

## Як повідомляти членів сім'ї про неочікувану загибель: рекомендації для постачальників медичних послуг

Незважаючи на те, що смерть не є рідкісним явищем у закладах охорони здоров'я, медичні працівники практично не навчаються тому, як сповістити членів сім'ї про смерть їхньої близької людини. Це завдання може бути стресовим як для сім'ї, так і для постачальника, а якість подання відомостей може вплинути на здоров'я та благополуччя сім'ї, яка втратила свого близького. Хоча обставини смерті можуть бути дуже різними, сповіщення членів сім'ї про несподівану смерть або загибель (наприклад, про нещасні випадки, самогубства, вбивства, медичні помилки, природні лиха та тероризм) може бути особливо складним. Такі смерті, ймовірно, будуть шокуючими для родини та ще більшим стресом, якщо померлий був дитиною,

Незважаючи на те, що смерть не є рідкісним явищем у закладах охорони здоров'я, медичні працівники практично не навчаються тому, як сповістити членів сім'ї про смерть їхньої близької людини.

а смерть була насильницькою чи спотворюючою, або якщо померлий страждав перед смертю. Постачальники медичних послуг не можуть полегшити біль втрати близької людини, але вони можуть надати членам сім'ї чітку, лаконічну та точну інформацію про смерть та доступ до корисних

ресурсів у професійно відповідальний, чуйний та культурний спосіб. Обсяг обов'язків постачальників медичних послуг щодо повідомлення про смерть може відрізнятися залежно від ситуації, закладу, в якому вони працюють, і наявності допоміжних ресурсів, які задіяні у процесі повідомлення про смерть. Нижче наведені важливі вказівки, що узагальнюють коло обов'язків, які повинні визнавати постачальники медичних послуг.

### ГОТУЙТЕСЯ

#### Зберіть інформацію та підготуйтеся

- Перегляньте обставини смерті (відомі та невідомі)
- Визначте найближчих родичів та їхню контактну інформацію
- Визначте вік, стать, імена та особливі потреби членів сім'ї
- Зверніть увагу на стосунки в сім'ї (здорові чи проблемні), які можуть вплинути на спілкування
- Передбачте запитання, підготуйтеся та відпрацюйте відповіді
  - » Що стало причиною смерті?
  - » Чи мій близький страждав?
  - » Ви впевнений? Чи не є це якоюсь помилкою?
  - » Коли я можу побачити свою близьку людину?
- Одягайтеся професійно, наприклад, зніміть або прикрийте будь-який забруднений одяг, наприклад, хірургічний халат

- Перейдіть від клінічної об'єктивності до співчуття і чутливості

#### Залучайте іншу підтримку

- Військові капелани можуть запропонувати духовну підтримку
- Соціальні працівники можуть визначити терапевтичні ресурси та допомогти з плануванням (наприклад, ритуальних послуг)
- Перекладачі можуть сприяти подоланню мовних бар'єрів
- Організації підтримки (наприклад, Compassion Friends, центр Dougy і Програма допомоги жертвам трагедії для тих, хто вижив) доступні для членів сімей, які зазнали подібних втрат

#### Співпрацюйте з іншими зацікавленими сторонами

- Керівництво лікарні, ймовірно, братиме участь у випадках медичної помилки, самогубств і смертей у відділенні невідкладної допомоги

Див. далі

- Якщо до повідомлення про смерть залучені ЗМІ, повинні також бути залучені працівники відділу зв'язків з громадськістю лікарні
- Якщо смерть настала внаслідок злочину, пожежі, нещасного випадку або масової смерті, можуть бути присутні співробітники правоохоронних органів або пожежної служби

### Керуйте обставинами сповіщення

- Поважайте приватне життя сім'ї
- Повідомлення про смерть краще проводити особисто. Попросіть членів сім'ї прийти до лікарні: *«Важливо, щоб ви прийшли до лікарні щодо вашого брата. Чи є друг або член родини, який може підвезти вас?»*
- Зустрічайтеся в приватній кімнаті, а не в коридорі чи кімнаті очікування.
- Переконайтеся, що всі сидять, включаючи оповіщувача
- Певні фактори, такі як відстань до лікарні, час доби, погода або вік чи дієздатність найближчих родичів, можуть вимагати сповіщення по телефону. Якщо це так:
  - » Порадьте їм знайти тихе місце, де немає дітей і відволікаючих факторів, щоб прийняти цей дзвінок
  - » Запитайте, чи є поруч особа для підтримки
  - » Переконайтеся, що вони сидять
  - » Попередьте, що зараз вони отримають погані новини

### СПОВІЩЕННЯ ПРО НОВИНИ

#### Як повідомити родину

- Представтеся офіційно – особливо якщо у вас раніше не було контактів з родиною.
- Визначте найближчих родичів та їхнє споріднення до пацієнта.
- Швидко задайте тон: *«Мені шкода, але у мене погані новини».*
- Розмовляйте нетехнічною, легкою для розуміння мовою, оскільки під час стресу когнітивні здібності погіршуються, наприклад:
  - » *Сьогодні вранці серце пана С. перестало битися. Ми спробували перезавантажити його, але це не вдалося. Мені дуже шкода, він помер.*
  - » *Вашого брата доставили у відділення невідкладної допомоги після серйозної аварії. Незважаючи на спроби врятувати його, він помер.*
- Найближчі родичі можуть не запам'ятати всього, що ви скажете. Намагайтеся говорити не більше трьох коротких фраз і будьте готові повторити цю

інформацію. За потреби, викладіть інформацію для родини в письмовому вигляді.

- Чітко визначте те, що відомо, а також те, що невідомо.

### Інші важливі розмови

- Якщо це доречно, запропонуйте можливість побачити померлого
  - » Очистіть і підготуйте тіло перед візитом (наприклад, видаліть кров, блювоту та медичне обладнання)
  - » Підготуйте сім'ю до того, що вони побачать, особливо, якщо тіло понівечене. Зніміть медичне обладнання (наприклад, дихальні трубки)
- Обговоріть побажання померлого щодо донорства органів, коли це доречно
- Обговоріть розтин тіла (якщо цього вимагає сім'я або правоохоронні органи)
- Допоможіть сім'ї в спілкуванні з персоналом лікарні, який допомагає у справах померлих
- Порадьте сім'ї, як і коли обговорювати смерть з уразливими членами сім'ї (наприклад, з дітьми та членами сім'ї з особливими потребами)

### Будьте готові до реакції сім'ї

- Перші реакції найближчих родичів можуть включати заціпеніння, шок або невіру, що потім може призвести до таких почуттів:
    - » Відмова
    - » Гнів або гіркота
    - » Звинувачення
    - » Скорбота
    - » Почуття провини
  - Уникайте тлумачення або критичного ставлення до емоційних реакцій членів сім'ї, а також не намагайтеся виправдовуватися через те, що вони можуть сказати
  - Може бути доцільно доторкнутися або обійняти найближчих родичів, але будьте уважні до їхнього комфорту чи дискомфорту та поважайте їхню культуру, вік і стать
  - Дайте найближчим родичам час осмислити цю інформацію в безпечній обстановці приватної кімнати
- ### Поважайте культуру, расу та етнічну приналежність
- Враховуйте те, що сім'ї можуть походити з іншого середовища, ніж ви
  - Інформацію слід надавати так, щоб всі сім'ї могли її зрозуміти

- Будьте готові до питань, які вказують на своєрідні культурні погляди, наприклад:
  - » Чи означає те, як він помер, що він не потрапить до раю?
- Поважайте прояви емоцій, які можуть бути культурно своєрідними
- Навчайте постачальників медичних послуг культурній обізнаності в рамках навчання сповіщення про смерть

### Наступні заходи

- Відповідайте на запитання. Якщо ви не знаєте відповіді, вкажіть часовий проміжок, протягом якого ви надасте відповідь. Не бійтеся сказати: «Я не знаю».
- Надайте контактну та іншу важливу інформацію в письмовій формі, оскільки подробиці, надані під час стресу, швидше за все, будуть забуті
- Визначте альтернативну професійну контактну особу для сім'ї, якщо ви закінчите свою зміну до того, як вона покине лікарню
- Оцініть сповіщення, виправте помилки та поділіться з іншими тим, що ви дізналися про процес

### Враховуйте особливі обставини

- Під час масових смертельних випадків повідомлення про смерть може бути складним через обмежені ресурси, і тут зазвичай потрібне спеціальне планування
- Оскільки самогубство можна встановити після розтину або розслідування, найкраще описати цю подію, вказуючи причину смерті (наприклад, вогнепальне поранення), а не намір (наприклад, самогубство чи нещасний випадок)
- Розвиток компетентності в сповіщенні про смерть вимагає, щоб ми навчали цьому в рамках медичної професії. Дозвольте студентам-медикам, які перебувають на ротації, спостерігати за сповіщеннями про смерть, але ніколи не очікуйте, що непідготовлені особи будуть проводити сповіщення самостійно

### УНИКАЙТЕ ПАСТОК: ЩО НЕ МОЖНА РОБИТИ

- Не зменшуйте значущість втрати, якщо пацієнт похилого віку, невиліковно хворий або якщо смерть очікувалася з медичної точки зору
- Не припускайте, що члени родини «очікують» БУДЬ-ЯКУ смерть
- Не застосовуйте евфемізми для позначення смерті (наприклад, «пішов від нас» або «більше не з нами»), які можуть викликати плутанину
- Не відкладайте сповіщення
- Не спекулюйте інформацією, якщо ви не впевнені
- Не перекладайте провину на покійного, інших людей чи організації, не виправдовуйтеся
- Не називайте померлого «тіло» або «воно» (замість цього використовуйте його ім'я)
- Не давайте хибних запевнень
- Не квапте родину поскоріше залишити близького – більшість перебуватимуть з тілом приблизно 15 хвилин
- Не приносьте з собою особисті речі пацієнта на первинне сповіщення
- Не обговорюйте адміністративні питання, пов'язані зі смертю, під час первинного сповіщення

### ДОДАТКОВІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

#### GRIEV\_ING

<https://www.mededportal.org/publication/8210/>

Освітнє втручання GRIEV\_ING орієнтовано на лікарів екстреної медичної допомоги, але його можна адаптувати для інших аудиторій, щоб покращити методику сповіщення про смерть.

#### З прикрістю повідомляємо вам...

<https://deathnotification.psu.edu/>

Навчальна програма сповіщення про смерть, розроблена ФБР та Університетом правоохоронних органів штату Пенсильванія

#### «Особисто, своєчасно»

[https://irp-cdn.multiscreensite.com/ac5c0731/files/uploaded/in\\_person.pdf](https://irp-cdn.multiscreensite.com/ac5c0731/files/uploaded/in_person.pdf)

Рекомендовані процедури сповіщення про смерть



Центр досліджень посттравматичного стресу  
Відділення психіатрії  
Військово-медичний університет  
4301 Jones Bridge Road, Bethesda, MD 20814-4799  
[www.CSTSONline.org](http://www.CSTSONline.org)