



نظارت و کنترل آموزش بیمار در مراکز درمانی

کارگاه های توانمندسازی رابطین و سوپروایزرهای آموزشی و آموزش سلامت
برگزار کننده: کمیته علمی راهبردی آموزش همگانی و بیمار
اداره پرستاری معاونت درمان - دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اصفهان

تابستان 1396

تعاریف نظارت، کنترل و ارزشیابی

- ▶ **نظارت و کنترل:** به معنای تعیین میزان انتظارات برای طرف نظارت شونده و مشاهده منتقدانه عملکردهای پایینتر از سطح حداقل عملکرد قابل قبول و نیز تایید و اعتبار بخشی و تشویق عملکردهای بالاتر از سطح مورد انتظار میباشد.
- ▶ **ارزشیابی:** در معنای عام به معنای قضاوت کردن شایستگیهای انجام یک کار (در مقابل معیار) میباشد.
- در واقع ارزشیابی وسیله ای برای قضاوت در مورد پاسخگویی و مسئولیت پذیری یک فرد، سازمان یا گروه می باشد. و نظارت یکی از روش های اجرای ارزشیابی است.

تعاریف علمی و عملی نظارت بالینی در آموزش بیمار

تعریف علمی clinical supervision

روشی پیچیده برای افزایش کیفیت خدمات، اثربخشی وظایف و کارایی پرسنل از طریق نظارت بر تعاملات پرستار- بیمار یا تعاملات پرستاران و دیگر اعضای تیم سلامت است.

نظارت بالینی اتصالی بین تئوری و عمل از طریق کنترل میزان تطابق و بازخورد به موقع برای اصلاح و بهبود فراهم می کند.

نظارت بالینی معمولاً بر اساس Performance standards یا استانداردهای عملکرد انجام می شود که توصیف کننده اقدامات خاصی است که توسط یک ارائه دهنده مراقبت انجام می گردد. (24)

تعریف عملی نظارت بر آموزش بیمار: معنای نظارت بالینی در آموزش بیمار، استقرار الگوهای نظارت بر فرایند آموزش بیمار در بخش های مراکز درمانی و اصلاح اشکالات موجود با هماهنگی مسئول دفتر آموزش سلامت و یک تیم همکار نظارت بالینی تعلیم دیده با تجربه، ذي نفوذ، علاقمند و داوطلب (مشمول بر سوپروایزرهای اجرایی و آموزشی و کارشناسان دفتر آموزش سلامت) است.



اهداف نظارت بر آموزش بیمار

- ▶ **شناسایی نقاط قوت و ضعف برنامه های آموزش بیمار**
 - ▶ **ارایه راهکارها و پیشنهادات مناسب**
 - ▶ **کمک به برنامه ریزی برای بهبود کمیت و کیفیت آموزش بیمار**
 - ▶ **ارتقای کیفیت محتوا- استراتژی ها، مواد، رسانه ها و برنامه های آموزش بیمار**
 - ▶ **کنترل نواقص/ انحراف از انتظارات و استاندارد**
 - ▶ **کنترل اثربخشی آموزش بیمار**
1. **از نیاز سنجی تا برنامه ریزی، اجرا و ارزشیابی**
 2. **در محدوده های زمانی مختلف (بدو ورود-طول بستری -زمان ترخیص)**
 3. **توسط پرسنل مختلف تیم سلامت (پزشک- پرستار- کارشناسان تغذیه و ...)**



