با همکاری رابطین آموزش سلامت تهیه و در کارگه آموزش به بیمار مطرح و برنامه ریزی و اولویت بندی آموزشی انجام می شود.
کلیه پرسنل	4-7- در راستای دستیابی به آموزش اثربخش و یادگیری/تغییر رفتار بیماران در هر آموزش موارد زیر به کار برده می شود. • آموزش ها در موقعیت مناسب و با اختصاص زمان کافی و بدون ایجاد حس تعجیل به بیمار ارایه می گردد. • شیوه ها و تدابیر آموزشی با توجه به هر مخاطب طراحی و اجرا می شود. و تا حد امکان از شیوه های آموزشی متنوع (فیلم، پمفلت، چهره به چهره و...) استفاده می گردد. • از مهارت های ارتباط موثر مثل همدلی، مثبت گرایی، حمایت عاطفی همراه با صبر و مهربانی و دلسوزی در راستای اثربخشی آموزشی و همچنین کاهش اضطراب های بیمار استفاده می گردد. • از جملات ساده و قابل فهم، گویا و شفاف در خور هر مخاطب استفاده می شود. • به موانع ارتباطی محیطی و شخصی و یا ویژگی های خاص هر مخاطب توجه و پیش از آموزش این موارد کنترل و در صورت امکان برطرف می گردند. • آموزش ها مبتنی بر محتوای علمی تعیین شده و پایبند به اصول علمی داده می شود.
پزشک معالج/داروساز مقیم داروخانه	5-7- به بیماران سرپایی با زبان و روشی قابل درک، اطلاعات مناسب (براساس روشهای مکتوب بخش دارویی) درمورد داروی تجویز شده، ارایه می گردد. این اطلاعات حداقل شامل موارد زیر است: • نحوه و مقدار مصرف دارو • عوارض جانبی بالقوه مهم دارو • اهمیت پیگیری دستورات
پرسنل واحدهای تشخیصی-پاراکلینیکی	6-7- در بخش های تشخیصی-پاراکلینیکی توضیحات و آموزش های ارایه شده به بیمار و همراهان وی برحسب مورد توسط پزشک متخصص و یا پرسنل فنی بخش ارایه و محتوای موجود روی پرتال در اختیار بیمار قرار می گیرد. تبصره 1: در صورت تماس تلفنی بیمار/همراه جهت هماهنگی انجام اقدامات تشخیصی یا پاراکلینیکی، پرسنل فنی واحدهای تشخیصی یا پاراکلینیکی موظف هستند مراقبت های قبل از انجام اقدام تشخیصی را برای بیمار شرح دهند و با اخذ بازخورد از اثربخشی آموزش اطمینان کسب کنند.
کلیه پرسنل واحد های پاراکلینیکی / پرستار / ماما	7-7- کلیه بخش ها و واحدهای پاراکلینیکی موظف به ارایه آموزش به بیمار و همراه با توجه به محتوای های آموزشی تایید شده توسط واحد ارتقای سلامت و منطبق با سیاست های تصویب شده این واحد می باشند.
کلیه پرسنل اتاق عمل	8-7- در اتاق عمل در رابطه با استرس قبل از جراحی، شرایط جسمی در ریکاوری و طول مدت زمان حضور بیمار در ریکاوری، خطرات احتمالی، مزایا و روش های جایگزین، به بیمار و خانواده اش و هر کسی که برای وی تصمیم گیری می نماید توضیحات ساده و قابل درک داده می شود.
مدرس کلاس های آمادگی برای زایمان	9-7- آموزش به مادران در زمینه مراقبت از خود و نوزاد پیش از زایمان با تشکیل کلاس های آمادگی برای زایمان به صورت رایگان انجام می شود.



