

اصول آموزش به بیمار

سارا محمودی

عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی دزفول

اهداف جلسه:

-
- پس از پایان این جلسه انتظار می رود فراگیران بتوانند:
 - مفهوم آموزش به بیمار را تعریف کنند.
 - استانداردهای آموزش به بیمار را شرح دهند.
 - نقش پرستار در آموزش به بیمار را توضیح دهند.
 - مراحل آموزش به بیمار را شرح دهند.
 - انواع روش های آموزش به بیمار را شرح دهند.
 - نحوه ارایه آموزش حین بستری، در طول بستری و حین ترخیص را توضیح دهند.

آموزش

- **تعریف آموزش:** مجموعه ای از فعالیت هاست که با هدف ایجاد یادگیری انجام می شود.
- فرآیند آموزش و یادگیری شامل تعامل پویا میان استاد و فراگیر می باشد.

تعریف آموزش بیمار

- *Patient education* is a process of assisting people to learn health-related behaviors so that they can incorporate these behaviors into everyday life.

- فرآیند کمک به افراد برای یادگیری رفتارهای مرتبط با سلامتی است تا آنها بتوانند این رفتارها را در زندگی روزمره خود بکار گیرند.

اهداف آموزش بیمار

- هدف اصلی آموزش به بیمار: کمک به افراد، خانواده و جامعه برای حفظ و کسب سطح مطلوب سلامت.
- سایر اهداف آموزش به بیمار:
 - حفظ سلامتی و پیشگیری از بیماری
 - بازیابی سلامتی
 - سازگاری با بیماری یا اختلال به وجود آمده
- ❖ آموزش به بیمار باید تضمین کننده انتقال درست بیمار از سطح مشخصی از درمان به سطح بعدی باشد.

پیامدهای آموزش به بیمار

- ارتقای سلامتی
- افزایش رضایت بیمار
- بهبود کیفیت زندگی
- اطمینان از تداوم مراقبت
- کاهش اضطراب بیمار
- کاهش بروز عوارض بیماری
- کاهش هزینه های بیمار
- (به ازای هر یک دلاری که صرف آموزش به بیمار می شود، ۳ تا ۴ دلار در هزینه ها صرفه جویی می شود)
- خروج زودتر از تخت
- اقامت کوتاه تر در بیمارستان
- افزایش استقلال بیمار در انجام فعالیت روزمره

نقش پرستار در آموزش بیمار

□ پرستاران به عنوان یکی از اجزای کلیدی در سیستم های بهداشتی درمانی، نقش ارزنده ای در آموزش به بیماران دارند؛ زیرا دسترسی بیشتری به بیمار و خانواده وی داشته و زمان زیادی را صرف مراقبت می کنند. در نتیجه فرصت های مکرری برای آموزش فراهم شده و می توانند کیفیت آموزش ها را ارزشیابی نمایند.

□ از نظر **قانونی و اخلاقی**، آموزش بیمار یکی از وظایف پرستار است.

□ از نظر **منشور بیمار**، حق بیمار است که در مورد بیماری خود و روش های درمانی و مراقبت از خود اطلاعات کافی را دریافت کند تا بتواند در تصمیم گیری های مراقبتی مشارکت کند. (Shared decision making)

استانداردهای آموزش به بیمار بر اساس

The Joint Commission Comprehensive Accreditation and Certification

- ❑ **کد PC.02.03.01:** بیمارستان ها آموزش به بیمار را بر اساس نیازها و توانایی های هر یک از بیماران ارایه می دهند. (استاندارد مراقبت مبتنی بر فرد)
- ❑ **کد PC.02.03.03:** بهداشت فردی بیماران آموزش داده می شود.
- ❑ **PF 1.3:** بیماران باید در رابطه با داروهای مصرفی آموزش داده شوند.
- ❑ **PF 1.4:** بیماران در رابطه با استفاده از تجهیزات پزشکی آموزش های لازم را دریافت کنند.
- ❑ **PF 1.5:** بیماران در رابطه با تداخلات داروی بیمار با رژیم غذایی آموزش های لازم را دریافت کنند.
- ❑ **PF 1.6:** بیماران در رابطه با تکنیک های بازتوانی که باعث سازگاری آنها با بیماری می شود آموزش داده شود.
- ❑ **PF 1.8:** بیمار باید در رابطه با منابع حمایتی جامعه آموزش دریافت کنند.

