



بسمه تعالی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

بیمارستان قلب الزهرا (س) و کودکان شهید حجازی



نام واحد: حفظ حقوق گیرنده ی خدمت

عنوان خط مشی / دستورالعمل: اطلاع رسانی خبر ناگوار در زمینه بیماری یا فوت بیماران بر اساس اخلاق حرفه ای و منش انسانی

کد	تعداد صفحات	مدت زمان اعتبار	تاریخ آخرین بازنگری	سنجه مربوطه
IN-PS-01-05	4	دو سال	1404/06/01	ج-1-1-2

تمامی بخش های درمانی	دامنه کاربرد:
بیمار، همراه بیمار	ذینفعان:
پزشکان و پرستاران و پرسنل بخش های پاراکلینیک	صاحبان فرآیند:
به هر گونه اطلاعاتی اطلاق می شود که اثرات منفی و جدی بر نگرش فرد از خود و آینده اش دارد. خبر بد صرفاً شامل می فوت نمی شود بلکه اعلام مواردی چون قطع عضو، تشخیص بیماری های صعب العلاج و جراحی های سنگین و خاص نیز باشد.	تعاریف:
آگاهی پرسنل از نحوه صحیح و اصولی اطلاع رسانی خبر ناگوار بر اساس اخلاق حرفه ای	سیاست/ خط مشی:
افزایش آگاهی و مهارت های اعلام خبر بد در پرسنل و پزشکان بیمارستان و به دنبال آن افزایش کیفیت انتقال خبر و افزایش رضایتمندی بیماران و همراهان آنها	هدف:
زینب یوسفی (مسئول حقوق گیرنده خدمت)	مسئول پاسخگویی:
مشاهده مستقیم	نحوه نظارت بر اجرای خط مشی:
-	امکانات و تجهیزات مورد نیاز:
ندارد	پیوست و ضامنه:
تجربیات بیمارستان	منابع و مراجع:

روش کار:

در این بیمارستان بازگو کردن خبر فوت بر عهده پزشک معالج، دستیار، مسئول بخش، مسئول شیفت می باشد.

اطلاع رسانی خبر بد به همراه بیمار (در مورد بیماری یا فوت بیمار):

مخاطب: پزشک معالج کشیک و تیم پزشکی مربوطه

1- در صورتیکه خبر بد مربوط به فوت بیمار باشد، پرستار مسئول شیفت را به منظور اطلاع رسانی به همراهان متوفی جهت حضور در بیمارستان مطلع کنید.

تهیه کنندگان:				
نام و نام خانوادگی	دکتر حسین زارعی	فاطمه خسروی	مهسا معصومی	فاطمه منوچهری
سمت	مدیر بیمارستان	مدیر دفتر پرستاری	سوپروایزر بالینی	CCU6 سرپرستار
نام و نام خانوادگی	زینب یوسفی			
سمت	مسئول حقوق گیرنده خدمت			
تأیید کننده:				
نام و نام خانوادگی	دکتر حسین زارعی			
سمت	مدیر بیمارستان			
تصویب کننده:				
نام و نام خانوادگی	دکتر حجت الله روستا			
سمت	رئیس بیمارستان			



بسمه تعالی



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

بیمارستان قلب الزهرا (س) و کودکان شهید حجازی

نام واحد: حفظ حقوق گیرنده ی خدمت

عنوان خط مشی / دستورالعمل : اطلاع رسانی خبر ناگوار در زمینه بیماری یا فوت بیماران بر اساس اخلاق حرفه ای و منش انسانی

کد	تعداد صفحات	مدت زمان اعتبار	تاریخ آخرین بازنگری	سنجه مربوطه
IN-PS-01-05	4	دو سال	1404/06/01	ج-1-1-2

مخاطب: پرستار مسئول شیفت

- 1- یکی از نزدیکان بیمار را فراخوانده و اجازه دهید همراه بیمار یکی از بستگان یا نزدیکان خود را به انتخاب خود به همراه بیاورد.
- 2- در صورت نیاز با پرسنل حفاظت فیزیکی جهت حضور در بخش هماهنگی نمایید.
- 3- همراه بیمار را به یک محیط آرام و ترجیحاً خصوصی دعوت نمایید.
- نکته: فضای انتخاب شده برای خبر بد باید به گونه ای باشد که صدای تلفن یا محرک های محیطی در کمترین حد امکان باشد.
- 4- همراهان را دعوت به نشستن نمایید.
- 5- برای حفظ ارتباط، تماس چشمی با همراه یا همراهان بیمار برقرار نمایید.
- 6- اطلاعات را بازگو نمایید.
- نکته 1: ارتباط خود را هنگام گفتن خبر قطع ننمایید.
- نکته 2: خبر بد را به طور ناگهانی بیان نکنید.
- نکته 3: در هنگام بازگو نمودن خبر بد از ابهام گویی و گفتن اصطلاحات پزشکی که برای همراه بیمار قابل درک نیست بپرهیزید.
- نکته 4: اطلاعات ارائه داده شده باید واضح، علمی، شفاف و خلاصه باشد.
- 7- پس از بازگو نمودن خبر بد از اینکه همراه بیمار اطلاعات کافی را بصورت مطلوب دریافت کرده است اطمینان حاصل نمایید.
- 8- در صورت داشتن سوالات همراه بیمار در این خصوص به نحو مناسب و با صبر و حوصله پاسخ دهید.
- 9- در صورتی که همراه بیمار درخواست دریافت اطلاعات بیشتری داشته باشد، همکاری لازم را با وی انجام داده و اطلاعات مورد نیاز را به ایشان ارائه نمایید.
- 10- بعد از آگاه کردن همراه بیمار مدتی در کنار او باقی بمانید تا از پایداری شرایط جسمی و روحی فرد شنونده اطمینان حاصل نمایید.
- 11- به حالت های تکراری همراه بیمار توجه نموده و اجازه دهید تا هیجانات خود را بروز داده و سعی کنید با ایشان همدلی نمایید.
- 12- به همراه بیمار اظهار نمائید که احساسات آنها را درک می کنید و پاسخی همدلانه نشان دهید.
- 13- در صورتیکه خبر بد مربوط به فوت بیمار می باشد و در صورت طبیعی بودن وضعیت و شرایط روحی همراهان متوفی آنها را جهت انجام مراحل قانونی به بخش هدایت کنید.(جای خاصی نداریم و در بخش خبر داده می شود)
- 14- در حضور همراه بیمار که خبر بد دریافت نموده است از شوخی، خنده بپرهیزید.

تهیه کنندگان:				
نام و نام خانوادگی	دکتر حسین زارعی	فاطمه خسروی	مهسا معصومی	فاطمه منوچهری
سمت	مدیر بیمارستان	مدیر دفتر پرستاری	سوپروایزر بالینی	CCU6 سرپرستار
نام و نام خانوادگی	زینب یوسفی			
سمت	مسئول حقوق گیرنده خدمت			
تأیید کننده:				
نام و نام خانوادگی	دکتر حسین زارعی			
سمت	مدیر بیمارستان			
تصویب کننده:				
نام و نام خانوادگی	دکتر حجت الله روستا			
سمت	رئیس بیمارستان			



بسمه تعالی



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

بیمارستان قلب الزهرا (س) و کودکان شهید حجازی

نام واحد: حفظ حقوق گیرنده ی خدمت

عنوان خط مشی / دستورالعمل : اطلاع رسانی خبر ناگوار در زمینه بیماری یا فوت بیماران بر اساس اخلاق حرفه ای و منش انسانی

کد	تعداد صفحات	مدت زمان اعتبار	تاریخ آخرین بازنگری	سنجه مربوطه
IN-PS-01-05	4	دو سال	1404/06/01	ج-1-1-2

اطلاع رسانی در زمینه بیماری به بیمار:

مخاطب: پزشک معالج

- 1- اطلاع رسانی در مورد بیماری را با توجه به شرایط بیمار در اسرع وقت انجام دهید.
- 2- در صورت امکان خروج بیمار از تخت، وی را به یک محیط آرام و ترجیحاً خصوصی دعوت کنید. (فضایی جز بخش نداریم)
- نکته: فضای انتخاب شده به گونه ای باشد که صدای تلفن یا محرک های محیطی در کمترین حد امکان باشد.
- 3- در صورت عدم امکان خروج بیمار از تخت، از طریق کشیدن پرده های کنار تخت به حفظ حریم شخصی بیمار کمک کنید.
- 4- برای حفظ ارتباط، تماس چشمی با همراه یا همراهان بیمار برقرار نمایید.
- 5- اطلاعات در مورد بیماری بازگو کنید.
- نکته 1: خبر بد را به طور ناگهانی بیان نکنید.
- نکته 2: در هنگام بازگو نمودن خبر بد از ابهام گویی و گفتن اصطلاحات پزشکی که برای بیمار قابل درک نیست پرهیزید.
- نکته 3: اطلاعات ارائه شده باید واضح، علمی، شفاف و خلاصه باشد.
- 6- با استفاده از مهارت های شنیداری و ارزیابی از نظر عاطفی و روانی و استفاده از سکوت و مکث در بین گفتگو استفاده کنید.
- 7- پس از بازگو نمودن خبر بد از اینکه همراه بیمار اطلاعات کافی را بصورت مطلوب دریافت کرده است اطمینان حاصل نمائید.
- 8- در صورت داشتن سوالات همراه بیمار در این خصوص بنحو مناسب و با صبر و حوصله پاسخ دهید.
- 9- با توجه به میزان درک پذیرش بیمار اطلاعات لازم را جز به جز ارائه دهید و در صورت نیاز به اطلاعات بیشتر و یا داشتن سوالات و ابهامات بطور واضح شفاف و کامل با صبر و حوصله به بیمار پاسخ دهید.
- 10- بیمار ممکن است دچار ناامیدی و بی پناهی شده و دچار سوالاتی گردد که با آرامش با توجه به ارزیابی بیمار (جستجوی نقاط قوت درونی و بیرونی) به آنها پاسخ دهید.
- 11- بیمار ممکن است انواعی از واکنش ها را داشته باشد از سکوت تا گریه و خشم و یا دچار شوک، انزوا و سوگ شود که در این شرایط پزشک از طریق همدلی به بیمار کمک می کند.
- 12- زمان کوتاهی به بیمار اجازه دهید هیجاناتش را بروز دهد.
- 13- هیجانات بیمار را شناسایی کنید و از او سوالاتی در مورد هیجاناتش بپرسید و با پاسخ همدلانه نشان دهید که احساسات بیمار را فهمیده و این احساس را با خبر بد مرتبط می داند.

تهیه کنندگان:		نام و نام خانوادگی	سمت	دکتر حسین زارعی	فاطمه خسروی	مهسا معصومی	فاطمه منوچهری
		نام و نام خانوادگی	سمت	مدیر بیمارستان	مدیر دفتر پرستاری	سوپروایزر بالینی	CCU6 سرپرستار
		نام و نام خانوادگی	سمت	زینب یوسفی			
		نام و نام خانوادگی	سمت	مسئول حقوق گیرنده خدمت			
تأیید کننده:		نام و نام خانوادگی	سمت	دکتر حسین زارعی			
		نام و نام خانوادگی	سمت	مدیر بیمارستان			
تصویب کننده:		نام و نام خانوادگی	سمت	دکتر حجت الله روستا			
		نام و نام خانوادگی	سمت	رئیس بیمارستان			



بسمه تعالی



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

بیمارستان قلب الزهرا (س) و کودکان شهید حجازی

نام واحد: حفظ حقوق گیرنده ی خدمت

عنوان خط مشی / دستورالعمل : اطلاع رسانی خبر ناگوار در زمینه بیماری یا فوت بیماران بر اساس اخلاق حرفه ای و منش انسانی

کد	تعداد صفحات	مدت زمان اعتبار	تاریخ آخرین بازنگری	سنجه مربوطه
IN-PS-01-05	4	دو سال	1404/06/01	ج-1-1-2

- 14- به بیمار امید واهی ندهید و با بیان اینکه تیم درمانی در کنار او است تا درد کمتر و روند درمانی بهتری داشته باشد از ترس بیمار جلوگیری کنید.
- 15- به منظور دادن امید به زندگی، می تواند بیمار را به سایر بیماران همسان او و یا انجمن ها و سازمان هایی که بیماران مشابه ایشان آنجا حضور دارند معرفی نمایید.
- 16- به جمع بندی زمینه های اساسی درمان بپردازید و برنامه بعدی درمان را با بیمار مشخص نمایید و راهنمایی های لازم را ارائه دهید.

روش کار :

تهیه کنندگان:	نام و نام خانوادگی	دکتر حسین زارعی	فاطمه خسروی	مهسا معصومی	فاطمه منوچهری
	سمت	مدیر بیمارستان	مدیر دفتر پرستاری	سوپروایزر بالینی	سرپرستار CCU6
	نام و نام خانوادگی	زینب یوسفی			
	سمت	مسئول حقوق گیرنده خدمت			
تأیید کننده:	نام و نام خانوادگی	دکتر حسین زارعی			
	سمت	مدیر بیمارستان			
تصویب کننده:	نام و نام خانوادگی	دکتر حجت الله روستا			
	سمت	رئیس بیمارستان			