درصد بالای مراقبت‌های تخصصی

مراقبت‌های مشارکتی

درصد بالای خودمراقبتی

بیماری‌های حاد

فوریت‌های پزشکی

بیماری‌های مزمن

هرم مراقبت تخصصی

جایگاه آموزش خودمراقبتی و مراقبت‌های تخصصی در هرم مراقبت

کارگاه‌های توانمندسازی رابطین و سوپروایزرهای
آموزشی و آموزش سلامت



محدوده های زمانی کنترل آموزش بیمار

- ▶ آموزش بدو ورود به بخش
- ▶ آموزش حین بستری
- ▶ آموزش زمان ترخیص



دریافت شده	تفصیل مورد نظر	جدول ارزیابی آموزش بیمار و خانواده در بخش در ماه
	۱۰	موقع پذیرش در بخش "بمقتل اطلاعات بدو ورود" را به بیمار تحویل می دهد و آموزش هنگام پذیرش از جمله معرفی پرسنک و پرستار مسؤول امکانات و مقررات بیمارستان و بخش، دستور حقوق بیمار و ... را به بیمار آموزش می دهد و در فرم آموزش به بیمار ثبت می کند. (آموزش پنج بیمار ارزیابی شود)
	۲۰	در هنگام انجام مراقبت پرستاری و رویه های درمانی آموزشی چگونگی بستری را به بیمار آموزش و بمقتل مربوطه را به بیمار تحویل و ثبت کامل در فرم آموزش بیمار انجام میدهد (آموزش پنج بیمار ارزیابی شود)
	۲۰	در هنگام ترخیص بیمار فرم "آموزش زمان ترخیص" را با هماهنگی منشی و پرسنک ترخیص کننده بیمار تکمیل و و داروهای مورد استفاده بیمار در منزل و تغذیه و میزان فعالیت و خود مراقبتی در منزل را آموزش می دهد (آموزش پنج بیمار ارزیابی شود)
	۵	در طول سال براساس نیاز سنجی بیماران و باهماهنگی سرپرستار و رابط آموزشی بخش و مسئول دفتر آموزش سلامت حد اقل یک عدد بمقتل آموزش ویژه بیماران و مورد تایید کمیته آموزش سلامت و انتشارات را طراحی و تهیه می نماید.
	۲۰	ماهانه حداقل ۵ جلسه آموزش گروهی ویژه بیماران در اتاق روز بخش با هماهنگی سرپرستار و رابط آموزشی بخش و مسئول دفتر آموزش سلامت اجرا و فرم آموزش گروهی را تکمیل می نماید.
	۵	بیماران مبتلا به بیماری زمینه ای را به دفتر آموزش سلامت جهت آموزش گروهی معرفی می نماید و فرم آمار بیماران در حال ترخیص با مشکلات زمینه ای را با همکاری سرپرستار و منشی بخش تکمیل و به دفتر آموزش سلامت ارسال می نماید. (حد اقل فرم)
	۱۰	بیمار و همراه از نحوه آموزش و به بیمار اعلام رضایت و درک مطالب ارائه شده را تایید می نماید (تکمیل فرم رضایت تکمیل نماید)
	۱۰	حد اقل ۵ بمقتل استاندارد تایید عظمی شده با توجه به بیماریهای شایع بخش آماده شده و به تعداد در بخش موجود است.
	۱۰۰	جمع کل
	۲۰	امتیاز محاسبه شده بخش



نمونه فرم نظارت و کنترل مدیریت فرایند آموزش بیمار

در بخشهای بائینی مرکز آذهرآ (س) اصفهان (1395-1396)

1- مسوول بخش از دستورالعملها و فرایندهای کارکنان و خط مشی و روشهای آموزش بیمار آگاهی و تسلط کامل دارد.

▶ نحوه ارزیابی : مشاهده مستندات



روند نظارت بر مدیریت فرایند آموزش بیمار در بخشهای بالینی مرکز الزهرا (س) اصفهان

2- مسوول بخش خط مشی و روشها، فرایندها ، دستورالعملها و فرمها را در دسترس کارکنان قرار داده و از آگاهی آنها اطمینان حاصل کرده است .

► نحوه ارزیابی : مصاحبه ، مشاهده



روند نظارت بر مدیریت فرایند آموزش بیمار در بخشهای بالینی مرکز الزهرا (س) اصفهان

3- مسوول بخش برای کارکنان در خصوص آموزش بیمار، آموزش گذاشته (با همکاری بیمارستان یا درون بخشی یا مجازی) و در پرونده آموزش کارکنان ثبت شده است.

▶ نحوه ارزیابی : مصاحبه ، مستندات



روند نظارت بر مدیریت فرایند آموزش بیمار در بخشهای بالینی مرکز الزهرا (س) اصفهان

4- مسوول بخش منابع مورد نیاز برای فرایند آموزش بیمار (شامل گاید لاین ، پمفلتها، نرم افزار ، سامانه فیلم و پیامک ، و کتاب و ...) را تهیه نموده است.

