

در اطلاع رسانی اخبار ناگوار به موارد ذیل توجه شود:

- **به لحظه انتشار** خبر به بیمار و یا خانواده وی توجه شود چراکه این لحظه برای همیشه در ذهن وی ثبت خواهد شد.
- در صورت وجود خبر ناگوار در **محلی خلوت** و به دور از همههمه با بیمار/ قییم قانونی او نشست در خصوص توضیح موارد گذاشته شود.
- **استاندارد فضای فیزیکی** برای اعلام خبر بد، عبارت است از اتاقی مستقل، غیراداری، آرام به دور از رفت و آمد اضافی است.
- اتاق باید دارای **چیدمانی** همچون صندلی مناسب، دستمال کاغذی، آب آشامیدنی باشد.
- در صورت تمایل بیمار/ قییم قانونی او **یک نفر از بستگان درجه یک** می تواند در نشست حضور داشته باشد.
- برای **اعلام خبر فوت** برای **یک نفر از بستگان درجه یک** که از نظر روانی از تسلط بیشتری برخوردار است خبر گفته شود.
- **تلفن های درون اتاق در حالت silent** گذاشته شود و از یک همکار در خواست شود که به تماس های کاری پاسخ دهد.
- حتما اخبار فوق **بصورت نشسته** به بیمار/ قییم قانونی او اطلاع رسانی شود. (بدون آنکه اضطراب و تعجیل نابجا به وی تحمیل شود)
- **مطلب باید در سطح فهم و دایره لغات مخاطب** آغاز شده و از کاربرد واژه های فنی و تخصصی پرهیز شود.
- از **درک صحیح مخاطب** و میزان دریافت او به مطالب اطمینان حاصل شود.
- از **زننده و زیادی بودن لحن و کلام** باید پرهیز شود.
- زمانی که **امید کمی به بهبود است** ، باید از جملاتی مانند (کار بیشتری از ما ساخته نیست) یا (این مشکل شماسست...) پرهیز شود.
- در حین گفتگو باید به **اصل همدلی** توجه شود **نه همدردی** و به جای ترحم به بیمار باید به او و ارزش های او احترام گذاشته شود.
- به **واکنش بیمار/ قییم قانونی او** و احساساتی که از خود بروز می دهند بایستی احترام گذاشت و با **لحن همدلانه** با آنها برخورد شود.
- پیش بینی نحوه مدیریت **واکنش های احتمالی** از قبیل از حال رفتن بیمار/ قییم قانونی وی قبل از شروع صحبت کردن باید انجام شود.
- هنگام اعلام خبر بد همه بیماران / خانواده ها **کاندید دریافت مشاوره** اولیه خواهند بود. لازم است از حقوق خود آگاه شده و در مورد خدماتی که به افراد نیازمند ارائه می شود، آگاه شوند.
- به **احساسات بیمار و همراه وی اهمیت** داده شود و در زمان انتشار خبر ناگوار، او را **ترک نکرده** و به او توجه شود.

- در صورت نیاز و بر اساس شرایط روحی و جسمی بیمار/قیم قانونی او می توان برای آن ها ویزیت /مشاوره روانپزشکی یا تخصصی درخواست نموده و انجام گردد.
 - از آرام شدن بیمار/قیم قانونی او و ثبات جسمی و روانی آن ها اطمینان حاصل کنیم.
 - همزمان با اعلام خبر بد توسط پزشک، مددکار اجتماعی بصورت سریع ارزیابی زیستی، روانی، اجتماعی و فرهنگی انجام می دهد تا اعلام خبر بد با کمترین آسیب ممکن صورت پذیرد. با توجه به ارزیابی صورت گرفته، بیمار یا خانواده وی پس از شنیدن خبر بد ممکن است نیاز به دریافت مشاوره های اولیه و تکمیلی داشته باشند. این مشاوره می تواند پس از اعلام خبر بد و در اتاق مددکار اجتماعی یا اتاق بیمار ارائه گردد. مشاوره های مددکار اجتماعی چه بصورت اولیه و چه تکمیلی، می تواند شامل مشاوره های سوگ، مشاوره در بحران (خودکشی، سوگ و فراق، حوادث، ارائه خبر ناگوار و شرایط اورژانسی)، باشد. بیمار یا خانواده وی پس از شنیدن خبر بد علاوه بر امر وجودی و روان شناختی جدیدی که به او اضافه می شود؛ ممکن است با پیچیدگی های اداری، هزینه ها و مشکلات مالی ناشی از بیماری نیز مواجه گردند. در این زمینه مددکار اجتماعی می تواند با استفاده از سیستم مدیریت مورد و منابع موجود حمایتی در خصوص حمایت یابی یا ارجاع مناسب فرد یا خانواده وی اقدام نماید.
- همچنین لازم است مددکار اجتماعی به عنوان عضو تیم درمان در اعلام خبر بد و ارائه حمایت های روانی و اجتماعی لازم در جلسات و کمیته های مربوطه حضور داشته باشد.

مهمترین گام ها در اعلام خبر ناگوار:

۱. برگزاری دوره آموزشی نحوه اطلاع رسانی خبر بد برای همه اعضای تیم اطلاع رسانی اخبار ناگوار الزامی است.
۲. پزشک معالج بیمار ، مسئول اطلاع رسانی خبر ناگوار در مورد بیماری است و بلافاصله باید بیمار /قیم قانونی وی را در جریان قرار دهد.
۳. در صورت در دسترس نبودن پزشک معالج، جانشین ، مسئول فنی ، معاون درمان یا ریاست بیمارستان (در صورت نیاز) و مدیر پرستاری (با توجه به مورد) است.

حیطه اجرا: کل بخش های بیمارستان

مسئول آموزش: واحد آموزش کل بیمارستان

مسئول نظارت: رئیس بیمارستان/ مسئول فنی بیمارستان

تبصره: بیمارانی که نیاز به ولی قانونی دارند : بیماران زیر ۱۸ سال-بیماران با مشکلات روانی حاد-سایکوز-دمانس-بیماران عقب ماندگی ذهنی-بیمارانی که سطح هوشیاری پایینی دارند-بیماران با کهولت سنی