



همایش ملی ارتقای کیفیت و تعالی خدمات در نظام سلامت

ارتقای فرایند آموزش و پیگیری بیمار پس از ترخیص در بخش های بالینی بیمارستان آیت اله حجت کوه کمرب مرند

خدیجه خلیلی : کارشناس پرستاری، سوپروایزر آموزش سلامت، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، بیمارستان حجت کوه کمرب مرند



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز

شرح تجربه:

- ۱- دستورالعمل واحد پرستاری آموزش و پیگیری بیمار جهت اطلاع و اجرا به تمامی واحدهای درمانی ابلاغ شد.
- ۲- طبق دستورالعمل واحد پرستاری آموزش و پیگیری، پرستار پیگیر توسط مدیر پرستاری بیمارستان تعیین و ابلاغ صادر شد.
- ۳- فرم ارجاع بیماران از بخش به واحد آموزش و پیگیری، توسط سوپروایزر آموزش سلامت طراحی گردید.
- ۴- الگوریتم فرایند ارجاع بیماران در ایام تعطیل و غیر تعطیل توسط سوپروایزر آموزش سلامت طراحی و ابلاغ شد.
- ۵- پس از ویزیت و ارائه آموزشهای لازم به بیمار، ترخیص بیماران مشمول دستورالعمل واحد پرستاری آموزش و پیگیری توسط سرپرستار یا پرستار مسئول بیمار به پرستار واحد پیگیری اطلاع داده شد.
- ۶- پرستار واحد پیگیری بر بالین بیمار حضور یافته و با تکمیل پرسشنامه مراحل و نحوه پیگیری پس از ترخیص را به مددجو توضیح داد.
- ۷- محتوای آموزشی بر حسب هر بیماری توسط پرستار پیگیر به مددجو/ خانواده تحویل داده شد.
- ۸- در ایام تعطیل و مواقعی که پرستار پیگیر شیفت نباشند فرم ارجاع توسط پرستار مسئول بیمار تکمیل شده و در بخش نگه داشته میشود و بیمار با اطلاع از پیگیری پس از ترخیص، بخش را ترک مینماید.
- ۹- بعد از تعطیلات، فرم ارجاع توسط منشی بخش به پرستار پیگیر تحویل داده شده و ایشان با بیمار/ خانواده تماس تلفنی برقرار کرده با تکمیل پرسشنامه مراحل پیگیری را شرح می دهد.

نتایج اجرای تجربه

- ۱- ارتقاء خود مراقبتی بیماران
- ۲- افزایش رضایتمندی بیماران از مراقبت های پرستاری
- ۳- ارتقاء شاخص های واحد آموزش و پیگیری بیمار
- ۴- ارتقاء شاخص ترخیص ایمن بیمار به دنبال اجرای فرآیند پیگیری

مساله:

یکی از شرح وظایف واحد پرستاری آموزش و پیگیری بیمار، رفع چالشهای بیماران (عدم تبعیت از درمان، سواد سلامت پایین، عدم مشارکت مراقبین خانوادگی در مراقبت از بیمار، انگیزه ناکافی جهت تداوم درمان) مبتلا به بیماری های صعب العلاج و مزمن پس از ترخیص از بیمارستان می باشد. به علل عدم وجود فضای فیزیکی استاندارد و کافی برای انتظار همراه و مددجو جهت دریافت آموزش و دریافت پسخوراند و عدم تمایل خانواده بیمار پس از ترخیص برای مراجعه به این واحد بعلاوه عدم دسترسی آسان، باعث شده تا فرایند ارجاع بیماران به این واحد و به تبع آن پیگیری خوبی اجرا نشود لذا تصمیم به ارتقای فرایند ارجاع و فرایند پیگیری بیماران گرفته شد تا با بهبود این فرایندها گامی در جهت ارتقای فعالیتهای واحد آموزش و پیگیری بیمار برداشته شود.

پیشنهاد حاصل از تجربه

- ۱- برنامه هایی که منجر به ارتقا فرایند آموزش و پیگیری بیمار پس از ترخیص میگردد در بیمارستانها اجرایی گردد.
- ۲- جلسه آموزشی برای سرپرستاران در خصوص شفاف سازی دستورالعمل واحد پرستاری آموزش و پیگیری بیمار و مزایای اجرای آن برگزار گردد.
- ۳- در خصوص نیازهای آموزشی بیماران مشمول دستورالعمل واحد پرستاری آموزش و پیگیری بیمار، با پزشکان متخصص مشاوره گردد.
- ۴- بعلاوه برخی مشکلات همراهان و امتناع ایشان از مراجعه به واحد پیگیری، پرستار پوآحد آموزش و پیگیری، زمان ترخیص بیمار به بالین بیمار مراجعه کند.