▶ نحوه ارزیابی مستندات ، مشاهده ، مصاحبه



روند نظارت بر مدیریت فرایند آموزش بیمار در بخشهای بالینی مرکز الزهرا (س) اصفهان

5- مسوول بخش رابط آموزش به بیمار را تعیین و
کار گروه آموزشی بیمار را فعال نموده است.

نحوه ارزیابی : مستندات

روند نظارت بر مدیریت فرایند آموزش بیمار در بخشهای بالینی مرکز الزهرا (س) اصفهان

6-مسوول بخش با بهره گیری از چک لیست نظارت و ارزیابی
اثر بخشی آموزش پرستار به بیمار و مددجو بر عملکرد کارکنان نظارت
داشته و ضمن ارایه بازخورد، با همکاری مسوول آموزش
بیمارستان آنها را تحلیل و مداخلات لازم را پیگیری مینماید.

► نحوه ارزیابی : مستندات



روند نظارت بر مدیریت فرایند آموزش بیمار در بخشهای بالینی مرکز الزهرا (س) اصفهان

▶ 7- فرمهای آموزش بیمار ثبت شده و بر انجام آموزشها
منطبق بر خط مشی و روش و دستورالعمل ها دلالت دارند.

▶ نحوه ارزیابی: مستندات و مصاحبه با 5 بیمار



روند نظارت بر مدیریت فرایند آموزش بیمار در بخشهای بالینی مرکز الزهرا (س) اصفهان

8- منابع و رسانه های آموزشی (شامل پمفلت - کتاب - فیلم - سامانه پیامکی - اپلیکیشن و ...) در اختیار بیماران و مددجویان قرار گرفته و در خصوص نحوه بهره گیری توضیحات لازم ارائه شده است.

▶ نحوه ارزیابی : مشاهده و مصاحبه با بیمار



روند نظارت بر مدیریت فرایند آموزش بیمار در بخشهای بالینی مرکز الزهرا (س) اصفهان

9-مسوول بخش با هماهنگی رییس و مسوول آموزش بیمار
در جهت تامین منابع مورد نیاز اقدام نموده باشد.

▶ نحوه ارزیابی: مستندات



روند نظارت بر مدیریت فرایند آموزش بیمار در بخشهای بالینی مرکز الزهرا (س) اصفهان

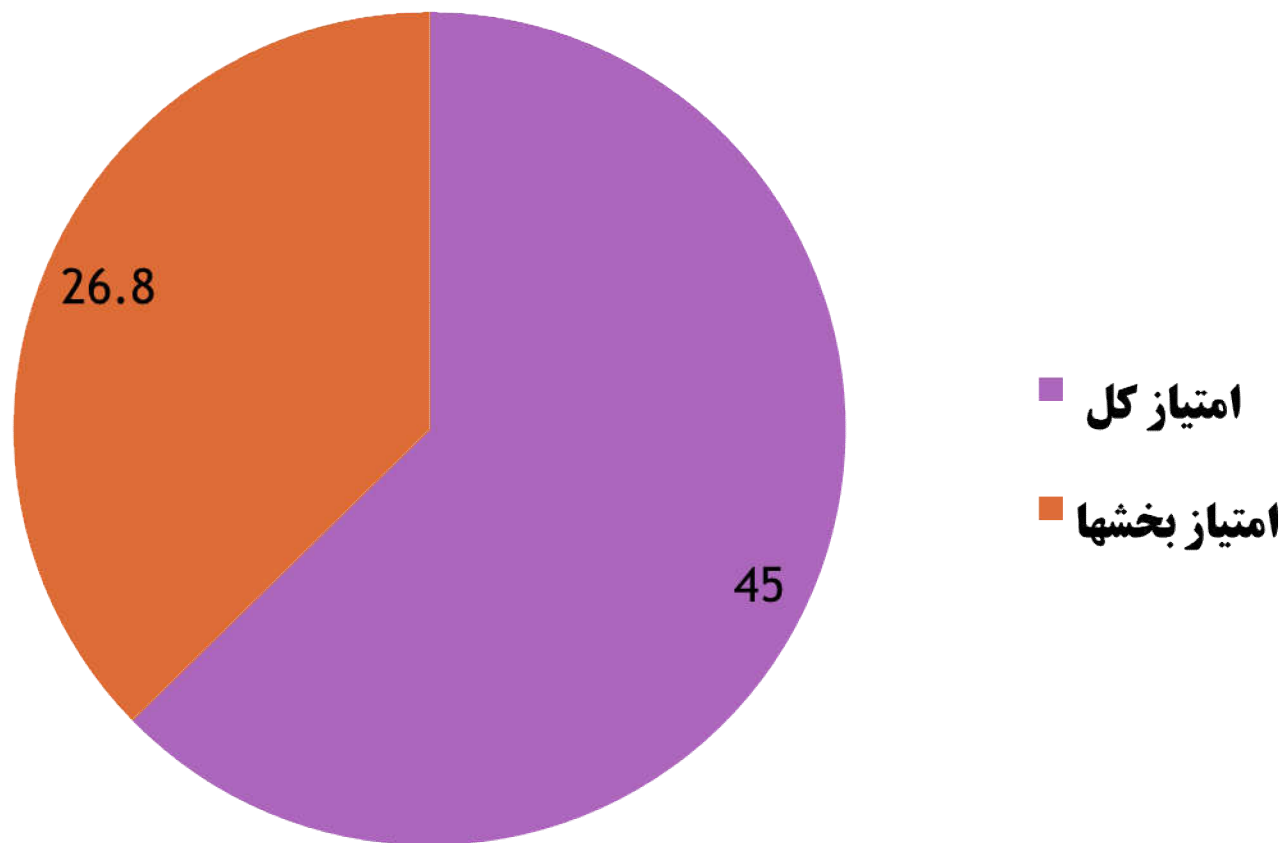
▶ 10-بیماران از فرایند آموزش های ارائه شده در بخش رضایت دارند.

