

הודעה למשפחה לאחר מוות בלתי צפוי: הנחיות לאנשי רפואה

הנפטר היה ילד, אם המוות היה אלים או גרם להשחתת גופת המת, או שהנפטר סבל לפני מותו. אנשי רפואה לא יכולים להקל על צער המשפחה על אובדן יקירם, אך הם כן יכולים למסור מידע ברור, תמציתי ומדויק על המוות, להפנות לגורמים שיכולים לעזור, ולעשות זאת באחריות מקצועית, אמפתית ורגישות

תרבותית. היקף המשימות שבאחריות גורמי הרפואה בנוגע להודעה למשפחה ישתנה לפי הסיטואציה, המוסד שבו הם עובדים, זמינות משאבי עזר בתהליך ההודעה על המוות. לפניכם קווים מנחים חשובים לגבי מגוון המשימות שבאחריות גורמי הרפואה.

אף שמוות איננו אירוע נדיר במסגרות רפואיות, הצוות הרפואי לא תמיד מקבל הכשרה מספקת על האופן שבו עליו להודיע למשפחה על פטירת יקירם. משימה זו יכולה להיות מלחיצה עבור המשפחה כמו גם עבור הצוות הרפואי, ואיכות מסירת המידע יכולה להשפיע על הבריאות והשלומות של המשפחה האבלה. גם אם נסיבות המוות משתנות מאוד ממקרה למקרה, כאשר מדובר במוות בלתי צפוי (כמו תאונה, התאבדות, רצח, תקלה רפואית, אסון או טרור) קיים אתגר מיוחד בהודעה למשפחה. במקרים כאלה מותו של האדם יהיה הלם עבור משפחתו, ואף קשה יותר אם

אף שמוות איננו אירוע נדיר במסגרות רפואיות, הצוות הרפואי לא תמיד מקבל הכשרה מספקת על האופן שבו עליו להודיע למשפחה על פטירת יקירם. משימה זו יכולה להיות מלחיצה עבור המשפחה כמו גם עבור הצוות הרפואי, ואיכות מסירת המידע יכולה להשפיע על הבריאות והשלומות של המשפחה האבלה. גם אם נסיבות המוות משתנות מאוד ממקרה למקרה, כאשר מדובר במוות בלתי צפוי (כמו תאונה, התאבדות, רצח, תקלה רפואית, אסון או טרור) קיים אתגר מיוחד בהודעה למשפחה. במקרים כאלה מותו של האדם יהיה הלם עבור משפחתו, ואף קשה יותר אם

ניהול סביבת ההודעה

בבדו את פרטיות המשפחה

עדיף להודיע על מוות פנים אל פנים. בקשו מבני המשפחה להגיע לבית החולים: *חשוב שתגיע לבית החולים לגבי אחיך. יש חבר או בן משפחה שיכול להסיע אותך?*

שבו בחדר פרטי, לא במסדרון או באולם המתנה

הקפידו שכולם ישבו על כיסאות, כולל המודיע

לעתים נדרש למסור את ההודעה בטלפון מסיבות שונות, כמו מרחק מבית החולים, השעה ביום, מזג האוויר או הגיל/המצב התפקודי של בן המשפחה הקרוב. במקרה כזה:

- « המליצו למקבל ההודעה למצוא מקום שקט, ללא נוכחות ילדים או הסחות דעת כדי לקבל את השיחה
- « שאלו אם יש אדם תומך שיכול להיות לידו
- « ודאו שהאדם יושב
- « הזהירו שהוא עומד לקבל בשורה רעה

מסירת הבשורה

הודעה למשפחה

הזהרו והציגו את עצמכם, במיוחד אם לא היה לכם קשר קודם עם המשפחה.

בקשו לוודא את זהותו של בן המשפחה הקרוב והקשר שלו למטופל.

קבעו את טון השיחה מההתחלה: *אני מצטערת, אבל יש לי בשורה רעה.*

השתמשו בשפה שאינה טכנית, קלה להבנה, מכיוון שהקוגניציה יורדת במצבי לחץ, לדוגמה:

- « לבו של מר ש' הפסיק לפעום הבוקר. ניסינו להחיות אותו אך ללא הצלחה. אני מצטערת, הוא נפטר.
- « אחיך הובא לחדר המיון לאחר תאונה קשה. למרות ניסיונות להצילו, הוא מת.

