המרכז הרפואי תל-אביב ע"ש סוראסקי רפואה מובילה ואנושית	תחום: הדרכת מטופלים	מספר הנוהל: 03.4
	נושא: הדרכת המטופל ובני משפחתו PFE	תאריך אישור: פברואר 1990
		תאריך עדכון: פברואר 2019
שם הנוהל: **שיתוף במידע והדרכת מטופלים ובני משפחותיהם**		עמוד 1 מתוך 5

תוכן העניינים

הנושא	עמוד
1. סימוכין	2
2. כללי	2
3. עקרונות השיתוף במידע	2-3
4. עקרונות ההדרכה	3
5. כלים וחומרים להדרכה	3
6. אומדן צרכי הדרכה	3
7. ביצוע ההדרכה והערכתה	3-4
8. תפקידי רכזת ההדרכה בהקשר להדרכת מטופלים	5

1. סימוכין

1.1. חוק זכויות החולה 1996

1.2. חוק זכויות החולה – הגדרת מטפל 29/98

1.3. מגילת זכויות המטופל בראייה של חובות המטפל – 9/06 3.4.06

1.4. הסכמת המטופל לטיפול רפואי – לאור חוק זכויות החולה 20/96

1.5. חוזר מנכ"ל 7/11 בנושא הנגשה תרבותית

1.6. חוזר המנהל הכללי בנושא מתן אישור למלווה אישי לביצוע פעולות טיפוליות-תיקון 48/09

1.7. נוהל מתן אישור למלווה אישי לביצוע פעולות מס 03.4.1

2. כללי:

2.1. שיתוף במידע הרפואי והדרכת המטופל ובני משפחתו (בכפוף להסכמת המטופל) הינם תהליך מובנה שהוא חלק מניהול מצבו הבריאותי של המטופל במטרה להביא להיענות מיטבית לטיפול ולקיום אורח חיים בריא מותאם למצבו. ההדרכה נעשית באמצעות מסירת מידע ו/או הכשרת המטופל לפי צרכיו הרפואיים ובהתאם לשלב הטיפולי בו הוא נמצא. הדרכה כוללת את הערכת צרכי הלמידה של המטופל, העברת מידע רלבנטי בדרך ובשפה המתאימים לו, ווידוא הבנתו והבטחת יישום נכון של המיומנות המוקנית. אופן ההדרכה לוקח בחשבון את תרבותו, שפתו, גילו ומשתנים חברתיים/אישיים אחרים, ככל הניתן.

2.2. מטרת הנוהל:

הגדרת אחידות בהליך הדרכת המטופל ובני משפחתו במטרה לקדם את מעורבותם בתהליך הטיפולי לרבות שיפור יכולתו של המטופל לקבל החלטות מודעות הנוגעות לאפשרויות טיפוליות, שיפור היענותו לטיפול בזמן שהותו במרכז הרפואי ו/או לאחר שחרורו והכשרתו לביצוע מיומנויות טיפוליות שונות.

3. עקרונות השיתוף במידע

בכל מחלקה/מכון/יחידה יימצאו נהלים המסדירים את השיתוף במידע של החולה ושל בני משפחתו במהלך הטיפול במחלקה/במכון/ביחידה.

בקבלה ייקבע עם המטופל או עם אפוטרופסו החוקי (במידה וקיים) עם מי (רק החולה, בן משפחה, רק האפוטרופוס וכד') הצוות המטפל ידון ויחלוק את המידע אודות המטופל. קביעה זו תתועד ברשומות הרפואיות והסיעודיות.

מידע יימסר בשלבי הטיפול הבאים: בקבלה לאשפוז/טיפול, מדי יום במהלך האשפוז, בכל מקרה של החמרה משמעותית או שינוי משמעותי במצבו של המטופל או משהתקבל מידע חדש משמעותי הנוגע למצבו, לפני ניתוח או פרוצדורה פולשנית כלשהי ולאחריה ולפני שחרור המטופל מאשפוז או מטיפול.

