



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز
دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

آموزش مراجعین منتظر کلینیک های تخصصی (در خصوص بیماری و مراقبتهای لازم)



همایش ملی ارتقای کیفیت و تعالی خدمات در نظام سلامت

نام نویسندگان و افلیشین

۱. (نویسنده اصلی): جناب آقای مقصود حسینی اصل، مسئول درمانگاه های تخصصی مرکز، شماره همراه: ۰۹۱۴۱۰۰۴۳۲۲
۲. خانم پریسا میرزایی، کارشناس آموزش به بیمار درمانگاه
۳. خانم لیلا مختاری، سوپروایزر آموزش سلامت
۴. خانم فهیمه جلالی، کارشناس درمان مرکز

مساله

مراجعین به درمانگاه مرکز با سوالات متعددی در خصوص بیماری خود و سایر بیماریها مواجه می شدند و بطور مرتب از مسئولین و یا منشی های درمانگاه سوال میکردند و برای ساماندهی به این امر و در جهت پاسخ به نیاز مراجعین محترم یک نفر از کارشناسان زبده و با معلومات پرستاری به مدت یک ساعت در محوطه سالن انتظار درمانگاه توضیحات لازم را ارائه میدادند که به مرور زمان در جهت افزایش بهره وری فرایند فوق و تامین رضایت مراجعین به مدت دو هفته در شیفتهای مختلف نیاز سنجی لازم در مورد موارد و مطالب آموزشی از طریق تکمیل فرم و سوال از بیماران و همراهان جمع بندی و اولویت بندی گردید و با توجه به حضور و برنامه پزشکان و مراجعین کیس های مربوطه در زمانبندی مخصوص، برنامه ریزی و آموزش های مورد نیاز جمع بندی شده و برنامه آموزشی سالیانه طراحی و در بولتن های مخصوص داخل درمانگاه نصب گردیده است تا مراجعین بتوانند با توجه به نیاز خود در جلسات حضور یافته و بهره مند شوند.

شرح تجربه

۱: هماهنگی با مدیریت و سوپروایزر آموزش سلامت مرکز. ۲: انتخاب پرستار آموزش دهنده. ۳: نیاز سنجی از بیماران و همراهان راجع به مطالب آموزشی. ۴: جمع بندی فرم های استخراج شده و اولویت بندی آموزش ها. ۵: تشکیل جلسات متعدد با ریاست و پزشکان درمانگاه و سوپروایزر آموزشی در مورد اولویت بندی مطالب آموزشی. ۶: استخراج بیش از بیست مطلب آموزشی. ۷: تنظیم برنامه تا آخر سال بصورت روزانه و نصب در بولتن های محل آموزش. ۸: توضیح نحوه آموزش. ۹: ارائه آموزش و اخذ اثر بخشی از طریق پست تست و پره تست و فرم های اثر بخشی آموزشی

نتایج اجرای تجربه

این طرح با استقبال خوب مراجعین به درمانگاه صورت گرفته و باعث افزایش آگاهی مراجعین در زمینه بیماری، افزایش ایمنی، گردیده بدین وسیله ساعت انتظار بیماران و مراجعین درمانگاه جهت رسیدن نوبت با مطالب مفید پر گردید.

پیشنهاد حاصل از تجربه

میتوان در یک فضا و در یک ساعت بسیار کوتاه و مشخص با مطالب آموزشی برای مراجعین مفید واقع شده و جوابگوی سوالات متعدد هموطنان بود.