▶ نحوه ارزیابی : مصاحبه با 5 بیمار

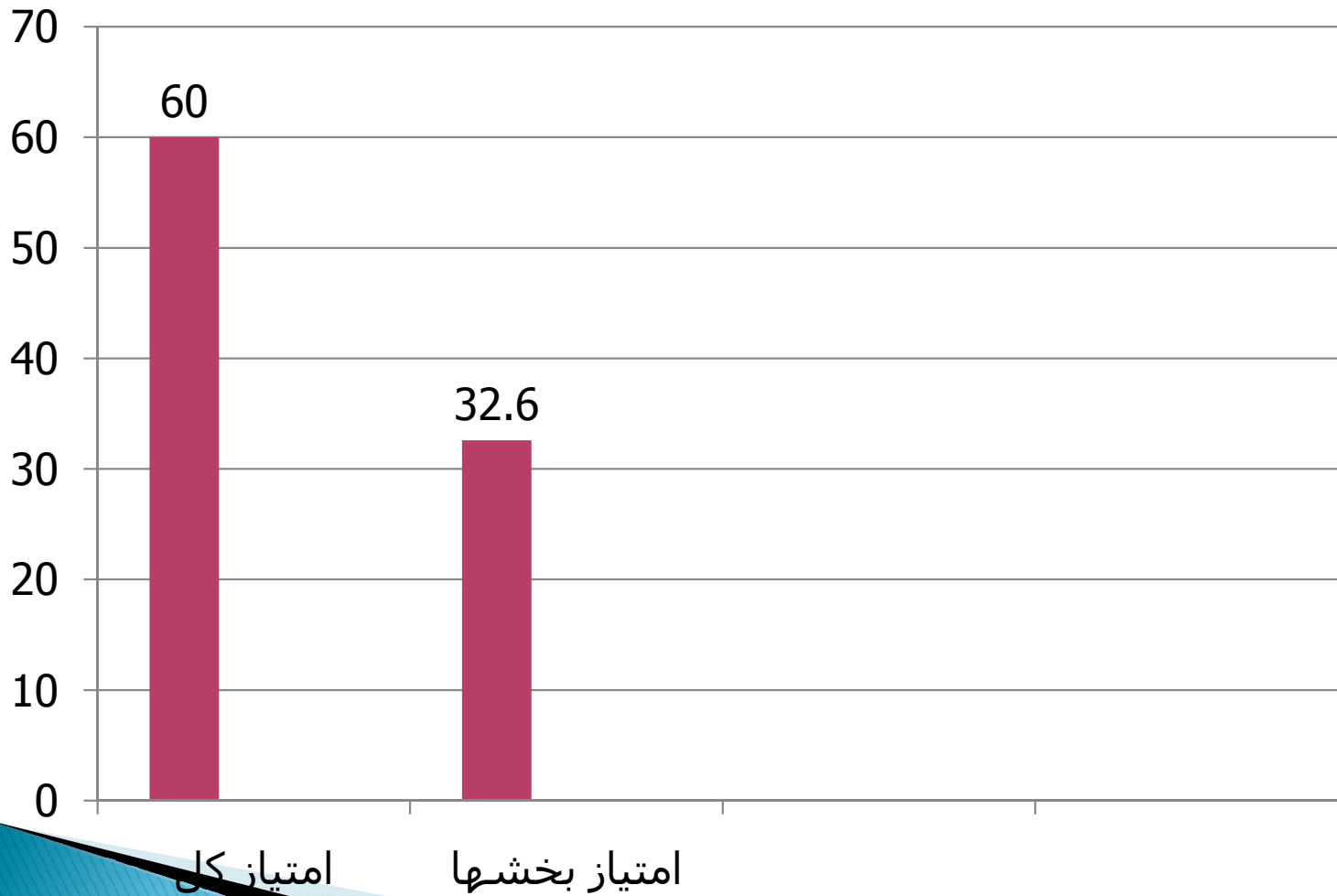


نمونه ای از ارزیابی اثربخشی آموزش به بیماران در یکی از مراکز درمانی

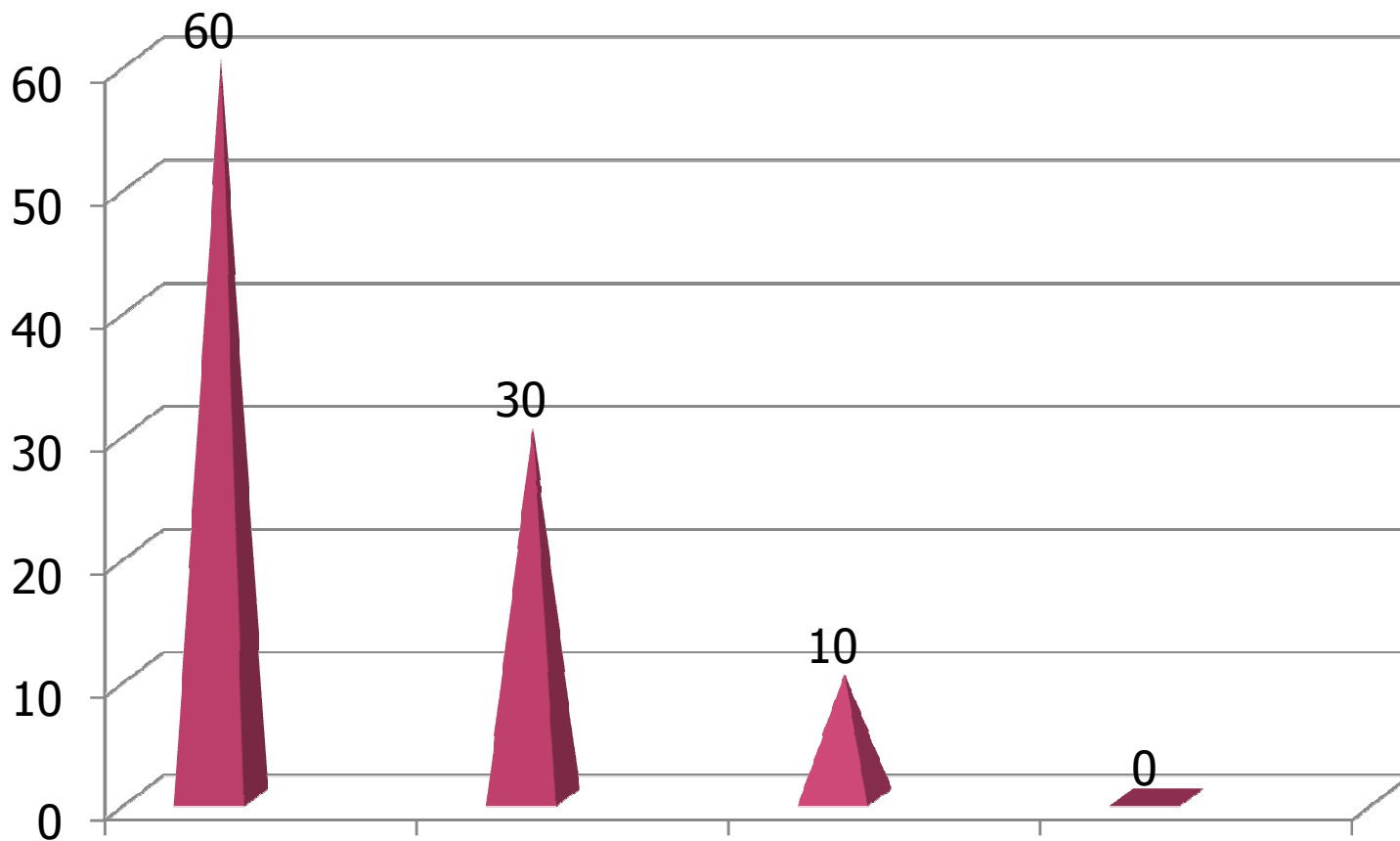
نمودار آموزش بدو ورود به بیماران



آموزش طول بستری



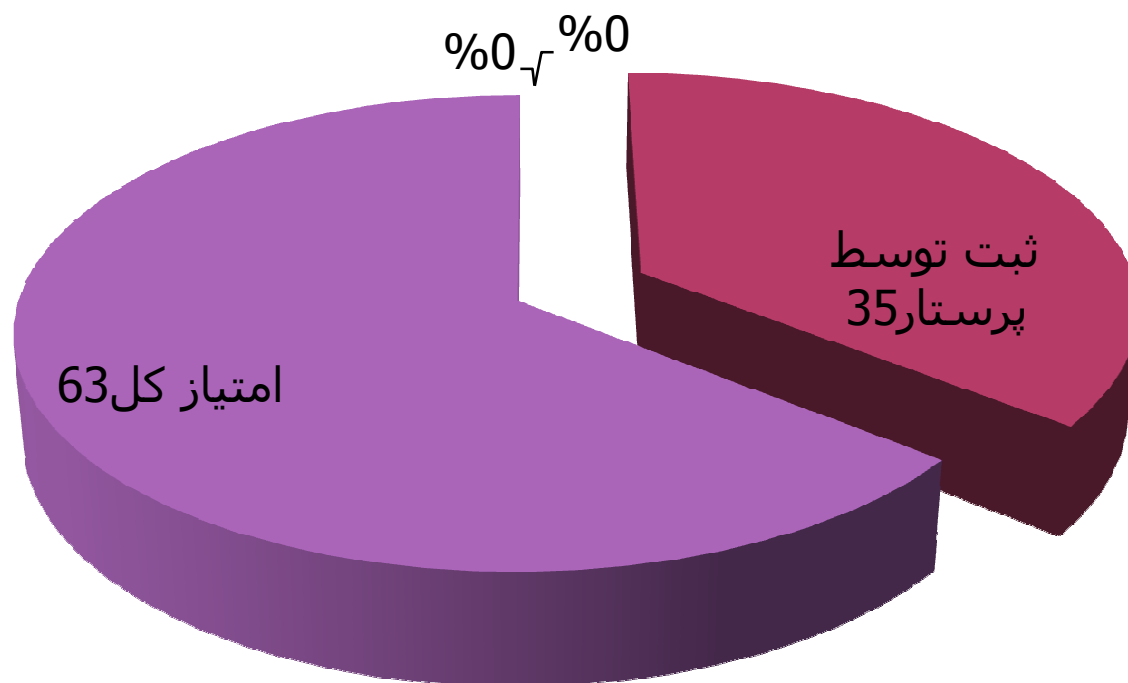
نقص امتیازات آموزش به بیماران



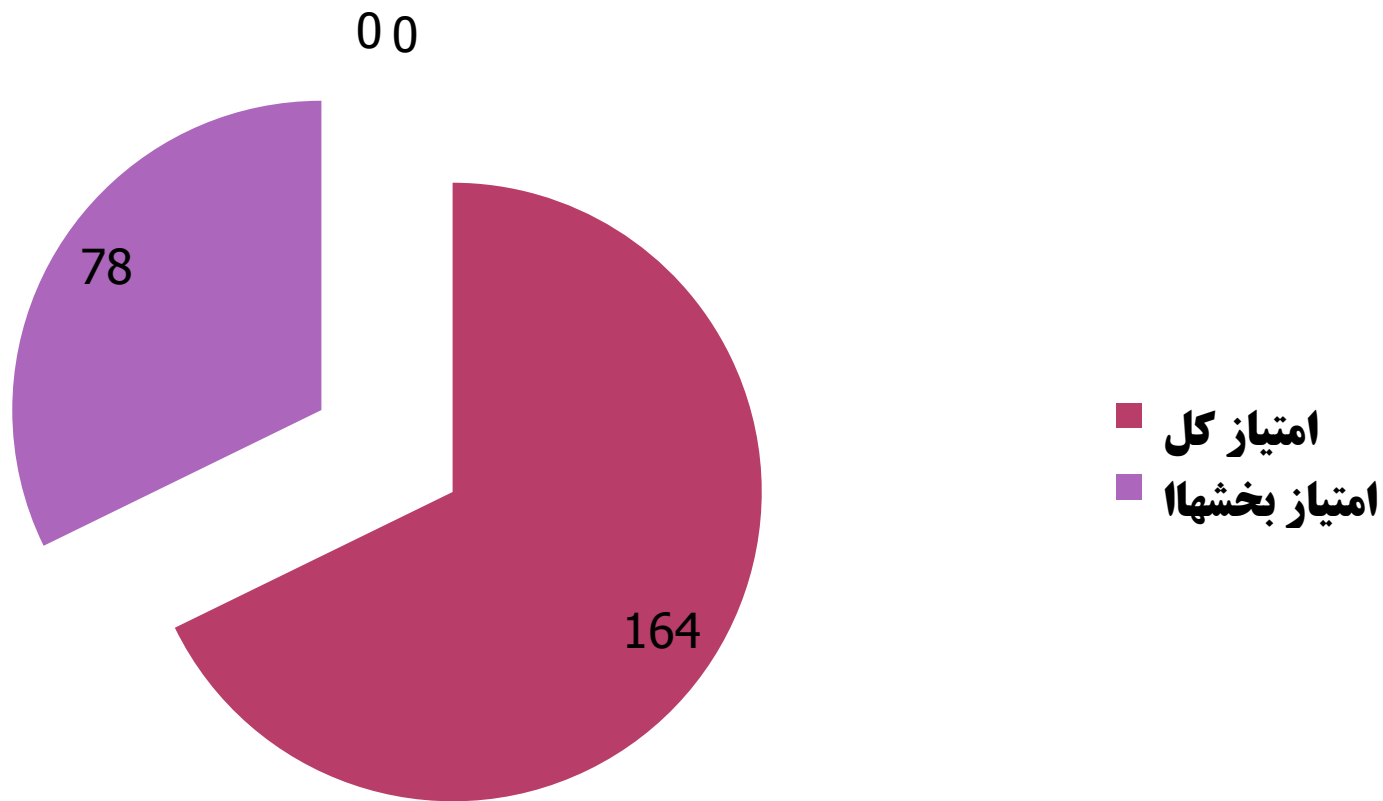
منشی کمک به بیمار سرپرستار را می‌شناسد بیمار سرپرستار را می‌شناسد میدان را می‌داند

در ثبت توسط پرسنل ۳۵ مورد آموزش را ثبت کرده اند و یا طبق سرفصل

معاونت درمان ثبت نشده است



سه توصیه خود مراقبتی در مورد بیماری و ارائه پمفلت



از حضور و توجه شما متشکریم



کارگاه های توانمندسازی رابطین و سوپروایزرهای آموزشی و آموزش سلامت
برگزار کننده: کمیته علمی راهبردی آموزش همگانی و بیمار
اداره پرستاری معاونت درمان - دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اصفهان