استانداردهای آموزش به بیمار بر اساس

The Joint Commission Comprehensive Accreditation and Certification

PF 3 □ موقع ترخیص بیمار باید آموزش های لازم به بیمار و خانواده و کسی که مسئول مراقبت از بیمار را بر عهده دارد ارایه شود.

PF4 □ بیمارستان ها باید فعالیت های آموزش به بیمار را برنامه ریزی و هماهنگ کنند.

PF 4.1 □ آموزش به بیمار یک فرآیند تعاملی و بین رشته ای است که نیازمند همکاری تیم های مختلف درمانی است.

مراحل آموزش به بیمار



۱. بررسی Assessment



۲. برنامه ریزی Planning



۳. اجرا Implementation



۴. ثبت Documentation

مرحله اول: بررسی Assessment

- ارزیابی بیمار، اطلاعات ارزشمندی را برای شما فراهم می کند.
- ارزیابی بیمار یک فرآیند مداوم است که در هر بار که با بیمار تماس برقرار می کنید باید وضعیت بیمار را بررسی کنید.
- مشکلات، نیازها و دغدغه های بیمار و خانواده آنها را شناسایی کنید.
- اولویت ها و خواسته های بیماران را شناسایی کنید.

مرحله اول: بررسی Assessment (ادامه)

- خودتان را به طور کامل به بیمار معرفی کنید و نقش خود را به عنوان پرستار توضیح دهید.
- از پیش داوری و قضاوت زودهنگام پرهیز کنید.
- سوالات اساسی زیر را از بیمار بپرسید:
 - حمایت از سوی دیگران: آیا کسی هست که در امر مراقبت به شما کمک کند.
 - محدودیت های بیمار: آیا محدودیت فیزیکی یا روانی خاصی در بیمار وجود دارد؟
 - مسایل فرهنگی و زبان: فرهنگ بیمار و زبان وی را شناسایی کنید.
 - سطح سواد بیمار را تعیین کنید.

مرحله اول: بررسی Assessment (ادامه)

- یک ارتباط موثری با بیمار برقرار کنید و سعی کنید اعتماد بیمار را جلب کنید. برای این منظور:
 - ❖ ارتباط چشمی با بیمار برقرار کنید.
 - ❖ به دقت به حرف های بیمار گوش کنید.
 - ❖ ارتباط غیر کلامی برقرار کنید.
 - ❖ از متمرکز شدن بر پرونده بیمار و چارت های بالینی پرهیز کنید.
 - ❖ بیمار را تشویق کنید که درباره دغدغه ها و نگرانی های خود صحبت کند.

مرحله اول: بررسی Assessment (ادامه)

- بنیاد ملی ایمنی بیمار، ابزاری آموزشی به نام "سه سوال از من پرس" .
- این ابزار سه سوال اصلی را مطرح می کند که بیماران باید از تمامی مراقبین بهداشتی در تمامی تعاملات درمانی پرسند.

۱- مشکل اصلی من چیست؟

۲- چه کاری باید انجام دهم؟

۳- چرا باید این کار را انجام دهم؟

مرحله اول: بررسی Assessment (ادامه)

- در طول بررسی از سوالات باز پاسخ استفاده کنید.

سوالات بسته پاسخ (بله - خیر)	سوالات باز پاسخ
آیا نگران هستی؟	چه چیزی تو را نگران کرده است؟
آیا درد داری؟	درد خود را برای من توضیح بده؟
نمی توانی با این مشکل کنار بیایی؟	در کنار آمدن با این مشکل، چه دغدغه هایی داری؟
آیا داروی خود را سر موقع مصرف می کنی؟	داروی خود را در چه زمان هایی مصرف می کنی؟

مرحله اول: بررسی Assessment (ادامه)

- میزان آمادگی بیمار برای یادگیری را مشخص کنید؟

❖ انگیزه: بیماران تمایل به یادگیری چیزهایی دارند که باعث بهبود زندگی آنها می شود. بنابراین بر مزایای آموزش به بیمار فوکوس کنید.