כל מחלקה/מכון/יחידה יקבעו בנוהל הפנימי שלהם עבור כל מצב מהמצבים הנ"ל מי מוסר את המידע

(בהתאם להרשאתו), מתי והיכן, ויוודאו תיעוד המסירה ברשומה הרפואית של המטופל. המידע יימסר בשפה ובצורה שיהיו מובנים למטופל ולבני משפחתו וייעשה בסיום המסירה ווידוא של הבנת המידע.

4. עקרונות ההדרכה

הדרכה תתבצע במהלך שהות המטופל בבית החולים על ידי אנשי הצוות המעורבים במתן הטיפול, החל מקבלתו ליחידה ועד לשחרורו מבית החולים. על איש הצוות המבצע הדרכה לתעד את ההדרכה ברשומה הרפואית.

במהלך ההדרכה יש לתת תשומת לב מיוחדת לאוכלוסיות פגיעות כמו קשישים, ילדים ומטופלים בעלי נכויות, תוך התאמת ההדרכה למטופל ומגבלותיו כגון: פגיעה בשמיעה, בראייה ובהבנה. כמו כן, יש להתחשב בהיבטים התרבותיים הייחודיים למטופל ומשפחתו.

חבר בצוות המטפל ייתן הדרכה למטופל בתחום עיסוקו בלבד ובתיאום עם האחראי על הצוות המטפל.

5. כלים וחומרים להדרכה

יש להיעזר בכלים ובחומרי הדרכה העומדים לרשות המחלקות והמרפאות באוגדן המרכז הרפואי ת"א וחומרים שפותחו בכל מחלקה בהתאם למאפייניה.

6. אומדן צרכי ההדרכה

6.1. הדרכת המטופל מתבססת על אומדן צרכים מובנה שיתבצע ע"י אחות מוסמכת בקבלה לאשפוז. במהלך האשפוז תתקיים ההדרכה ע"י האחות המנהלת את הטיפול במטופל ואנשי צוות מטפל אחרים.

6.2. אומדן צרכי ההדרכה יתועד בתיקו הרפואי של החולה ויהווה חלק מהרשומה הרפואית של המטופל.

6.3. אומדן צרכים מיוחדים בתקשורת עם החולה והמשפחה יתועד בצורה שתאפשר התייחסות של כל איש צוות הבא במגע עם החולה.

7. ביצוע ההדרכה והערכתה

7.1. ההדרכה תתבצע באופן פרטני או בקבוצה, על פי הצורך, ועל פי ממצאי האומדן שנעשה ע"י איש הצוות המדריך, בסביבה המאפשרת הקשבה ושיחה ללא הפרעות.

7.2. אמצעי ההדרכה יותאמו, ככל הניתן, למטופל, לצרכיו, לתרבותו ולשפתו, ובהתאם למדיניות המרכז הרפואי ת"א.

7.3. בסיום ההדרכה, תוערך הבנת המידע ומיומנות המטופל ביישום ההדרכה.

7.4. ביצוע ההדרכה יתועד בתיקו הרפואי של החולה ויהווה חלק מהרשומה הרפואית.

7.5. כל המידע הנוגע להדרכת המטופל יהיה נגיש לכל המטפלים הרלוונטיים על מנת להבטיח את רצף הטיפול.

7.6. <u>הדרכת המטופל תיעשה בכל שלבי הטיפול ומחויבת במצבים הבאים</u>:

7.6.1. בעת קבלת המטופל לאשפוז.

7.6.2. בעת קבלת אבחנה חדשה או שינוי צפוי או קיים במצב המטופל.

7.6.3. הדרכה אודות מעקב/טיפול הניתן ע"י הצוות ו/או שעל המטופל לבצע באופן עצמאי כגון מעקב אחר רמות סוכר או ניהול כאב.

