



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان گیلان

بیمارستان امام خمینی (ره) صومعه سرا

آیین نامه داخلی

کارگروه آموزش به بیمار و خانواده

بیمارستان امام خمینی (ره) صومعه سرا

اردیبهشت ۹۹

فهرست مطالب:

مقدمه	۳
اهداف کارگروه آموزش به بیمار و خانواده.....	۳
رسالت کارگروه آموزش به بیمار و خانواده.....	۴
شرح وظیفه کارگروه بیمارستانی آموزش به بیمار و خانواده.....	۴
شرح وظایف رئیس کار گروه آموزش به بیمار و خانواده.....	۴
شرح وظایف دبیر کار گروه آموزش به بیمار و خانواده.....	۵
نحوه تعیین اعضاء	۵
اعضاء کارگروه بیمارستانی آموزش به بیمار و خانواده.....	۵
نحوه دعوت از اعضاء کارگروه	۶
مفاد دعوتنامه.....	۷
نمونه فرم دعوتنامه.....	۷
مکان برگزاری کارگروه بیمارستانی	۷
زمان برگزاری کارگروه بیمارستانی	۷
روند برگزاری جلسات کارگروه بیمارستانی.....	۸
فرم صورتجلسه کارگروه	۹
اعضاء کمیته آموزش به بیمار.....	۱۰
ابزار پایش جلسات کارگروه.....	۱۰
فرم تحلیل عملکرد کارگروه.....	۱۱
کارگروه درون بخشی آموزش به بیمار و خانواده.....	۱۲
اعضاء کارگروه درون بخشی آموزش به بیمار و خانواده.....	۱۲
شرح وظایف کارگروه درون بخشی آموزش به بیمار و خانواده.....	۱۲

مقدمه:

آموزش به بیمار یکی از ابعاد مهم مراقبت و از نقش های کلیدی پرستاران در ارائه خدمات بهداشتی و درمانی به شمار می رود. اساس تشکیل کارگروه آموزش به بیمار و خانواده، ایجاد بسترهمفکری و مشورت صاحب نظران حوزه آموزش به بیمار جهت تعیین و شناسایی مشکلات اجرایی فرایند آموزش به بیمار، ارائه بهترین راهکار برای رفع موانع با توجه به نقاط ضعف و قوت موجود، همچنین پیگیری مستمر جهت تحقق نتایج مطلوب می باشد. بدیهی است اهتمام و همکاری کلیه اعضای کارگروه در انجام اثربخش این امر مهم ضرورت دارد. یکی از سیاست های معاونت پرستاری وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی جهت ارتقا کیفی و کمی آموزش های ارائه شده به بیمار و خانواده در مراکز درمانی راه اندازی کارگروه های دانشگاهی و بیمارستانی می باشد. یکی از اهداف مهم تشکیل کارگروه ایجاد اتاق فکر برای برنامه ریزی، سازماندهی و هماهنگی فعالیتهای دانشگاهی و بیمارستانی در جهت حصول اهداف کلی و اختصاصی با استفاده از خرد جمعی است.

اهداف کار گروه آموزش به بیمار و خانواده :

اهداف کلی:

۱. برنامه ریزی و سیاستگذاری در زمینه زیر ساخت های اجرایی فرایند آموزش به بیمار
۲. ایفای نقش مراکز درمانی در توسعه فرهنگ پیشگیری از طریق آموزش خود مراقبتی
۳. پایش میزان پیشرفت اجرای برنامه های آموزش به بیمار بر اساس شاخص های وزارتی

اهداف اختصاصی:

۱. استقرار ساختار هماهنگ آموزش به بیمار و خانواده در مرکز درمانی و درون بخش
۲. پاسخ مثبت به انتظارات سازمان های بالادستی (وزارتخانه و دانشگاه)
۳. افزایش میزان اثربخشی فرایند آموزش به بیمار
۴. تهیه محتوای آموزشی استاندارد، راهنمای بالینی آموزش به بیمار
۵. توانمندسازی پرسنل پرستاری و سایر ارائه دهندگان خدمات بهداشتی درمانی جهت ارائه موثر فرایند آموزش به بیمار
۶. تقویت انگیزش پرسنل پرستاری و کارکنان در جهت ایفای نقش آموزشی
۷. کنترل و نظارت بر نحوه اجرای فرایند آموزش به بیمار
۸. صرفه جویی هزینه های درمانی و مراقبتی از طریق کاهش طول بستری و نرخ مراجعات مجدد
۹. بهبود عملکرد کلیه فرآیندهای آموزش به بیمار با استفاده از نتایج حاصل از ارزیابی های درونی و بیرونی
۱۰. ارتقاء سطح سلامت و افزایش رضایتمندی مددجویان (بیماران، همراهان) در سطح بیمارستان و جامعه
۱۱. افزایش استقلال بیمار از طریق ارتقای توان خود مراقبتی
۱۲. کاهش هزینه های سلامت از طریق پیشگیری و آموزش به بیمار
۱۳. توسعه فرهنگ پیشگیری و نقش بیمارستان در ارتقاء سلامت بیماران و خانواده

رسالت کارگروه آموزش به بیمار و خانواده:

افزایش کیفیت و بهبود فرایند آموزش به بیمار در جهت ارتقای سلامت و توانمندسازی خود مراقبتی بیماران و خانواده

شرح وظایف کارگروه آموزش به بیمار: و خانواده

۱. صدور ابلاغ اعضاء سالیانه کارگروه بیمارستانی آموزش به بیمار و خانواده (در سطح بیمارستانی و درون بخشی)
۲. تدوین تقویم زمانبندی کارگروه آموزش به بیمار و خانواده سال ۹۹ در کلیه مراکز درمانی تابعه دانشگاه
۳. تشکیل جلسات کارگروه آموزش به بیمار و خانواده سال ۹۹ در ستاد دانشگاه مطابق با تقویم زمانبندی (در سطح بیمارستانی و درون بخشی)
۴. تدوین برنامه استراتژیک (پنج ساله) آموزش به بیمار و خانواده
۵. ارتقاء اثر بخشی اجرای برنامه های اختصاصی آموزش به بیمار و خانواده در مرکز درمانی/ بیمارستان
۶. مشارکت فعال در اجرای برنامه های ملی سلامت در همکاری با دانشگاه
۷. نیازسنجی آموزشی و توانمند سازی پرستاران در حیطه آموزش به بیمار و خانواده
۸. نیازسنجی آموزشی بیمار و خانواده
۹. برنامه ریزی جهت مشارکت فعال پرستاران در پیشگیری و ارتقاء سلامت و کنترل بیماری های غیر واگیر
۱۰. برنامه ریزی جهت مشارکت فعال پرستاران در پیشگیری و ارتقاء سلامت و کنترل بیماری های نوپدید و بازپدید
۱۱. ارتقاء انگیزه پرستاران در ارائه آموزش به بیمار و خانواده
۱۲. تعیین شاخص های کمی و کیفی ارزیابی فرایند آموزش به بیمار، عملکرد تحلیلی کارگروه، تشکیل جلسات کار گروه
۱۳. پایش مستمر و مدیریت میزان تحقق برنامه های عملیاتی فرایند آموزش به بیمار و خانواده با استفاده از ابزارهای موجود
۱۴. ارتقاء اثربخشی آموزش بیمار و خانواده در فرآیند ترخیص (ترخیص ایمن)
۱۵. تدوین محتوای آموزش به بیمار و به روز رسانی آن ها در وب سایت مراکز آموزشی درمانی و بیمارستانها
۱۶. تخصیص بودجه جهت خدمات آموزش به بیمار

شرایط و نحوه انتخاب رئیس و دبیر کارگروه آموزش به بیمار و خانواده :

- رئیس کارگروه، بر اساس سنجه های اعتبار بخشی، رئیس بیمارستان می باشد.
- دبیر کارگروه، بر اساس سنجه های اعتبار بخشی، سوپروایزر آموزش سلامت می باشد، و بر اساس صدور ابلاغ از جانب ریاست بیمارستان منصوب می گردد.

