

مروری بر مهارت‌های پایه آموزش به بیمار

دکتر فاطمه حشمتی نبوی

دانشیار گروه بهداشت روان و مدیریت دانشکده پرستاری و
مامایی. دانشگاه علوم پزشکی مشهد

- **اهداف رفتاری:** فراگیر در پایان دوره مهارت‌های زیر را فراگرفته و به اجرا بگذارد:
- دلایل اهمیت آموزش خودمراقبتی را در نظام سلامت شرح دهد
- اهمیت مهارت‌های ارتباطی را در ارائه آموزش به مددجو توضیح دهد.
- نکات مهم در برقراری ارتباط روانی اجتماعی را توضیح دهد
- مراحل گوش کردن فعال را توضیح دهد.
- مواردی که باید در مهارت سوال کردن مورد توجه قرار گیرد نام ببرد.
- چگونگی شناسایی نیازهای یادگیری بیمار را توضیح دهد
- نکاتی که باید در مورد تشخیص و درمان باید به بیمار آموزش داد شود توضیح دهد.
- نحوه ارزشیابی یادگیری بیمار را توضیح دهد

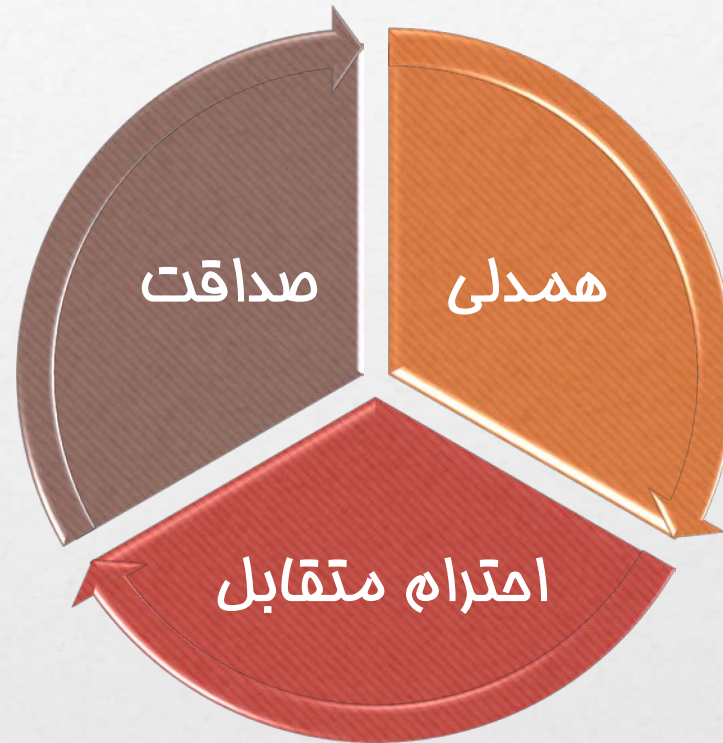
Why teaching self-care?

- Enable patients to assume greater responsibility for their own health care
- Improve their ability to manage acute and chronic illnesses
- Provide opportunities to choose healthier lifestyles and practice preventive medicine
- Improve adherence with medication and treatment regimens
- Increase satisfaction with care and thus reduce the risk for liability
- Attract patients to your practice
- Lead to a more efficient, cost-effective health care system

