



## Covid-19 Hastaları ve Aile Üyelerini Bilgilendirme:

### Sağlık Çalışanları İçin Kötü / Ölüm Haberi Verme Kılavuzu

**Türkiye Psikiyatri Derneği Ruhsal Travma ve Afet Çalışma Birimi** tarafından hazırlanmıştır.

Sağlık hizmeti verilen ortamlarda hastalık tanısı ya da ölüm gibi kötü haberleri verme, hasta ve ailesi için olduğu kadar sağlık çalışanları için de streslidir. Ama her dönem bazı hastalar ölür ve bu haberi vermek gerekir. Özellikle toplum tarafından olumsuz algılanan, bulaşıcı olması gibi nedenlerle korku yaratan, damgalanma riski yüksek hastalıklarda veya buna bağlı ölüm olayı sonrasında bilgilendirme görevi daha da zorlu olabilmektedir. Bu bilgilendirme hastada ve ailesinde şaşkınlık, şok olma, dehşete düşme, yoğun acı ve öfkelenme gibi duygular yaratabilir, baş edememe, kabullenmeme ve öfkeyle sert davranışlar gösterme gibi tepkilere yol açabilir. Haberi verdikten sonra kişinin verilen haberi anladığından emin olunmalı, kişiye haberi algılayıp anlaması ve tepki vermesi açısından zaman tanınmalıdır.

İçinde yaşadığımız pandemi sırasında enfeksiyon hastalıkları, yoğun bakım, göğüs hastalıkları gibi bazı branşlarda çalışan doktorlar, çok sayıda ağır hastayı ölüm riski ile izleyip kayıplarla karşılaşmaktadır. Bu sağlık çalışanlarını tüketen zorlayıcı bir durum olmakla beraber her hasta kendi yakınları için tektir. Günlük pratikte art arda ölümle karşılaşabilseler de, sağlık çalışanlarının bu duyarlılıklarını sürdürmeleri gereken bir zamanda çalıştıklarını unutmamaları gerekir. Kötü haberlerin, mesleki sorumluluğa uygun, empatik ve kültüre duyarlı, net, özlü ve doğru şekilde verilmesi çok önemlidir. Çünkü bilgi vermenin niteliği, hastanın ya da ailesinin sağlığını, oluşabilecek tepkilerini, yası yaşama ve atlatma şekillerini etkileyebilmektedir.

Sağlık çalışanlarının Covid-19 salgını sürecindeki kötü haber kapsamında;

- Hastaya kendisinde Covid-19 saptandığı,
- Covid-19 olan hastanın yakınlarına hastanın durumunun kötüleşmesi, yoğun bakıma geçirilmesi bilgisi,
- Hastanın yakınlarına ölüm haberini vermek bulunmaktadır.

Bu durumlarda sağlık çalışanlarına uygulayabilecekleri basamaklar aşağıda sıralanmıştır.

#### Hazırlık

- Hasta ve süreçle ilgili bilgileri gözden geçirerek sorulabilecek sorulara hazırlıklı olmak gerekir.
- Haber verilecek kişinin bilgileri, yakınlık derecesi, özel ihtiyaçları ve gerektiğinde destek olabilecek kişilerin iletişim bilgileri belirlenmelidir.
- Normal şartlar altında kötü haber en iyi yüz yüze verilir. Bu nedenle bilgi verilecek kişi hastaneye davet edilmelidir. **Ancak pandemi nedeniyle hasta yakınlarının hastaneye gelmemeleri gerekliliği vurgulanmakta, servislere ve yoğun bakım ünitelerine refakatçi veya ziyaretçi kabul edilmemektedir.** Bu sebeple bu sürece özgü olarak kötü haberlerin veya ölüm\_haberlerinin telefonla verilmesi zorunluluğu gelişmiştir. Bu



bilgileri telefon görüşmesinde hasta yakınına verirken kişinin o sırada uygun olup olmadığının sorulması, mümkünse kendisine destek olabilecek bir kişinin eşlik etmesi istenmelidir. Kişiyi sessiz ve dikkat dağınık unsurların olmadığı bir yere geçmesi ve oturması önerilir.

