




Тип документа	РУКОВОДСТВО					Страница 1 из 3
Назначение	Все медицинские центры и отделения ТОО «B.V.NURA» в Республике Казахстан					
Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-Б1	Редакция	001	
Название	ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ РОДСТВЕННИКОВ					
Разработано	Главная медицинская сестра		Кондратьева О.О.			
Согласовано	Медицинский директор		Аубакиров М.Е.			
Подписано	Генеральный директор		Эргезер М.Ф.			
Утверждено	Приказом Генерального директора ТОО «B.V.NURA» №78 от 30.12.2016 г.					
К внедрению с	01.01.2017 г.					

Цель:

- повышение мотивации лечения - активного и сознательного следования врачебным рекомендациям,
- развитие сотрудничества между врачом и пациентом,
- контроль пациентом симптомов своего состояния и повышение качества жизни.

№	Положения
1.	Обучение пациентов и, при наличии потребности, их родственников (например, родителей несовершеннолетних пациентов) должно являться неотъемлемой частью комплексной программы лечения пациента.
2.	Обучение пациентов, их родителей и родственников должно проводиться на всех этапах оказания медицинской помощи.
3.	Основной целью проведения образовательных программ является повышение мотивации лечения - активного и сознательного следования врачебным рекомендациям. Развитие сотрудничества между врачом и пациентом (комплаинс, кооперативность) - обязательное условие успешного обучения.
4.	Приверженность лечению характеризуется отношением количества выполняемых врачебных назначений/рекомендаций к теоретически назначенному, выраженным в процентах. Возможны нарушения вследствие недостаточного комплаинса: нарушение диеты, пропуск сеанса диализа, отказ от приема лекарственных препаратов и т.д.
5.	Обучение пациентов должно начинаться с момента постановки диагноза и продолжаться на протяжении всего периода наблюдения для достижения высокого уровня комплаинса (>80% выполнения назначений).
6.	Образовательная программа должна планироваться для каждого пациента индивидуально, согласно требованиям лечения.
7.	При выборе метода и формы обучающих программ должен учитываться возраст пациентов. При лечении детей младшего возраста главным объектом обучения являются родители или лица, ухаживающие за ребенком.
8.	При изложении материала очень важно адаптировать терминологию, делая ее понятной для родителей и детей различных возрастных групп. Нет необходимости в излишней детализации материала. Во время занятий врач не должен переходить от рассмотрения общих вопросов к частным проблемам конкретного ребенка.
9.	Наиболее приемлемы и целесообразны комбинированные методы обучения, когда базовые знания даются пациенту в виде групповых занятий, а затем лечащий врач совершенствует и пополняет эти знания в процессе наблюдения.
10.	Для планирования полноценного обучения, следует провести оценку: <ul style="list-style-type: none"> ○ уровня грамотности, включая медицинскую грамотность, образовательного уровня и языка; ○ эмоциональных барьеров и мотивации; ○ физических и когнитивных ограничений;
11.	В процессе проведения обучения медицинский персонал должен получать обратную связь от пациента и семьи.
12.	В ТОО «B.V.NURA» должен быть разработан перечень случаев, когда необходимое обучение сопровождается выдачей индивидуальных письменных справочных материалов.

Тип	РУКОВОДСТВО	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-Б1	Редакция	001	Страница 2 из 3	
Название	ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ РОДСТВЕННИКОВ.								

13. Измеримые показатели:


- Образовательный план ТОО «В.В.NURA» соответствует миссии, услугам и обслуживаемым группам пациентов,
- Существует определенная образовательная структура или механизм обучения пациентов во всей Организации,
- Образовательная структура и ресурсы организованы эффективно,
- Проводится оценка потребностей в обучении пациента и семьи,
- Оценка образовательных потребностей включается в карту пациента,
- Существует единая форма записи обучения пациентов,
- Проводится оценка уровня грамотности, включая медицинскую грамотность, образовательного уровня и языка,
- Проводится оценка эмоциональных барьеров и мотивации,
- Проводится оценка физических и когнитивных ограничений,
- Результаты оценки используются в планировании обучения,
- Образовательные методы учитывают ценности и предпочтения пациента и семьи, а также способствуют взаимодействию между пациентом, семьей и персоналом ТОО «В.В.NURA» в процессе обучения.
- В ТОО «В.В.NURA» существует процесс верификации того, что пациенты и их семьи получили и усвоили информацию.
- Лица, ответственные за обучение, мотивируют пациентов и их семьи к открытому разговору и вопросам в качестве активных участников.
- Устная информация сопровождается письменными материалами, в соответствии с потребностями и предпочтениями пациентов.

Составлено на основании:

- Кодекс Республики Казахстан от 18 сентября 2009 №193-IV «О здоровье народа и системе здравоохранения»,
- Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 2 октября 2012 года № 676 «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций» (с изменениями и дополнениями от 08.04.2016 г.),
- Аккредитационные стандарты для больниц Международной объединенной комиссии (JCI), 5 издание, 2013 г., США,
- Международный Стандарт ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования».

Список изменений:

№ ред.	дата	№ приказа	перечень изменений
001	30.12.2016	78	Руководство КАЧ-Б1 «Образовательная программа для пациентов и их родственников» введено впервые.

Тип	РУКОВОДСТВО	Код	БН-VIII/01	Номер	КАЧ-Б1	Редакция	001	Страница 3 из 3	 BBNURA
Название	ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ РОДСТВЕННИКОВ.								

Список ознакомления с документом

№	ФИО	Должность	Дата	Подпись
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				
31.				
32.				
33.				
34.				