



همایش ملی ارتقای کیفیت و تعالی خدمات در نظام سلامت

## پیگیری تلفنی بیماران مبتلا به بیماری های مزمن غیر واگیر پس از ترخیص جهت ارتقاء آموزش های خودمراقبتی پس از ترخیص

1. جناب آقای حسن خورده فروش ، واحد مدیریت پرستاری. مرکز آموزشی درمانی امام رضا.
2. خانم لیلا مختاری / واحد آموزش سلامت /بیمارستان امام رضا

### پیشنهاد حاصل از تجربه:

با توجه به اجرای فرایند فوق تا به امروز و پیگیری تلفنی بیماران و اطمینان سیستم درمان از روند درمان و بهبودی بیماران در منزل و پیشگیری از عوارض بیماری، کاهش مراجعات بعدی به مراکز درمانی، افزایش کیفیت مراقبت در منزل، افزایش رضایتمندی بیماران و از همه مهم تر کاهش هزینه های درمان لازم است دست اندرکاران سیستم درمان بیش از پیش به اهمیت موضوع پی برده و در راستای اجرای فرایند فوق در تمامی مراکز درمانی با هدف ایجاد سیستمی نظام مند، با مشارکت تیمی، بستری برای بهبودی کامل تمامی بیماران در جامعه به وجود آورند.

شرح تجربه: در راستای اجرای فرایند پیگیری بیماران از آبان ماه سال ۱۴۰۱، موضوع پس از تصویب در کمیته آموزش سلامت، به روسا و سرپرستاران و پرستاران بخش ها اهمیت موضوع و نحوه اجرای فرایند توضیح داده شد. بیماران مرخص شده و همراه وی با برگ ارجاع و برگ خلاصه پرونده که توسط پرستار بیمار و پزشک معالج تکمیل می شوند به واحد پیگیری بیماران مراجعه نموده پس از کسب اطلاعات اولیه توسط پرستار پیگیر مستقر در واحد، در مورد آخرین وضعیت بالینی بیمار و استخراج نیازهای آموزشی بیماران، بیمار ترخیص شده سپس اولین تماس تلفنی تا سه روز پس از ترخیص انجام می شود و طی تماس تلفنی نیازهای آموزشی بیماران مجدد سوال می گردد بر اساس پرسشنامه از بیمار و یا مراقب وی سوالاتی در زمینه نحوه مراقبت در منزل، داروها، علایم هشدار بیماری، و... پرسیده می شود و به سوالات بیمار و مراقب وی پاسخ داده می شود و در صورت بروز مشکل به متخصص مربوطه ارجاع داده می شود. توالی پیگیری های بعدی طبق دستورالعمل اجرا می گردد.

نتایجی که از اجرای فرایند فوق بدست آمده به شرح ذیل می باشد:

- افزایش رضایتمندی صد درصدی بیماران از خدمات ارائه شده و پیگیری های مدون پس از ترخیص.
- ایجاد سیستم حمایتی موثر و در دسترس برای بیماران در جهت طرح سوالات احتمالی و نگرانی در مورد خودمراقبتی در منزل.
- پیشگیری از خودکشی و افزایش امید به زندگی در بیماران (پیشگیری از خودکشی در یک مورد بیمار دیابتی).
- کاهش عوارض و خطاها ناشی از ناآگاهی در زمینه مصرف داروها.
- عدم مراجعه مکرر و غیر ضروری به مراکز در صورت بروز هر گونه نگرانی در زمینه درمان و مراقبت در منزل و کاهش هزینه ها.
- تبعیت از پروتکل درمانی ( یک مورد بیمار مبتلا به نارسایی مزمن کلیوی که حدود ۱۰ روز به علت مسافرت پیگیر دیالیز نبود و دچار ضعف و بی حالی شده بود).
- پیگیری برنامه نوتوانی در بیماران بخصوص بیماران مبتلا به سکته مغزی و نارسایی مزمن ریوی.
- پیشگیری از عوارض بعد از عمل از جمله در بیماران تحت عمل آمپوتاسیون.
- نهایتا اجرای فرایند آموزش به بیمار به صورت کامل و اثربخش به بیماران.

مساله: شواهد موجود نشان می دهند که پیگیری نامناسب و ناکافی بیماران پس از ترخیص منجر به افزایش ریسک بستری دوباره برنامه ریزی نشده، مراجعات برنامه ریزی شده به صورت سرپایی، کاهش رضایتمندی بیماران، بروز عوارض پس از ترخیص می شود که امروزه به عنوان شاخص های نشان دهنده عملکرد ضعیف نظام سلامت مورد توجه قرار می گیرد. تمامی موارد فوق و همچنین نبود سیستم حمایتی موثر برای مددجویان منجر به تاسیس واحد پیگیری بیماران گردید. تمامی موارد فوق به دلیل بارکاری زیاد کادر درمان، زمان ناکافی برای ارتباط موثر و ارائه آموزش های لازم به بیماران در طول بستری و عدم پیگیری بیماران پس از ترخیص امری بدیهی می باشد که می تواند برای تمامی بیماران پس از ترخیص و در طول نفاقت به دلیل کمبود دانش، آگاهی و عملکرد اتفاق بیفتد