شرح وظایف رئیس کارگروه آموزش به بیمار و خانواده:

- انتخاب دبیر کارگروه و تفویض اختیار در صورت لزوم
- صیانت از دستور کار جلسه کار گروه و مدیریت زمان، جهت دهی به موضوعات مطرح شده و ممانعت از پراکندگی و هرج و مرج در جلسه

- تلاش مدیران جهت مشارکت کلیه اعضا و پرهیز از خودمحوری و تصمیم گیری بر اساس خرد جمعی
- تصمیم گیری مناسب و سریع برای موارد غیرمنتظره
- جمع بندی مطالب مطرح شده و حمایت و پیگیری مناسب جهت اجرای مصوبات
- تعامل عادلانه با کلیه اعضا

شرح وظایف دبیر کارگروه آموزش به بیمار و خانواده

- تدوین و بازنگری شرح وظایف کارگروه
- تنظیم دستور جلسات مطابق شرح وظایف و اهداف کارگروه
- آشنایی با اطلاعات مورد نیاز کارگروه مطابق با آئین نامه داخلی و جمع آوری داده های مربوطه
- تهیه صورتجلسات کامل و دقیق از کلیه جلسات کارگروه
- نگهداری سوابق کلیه صورتجلسات کارگروه
- پیگیری اجرای مصوبات کارگروه، اجرای اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه به منظور بهبود فرایندها و ارائه گزارش پیشرفت
- تهیه گزارش ارزیابی عملکرد کارگروه
- شرکت فعال، منظم و بموقع در کلیه جلسات
- پیگیری جهت برگزاری جلسات جبرانی در صورت لزوم
- پیگیری جهت اطلاع رسانی جلسات برای کلیه اعضا
- پیگیری جهت دعوت از اعضا موقت بر حسب مورد به عنوان مدعو برای حضور در جلسات

نحوه تعیین اعضا :

- در مراکز آموزشی درمانی و بیمارستان ها ترکیب اعضا دائم کارگروه آموزش به بیمار و خانواده با استفاده از دستورالعمل و آیین نامه اجرایی ارسالی از سوی دانشگاه، استانداردهای اعتباربخشی و با در نظر گرفتن اهداف و وظایف کارگروه، تخصص و سمت مورد نیاز، از طریق مشارکت رئیس، معاونین، مترون، دبیر کارگروه و با موافقت نهایی رئیس کارگروه تعیین می شود.
- کارگروه آموزش به بیمار و خانواده می تواند در صورت نیاز افرادی را به عنوان اعضا موقت، جهت مشاوره و نظرخواهی برای شرکت در جلسات دعوت نماید.

اعضای کارگروه بیمارستانی آموزش به بیمار:

اعضای ثابت: (۱۳ نفر)

- رئیس بیمارستان به عنوان رئیس کارگروه
- معاون آموزشی
- مدیر داخلی
- مدیر خدمات پرستاری

- سوپروایزر آموزش سلامت به عنوان دبیر کار گروه
- سوپروایزر آموزشی
- سوپروایزر بالینی
- کارشناس کنترل عفونت
- کارشناس مراقبت در منزل
- سرپرستار بخش اورژانس
- نماینده سر پرستاران به تناسب بخش های فعال
- مسئول بهبود کیفیت
- کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار

اعضاء موقت:

- کارشناس مسئول فناوری اطلاعات
- نماینده واحدهای پاراکلینیک (آزمایشگاه، رادیولوژی، کلینیک مراقبت پرستاری و ...)
- کارشناس بهداشت محیط
- کارشناس مسئول تغذیه
- مسئول روابط عمومی و رسانه
- مسئول امور مالی
- روانشناس

نحوه دعوت از اعضاء کارگروه:

- دبیر کارگروه آموزش به بیمار و خانواده موظف است پس از هماهنگی با دفتر ریاست و مسئول دفتر بهبود کیفیت بیمارستان با توجه به تاریخ مقرر در تقویم سالیانه کارگروه، دعوتنامه الکترونیک صادر و پس از امضاء رئیس کارگروه، به تک تک اعضاء ارسال میشود و برای اعضای که کارتابل ندارند دعوتنامه بصورت دستی تحویل میگردد.
- دبیر کارگروه یک روز قبل از تاریخ برگزاری جلسه، کارتابل الکترونیکی خود را چک نموده و در صورت عدم رویت دعوتنامه توسط اعضاء بصورت تلفنی اطلاع می دهد.
- در صورت کنسل شدن جلسه کارگروه دفتر ریاست پس از هماهنگی با ریاست بیمارستان، نسبت به اختصاص زمان دیگری برای تشکیل جلسه اقدام خواهد نمود

مفاد دعوتنامه کارگروه آموزش به بیمار و خانواده : (نمونه فرم دعوت نامه پیوست شماره یک)

- نام کمیته

- عنوان اعضاء كمیته و اعضاء مدعو
- دستوركار جلسه
- محل برگزاری
- زمان برگزاری (تاریخ، ساعت)
- امضاء رئیس

مکان برگزاری جلسات: مکان برگزاری جلسات کارگروه بیمارستانی در اتاق ریاست بیمارستان خواهد بود.

زمان برگزاری جلسات: کار گروه آموزش بیمار مرکز حداقل هر دو ماه یک بار تشکیل جلسه می دهد.

روند برگزاری جلسات کارگروه آموزش به بیمار

- ✓ در ابتدای جلسه مصوبات جلسه قبل توسط دبیر جلسه قرائت می گردد تا روند جاری سازی فعالیت مصوب مورد بررسی قرار گیرد و چنانچه فعالیت در تاریخ مقرر تحقق نیافته باشد علل عدم تحقق بررسی و زمان انجام کامل آن در صورتجلسه قید گردد.
- ✓ پیگیری اجرای مصوبات توسط دبیر کارگروه صورت می پذیرد. مستندات مربوط به اقدامات انجام شده و مشکلات رفع شده مطابق مصوبات جلسه پیشین، مورد بحث و تبادل نظر قرار گرفته، راهبردهای واضح و کاربردی تصویب می گردد.
- ✓ دستور کار جلسات بعدی همسو با شرح وظایف، اهداف کارگروه و مشکلات عملکردی، توسط اعضاء کارگروه تعیین می گردد.
- ✓ مستندات مربوط به اجرای مصوبات قبلی ضمیمه صورتجلسه می گردد.
- ✓ به منظور نظارت مستمر بر تشکیل و اجرای مصوبات کارگروه آموزش به بیمار، فرم گزارش عملکرد کار گروه در اختیار دبیر کار گروه قرار می گیرد تا در فواصل زمانی سه ماهه (فصلی) اقدام به تهیه گزارش از عملکرد کار گروه نماید.
- ✓ صورتجلسات توسط دبیر کارگروه تایپ و جهت پیگیری به موقع مصوبات توسط مسئولین مربوطه ظرف حداکثر ۴۸ ساعت از زمان برگزاری جلسه از طریق اتوماسیون اداری برای کلیه اعضاء ارسال می شود.
- ✓ اعضاء غایب موظفند صورتجلسه را مطالعه نمایند تا با آگاهی از مباحث در جلسه بعدی کارگروه حضور یابند.
- ✓ ضوابط برگزاری جلسات (مدت و فاصله زمانی برگزاری جلسات، نحوه رسمیت یافتن جلسات، تصویب و تصمیم گیری در حوزه وظایف، نحوه پیگیری مصوبات، ابتدای گزارش در ابتدای هر جلسه در خصوص
- ✓ کارگروه آموزش به بیمار حداقل هر دو ماه یکبار تشکیل جلسه می دهد. تشکیل جلسات فوری بنا به درخواست رئیس یا دو نفر از اعضاء کار گروه امکانپذیر است.
- ✓ حضور دو سوم از اعضاء ثابت برای رسمیت یافتن جلسات کارگروه الزامی می باشد.
- ✓ اعضاء موقت بسته به دستور کار جلسه توسط دبیر کارگروه دعوت خواهند شد.
- ✓ در صورت غیبت اعضاء ثابت بیش از سه جلسه متوالی یا بیش از سی درصد جلسات سالیانه، عضو جدید جایگزین خواهد شد و دبیر کارگروه موظف است با هماهنگی رئیس کارگروه، فرد جایگزین را تا جلسه آتی معرفی نماید.