❖ نگرش: نگرش بیمار در خصوص وضعیت خود و آینده بیماری بر یادگیری آنها اثرگذار است. به بیمار اطمینان دهید که آموزش باعث افزایش آگاهی آنها شده و آنها را جهت مراقبت از خود توانمند می سازد.

ارزشیابی از مرحله اول (جمع بندی ارزیابی)

- نیازها و دغدغه های بیمار

- نگرش ها و باورها

- مهارت های بیمار

- رفتارهای بیمار

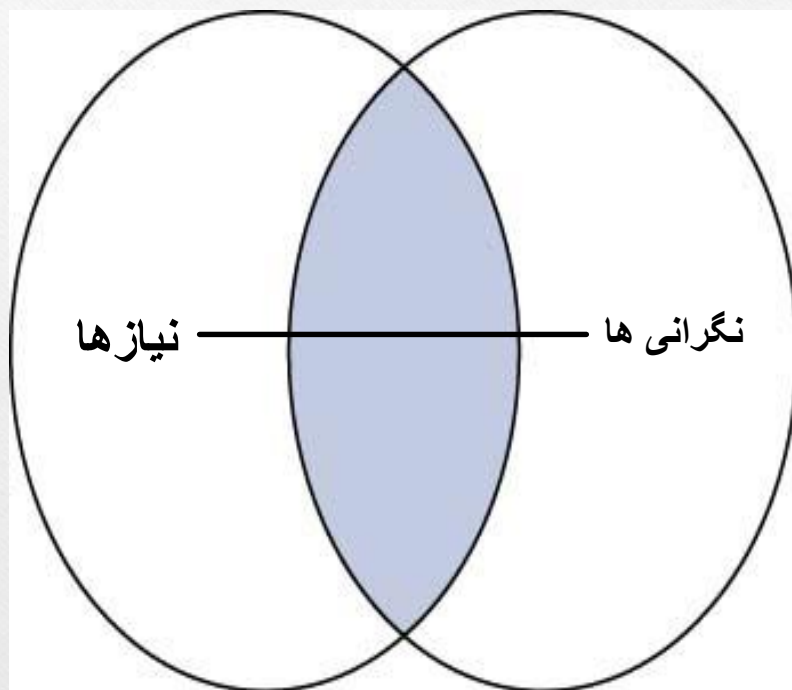
- رفتارهای صحیح

- رفتارهای غیر صحیح

مرحله دوم: برنامه ریزی Planning

- در این مرحله **اهداف آموزشی** خود را با کمک **بیمار و یا خانواده** وی مشخص کنید.
- اهداف باید بر **موارد ضروری** که بیمار باید یاد بگیرد متمرکز باشد.

مرحله دوم: برنامه ریزی Planning



- سعی کنید بین نیازهای بیماران و نگرانی های آنها یک پل برقرار کنید.
- مثال:
- نیاز به حرکت کردن بعد از عمل ارتوپدی
- نگرانی: باز شدن بخیه و افتادن و

مرحله دوم: برنامه ریزی Planning (ادامه)

- ایجاد پل بین نیازها و نگرانی ها

نیازها	نگرانی ها	ایجاد پل
نیاز به ورزش و فعالیت فیزیکی	ورزش باعث آسیب می شود.	ورزش باعث تقویت عضلات شما می شود و باعث می شود تا زودتر حرکت کنید. ورزشی را آموزش خواهم داد که آسیب نزند.
نیاز به شیمی درمانی	شیمی درمانی باعث ریزش مو می شود.	شیمی درمانی باعث از بین رفتن سلول هایی می شود که رشد سریع دارند از قبیل مو و خود سلولهای سرطان. از یک کلاه گیس و یا روسری برای پوشاندن سر خود استفاده کنید.

