|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | دانشگاه علوم پزشكي و خدمات بهداشتی درمانی زنجان  بيمارستان حضرت اميرالمومنين (ع) خدابنده  دفتر بهبود کیفیت | | | کد سند: SSR-PS-INS-01 |
| تاریخ تدوین:25/7/98 |
| تاریخ آخرین بازنگری:1/5/1402 |
| تاریخ ابلاغ: |
| تاریخ بازنگری بعدی:1/5/1403 |
| شماره ویرایش:05 |
| عنوان دستورالعمل | اطلاع رسانی خبر ناگوار در زمینه بیماری یا فوت بیماران | | | |
| دامنه دستورالعمل:بخش های بالینی | | | | |
| هدف: به منظور رعايت حقوق بيمار و افزايش تكريم ارباب رجوع | | | | |
| مسئولیت ها و اختیارات:  مدیر بیمارستان: نظارت بر اجرای دستور العمل  مترون بیمارستان: نظارت بر اجرای دستور العمل  سرپرستار: نظارت بر اجرای دستورالعمل در بخش مربوطه  پزشک معالج و روانشناس بیمارستان: اجرای دستورالعمل | | | | |
| تعاریف:  خبر ناگوار عبارتست از هر گونه اطلاعات درباره بيماري بيمار كه در عرف جامعه و از منظر بيمار خبري ناگوار تلقي گردد . | | | | |
| روش انجام کار:   1. **شروع، تدارکات و طرح ریزی محتوای خبر**   قبل از افشای هر خبری، لازم است محتوای موضوعاتی را که با شنونده در میان گذاشته خواهد شد، مشخص شود. \* واقعیات مربوط به خبر را مرور و از درستی آن چه گفته خواهد شد، اطمینان حاصل شود. \* اطمینان از اینکه همه ی اطلاعات لازم را در اختیار قرار دارد. \* آن چه را قرار است گفته شود، تنظیم و مرحله بندی گردد. در مورد اخبار مربوط به بیماران نیز، پزشک معالج به همراه تیم روان پزشکی بیمارستان اطلاع رسانی را بر عهده بگیرد و این کار را به سایر کارکنان تیم درمانی محول نشود.   1. **درنظر گرفتن مکان مناسب**    تا جای ممکن بهتر است خبر بد در مکانی خلوت به شنونده گفته شود. مکانی که محل رفت و آمد نباشد.   1. **اختصاص زمان مناسب و کافی**   برای رساندن خبر بد با برنامه ریزی قبلی، زمان مناسب و فرصت کافی به این کار اختصاص داد شود.   1. **پی بردن به آن چه شنونده ی خبر از پیش می داند**   برای بازگو کردن خبر بد، موضوع بحث با آن چه فرد شنونده و نزدیکان او درباره ی آن اطلاع دارندآغاز گردد.  **5-هنگامی که فرد شنونده، آماده به نظر نمی رسد**  گاهی به نظر می رسد که شنونده هیچ گونه آمادگی برای شنیدن خبر بد را ندارد. در این صورت با مطرح کردن سؤال هایی، در وی آمادگی جزئی ایجاد گردد؛ برداشت بیمار را درباره ی وضع موجود و اتفاقات پیرامون موضوع جویا شوید. در صورت امکان بهتر است مشخص گردد که حضور چه کسانی از بین اعضای خانواده یا آشنایان شنونده ممکن است در این گفت و گو خوشایند و مطلوب باشد.  **6-ارائه دادن اخبار و اطلاعات**  \* اطلاعات توسط پزشک و تیم روان پزشکی بیمارستان ( روان پزشک-مددکار اجتماعی و روان شناس) با حساسیت و لطافت، ولی مستقیم و صریح ارائه گردد. \* از ارائه ی تمام اطلاعات به صورت یک جا و پیوسته و با لحنی یکنواخت خودداری گردد. \* در مواردی که پزشک، اطلاعات مربوط به یک بیماری را با بیمار یا خانواده ی او در میان می گذارد، بهتر است از اصطلاحات تخصصی، فنی و نیز واژه های استعاری، کلی، غیرمستقیم، مبهم و غیرمفهوم دوری کند. \* از به کاربردن کلمات فوت، مرگ، تصادف، بیماری، زخمی شدن، سرطان، بدخیم و ... استفاده شود. به کار بردن کلمات دوپهلو و نامفهوم در این مرحله که آمادگی های قبلی برای رساندن خبر بد وجود دارد، باعث سردرگمی شنونده می شود و سازگاری او را با اوضاع و احوال جدید به تأخیر می اندازد. \* مکرراً برداشت شنونده را از سخنان خود ارزیابی گردد.  \* امکانات لازم جهت مدیریت کردن واکنش های فیزیولوژیک احتمالی بیمار و یا همراه او در محیط دردسترس باشد. | | | | |
| امکانات و تسهیلات:  1-اتاق روان شناس بیمارستان و مددکار 2- پزشک بیمار و تیم روان پزشکی بیمارستان | | | | |
| منابع و مراجع:  تجربیات بیمارستان ها و استاندارد های اعتبار بخشی | | | | |
|  | | نام و نام خانوادگی | سمت و امضا | |
| تهیه کنندگان | | علی قائم پناه | C:\Users\edari\Desktop\امضا\علی قائم پناه.PNGمدیر خدمات پرستاری | |
| علی بیگدلی | C:\Users\edari\Desktop\امضا\علی بیگدلی.PNGمسئول بهبود کیفیت | |
| مهدی گنج خانی | سرپرستار اتاق عمل | |
| مرضیه سجاسی قیداری | C:\Users\edari\Desktop\امضا\مرضیه سجاسی.PNGمددکار بیمارستان | |
| تایید کننده | | علی قائم پناه | C:\Users\edari\Desktop\امضا\علی قائم پناه.PNGمدیر خدمات پرستاری | |
| علی صادقیان | مدیر داخلی  C:\Users\edari\Desktop\امضا\علی صادقیان.PNG | |
| تصویب و ابلاغ کننده | | دکتر حامد سبحانی | C:\Users\edari\Desktop\اعتباربخشی\امضا همکاران\امضا رئیس دکتر سبحانی.jpgرئیس بیمارستان | |