ייתכן שמקבל ההודעה לא יזכור את כל מה שאמרתם. השתדלו למסור לא יותר מ-3 נקודות קצרות, והיו ערוכים לחזור על המידע. העלו את המידע על הכתב עבור המשפחה במקרה הצורך.

ציינו בבהירות מה ידוע, וגם מה לא ידוע.

המשך

הכנה

איסוף מידע והכנה עצמית

בדקו שאתם יודעים את נסיבות המוות (מה ידוע ומה לא ידוע)

אתרו את בן המשפחה הקרוב ביותר ואת פרטי הקשר שלו

בדקו גיל, מגדר, שמות וצרכים מיוחדים של בני המשפחה

היו מודעים ליחסים במשפחה (בריאים או בעייתיים) העלולים להשפיע על התקשורת

צפו שאלות מראש, התכוננו, ותרגלו עם עצמכם את התשובות

« מה הייתה סיבת המוות?

« האם הוא סבל?

« אתם בטוחים? האם יש כאן טעות?

« מתי אוכל לראות אותו?

הקפידו על לבוש מקצועי. למשל, הסירו או כסו ביגוד לא נקי, כמו חלוק ביתוח

עשו את המעבר מאובייקטיביות קלינית לרגישות אמפתית

גיוס תמיכה מגורמים נוספים

אנשי דת יכולים להציע תמיכה רוחנית

עובדים סוציאליים יכולים להפנות למשאבים טיפוליים ולסייע בתכנון (לדוגמה, סידורי לוויה)

מתורגמנים יכולים לעזור להתגבר על חסמי שפה

ארגוני תמיכה (לדוגמה, Doughty Center, Compassion Friends, Tragedy Assistance Program for Survivors) עומדים לרשות משפחות שחוות אובדן

שיתוף פעולה עם בעלי עניין אחרים

יש לצפות שהנהגת בית החולים תהיה מעורבת במקרים של טעות רפואית, התאבדות או מוות בחדר מיון

אנשים ממחלקת יחסי הציבור של בית החולים יהיו מעורבים אם כלי התקשורת מדווחים על מקרה המוות

גורמי אכיפת החוק או כבאות והצלה עשויים להימצא במקום אם המוות קרה בנסיבות של פשע, שריפה, תאונה או אירוע מוות המוני

שיחות חשובות נוספות

אם רלוונטי, הציעו למשפחה לראות את הנפטר
« חשוב לנקות ולהכין את הגופה לפני כן (להסיר דם, קיא, ציוד רפואי ובד)»
« הכינו את המשפחה למה שהם עומדים לראות, במיוחד אם הגופה הושחתה. הסירו מכשירים רפואיים (כמו צינור תוך קני) דברו על רצון הנפטר לגבי תרומת איברים אם רלוונטי
דונו בנתיחה לאחר המוות (אם המשפחה מבקשת או אם נדרש על ידי גורמי אכיפת החוק)
סייעו למשפחה לעבוד עם צוות בית החולים כדי לסייע בענייני הנפטר ייעצו למשפחה כיצד ומתי לדבר על המוות עם בני משפחה פגיעים (לדוגמה, ילדים ואנשים עם צרכים מיוחדים)

הכינו את עצמכם לתגובות המשפחה

התגובות הראשוניות של מקבל ההודעה יכולות לכלול קהות חושים, הלם או חוסר אמון, שיכולים אז להוביל לתופעות של:

« הכחשה

« כעס או מרירות

« האשמה

« עצב

« אשמה

הימנעו ממתן פרשנות או העברת ביקורת על התגובות הרגשיות של בני המשפחה, והימנעו מהתגוננות בעקבות דברים שהם אומרים ייתכן שיש מקום למגע או חיבוק של בן המשפחה שמקבל את ההודעה, אך היו ערים לתחושת נוחות או אי-נוחות, וכבדו מוסכמות תרבותיות, גיל ומגדר

תנו לבני המשפחה זמן לעכל את המידע הזה בסביבה הבטוחה של החדר הפרטי

כבדו תרבות, גזע ואתניות

תנו דעתכם לכך שמשפחות יכולות לבוא מרקע שונה משלכם

מסרו מידע בדרך שכל המשפחות יכולות להבין

היו ערוכים לשאלות שמעידות על פרספקטיבה תרבותית מסוימת, לדוגמה:

« האם הדרך שבה הוא מת אומרת שהוא יגיע לגן עדן?