مرحله دوم: برنامه ریزی Planning (ادامه)

منابعی که در رفع نیازهای بیمار می تواند کمک کننده باشد را شناسایی کنید:

- کتابچه ها، سی دی و یا سایر محتوای آموزشی
- سازمان های حمایتی
- سایر متخصصین بهداشتی
- سایت های علمی و معتبر
- افراد با تجربه و صاحب نظر
- افراد با تجربه مشابه بیمار

ارزشیابی از مرحله دوم (جمع بندی از برنامه ریزی)

- نیازها و دغدغه های بیمار:
- برنامه شما چگونه باعث رفع نیازها و دغدغه های بیماران خواهد شد.
- نگرش ها و باورها
- چه موانعی در اجرای برنامه وجود خواهد داشت. برنامه طراحی شده را ارزشیابی کنید؟
- مهارت های بیمار
- رفتارهای بیمار
 - رفتارهای صحیح
 - رفتار های غیر صحیح

مرحله سوم: اجرا Implementation

در مرحله اجرا سعی کنید شرایط محیطی زیر را تامین کنید:

- حریم خصوصی بیمار را فراهم کنید.

- نور اتاق مناسب باشد.

- دمای محیط مناسب باشد.

- صدای اضافی در اتاق وجود نباشد.

❖ یک محیط یادگیری ایده آل از طریق کاهش حواس پرتی و القای حس آرامش فیزیکی و روحی می تواند یادگیری را تسهیل نماید.

مرحله سوم: اجرا Implementation (ادامه)

- ❖ سعی کنید آموزش را **گام به گام** جلو ببرید.
- ❖ از دادن اطلاعات زیاد و پیچیده در یک جلسه پرهیز کنید.
- ❖ با **زبان ساده و قابل فهم** با بیمار ارتباط برقرار کنید.
- ❖ **موارد مهم** را تاکید کنید و در صورت امکان یک نسخه چاپی از موارد مهم در اختیار بیمار قرار دهید.
- ❖ از **اشکال، تصاویر و نمودار** و ... برای آرایه آموزش خود استفاده کنید.
- ❖ انواع مختلفی از مواد آموزشی را تهیه کنید (فیلم، پمفلت، نمودار، ...) و از بیماران بخواهید تا یکی از موارد را انتخاب کند.

نمونه ای از چارت برای میوه های کم پتاسیم



Low Potassium Foods

FRUITS



APPLES



APPLESAUCE



BERRIES



CHERRIES



CRAISINS



CRANBERRIES



FIGS



GRAPES



JUICE
(NOT ORANGE)



LEMONS/LIMES



PEARS



PINEAPPLE



PLUMS



FRUIT, CANNED



WATERMELON

Ask your doctor about seeing a registered dietitian for more great ideas on kidney-friendly foods!

VEGETABLES



ALFALFA
SPROUTS



ASPARAGUS



BROCCOLI/
CAULIFLOWER



CABBAGE



CARROTS



CELERY



CORN



CUCUMBER



EGGPLANT



GREEN BEANS



COLLARDS/KALE



LEEK



LETTUCE



MIXED VEGGIES



ONION



PEAS



PEPPERS



RADISHES



SPINACH
(RAW)



SUMMER
SQUASH



SPAGHETTI
SQUASH



TURNIPS



WATER
CHESTNUTS

OTHERS



ALMOND MILK



COFFEE



ICED TEA



HONEY



PASTA SALAD



PESTO



POPCORN



RICE



COLESLAW



NEPRO, ENSURE CLEAR, BOOST GLUCOSE, SUPLENA

Portion size is ½ c fresh, canned, or cooked; ¼ c dried, and ½ c juice.

مرحله سوم: اجرا Implementation (ادامه)

❖ سعی کنید :

❖ در صورت امکان، آموزش ها را در **حضور همراه بیمار** یا یکی از اعضای خانواده بیمار ارائه دهید.

❖ برای بیمارانی که مشکلات شنوایی و ... دارند از **عکس و نوشتار و ارتباط غیر کلامی** برای آموزش استفاده کنید.

❖ موانعی که باعث عدم تمرکز بیمار می شود را شناسایی کنید و سعی کنید اول **نگرانی ها و موانع را برطرف** کنید و سپس آموزش دهید.

Teach back

از بیمار خود بخواهید تا آنچه را یاد گرفته است را به شما توضیح و یا نمایش دهد (Teach back) تا مطمئن شوید که بیمار مطالب آموزشی را یاد گرفته است.