	تبصره 2: مادران باردار از طریق پزشکان زنان و مدیا(فضای مجازی، سایت بیمارستان، بنرهای معرفی) به شرکت در این کلاس ها ترغیب می شوند.
ماما/ سرپرستار بلوک و بخش بستری زنان	10-7- آموزش به مادران در زمان پذیرش، حین بستری و زمان ترخیص و آموزش و پیگیری پس از ترخیص در زمینه های نحوه زایمان، روش های کاهش درد/بی دردی زایمان، روند پیشرفت زایمان و مراقبت از نوزاد، اهمیت و چگونگی برقراری تماس پوست با پوست بلافاصله بعد از تولد، اهمیت شروع تغذیه در ساعت اول تولد و تداوم شیردهی، مزایای شیر مادر، مشکلات شیردهی و منافع تغذیه با شیر مادر انجام می شود. در صورت حضور جمعی مادران پس از زایمان بطور همزمان آموزش گروهی به مادران پس از زایمان در بخش بستری زنان برگزار می گردد و مادران برای حضور در کلاس گروهی ترغیب می شوند. تبصره 3: کلاس گروهی مانع از آموزش چهره به چهره به هر مادر نمی شود.
مسئول پذیرش	11-7- در بدو ورود بیمار به بیمارستان در واحد پذیرش کلیه اطلاعات لازم در خصوص شرایط پذیرش و مدارک مورد نیاز، قراردادهای بیمه ها و هزینه های مورد انتظار برای بستری و ترخیص به بیمار و همراه وی ارائه شده و دستبند شناسایی نصب می نماید.
پرستار/ماما	12-7- کلیه بیماران در بدو ورود به بخش های بستری توسط پرستار پذیرش کننده آموزش های بدو ورود را که شامل معرفی خود، نگه داری و علت دستبند شناسایی، مقررات و امکانات بخش، منشور حقوق بیمار، کار با تجهیزات مرتبط مثل کنترل تخت، زنگ احضار پرستار و بهداشت فردی و تفکیک زباله و بهداشت بخش را دریافت نموده و در گزارش پرستار ثبت می شود.
پزشک معالج / پرستار / ماما / رابط آموزش سلامت	13-7- کلیه بیماران در طی بستری آموزش های مرتبط با شیوه درمان و مراقبت روش های جایگزین، پیامدهای احتمالی ناشی از درمان را از پرستار شیفت و پزشک معالج دریافت می نماید. تبصره 4: مطالب آموزشی در رابطه با حداقل 5 مورد از شایعترین علل مراجعه و بستری در هر بخش تخصصی و همچنین نکات بهداشتی درمانی مهمی که بیماران هر بخش، باید رعایت نمایند، در پرتال سیستم هر بخش در دسترس بوده و در صورت نیاز برای بیمار و همراه وی پرینت گرفته می شود و به وی تحویل داده می شود.
همه پرسنل	14-7- بیمارانی که دچار اختلال حواس و کاهش سطح هوشیاری هستند و یا به هر دلیلی نمیتوانند آموزش لازم را دریافت کنند، ضمن ثبت آن در گزارش پرستاری به خانواده آموزش های لازم داده می شود.
پرستار / ماما / رابط آموزش سلامت / سوپروایزر ارتقاء سلامت	15-7- آموزش های خودمراقبتی بیماران براساس فرم ارزیابی اولیه اولویت بندی و درطول بستری توسط پرستار پیگیری و در گزارش پرستاری ثبت می گردد.
پرستار / ماما	16-7- آموزش های زمان ترخیص با استفاده از پروتکل ترخیص ایمن SMART انجام می شود. و علاوه بر آن پرستار مسئول بیمار از اطلاع بیمار نسبت به رژیم غذایی، فعالیت، مراقبت از محل عمل(در بخش های جراحی) اطمینان کسب می نماید. نحوه پیگیری نتایج معوق با تاکید و دقت بالا به بیمار و همراه آگاه اطلاع داده می شود و با اخذ بازخورد از اطلاع بیمار/همراه اطمینان کسب می شود.



