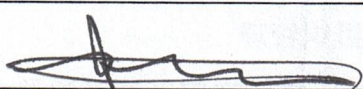


件编号	HL-A-009	页序/总页数	1/8
版 次	1.5	发布日期	2024 年 01 月 10 日
制订部门	护理部		

修订	生效日期	修 订 细 节	修 订 人	部 门
1.0	2016.6.8	首次发布	杨 欢	护理部
1.1	2018.08.04	1、增加目的内容；6.2.1;6.2.2;6.2.3;6.2.5;健康教育方法 6.3 内容；6.5 健康教育效果评价 6.5.1、6.5.2。 2、修改职责、组织管理、《漳州正兴医院健康教育评估及宣教表》。	杨 欢	护理部
1.2	2018.12.18	增加出院宣教内容及职责。	杨 欢	护理部
1.3	2019.09.08	《漳州正兴医院健康教育评估及宣教表》表单由纸质 HL-C-031/1.2 更改为电子 HL-C-031/1.3。	杨 欢	护理部
1.4	2021.08.11	1、修改职责 3.1、3.3 医院健康教育领导小组职责； 2、修改，删除 6.3.2 避免内容老化陈腐，版面单调古板； 3、修改 6.3.5 网络教育：医院健康教育网站及手机 APP 内的教育内容，互联网+。	黄燕玉	护理部
1.5	2024.01.10	1、修改制定依据 5.2、5.3； 2、增加 6.5.3。	黄燕玉	护理部

审 批 栏	签 名
部门/科室编制	黄燕玉
部门/科室审核	杨欢
分管院领导复核	杨欢
批 准	

漳州正兴医院 ZHANG ZHOU ZHENG XING HOSPITAL 患者及家属健康管理制			
件编号	HL-A-009	页序/总页数	2/8
版次	1.5	发布日期	2024 年 01 月 10 日
制订部门	护理部		

1 目的

对患者及家属进行健康相关知识教育，提高其照护能力、改善健康状况，让患者及家属积极参与医疗决策和过程，配合治疗，提高医疗护理质量和患者满意度。

2 范围

适用于全院医务人员对患者及家属的健康宣教。

3 职责

3.1 医院健康教育领导小组制定医院年度的健康教育工作计划，监督健康教育制度的实施以及对存在问题进行持续改进。

3.2 护理部负责本制度的制定、审核、修订，及全院护理服务健康宣教资料内容、健康宣教资料模板的制定，并监督落实。

3.3 医务部负责医疗相关部分的健康宣教资料的制定、审核、修订，并监督落实。

3.4 科室健康管理小组负责本专业范围内健康教育宣传材料的选择、确定和实施；以及对实施中存在问题进行持续改进；负责制定科室年度的健康教育工作计划，定期对本科室员工进行相应健康教育知识、沟通技能的在职培训与提高。

3.5 医务工作人员对患者及家属进行教育指导，确保每一位患者得到有效的健康教育评估和实施，并将评估表单存入病历。

3.6 企划部负责教育材料（包括文字教育、电子教育、网络教育、视频教育等）的排版、制作、印刷、上墙及维护。

4 定义

健康教育：通过有计划、有组织、有系统的教育活动，使患者自觉地采纳有益于健康的行为和生活方式，减少影响健康的危险因素，预防疾病，促进健康，提高生活质量，并对教育效果做出评价。

5 制定依据

- 5.1 依据卫生部印发《全国健康教育专业机构工作规范》（2010 年 5 月 5 日）；
- 5.2 依据《三级医院评审标准（2022 年版）实施细则》；
- 5.3 依据《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》第六章（2019 年 12 月 28 日）。

6 工作程序

6.1 组织管理

6.1.1 医院成立健康教育领导小组：组长由分管副院长担任；副组长由医务部主任、护理部主任担任；成员由医务部、护理部、企划部、科教科、总务科、财务部、药剂科、门诊

 漳州正兴医院 ZHANG ZHOU ZHENG XING HOSPITAL 患者及家属健康管理制度的			
件编号	HL-A-009	页序/总页数	3/8
版 次	1.5	发布日期	2024 年 01 月 10 日
制订部门	护理部		

部、康复科、营养科、医技部门等组成。

6.1.2 各科室成立健康管理小组：组长由科主任或负责人、副组长由护士长担任，健康教育专员由医、护各一名组成；成员由科室内其他工作人员组成。

6.2 健康教育要求

6.2.1 根据医院使命，提供医疗服务和患者健康教育计划。

6.2.2 由有资质护理工作人员进行护理初始评估，评估患者及家属学习意愿与能力、价值观、文化背景、教育水平、语言及个人爱好，宗教信仰与医疗保健知识，生理与认知，情感障碍和动机，一般情况等，并记录在入院护理初始评估单上。

6.2.3 由有资质医务人员协作完成，对患者及家属在治疗的不同阶段评估健康教育需求，共同制定健康教育计划，实施教育的人员要密切沟通合作，保持教育的一致性及有效性。

6.2.4 健康教育的材料应统一和标准化：要有先进性、科学性、实用性、趣味性。

6.2.5 健康教育要以患者及家属能够理解的语言和方式进行，与患者及家属的要求相适应。实施相应的教育及评价验证效果。

6.2.6 健康教育始终贯穿患者门（急）诊就诊和住院的全过程，如入院时、候诊时、查房时、治疗或操作检查时、出院前等。对一些重要的内容需要反复教育，重复进行，鼓励患者及家属询问问题，积极参与教育活动。确保每一位患者得到合理的健康教育评估和实施，达到预期效果。

6.2.7 评估患者及家属出院后的健康教育需求，在出院随诊时做好持续的健康教育工作，必要时指导患者及家属联系当地医院或社区医疗机构进行健康教育咨询。

6.3 健康教育方式

6.3.1 口头教育：使用通俗易懂的语言，形象比喻，配合案例、身体语言来进行，避免使用专业术语。存在语言障碍时要请翻译人员帮助。

6.3.2 书面教育：包括健康教育处方、折页、画册、宣传栏等。书面教育材料要及时更新。

6.3.3 现场示范教育：如各种设备的使用、康复训练、手卫生等。

6.3.4 影像教育：包括院内视频、多媒体演示等。

6.3.5 网络教育：医院健康教育网站及手机 APP 内的教育内容，互联网+等。

6.4 健康教育内容（见附件 9.1）

6.4.1 住院患者健康教育：目的是让患者及家属积极参与医疗决策和过程，配合治疗。

（1）入院教育

 漳州正兴医院 ZHANG ZHOU ZHENG XING HOSPITAL 患者及家属健康管理制度的			
件编号	HL-A-009	页序/总页数	4/8
版次	1.5	发布日期	2024 年 01 月 10 日
制订部门	护理部		

①介绍科主任、护士长及分管医生、护士。

②讲解医院和病区的环境，包括病床、呼叫器及其他常用设施的使用。

③告知患者住院须知、医院规章制度及其享有的权利和应尽的义务。

（2）住院期间教育

①为患者及家属提供各种检查的相关指导，包括目的、准备、注意事项、配合要点等。

②提供疾病相关知识及治疗方案的教育。

③告知住院费用的查询方法。

④提供围手术期指导，包括术前准备；术前/后的心理指导、饮食用药指导、配合方法、有效咳嗽、管道护理、功能锻炼及专科指导等。

（3）出院教育

①出院后用药方法及注意事项。

②建立良好生活习惯：如饮食、运动休息、康复锻炼及戒烟宣教。

③心理调节方法和重要性。

④出现异常情况的紧急就诊流程。

⑤复诊时间及重要性。

（4）随访教育详见《YW-A-054 患者随访制度》

6.4.2 门（急）诊患者及家属健康教育内容参照（见附件 9.1）。

6.4.3 社区健康教育：

根据医院健康教育的计划，定期组织专家对社区人群开展常见病、多发病的健康教育。

6.5 健康教育效果评价

6.5.1 医务人员定期通过询问、复述及演示观察的方法评价患者对健康教育内容的知晓情况，并将评估结果记录在病历中的《漳州正兴医院健康教育评估及宣教表》（表单 8.1）或门（急）诊病历中。

6.5.2 在出院随访时工作人员询问患者对健康教育的知晓情况。

6.5.3 科室每 2 个月至少 1 次对开展健康教育情况开展自查和改进，并有记录；护理部每季度至少 1 次对住院病区患者健康教育知晓情况进行调查，调查结果纳入质控检查最终考核成绩。

7 相关制度

7.1 《HL-A-007 患者评估管理制度》

7.2 《YW-A-029 医院及各科室医疗服务范围管理制度》

 漳州正兴医院 ZHANG ZHOU ZHENG XING HOSPITAL		患者及家属健康教育管理制度	
件编号	HL-A-009	页序/总页数	5/8
版 次	1.5	发布日期	2024 年 01 月 10 日
制订部门	护理部		

- 7.3 《HL-A-005 患者权利和义务》
- 7.4 《YW-A-077 病历书写管理制度》
- 7.5 《HL-A-004 减少不同人群就医障碍》
- 7.6 《YW-A-007-1.0 三级医师查房制度》
- 7.7 《YW-A-033 术后镇痛治疗管理规范与程序》
- 7.8 《YW-A-037 手术风险评估制度》
- 7.9 《YW-A-054 患者随访制度》

8 表单

- 8.1 《漳州正兴医院科健康教育评估及宣教表》

9 附件

- 9.1 《漳州正兴医院患者及家属健康教育内容》

 漳州正兴医院 ZHANG ZHOU ZHENG XING HOSPITAL		患者及家属健康教育管理制度	
件编号	HL-A-009	页序/总页数	6/8
版次	1.5	发布日期	2024 年 01 月 10 日
制订部门	护理部		

表单 1:

漳州正兴医院健康教育评估及宣教表																
姓名: _____ 出生日期: _____ 科室: _____ 床号: _____ 病历号: _____ 诊断: _____																
宣教时机	宣教内容	宣教对象(与患者的关系)	宣教对象评估内容					宣教方式	宣教对象自我评价	宣教及评价对象(患者或家属)姓名	宣教时间	宣教者姓名	效果评价时间	评价结果	评价者姓名	
			使用语言	教育程度	学习能力	学习意愿	宗教信仰									情绪障碍/认知情况
HL-C-031/1.3																
填写说明: 以下拉框的方法选项填写。																
1、宣教时机: 入院时、住院时、围手术期、再宣教时、转科时、出院时																
2、宣教内容: ①医院及病区环境 ②医院住院须知 ③陪护探视制度 ④科主任、护士长, 经治医生、责任护士⑤病室公用设施使用方法⑥呼叫系统使用方法⑦消防通道的位置⑧用电安全知识宣教⑨患者用餐注意事项⑩床单位物品摆放的规定⑪标本留取宣教⑫卫生知识宣教⑬患者的权利与义务⑭防跌倒/坠床宣教⑮戒烟宣教⑯住院心理调适⑰疾病相关知识、注意事项⑱用药指导⑲检查项目相关知识⑳饮食与营养指导㉑休息与活动指导㉒睡眠防范教育㉓防压疮宣教㉔使用约束用具知识㉕疼痛及处理㉖术前心理疏导㉗术前各项常规准备的配合㉘术中配合要点及注意事㉙呼吸机的使用配合㉚术后卧位的意义㉛术后床上排便的必要性㉜深呼吸咳嗽咳痰的重要㉝预防感染的措施㉞各种留置管路的注意事㉟术后心理宣教㊱出院用药指导及注意事㊲出院随访复诊㊳出院康复知识指导㊴生活方式及行为指导㊵自觉症状对策指导㊶预防感冒的方法㊷转科宣教㊸专科特殊宣教㊹其他(手动输入)																
3、宣教对象(与患者的关系): 本人、丈夫、妻子、父亲、母亲、儿子、女儿、爷爷、奶奶、外公、外婆、朋友、亲戚、同事, 其他(手动输入)																
4、使用语言: 普通话、闽南语、借助翻译人员、借助助听器, 其他: _____																
5、教育程度: 文盲, 小学, 中学, 中专, 大学及以上, _____																
6、学习能力: 好, 一般, 差 _____																
7、学习意愿: 积极, 消极 _____																
8、情绪障碍/认知情况: 正常, 异常 _____																
9、宣教方式: 口头或书面, 示范或影像, 书面或示范, 口头或影像 _____																
10、宣教对象自我评价: 完全掌握(宣教内容知晓≥80%)、部分掌握(宣教内容知晓在60%~80%)。																
11、宣教及评价对象(患者或家属)姓名: (手动输入姓名)																
12、评价结果: 完全复述或演示, 部分复述或演示 _____																

漳州正兴医院 ZHANG ZHOU ZHENG XING HOSPITAL 患者及家属健康管理制度			
件编号	HL-A-009	页序/总页数	7/8
版 次	1.5	发布日期	2024 年 01 月 10 日
制订部门	护理部		

附件 1：

漳州正兴医院患者及家属健康教育内容

教育时段	教育人员类别	教育内容	教育时间	教育人员
门诊/急诊健康教育	医疗	疾病诊断	门诊检诊中	门诊医师
		检查项目及目的	门诊检诊中	门诊医师
		治疗方法	门诊检诊中	门诊医师
		主要用药及注意事项	门诊检诊中	门诊医师
		病种健康教育	门诊检诊/候诊中	视频教育
	挂号	挂号及预约挂号方法	门诊挂号	导诊员
		门诊 IC 卡使用	门诊挂号	导诊员/挂号员/护士
		重点收费项目介绍	门诊挂号	挂号员
		门诊费用结算知识	门诊挂号	导诊员/挂号员/护士
		医保门诊须知	门诊挂号	挂号员
	护理	门诊就诊流程	门诊就诊	门诊护士
	医技	检查项目相关知识、注意事项	相关检查前	护士/技术员/医师
		用药相关知识	门诊取药	药剂师
入院教育	医疗	初步诊断	入院 24 小时内	主治医师
		主治医师	入院 24 小时内	主治医师
	护理	医院及病区环境	入院 24 小时内	责任护士/值班护士
		医院住院须知	入院 24 小时内	责任护士/值班护士
		科主任护士长	入院 24 小时内	责任护士/值班护士
		经治医师责任护士	入院 24 小时内	责任护士/值班护士
		呼叫系统使用方法	入院 24 小时内	责任护士/值班护士
		病室公用设施使用方法	入院 24 小时内	责任护士/值班护士
		手卫生的教育	入院 24 小时内	责任护士/值班护士
		患者用餐事项	入院 24 小时内	责任护士/值班护士
住院健康教育	医疗	疾病诊断	适时	主治医师
		疾病简单常识	适时	主治医师
		疾病注意事项	适时	主治医师



件编号	HL-A-009	页序/总页数	8/8
版 次	1.5	发布日期	2024 年 01 月 10 日
制订部门	护理部		

		主要检查治疗知情内容	检查前 24 小时内	主诊医师
	护理	疾病相关知识	适时	责任护士/值班护士
		术前心理护理	术前 24 小时内	责任护士/值班护士
		术前各项常规准备的配合	术前 24 小时内	责任护士/值班护士
		术中配合要点及注意事项	术前 24 小时内	责任护士/值班护士
		术后饮食指导	术前 24 小时内	责任护士/值班护士
		术后床上排便的必要性	术前 24 小时内	责任护士/值班护士
		深呼吸咳嗽咳痰的重要性	术后 24 小时内	责任护士/值班护士
		预防感染的措施	术后 24 小时内	责任护士/值班护士
	医技	检查项目相关知识、注意事项	检查前	技术员/医师
出院	医疗	所患疾病康复知识	出院前 24 小时内	主诊医师
		出院后用药及注意事项	出院前 24 小时内	主诊医师
		复诊时间及复诊相关要求	出院前 24 小时内	主诊医师
	护理	出院后用药指导	出院前 24 小时内	责任护士/值班护士
		出院随访复诊	出院前 24 小时内	责任护士/值班护士
		饮食与营养指导	出院前 24 小时内	责任护士/值班护士
		康复知识	出院前 24 小时内	责任护士/值班护士
		疼痛及处理	出院前 24 小时内	责任护士/值班护士
		生活方式及活动指导	出院前 24 小时内	责任护士/值班护士
		自觉症状对策指导	出院前 24 小时内	责任护士/值班护士
		预防感冒的方法	出院前 24 小时内	责任护士/值班护士
		随诊方式指导	出院前 24 小时内	责任护士/值班护士
院内健康教育大讲座	乳腺外科	乳腺健康俱乐部	每季度一次	乳腺科医护人员
	血液风湿内分泌科	糖尿病健康教育讲座	每季度一次	内分泌科医护人员