نمونه سوالات روش Teach Back

- من (پرستار) می خواهم مطمئن شوم توضیحاتی که به شما داده ام یاد گرفته اید. لطفاً آنچه را که به شما توضیح دادم را برای من بازگو کنید؟
- می توانید به من بگوئید وقتی که به منزل رفتید چه کاری را انجام خواهید داد؟
- در صورتی که همسرتان را ملاقات کردید، درباره آنچه که ما بحث کرده ایم چه چیزی به ایشان خواهید گفت؟

مرحله چهارم: ثبت کردن Documentation

مواردی که آموزش داده اید را ثبت کنید تا سایر اعضای تیم درمان هم بدانند که چه چیزی آموزش داده شده است و چه چیزی هنوز آموزش داده نشده است.

مزایا ثبت:

- به تیم درمانی کمک می کند تا بدانند که شما چه چیزی را آموزش داده اید.
- از نظر قانونی نیز، ثبت کردن باعث می شود که در مراجع قضایی بتوانید از حق خود دفاع کنید.
- ثبت کردن یکی از استانداردهای اصلی در آموزش بیمار است.

ثبت کردن Documentation (ادامه)

بخش هایی از فرآیند آموزش که باید در فایل مربوط به بیمار مستند شوند از این قرار هستند (مواردی که باید در رابطه با آموزش به بیمار در گزارش پرستاری ثبت گردند)

- نیازهای یادگیری تشخیص داده شده
- پیامدهای یادگیری
- موضوعات تدریس (محتوا و مهارت ها)
- پیامدهای بیمار
- نیاز به آموزش اضافی
- منابع ارائه شده

انواع روش های آموزش بیمار و آموزش سلامت

روش های مستقیم

۱. آموزش فردی یا چهره به چهره:

آموزش فردی به صورت آموزش چهره به چهره و یا مشاوره با انواع روش های توضیحی یا عملی در محل های مختلف و در فرصت های متنوع قابل اجرا است. مزیت آموزش انفرادی آن است که می توان با آنها بحث و گفتگو نمود و افراد را ترغیب نمود تا رفتار خود را تغییر دهند. محدودیت آن، این است که شمار آموزش گیرندگان کم هستند و تنها کسانی آموزش می بینند که با آموزشگر تماس یابند.



روش های مستقیم (ادامه)

۲. بحث گروهی:

نوعی ارتباط دو جانبه و فرآیند تفکر جمعی است. این روش هنگامی که گروه دارای علائق مشترک و مشکلات مشابه داشته باشند، مفید است. برای کارساز بودن تعداد افراد باید در محدوده ۶ - ۲۰ نفر باشد.

یک نفر مدیر جلسه است که بحث را آغاز می کند و به روش مناسبی هدایت و کنترل می کند و یک نفر دبیر جلسه است و مطالب بحث شده را که مورد توافق واقع می شود، یادداشت می کند. نتایج بحث گروهی معمولاً کامل تر، عملی تر و قابل قبول تر از نظر تک تک افراد است.

افراد شرکت کننده باید قواعد بحث گروهی مانند ارتباط مناسب و همه جانبه، پذیرش انتقادات و همکاری در رسیدن به نتیجه را رعایت کنند. در طی سالهای اخیر تحقیقات و پژوهش های مختلف، این روش را مفیدترین روش آموزش معرفی کرده اند.

روش های مستقیم (ادامه)

۳. نمایش و تمرین عملی:

نمایش عملی در آموزش سلامت یک فن مهم است و در آن به افراد نشان داده می شود که یک کار خاص چگونه انجام شود. مثل طرز تزریق انسولین، تعویض پانسمان، شستشوی دست، انجام دیالیز صفاقی و... این روش در مغز فراگیر اثر و خاطره دیداری به جا می گذارد و مؤثرتر از ارائه وسایل کمک آموزشی نوشتاری یا گفتن مطلب می باشد.



روش های غیر مستقیم:

برای آموزش عموم مردم بیشتر از روش های غیر مستقیم آموزشی کمک گرفته می شود. در آموزش سلامت رسانه های همگانی یا ارتباط جمعی بیشترین وسایل ارتباطی هستند. در آموزش به بیمار این وسایل می تواند نقش رسانه یا ابزار کمک آموزشی را بر عهده بگیرند.