- Görüşmenin bölünmemesi için gerekli önlemler alınmalıdır. Mümkünse sırada ikinci bir sağlık çalışanının da bulunması, birinin acil şartları nedeniyle görüşmeye devam edememesi durumunda diğerinin devam edebilmeye hazır olması uygun olacaktır.
- Haberi hastayı takip eden hekim ya da sağlık görevlisinin vermesi uygundur. Bu konuda daha önce deneyimi olmayan sağlık çalışanının görevlendirilmesi uygun değildir. Mümkünse sağlık çalışanına bu deneyim, daha önceden bu görüşmeleri yapmış bir meslektaşına görüşmeler sırasında refakat etmesi sağlanarak kazandırılmalıdır.

### Haberi Verme

- Özellikle önceden bir temas olmamış ise, haber verecek kişinin kendini tanıtip, aradığı yeri belirterek görüşmeye başlaması gerekmektedir. Kimin hakkında bilgi verildiğinin belirtilmesi, **pandemi** nedeniyle yaşanan yoğunluktan kaynaklanabilecek yanlışlıklar açısından daha da önem kazanmaktadır.
- Hızlıca ses tonu duruma uygun olarak ayarlanmalı ve kötü bir haber almak üzere oldukları belirtilmelidir.

“Üzülerek size kötü bir haber vermek durumundayım” gibi.

- Haberi verirken net, teknik olmayan, kolay anlaşılır, somut bir dil kullanılmalıdır. Art arda çok sayıda bilgiyi karmaşık bir şekilde vermek yerine temel bilgileri kısaca açıklamak uygun olacaktır.

“Eşinizin durumu bu sabah kötüleşti ve bir saat önce kalbi durdu. Yeniden çalıştırmayı denedik fakat tüm çabalarımıza rağmen müdahalemiz başarılı olmadı. Maalesef eşiniz vefat etti/öldü.”

“Beklenen test sonucunuz bugün geldi ve Covid-19 test sonucunuz pozitif, yani sonuçlar sizin virüsle temas etmiş olduğunuzu gösteriyor.” gibi.

- Haberi verirken soyut, muğlak ya da kafa karışıklığına yol açabilecek deyimler kullanılmamalıdır.

“Maalesef aramızdan ayrıldı, artık bizimle değil” (**kullanılmamalıdır**).

- Bilgilendirme yaparken kişinin yaşı, sosyokültürel düzeyi, inanç sistemleri gibi özelliklerinin dikkate alınması önemlidir.
- Haberi verdikten sonra kişinin verilen haberi anladığından emin olunmalı, kişiye haberi algılayıp, anlaması ve tepki vermesi açısından zaman tanınmalıdır.



- Anlaşılamayan ya da hatırlanamayan bilgileri tekrarlamaya ve sorulacak soruları yanıtlamaya hazırlıklı olunmalıdır.
- Bilgi sahibi olunmayan şeyler konusunda açık davranılmalıdır.