اجرای آموزش به مددجو

کلید موفقیت برقراری یک ارتباط صحیح
است

مشخصات ارتباط درمانی



همدلی

توانایی یا آمادگی پذیرش مددجو و تمایل ورود به دیدگاه دیگران

تلاش برای درک موقعیت دیگران

توانایی احساس بودن به جای شخص دیگر و درک احساسات او

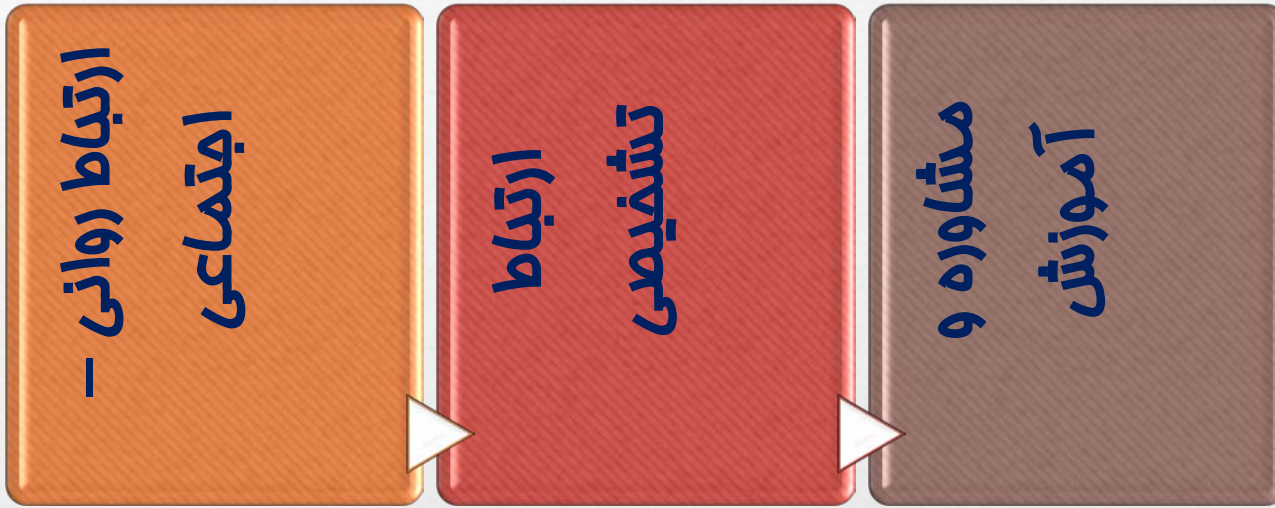
احترام

مراقبت از مددجو به عنوان یک انسان نه به عنوان یک مورد، شماره تخت، تشخیص، یا لیستی از وظایف

درک مددجو به عنوان انسانی منحصر به فرد

احترام به فرد و روش تصمیم گیری او

ارتباط میان فردی موثر بین ارائه دهندگان خدمت و مراجعہ کننده



CARE ارتباط روانی – اجتماعی

Communicate

- بلافاصله با مراجعه کننده ارتباط کلامی و غیر کلامی برقرار نمایید

Appropriate

- رفتارهای ارتباطی تان را بر مسب سن ، جنس و موقعیت اجتماعی مراجعه کننده تان متناسب کنید

Recognize

- تجربیات ، تلاشها و احساسات مراجعه کننده را درباره مسئله مورد نظر شناسایی کنید

Express

- حمایت و همکاریتان را با مراجعه کننده بیان نمایید

شنیدن HEARING

فرآیند خودکار دریافت فیزیولوژیکی صدا
است واکثراً بصورت ناخودآگاه انجام
میشود

گوش دادن LISTENING

دریافت پیام

تعیین معنی

فیدبک دادن

سوال کردن

کاوژر، جستجو، برر سر و بیرون کشیدن نکات مبهم
و چیز سوپر بردن به سر شاک و جزئیات آنگ

چگونه باید سوال کرد ؟

- باید به نحوی عادی ، ساده و اتفاقی و دوستانه سوال کرد تا فرد احساس راحتی نماید.

- باید از پرسیدن سوالات تصنعی و غیر ضروری خودداری کرد . عجول بودن و از دست دادن صبر و قرار موجب میشود صداقت فرد سوال کننده زیر سوال برود.

- باید از استفاده از لغایت تکنیکی، مطرح کردن سوالات پیچیده و یا

مطرح کردن سوالات فراوان در یک زمان خودداری کرد

پاسخهایی که باعث اختلال در جریان ارتباط میشوند

قوت قلب دادن بیجا

پاسخهای کلیشه ای

خصوصیت

تکمیل کردن ارزشها

کنجکاوی

تعمیر کردن

طرد کردن

نصیحت کردن

Learning needs

- gaps in knowledge that exist between a desired level of performance and the actual level of performance
- Gap between what someone **know** and what someone **needs to know**
- Such gap exist because of a lack of **knowledge, attitude, or skill**



Learning needs

- علایم هشدار دهنده
- ماهیت بیماری
- زمان مراجعه بعدی
- رژیم غذایی
- نیازهای خاص خود-مراقبتی
- رژیم دارویی
- فعالیتهای مجاز و غیر مجاز

حیطه های یادگیری



یادگیری شناختی

نگهداری اطلاعات جدید

به یاد آوردن اطلاعات جدید

مثال: مددجو بیان می کند که چگونه نمک روی فشار خون
تاثیر می گذارد

یادگیری عاطفی

تغییر در نگرش ها

تغییر در ارزشها

تغییر در احساسات

یادگیری روانی حرکتی

کسب مهارت‌های جسمی

مثال : مددجو نحوه تعویض پانسمان
را با تکنیک تمییز نشان می دهد.

اجرای برنامه آموزشی

در طی اجرای برنامه آموزشی باید انتظارات ارائه دهندگان مراقبت‌های بهداشتی از بیمار روشن باشد به‌عنوان مثال از بیمار انتظار دارد خوب گوش کند.