כבדו הפגנת רגשות שעשויה להיות ייחודית לתרבות מסוימת

הדריכו את הצוותים הרפואיים למוזעות תרבותית כחלק מההדרכה על מסירת הודעות נפגעים

מעקב

השיבו על שאלות. אם אינכם יודעים את התשובות, תנו לוח זמנים שבמסגרתו תחזרו אליהם. אל תחששו לומר, "אני לא יודע"

מסרו פרטי קשר ומידע חשוב אחר בכתב, מכיוון שפרטים שניתנים במצבי לחץ יישכחו קרוב לוודאי

הפנו את המשפחה לגורם מקצועי חלופי למקרה שתסיימו את המשמרת לפני שהמשפחה עוזבת את בית החולים

בדקו את תהליך ההודעה, תקנו טעויות, ושתפו את הלקחים שלכם על התהליך עם אחרים

התחשבו בנסיבות מיוחדות

מסירת הודעות על מוות יכולה להיות מאתגרת באירועים מרובי נפגעים בשל משאבים מוגבלים, ובדרך כלל תיידרש לכך היערכות מיוחדת התאבדות תיקבע על פי רוב בעקבות נתיחה לאחר המוות או חקירה, ולכן מוטב לתאר את האירוע על פי סיבת המוות (לדוגמה, פציעת ירי) ולא הכוונה (לדוגמה, התאבדות לעומת תאונה)
פיתוח מיומנות של מודיעי נפגעים דורשת מאיתנו ללמד מיומנות זו במסגרת מקצועות הרפואה. שתפו סטודנטים לרפואה כמשקיפים בהודעות על מוות, אך בשום מקרה אל תצפו מאנשים שלא הוכשרו לכך לבצע הודעות אלה באופן עצמאי

הימנעו מטעויות – מה לא לעשות...

אל תמעיטו בגודל האובדן אם המטופל קשיש, חולה במחלה סופנית או שהמוות היה צפוי מבחינה רפואית
אל תניחו שמקרה מוות כלשהו הוא "צפוי" מבחינת בני המשפחה
אל תשתמשו במילים מכובסות למוות (כמו "הלך לעולמו" או "כבר לא איתנו") העלויות לגרום לבלבול
אל תדחו את ההודעה
אל תעשו ספקולציות לגבי מידע כלשהו אם אינכם בטוחים
אל תאשימו את הנפטר או אנשים אחרים או ארגונים ואל תתגוננו
אל תתייחסו לנפטר כאל "הגופה" או "זה" (השתמשו בשם הנפטר)
אל תציעו הרגעה כוזבת
אל תאיצו בבני המשפחה לעזוב את יקירם – רובם יישארו ליד הנפטר במשך כ-15 דקות
אל תביאו חפצים אישיים של המטופל איתכם למעמד ההודעה על המוות
אל תדברו על עניינים מנהליים הקשורים לפטירה במעמד ההודעה הראשונית

מקורות נוספים

GRIEV_ING

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

ההתערבות החינוכית GRIEV_ING מיועדת לרופאים המתמחים ברפואת חירום, אך ניתן להתאימה לקהלים אחרים כדי לשפר מסירת הודעות נפגעים

We Regret to Inform You...

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

תכנית הדרכה למסירת הודעות נפגעים שפותחה על ידי ה-FBI ואוניברסיטת מדינת פנסילבניה לגופי אכיפת החוק

"In Person, In Time"

https://irp-cdn.multiscreensite.com/ac5c0731/files/uploaded/in_person.pdf

נהלים מומלצים למסירת הודעות נפגעים

המרכז לחקר דחק טראומטי
המחלקה לפסיכיאטריה
האוניברסיטה לרפואה צבאית
4301 Jones Bridge Road
Bethesda, MD 20814-4799
www.CSTSonline.org