مطالب نوشته شده

فایل های صوتی یا تصویری

روزنامه

مجله

پوستر

نمایشگاه

آموزش به بیمار در سه مقطع زمانی انجام می شود:

- آموزش بدو ورود
- آموزش های حین بستری
- آموزش های زمان ترخیص

آموزش های بدو ورود

- پس از تکمیل فرم ارزیابی اولیه و اخذ شرح حال کامل، **نیازهای آموزشی** بیماران بررسی شده و **اولویت های آموزشی** وی مشخص می شود.

- آموزش ها در بدو ورود بیمار به بخش توسط پرستار حداقل شامل آشنایی با **قوانین و مقررات بیمارستان**، **قوانین کلی بخش**، **فضای فیزیکی** و **پزشک معالج**، **ساعات ویزیت**، **ساعات ملاقات**، **معرفی امکانات بخش**، **منشور حقوق بیمار**، **هزینه های قابل پیش بینی درمان**، **توصیه های ایمنی و نحوه احضار پرستار** و است.

- شیوه های آموزش حداقل شامل انواع آموزش چهره به چهره - کارگروهی - فیلم و پوستر - پمفلت یا سایر رسانه های آموزشی است.

آموزش های طول بستری بیمار

- حداقل موضوعات عمومی آموزش بیمار توسط پرستار و در دوران بستری شامل:
- افزایش آگاهی بیماران در مورد عوارض احتمالی سیر بیماری و روش برخورد با عوارض
- پوزیشن مناسب بیمار در بستر با ذکر دلایل
- محدوده /محدودیت های فعالیت فیزیکی با ذکر دلایل
- نحوه مراقبت از خود و مدیریت درد

آموزش های طول بستری بیمار (ادامه)

- مراقبت ها / محدودیت های حرکتی با ذکر دلایل
- کنترل عفونت (رعایت بهداشت فردی، مراقبت از زخم و
- رژیم غذایی
- مراقبت از اتصالات
- انجام پروسیجرها
- ارجاع به پزشک مربوطه در مواردی که سوالات خارج از حیطه مربوطه است.

آموزش های زمان ترخیص

- خودمراقبتی و برنامه های بازتوانی
- نحوه مراقبت و پانسمان زخم ها
- محدوده / میزان فعالیت های فیزیکی
- تغذیه و رژیم درمانی
- نحوه مصرف دارو
- برنامه بازتوانی و مراقبت های توانبخشی
- زمان و نحوه مراجعه مجدد به درمانگاه / بیمارستان
- علائم / نشانه های مهم و تهدید کننده برای مراجعه فوری به اورژانس بیمارستان

پروتکل ترخیص ایمن با ابزار SMART

- ابزاری که طبق استانداردهای اعتباربخشی تهیه و تدوین گردیده است جهت اطمینان از ترخیص ایمن بیماران شامل:
 ۱. **Signs**: ارائه توضیحات لازم در مورد علایم هشدار بیماری و احتمال بروز علائم و مراجعه سریع به مرکز درمانی
 ۲. **Medication**: ارائه توضیحات لازم در مورد داروهای مصرفی بیمار و نحوه و زمان صحیح مصرف داروها
 ۳. **Appointments**: ارائه توضیحات لازم در مورد مراجعات بعدی به پزشک و ویزیت بعدی بیماران پس از ترخیص
 ۴. **Result**: ارائه توضیحات لازم در مورد پیگیری
 ۵. **Talk with me**: صحبت کردن با بیمار و ارتباط موثر با بیماران جهت مطرح کردن سوالات خودشان

نحوه تکمیل فرم آموزش حین ترخیص

❖ ارائه آموزش به بیمار و خانواده توسط پزشک و پرستار مسئول بیمار، ثبت در فرم آموزش به بیمار زمان ترخیص و تحویل اصل فرم تکمیل شده به بیمار و خانواده انجام می شود.

❖ این موارد علاوه بر آنکه باید به بیمار با زبان ساده و قابل فهم بطور شفاهی آموزش داده شود باید در فرم آموزش زمان ترخیص در دو برگ با دقت پر شده و یک برگ تحویل بیمار شده و برگ دوم در پرونده بیمار به عنوان مستندات پرونده بایگانی گردد.

❖ همچنین این نحوه آموزش روزانه توسط سرپرستار بخش باز خورد گرفته و بررسی می گردد و ماهانه رابط آموزشی هر بخش با فرمهای ابلاغی وزارت بهداشت و درمان آموزش پزشکی ۱۰ درصد بیماران را پایش نموده و نتایج آن را به سرپرستار و سوپروایزر آموزشی گزارش می نمایند.

ارزیابی آموزش

راهنمای فرم نیاز سنجی آموزشی

یکی از اصول مهم در آموزش به بیمار تعیین عناوین آموزشی منطبق بر نیازهای آموزشی وی است. به این منظور پیشنهاد می شود، سالانه یکبار، این فرم تکمیل شود. حجم نمونه بستگی به تعداد بیماران بستری در بیمارستان دارد. فرم های تکمیل شده، آنالیز شده و عناوین آموزشی استخراج گردد.

مشخصات دموگرافیک:			
نام بیمار:		سن:	جنس:
علت بستری:		میزان تحصیلات:	شهر یا روستای محل سکونت
لطفاً از بین موارد ذکر شده، مواردی را که فکر می کنید در مورد آنها نیاز به دریافت آموزش دارید را انتخاب کنید:			
☐ میزان فعالیت	☐ نوع تغذیه	☐ مصرف دارو	☐ بیماری فعلی تان
☐ پیگیری های پس از ترخیص	☐ ساعات ملاقات	☐ مراقبت از خود	☐ همه موارد
مراجعه کننده محترم: لطفاً مواردی را که نیاز دارید تا در قالب برنامه آموزشی، به شما آموزش های لازم داده شود را در این قسمت یادداشت نمایید.			
همراه بیمار: لطفاً مواردی را که نیاز دارید تا در قالب برنامه آموزشی، به شما آموزش های لازم داده شود را در این قسمت یادداشت نمایید.			
نظر سرپرستار بخش:			
نظر رئیس بخش:			

در صورت وجود مشکل در آموزش به بیمار، اقدامات اصلاحی توسط سر پرستار / سوپروایزر آموزشی / سوپر وایزر بالینی / مدیر خدمات پرستاری انجام می پذیرد.

فرم سنجش اثر بخشی آموز شهای ارائه شده

[illegible]

ده توصیه مهم برای دستیابی به آموزش اثربخش
و یادگیری / تغییر رفتار بیماران

توصیه های کاربردی:

- آموزشها در **موقعیت مناسب** و با **اختصاص زمان کافی** و بدون احساس تعجیل به بیمار ارائه شود.
- هرگونه **موانع ارتباطی محیطی** یا شخصی بیمار از جمله درد، ترس، ازدحام، سر و صدا، ناتوانی ها ویژگی های خاص بیمار قبل از آموزش کنترل و حذف شوند.
- **شیوه ها و تدابیر آموزشی متناسب** با هر مخاطب/ بیمار و همراه یا خانواده بیمار طراحی و اجرا شود.
- از جملات **گویا، شفاف، قابل فهم و متناسب** هر مخاطب استفاده شود.

توصیه های کاربردی (ادامه):

- هرگز از واژه های تخصصی در آموزش بیمار استفاده نشود
- از ابزار شیوایی بیان و شیرینی کلام که گاهی با چاشنی طنز محترمانه می تواند در تقویت ارتباط با بیمار کمک کند استفاده شود..
- ضمن پایبندی به محتوای علمی آموزش از جملات کلیشه ای / تکراری و از پیش تعیین شده (بیان طوطی واری) استفاده نشود.
- از مهارت های برقراری ارتباط موثر مانند ایجاد همدلی، مثبت گرایی، مثبت اندیشی، امید بخشی و حمایت در حین ارائه محتوای آموزشی استفاده شود.
- ارتباط انسانی با چاشنی صبر، حوصله، مهربانی و دلسوزی در حین آموزش، مبنای ارتباط با بیمار باشد.
- قبل از ترک بالین از فراگیری دانشی، نگرشی و مهارتی بیمار اطمینان حاصل شود.

با تشکر از توجه شما