اجرای برنامه آموزشی

پرستار باید قبل از اجرای برنامه آموزشی آماده باشد و مطالب را سازماندهی کرده باشد.

توجه بیمار را به مطالب آموزشی جلب کنید.

در ابتدا منظور خود را از آموزش به روشنی بیان کنید

تن صدای خود را تغییر دهید

از وسایل کمک آموزش استفاده کنید:

مطالب ارائه شده را خلاصه کنید

بر اطلاعات پایه و ضروری تأکید کنید

• آموزش خود ۳ نکته را رعایت کنید

• *Short (threeS)*

• *Specific*

• *Simple*

• مطالب باید کوتاه، اختصاصی، و ساده باشد.

بر اطلاعات پایه و ضروری تأکید کنید

هر چه خلاصه‌تر بهتر

متوسط مواردی که بزرگسالان قادر به یادآوری آن هستند ۵-۷ نکته است برای افزایش توانایی یادآوری بیمار آموزش خود را به ۳-۴ نکته در هر جلسه محدود کنید

بر اطلاعات پایه و ضروری تأکید کنید

در مورد آنچه بیمار باید بداند اختصاصی بحث کنید
برای بیمار شناسایی مهم‌ترین‌ها در بین اطلاعاتی که به او ارائه
می‌شود دشوار است به این دلیل باید اطلاعات ضروری‌تر را در
ابتدا به بیمار بگویید.
به علاوه بر اطلاعاتی که بیمار واقعاً نیاز دارد بداند تأکید کنید نه
آنچه که خوب است بداند.

بر اطلاعات پایه و ضروری تأکید کنید

➤ از زبان ساده و روزمره استفاده کنید

➤ سعی کنید با کلماتی که برای بیمار آشناست موارد را برای او توضیح دهید.

➤ از بکار بردن اصطلاحات پزشکی تا حد امکان پرهیز کنید.

➤ اگر نیاز است از یک اصطلاح پزشکی استفاده کنید لازم است ابتدا در مورد آن واژه به بیمار توضیح دهید

از زمان خود به خوبی استفاده کنید

آموزش به بیمار را با زمان ارائه مراقبت و درمان بیمار هماهنگ کنید

خانواده بیمار یا دوستان نزدیک او را در فرایند آموزش دخالت دهید

مطالب آموزش خود را با مواد آموزشی کتبی تکمیل کنید.

مطالب کتبی برای بیمار داشته باشید تا بعد از جلسه خودش به تنهایی آنها را مطالعه کند اما این مطالب طولانی و خسته کننده نباشد.

مطالب کتبی به شکل پمفلتهایی مختصر و ساده باشد که روی مطالبی که شما شفاهی آموزش داده‌اید تأکید کند.

تقویت یادگیری یک نکته کلیدی است

یک مدل و الگو برای بیمار باشید

پاداش، پاداش، پاداش

مطالب را در طی زمان مرور کنید

درک بیمار از آموزش‌های ارائه شده را بیازمایید

□ از بیمارتان بخواهید مطالب آموزش داده شده را دوباره بیان

کند یا انجام دهد

□ مطالب چاپی آموزشی را همراه با بیمار مرور کنید

بر موانع یادگیری غلبه کنید

موانع جسمی

• درد

• نقص شنوایی

• نقص بینایی

بر موانع یادگیری غلبه کنید

موانع عاطفی

استرس و اضطراب مشکلات معمول حین آموزش

همدردی و گوش کردن

به صحبت‌های آنها می‌تواند از استرس آنها بکاهد، حمایت عاطفی بیماران قبل از شروع آموزش لازم است.

Specific Suggestions for Enhancing the Patient Education Process

- **Pay Attention to using Good Interviewing Techniques**
- **Present Information Through Several Channels**
- **Always Supplement the Educational Process with Handouts**
- **Involve Families or Significant others where Possible**
- **Be Sure to Raise the Sensitive Issues**
- **Be Attuned to Emotional Reactions**
- **Do not think that Once the Topic is Covered it is Completely Resolved for the Patient**

For More Study

- Muma R, Lyons BA, eds. Patient Education: A Practical Approach. 2nd ed. Sudbury, MA: Jones and Bartlett Learning; Last Edition
- Arlene Lowenstein, Lynn Foord-May, Jane Romano Teaching Strategies For Health Education And Health Promotion: Working With Patients, Families, And Communities. Jones and Bartlett Publisher. Boston. Last Edition
- Bastable S. Nurse as Educator; principles of teaching and learning for nursing practice. Massachusetts: Jones and Bartlett Publishers; Last Edition
- Redman B. The practice of patient education. 9th ed. St Louis: Mosby's Co. Last Edition

Thank you



Dr. Fatemeh Heshmati Nabavi. MUMS