مسئول واحد فیزیوتراپی/فیزیوتراپ	17-7 در زمینه فعالیت فیزیکی بیمار در صورت مشاوره فیزیوتراپی، آموزش ها در زمینه نحوه خروج از تخت، نحوه به راه افتادن بیمار، تمرین های پیشگیرانه از بروز ترومبوز وریدهای عمقی، بالا و پایین آمدن از پله و سایر موارد مرتبط؛ با توجه به شرایط و نیاز بیمار توسط فیزیوتراپ داده می شود
پرستار/ماما// مشاور تغذیه/ مسئول واحد تغذیه	18-7 در کلیه بخش ها آموزش رژیم غذایی به بیمار با استفاده از محتوای مورد تایید واحد تغذیه بیمارستان بارگزاری شده بر روی پرتال بیمارستان استفاده می شود. محتواها سالانه توسط مسئول واحد تغذیه بروز رسانی می گردند. در صورتی که برای بیمار مشاوره تغذیه انجام شود، مشاور تغذیه مسئول آموزش رژیم غذایی و مراقبت های تغذیه ای به بیمار می باشد. تبصره 5: در حیطه انجام مسئولیت های درمانی هر یک از کادر درمانی بنابر جایگاه خود مسئول ارائه آموزش های لازم به بیمار هستند و در عین حال هیچ فردی در جایی که قانون به وی اجازه نمی دهد حق دخالت در آموزشهای فرد دیگری از کادر درمان را ندارد مثلاً فیزیوتراپ اجازه آموزش در جهت رعایت غذایی را ندارد و همچنین مسئول تغذیه در مورد چگونه راه رفتن. اما بخش اعظم مسئولیت آموزش بیمار توسط کارشناس پرستاری بخش و کارشناس مامایی در بخش های مرتبط انجام می شود.
پرستار / ماما/سرپرستار	19-7 کلیه آموزش های داده شده به بیمار در هر مرحله در گزارشات پرستاری ثبت میگردد و آموزشهای بعد از ترخیص با ذکر تاریخ و نام آموزش دهنده در فرم آموزش بیمار ثبت می شود. لازم به ذکر است که پیگیری اثر بخشی آموزشها در تمام مراحل جزء مسئولیت های سرپرستار می باشد.
پرستار / ماما/مسئول شیفت / سرپرستار	20-7 بعد از هر مرحله آموزش بایستی اثربخشی آنها مورد ارزیابی قرار گیرد، چنانچه نیاز به تکرار آموزش و تغییر نحوه آموزش باشد انجام می شود. ارزیابی اثربخشی مجدد انجام می گردد. نتایج کلی اثربخشی آموزش خودمراقبتی بیماران بستری، توسط پرستار مسئول بیمار در بخش با مشاهده تغییر عملکرد بیمار ارزیابی و در گزارش پرستاری ثبت می گردد.(مانند رعایت بهداشت دست، عملکرد صحیح بیمار در استفاده از گلوکومتر، تغذیه موثر با شیر مادر و ...)
پزشک معالج / داروساز اقماری / پرستار / ماما	21-7 هنگام ترخیص بیماران، آموزشهای پیگیری شده، در فرم ۲ برگه آموزش حین ترخیص توسط پزشک معالج و پزشک داروساز و پرستار ثبت و توسط بیمار یا همراه تاییدیه گرفته شده، یک برگ در پرونده و یک برگ به بیمار ارائه می شود.
رابط آموزش سلامت/ سوپروایزر ارتقای سلامت	22-7- سوپروایزر ارتقای سلامت با همکاری رابطین آموزش سلامت با انتخاب 100 مورد بیمار بستری در هر ماه (محاسبه شده توسط کارشناس آماری بیمارستان)، ارزیابی اثربخشی آموزشی را پایش می نماید. (طبق فرمت طراحی شده توسط دفتر پرستاری) تبصره 6: سوپروایزر ارتقای سلامت مسئول ارزیابی و اثربخشی آموزشهای ارائه به بیماران می باشد و بطور رندوم این آموزشها را چک می کند. تبصره 7: شاخص اثربخشی آموزش به بیمار ماهیانه محاسبه و گزارش می شود.