فرم ثبت صورتجلسات کارگروه آموزش به بیمار و خانواده: فرم صورتجلسات کارگروه باید شامل موارد زمان (تاریخ و ساعت) و مکان جلسه، دستور کارجلسه، نتایج مصوبات جلسه قبل، شرح مباحث/ مذاکرات، مصوبات جدید و مسیول و زمان پیگیری، اعضاء حاضر و غایب و تاریخ جلسه بعدی باشد. (پیوست شماره ۲: فرم صورتجلسه کارگروه آموزش به بیمار و خانواده)

نحوه پایش کارگروه آموزش به بیمار و خانواده: پایش نحوه برگزاری جلسات کارگروه باید به صورت فصلی توسط دبیر کارگروه انجام و نتایج جهت برنامه ریزی های آتی به رییس کارگروه، همچنین به مدیریت پرستاری دانشگاه ارائه گردد. شاخص ها شامل تعداد و تناوب برگزاری جلسات، کیفیت برگزاری جلسات، تعداد مصوبات جلسات می باشد. پیوست شماره ۳ (فرم ارزیابی تشکیل جلسات کارگروه آموزش به بیمار و خانواده)

فرم تحلیل عملکرد کارگروه آموزش به بیمار و خانواده: فرم تحلیل عملکرد کارگروه باید شامل موارد، عنوان مصوبه، تاریخ و مسئول پیگیری، راهکارهای ارائه شده، راهکارهای اجرا شده، رعایت بازه زمانی، نتیجه دستیابی به موصبه، علل عدم دستیابی و راهکارهای جدید باشد. پایش و تحلیل عملکرد کارگروه توسط سوپروایزر آموزش سلامت و کارشناس بهبود کیفیت بصورت فصلی انجام و نتایج به رییس کارگروه و مدیریت پرستاری دانشگاه (پیوست شماره ۴: فرم تحلیل عملکرد کارگروه آموزش به بیمار و خانواده)

کارگروه درون بخشی آموزش به بیمار و خانواده

اعضاء کارگروه درون بخشی:

- رئیس بخش
- سرپرستار بخش
- سوپروایزر آموزش سلامت
- سوپروایزر آموزشی
- کارشناس مراقبت در منزل
- رابط آموزش به بیمار بخش

شرح وظایف کارگروه درون بخشی

- هماهنگی جهت صدور سالیانه ابلاغ رابط آموزش به بیمار بخش مربوطه
- تدوین تقویم زمانبندی جلسات کارگروه آموزش به بیمار و خانواده سال ۹۹ در سطح بخش مربوطه
- تشکیل جلسات کارگروه آموزش به بیمار و خانواده سال ۹۹ در بخش مطابق با تقویم زمانبندی
- شناسایی و اولویت بندی نیازهای آموزشی بیماران
- شناسایی و اولویت بندی نیازهای توانمندسازی پرسنل در زمینه فرایند آموزش به بیمار
- تدوین دستورالعمل های فرایند آموزش خودمراقبتی برای بیماری های شایع
- تدوین محتوای آموزش خودمراقبتی (پمفلت، جزوه آموزشی و بانک اطلاعاتی) برای بیماری های شایع تحت نظارت سوپروایزر آموزش سلامت و مشارکت پزشکان و پیراپزشکان
- نظارت بر ارائه آموزش بدو ورود و خودمراقبتی حین بستری و زمان ترخیص و ثبت آموزش در فرم مربوطه
- هماهنگی مستمر با سرپرستاران، سوپروایزر آموزش سلامت، سوپروایزر آموزشی، کارشناس مراقبت در منزل در زمینه اقدامات آموزش به بیمار
- نظارت مستمر رابط آموزش به بیمار و سایر اعضای کارگروه بر اجرای اثربخش فرایند آموزش به بیمار در مراحل بدو ورود، بستری و ترخیص توسط پزشک و پرستار
- نظارت و ارزیابی مستمر بر اثربخشی آموزش به بیمار و خانواده در حین ترخیص ایمن و ارائه محتوای آموزشی