7.6.4. הקניית מיומנות חדשה בהקשר למצבו הבריאותי כגון: שימוש בגלוקומטר, הזרקת נוגדי קרישה או אינסולין וכו'.

7.6.5. בעת מתן טיפול תרופתי חדש.

7.6.6. לפני ואחרי ביצוע הליכים ובדיקות אותם מתוכנן המטופל לעבור במהלך אשפוזו.

7.6.7. לפני שחרור המטופל: הדרכה להמשך טיפול ולאורח חיים בריא והפניית המטופל לגורמים רלוונטיים למצבו בהקשרים אלה.

7.6.8. על מנת להבטיח את רצף תהליך ההדרכה בין המטפלים יועבר המידע אודות ההדרכה אותה קיבל המטופל לגורם המקצועי המתאים במחלקה במהלך האשפוז, ובקהילה לקראת שחרור המטופל.

7.6.9. לאורך כל שלבי ההדרכה יש לוודא שהמטופל ו/או בני משפחתו הבינו את ההדרכה.

7.6.10. רכזת ההדרכה המחלקתית תרכז את הדרכת מטופלים ותהווה הגורם המתאם את הפעילות בתחום זה בכל הסקטורים, זאת על פי מדיניות המחלקה ובתאום עם האחות האחראית ומנהל המחלקה.

7.6.11. באחריות הנהלת כל סקטור לארגן הכשרה נדרשת להדרכת מטופלים לפי תחום העיסוק. כמו כן, כל סקטור יבצע בקרה אחר תוצאות ההדרכות הניתנות.

7.6.12. אוכלוסייה רחבה של נכים, חולים, תינוקות וילדים עם צרכים מיוחדים ,נזקקים לליווי צמוד של מטפל, לביצוע פעולות טיפוליות ייחודיות וסיוע בתיפקוד ובטיפול בעצמם .ביצוע הפעולות נדרש בבית המטופל ומחוצה לו, במסגרת החינוך הרגיל ,המיוחד ובמעונות היום .המטפל יכול להיות בן משפחה או מטפל בשכר .על מנת לתת מענה לצורכי אוכלוסיות אלה, ניתן להדריך ולהכשיר במוסדות רפואיים אנשים שאינם בעלי מקצוע רפואי (רופאים או אחיות ,) כמלווים. הליך ההכשרה מפורט בנוהל הדרכת מלווה אישי.

8. <u>תפקידי רכזת ההדרכה בהקשר להדרכת מטופלים</u>:

8.1. מיפוי צרכי הדרכה עיקריים לפי מאפייני האוכלוסייה במחלקה.

8.2. זיהוי מצבים עיקריים להדרכה.

8.3. ארגון הכשרה נדרשת לצוותים המטפלים.

8.4. קביעת תוכנית עבודה שנתית בתחום הדרכת מטופלים.

8.5. איתור, הפצה ועידוד שימוש בתוכניות וחומרי הדרכה הקיימים במרכז הרפואי ובמחלקה.

8.6. יזום וביצוע בקרה בתחום הדרכת מטופלים.

8.7. התייחסות לתוצאות סקרי שביעות רצון המטופלים בתחום הדרכה ומתן מידע, הפקת לקחים והובלה לשינוי בהתאם לצורך.

8.8. פיתוח חומרי הדרכה בהתאם לצורך שזוהה בשיתוף ותיאום גורמים רלוונטיים במרכז הרפואי.

8.9. תיאום תהליכים ותכנים של ההדרכה עם גורמים רלוונטיים במרכז הרפואי.

נכתב ע"י: יפה בן אברהם- מרכזת תחום בכירה הדרכה ופיתוח צוות	חתימה:	תאריך: דצמבר 2018
אושר ע"י: פרופ' שפרכר- סמנכ"ל בטיחות המטופל וניהול סיכונים אתי עוזיאל- מנהלת הסיעוד		פברואר 2019