### **Kötü Haber Sonrası**

- Haber verilen kişide aşağıdaki tepkiler gözlenebilir:
  - >> Hissizlik
  - >> Şok
  - >> Şaşkınlık
  - >> İnanmama, inkar etme
  - >> Öfke ya da acı
  - >> Suçlama
  - >> Üzüntü
  - >> Suçluluk hissi
- Kişinin duygusal tepkilerini ifade etmesine olanak tanınmalı, duygularının anlaşıldığı ifade edilmelidir.
- Kişinin duygusal tepkilerini yorumlamaktan, eleştirmekten ya da söyleyebileceklerine karşı savunmaya geçmekten kaçınmak gerekir.
- Hasta, hastalık süreciyle ilgili olarak ne durumda olduğu, sonraki adımda onu neler beklediği, ne yapması gerektiği, nereden ve kim tarafından izleneceği gibi konularda bilgilendirilmelidir.
- Hastanın ya da ölen kişinin yakınlarının sorduğu sorular yanıtlanmalı, yanlış anlaşılmalarda varsa düzeltilmelidir.
- Pandemi nedeniyle ölen kişilerin yakınlarına gösterilmesi mümkün olmamaktadır. Çoğunlukla ölen kişinin yakınları hastaneye alınamamakta ve bulaş ihtimali nedeniyle cenazeler asepsi kurallarına uygun biçimde kapatılarak teslim edilmektedir. Bu sebeple olası bir karışıklığı önlemek amacıyla cenazelerin üzerine mutlaka kimlik belirten bir künye, mümkünse bir resim konulması uygun olabilir.
- Ölen kişinin yakınları sonraki adımda yapılacaklarla ilgili bilgilendirilmeli ve cenaze işlerine bakan hastane personeliyle temas kurmaları için uygun şekilde yönlendirilmelidir.
- Ölen kişinin yakınlarının ölüm haberini hassas aile üyelerine (ör. çocuklar, yaşlılar) nasıl ve ne zaman vereceği konusunda sorulara hazırlıklı olunmalıdır.
- Hastaya ya da ölen kişinin yakınlarına gerektiğinde ulaşabilmeleri açısından iletişim bilgisi yazılı olarak verilmelidir.

### **Notlar**

- Pandemi nedeniyle yoğun iş yükü ve yoğun duygusal baskı altında iken ölüm haberi ya da kötü haber vermenin tamamıyla başarılı bir yolu yoktur!
- Bu yoğun iş yükü sırasında empatik dinlemek ve karşılaşılabilecek duygulara olanak sağlamak zaman alıcı olarak görülebilir. Ancak bunun sağlanamadığı şartlarda





ortaya çıkacak aksamalar ile duygusal ve fiziksel tepkilerin daha çok zaman alacak bir duruma dönüşebileceği unutulmamalıdır.

- Ölüm sonrası ölenin yakınları eşliğinde yıkanması ritüelin bir parçası olmakla beraber pandemide bu mümkün olmadığından “Bulaştan sizlerin korunması için yıkamaya katılamayacaksınız ancak bu görevliler tarafından kurallara uygun bir biçimde yapılmaktadır.” şeklinde bir bilgi iletilmesi durumu kabulü kolaylaştırıcı olabilir.
- Kötü haber vermenin ya da ölüm haberi verme sürecinin iyi yönetilmesi hastanın ve yakınlarının psikolojik yönden iyileşmesi ve güç kazanmasını sağlamanın yanı sıra bilgi veren sağlık çalışanının da stres seviyesini azaltacaktır.
- Yoğun iş temposunun yanı sıra kötü haber verme/ölüm haberi verme süreçlerinin oluşturacağı ruhsal yük de göz önünde bulundurularak sağlık çalışanlarına psikolojik destek sağlanmalıdır. Bu bağlamda Türkiye Psikiyatri Derneği Ruhsal Destek Hattı (08505326676) üzerinden 7/24 yardım alınabilir.

#### **Hazırlayanlar:**

Dr. Ürün Özer, Dr. Belinda Maşalı, Dr. B. Rahşan Erim, Dr. Şahika Yüksel

#### **Yayına Hazırlayanlar:**

Dr. Yunus Hacimusalar, Dr. Fatih Öncü, Dr. Serap Erdoğan Taycan, Dr. Koray Başar

#### **Kaynaklar:**

1. İlgili Ö, Onan A, Odabaşı O (2019) Kötü Haber Verme Becerisi Eğitiminin SPIKES Yaklaşımı Işığında Değerlendirilmesi. Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi 28(6):410-417.
2. Kitlesel Travmalar ve Afetlerde Ruhsal Hastalıkları Önleme, Müdahale ve Sağaltım Kılavuzu'ndan (Ed: Ayşe Devrim Başterzi, Şahika Yüksel), Türkiye Psikiyatri Derneği Yayınları, Ankara (baskıda)
3. Oflaz F (2007) Sağlık çalışanları için kötü, üzücü ya da zor haberleri iletme tekniği. Anatolian Journal of Psychiatry 8:62-66.