- ارائه نتایج ارزیابی برنامه‌های آموزشی و طراحی اقدامات اصلاحی و برنامه بهبود بصورت فصلی و بازنگری سیاست‌ها و روش‌ها آموزشی در صورت نیاز
- هدایت و راهنمایی بیماران و ارجاع به کلینیک پرستاری بیمارستان جهت پیگیری‌های آموزشی
- هدایت و راهنمایی بیماران به کارشناس مراقبت در منزل جهت ارجاع به مراکز مراقبت در منزل و تداوم برنامه مراقبتی و درمانی
- ایجاد انگیزه در کارکنان جهت ایفای نقش آموزش به بیمار

پیوست شماره یک: نمونه دعوتنامه کارگروه آموزش به بیمار و خانواده بیمارستانی:

بسمه تعالی

جناب آقای / سرکار خانم

از شما دعوت می شود در کارگروه آموزش به بیمار و خانواده که با مشخصات زیر تشکیل خواهد شد،
حضور بهم رسانید.

دستور کار جلسه:

مستندات مورد نیاز:

مکان جلسه:

زمان جلسه: تاریخ راس ساعت

پیوست شماره ۲: فرم ثبت صورتجلسه کارگروه آموزش به بیمار و خانواده:



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان گیلان
مدیریت امور پرستاری
مرکز آموزشی درمانی / بیمارستان ...

صورتجلسه کارگروه آموزش به بیمار و خانواده

تاریخ جلسه:		ساعت شروع و پایان جلسه:		مکان جلسه:		تاریخ جلسه بعدی:	
دستور کار جلسه:							
موضوع	شرح	مهلت اقدام	مسئول اقدام/پیگیری	مهلت اقدام	نتیجه حاصل شده /دلایل عدم اجرا	نتایج بررسی مصوبات جلسه قبل	
						اقدامات انجام شده	
شرح مباحث/ مذاکرات:							
مصوبات جلسه فعلی:		مسئول اقدام/پیگیری		مهلت زمانی			

	فهرست اعضا حاضر در جلسه و امضاء:	فهرست اعضا غایب در جلسه:

پیوست شماره ۳: ابزار پایش جلسات کارگروه آموزش به بیمار و خانواده



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان گیلان
مدیریت امور پرستاری
مرکز آموزشی درمانی / بیمارستان

ابزار پایش جلسات کارگروه آموزش به بیمار و خانواده از تاریخ لغایت

مصوبات کارگروه				کیفیت کارگروه برگزار شده						تعداد کل جلسات	تناوب برگزاری جلسات کارگروه		
مصوبات انجام نشده		مصوبات انجام شده		تعداد کل مصوبات	تعداد مصوبات پیگیری شده	هم راستایی مصوبات با دستورالعمل ها			تشکیل به موقع جلسات (درصد)				
درصد	تعداد	درصد	تعداد					ضعیف	متوسط	خوب	ضعیف	متوسط	خوب
مسئول واحد بهبود کیفیت:				نام و امضاء تکمیل کننده:									



پیوست شماره ۴: فرم تحلیل عملکرد کارگروه آموزش به بیمار و خانواده:

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان گیلان

مدیریت امور پرستاری

مرکز آموزشی درمانی / بیمارستان ...

فرم ثبت تحلیل عملکرد کارگروه آموزش به بیمار و خانواده از تاریخ لغایت

عنوان مصوبه	تاریخ و مسئول پیگیری	راهکارهای ارائه شده	راهکارهای اجرا شده	رعایت بازه زمانی		نتیجه دستیابی به مصوبه	علل عدم دستیابی	راهکارهای جدید
				بله	خیر			

نام و امضاء تکمیل کننده:

مسئول بهبود کیفیت:

تاریخ انجام تحلیل:

