



نام محور: حمایت از حقوق گیرنده خدمت / تامین تسهیلات برای گیرنده خدمت

عنوان: نحوه گفتن خبرهای ناگوار

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد	نسخه
	۱۴۰۱/۸/۲۱	۱۴۰۲/۸/۲۱	۴ از ۱	د-ج-۱-۱-۲	D

➤ **نوع فعالیت:** نحوه گفتن خبر ناگوار به بیمار

➤ **هدف:** باز گو نمودن خبر بد به بیمار یا خانواده وی به گونه ای که کمترین آسیب روانی یا جسمانی را برای وی در پی داشته باشد

➤ **منابع، امکانات و کارکنان مرتبط:** مکان فیزیکی مناسب جهت انتقال خبر بد، پزشک، پرستاران، مددکار، پروتکل شش گام خبر بد

➤ **عامل انجام کار:** پرستار مسئول شیفت

ردیف	مراحل انجام کار
۱	بیمار و همراه مورد نظر را به مکان مناسب هدایت نمایید (مکان مناسب فضای آرام و تا حد امکان دور از سایر بیماران و نزدیک به بخش مجهز به امکانات باشد و در غیر این صورت جهت حفظ حریم خصوصی بیمار می توان از پاراوان اطراف بیمار استفاده کرد) در بخش های بستری اتاق درمان و در اورژانس اتاق CPR و در درمانگاه اتاق پزشک پیش بینی شده است.
۲	بیمار و فردی از خانواده وی (به عنوان حمایتگر به انتخاب خود بیمار) را جهت شنیدن خبر آماده کنید
۳	بیمار یا فرد حمایتگر را تشویق به نشستن کنید و از خاموش بودن وسایل ارتباطی یا تلفن همراه که در ارتباط خدشه وارد می کند اطمینان حاصل نمایید
۴	به سوالات بیمار در زمینه مراقبتهای پرستاری توضیحات لازم را ارائه نمایید.
۵	در کلیه مراحل نزد بیمار بمانید و در صورت بروز عکس العمل های شدید از قبیل گریه گردن ، پرخاش گری ، سوگ و غیره و ... حمایتهای لازم را انجام دهید.
۶	در صورت غیر قابل کنترل بودن عکس العمل های بیمار یا همراه موضوع را به اطلاع مدد کار و مشاور روحانی بیمارستان برسانید



نام محور: حمایت از حقوق گیرنده خدمت / تامین تسهیلات برای گیرنده خدمت

عنوان: نحوه گفتن خبرهای ناگوار

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد	نسخه
	۱۴۰۱/۸/۲۱	۱۴۰۲/۸/۲۱	۲ از ۴	د-ج-۱-۱-۲	D

عامل انجام کار: پزشک معالج

ردیف	مراحل انجام کار
۱	در حضور پرستار یا خانواده وی با پرسیدن سوالات مرتبط از میزان آگاهی فرد در خصوص بیماری و وضعیت بالینی مطلع شوید
۲	به صحبت‌های بیمار و همراه گوش فرا دهید و عکس العمل‌های مناسب که نشان دهنده توجه به صحبت‌های ایشان می باشد را بروز دهید مثل تائید با حرکات صورت و چشم تغییر وضعیت بدن و ...
۳	با توجه به میزان آگاهی بیمار از شرایط بالینی و بیماری خود ، اطلاعات مورد نیاز وی را با برقراری ارتباط مناسب با لحن آرام و شمرده در اختیار بیمار یا همراه وی قرار دهید
۴	اطلاعات مورد نیاز بیمار را به صورت شفاف و بدون پرده پوشی و با عبارتی مثل (متاسفم خبرهای خوبی ندارم) شروع کنید
۵	قبل از افشای کامل خبر به بیمار فرصت درک و دریافت مطالب را بدهید ، همچنین میزان واکنش و عکس العمل بیمار را ارزیابی نمایید
۶	از لغات قابل درک برای بیمار یا همراه وی استفاده نمایید و از کلمات تخصصی و اصطلاحات پیچیده پزشکی استفاده ننمایید به عنوان مثال بجای متاستاز از انتشار و یا بجای بیوپسی از نمونه برداری استفاده نمایید
۷	هنگامی که پیش آگهی بیماری مناسب نیست از به کار بردن عباراتی مثل کار دیگری نمی توان انجام داد پرهیز نمایید
۸	واکنش‌هایی مثل خشم ، انکار ، گریه کردن ، شوک و ... را ارزیابی کرده و به بیمار و همراه وی اجازه بیان عواطف دهید.
۹	از دادن امید غیر واقعی به بیمار خود داری ننمایید آگاه نکردن بیمار به طور کامل یا

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی فارس

مرکز آموزشی درمانی شهید آیت الله دستغیب



نام محور: حمایت از حقوق گیرنده خدمت / تامین تسهیلات برای گیرنده خدمت

عنوان: نحوه گفتن خبرهای ناگوار

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد	نسخه
	۱۴۰۱/۸/۲۱	۱۴۰۲/۸/۲۱	۳ از ۴	د-ج-۱-۱-۲	D

امیدواری کاذب ممکن است در کوتاه مدت نگرانی بیمار را کم کند اما در بلند مدت مشکلات بیمار و پزشک را بیشتر خواهد کرد.	
عواقب احتمالی انتقال خبر مثل خود کشی را ارزیابی نمایید	۱۰
با پاسخهای همدلانه حمایت خود را از بیمار یا خانواده نشان دهید	۱۱
منابعی را که می تواند در درک بهتر شرایط بیمار و خانواده را یاری رساند مانند مشاوره روانشناسی و مدد کاری کتابها و فیلمهای آموزشی ، پمفلتها ، سازمانها و انجمن های حمایتی و ... معرفی نمایید	۱۲
بیمار یا خانواده وی را در تصمیم گیری بالینی مشارکت دهید	
بیمار و خانواده وی از اهداف مهمی که کادر درمانی برای بیمار مد نظر دارد مثل کنترل علائم و درد آگاه نمایید.	

➤ عامل انجام کار: مددکار

ردیف	مراحل انجام کار
۱	با حضور بر بالین بیمار حمایتهای روانی و اعتقادی را انجام دهید
۲	در صورتی که بیمار از نظر روحی در شرایط پر خطر باشد با پزشک در خصوص انتقال به مراکز حمایتی برنامه ریزی نمایید
۳	جهت ارتباط و انتقال بیمار با مراکز مرتبط مثل کلینیک های حمایتی و NGO ها هماهنگی و وی را راهنمایی نمایید.

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی فارس

مرکز آموزشی درمانی شهید آیت ا... دستغیب



نام محور: حمایت از حقوق گیرنده خدمت / تامین تسهیلات برای گیرنده خدمت

عنوان: نحوه گفتن خبرهای ناگوار

تاریخ ابلاغ	تاریخ آخرین بازنگری	تاریخ بازنگری بعدی	صفحه	کد	نسخه
	۱۴۰۱/۸/۲۱	۱۴۰۲/۸/۲۱	۴ از ۴	د-ج-۱-۱-۲	D

مشخصات افراد	نام و نام خانوادگی	سمت
تهیه کنندگان	حمید پناهیان	مدیر بیمارستان
	زهره زاهدی	کارشناس معاون آموزشی
	ساناز صفایی	مدیر امور پرستاری
	دلارام کلانی	مسئول بهبود کیفیت
	مریم تابع بردبار	مسئول حقوق گیرنده خدمت
	اقای ذوالفقار	مددکار اجتماعی
	میترا سهامی	دبیر کمیته اخلاق
تایید کننده	میترا سهامی	دبیر کمیته اخلاق
تصویب کننده و ابلاغ کننده	دکتر کاظم صمدی	رئیس بیمارستان