سوپروایزر ارتقای سلامت کارشناس فالوآپ	23-7- بیماران ترخیصی از بخش های بستری و ویژه (به استثنای اورژانس، اسکویی، IVF، بخش مراقبت روزانه)، توسط کارشناسان فالوآپ، در بازه زمانی 24 ساعت پس از ترخیص تا یک هفته، تماس تلفنی برقرار و سوالات اختصاصی طراحی شده مرتبط با تشخیص بیماری پرسیده می شود و در فرم اکسل ثبت می گردد. شاخص فالوآپ شامل نسبت تعداد فالوآپ انجام شده به تعداد کل بستری * 100 ماهیانه محاسبه و به همراه گزارش تحلیلی و اقدامات اصلاحی لازم گزارش می گردد. تبصره 8: موارد بروز علایم هشدار در بیمار، بستری مجدد و یا بروز هریک از علایم عفونت فوراً توسط کارشناسان به اطلاع سوپروایزر ارتقا سلامت می رسد.
سوپروایزر ارتقای سلامت	24-7- مشارکت در برنامه های ارتقای سلامت جامعه (بیماران، همراهان و کارکنان) در روزهای مناسبی بر اساس تقویم سلامت انجام می شود.

8-پایش و نظارت:

8-1 پایش: فرمت و اجرای چک لیست پایش اثربخشی آموزش به بیمار توسط سوپروایزر ارتقای سلامت با همکاری مسئول بهبود کیفیت بصورت الکترونیکی طراحی و مطابق فرایند مربوط تصویب و ابلاغ خواهد شد. گزارش پایش بصورت 3 ماه یکبار به مدیر درمان و در کارگروه ارتقای سلامت بیمارستان مطرح خواهد شد.

8-2- نظارت بر اجرای صحیح این سند به شرح ذیل خواهد بود:

8-2-1- نظارت بر عملکرد پرستاران در اجرای درست سند به عهده رابط آموزش به بیمار در بخش ها، سرپرستاران و سوپروایزر ارتقای سلامت می باشد.

8-2-2- نظارت بر عملکرد سایر زیرگروه های درمان در اجرای درست سند به عهده سوپروایزر ارتقای سلامت و مدیر درمان خواهد بود.

8-2-3- نظارت بر عملکرد سوپروایزر ارتقای سلامت بر عهده مدیر پرستاری می باشد.

تبصره 9: ارسال گزارشات عدم انطباق در بازه زمانی تعیین شده توسط سوپروایزر ارتقای سلامت خطاب به مدیر پرستاری، بصورت رونوشت به دفتر بهبود کیفیت انجام می شود.

9-مرجع تایید، تصویب، ابلاغ، نگهداری، توزیع و بازنگری:

9-1- تایید: پس از تایید اولیه مدیر درمان، کارگروه ارتقای سلامت مرجع تایید این سند خواهد بود.

9-2- تصویب و ابلاغ: رییس بیمارستان، مرجع تصویب و ابلاغ این سند خواهد بود.

9-3- نگهداری و توزیع: نسخه اصل این سند در دفتر سنجش و پایش کیفیت نگهداری خواهد شد و توزیع نسخ این سند توسط دفتر سنجش و پایش کیفیت صورت خواهد گرفت.

9-4- بازنگری: این سند توسط سوپروایزر ارتقای سلامت با هماهنگی دفتر سنجش و پایش کیفیت به صورت سالانه مورد بازنگری قرار خواهد گرفت. رییس بیمارستان، مدیر درمان، سوپروایزر ارتقای سلامت و دفتر سنجش و پایش کیفیت میتوانند پیشنهاد بازنگری در این سند را خارج از بازه زمانی عادی بازنگری، مطرح نمایند.

10-منابع و مراجع:

10-1- استانداردهای اعتباربخشی-ویرایش پنجم- سال 1401



مدیر پرستاری هلن دلیری راد		عبداله فلاحي-کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار عبداله		زهره پورموسی- سوپروایزر ارتقای سلامت پورموسا		تهیه کنندگان
دکتر محمدرضا سروش رئیس بیمارستان		تصویب و ابلاغ کننده	مصوب کارگروه ارتقای سلامت مورخ 1404/10/14 دکتر مهدی معصومی مدیر بیمارستان		تایید کننده جانشین رئیس کمیته	دکتر مهدی معصومی مدیر بیمارستان تایید اولیه
نسخه کپی تاریخ بازنگری بعدی ۱۴۰۴/۱۰/۰۱ بیمارستان نیکان غرب کنترل شد ۱۴۰۴/۱۱/۰۸ بیمارستان نیکان غرب			دفتر سنجش و پایش کیفیت کنترل شد			توزیع نسخ