фонд помощи хосписам
Вера

СООБЩЕНИЕ ПО ТЕЛЕФОНУ О СМЕРТИ ПАЦИЕНТА ЕГО БЛИЗКОМУ

Как читать. Фразы, которые нужно произнести, выделены красной чертой слева.

Серым даны пометки для вас. В квадратных скобках — то, что нужно подставить: **[Имя Отчество]** — обращение к близкому, **[Имя Отчество пациента]** — имя и отчество умершего.

ПЕРЕД ЗВОНКОМ

- Выберите для разговора тихое место. Попросите коллег не отвлекать вас в течение 15–20 минут. Отключите звук на личном телефоне.
- Если звоните ночью, убедитесь, что в истории болезни нет пометки «не беспокоить ночью».
- Представляйтесь в начале разговора и каждый раз, когда трубку передают другому человеку. Не спешите.
- Делайте паузы. Не выдавайте всю информацию сразу: близкому нужно время, чтобы осознать горькую новость, вдохнуть и слушать вас дальше. Там, где указана пауза, посчитайте про себя до 5.
- Будьте готовы, что человек в состоянии стресса захочет обсудить организационные вопросы при личной встрече, что-то записать или попросит повторить информацию несколько раз. Даже если вы всё проговорили по телефону, при встрече уточните, нужно ли повторить ещё раз.

1 ПРЕДСТАВЬТЕСЬ

Здравствуйте, это **[наименование вашего учреждения]**., я — **[ваше имя, отчество и должность]**. Могу я поговорить с **[Имя Отчество]**?

Если звоните ночью, добавьте: «Простите за звонок в такое время, но обстоятельства вынуждают позвонить».

2 СООБЩИТЕ О СМЕРТИ, ВЫРАЗИВ СОБОЛЕЗНОВАНИЯ

[Имя Отчество], мне очень жаль, но ваш(а) **[степень родства] [Имя Отчество пациента]** умер (ла) **[назвать время]**.

Пауза. Дайте близкому несколько секунд осознать услышанное.

Примите мои соболезнования.

Пауза.

Сообщите детали: ушёл во сне или бодрствуя, каково было физическое состояние (например, без боли), был ли человек один или рядом был кто-то из персонала, ожидаемо это было или нет.

3 ДОГОВОРИТЕСЬ О ПРОЩАНИИ

> **[Имя Отчество]**, я могу продолжать? Или вы хотели бы передать трубку кому-то другому?

Пауза, выслушайте ответ.

> Вы хотели бы приехать попрощаться с **[Имя Отчество пациента]**?

Выслушайте ответ.

4 ПРЕДЛОЖИТЕ ОБСУДИТЬ ДАЛЬНЕЙШИЕ ДЕЙСТВИЯ

> **[Имя Отчество]**, есть несколько вопросов, которые нам с вами необходимо обсудить.

Пауза, выслушайте ответ.

> Речь идёт о ваших дальнейших действиях: об отказе от патологоанатомического вскрытия и о возможности получить медицинское свидетельство о смерти (МСОС). Хотели бы вы обсудить это сейчас или при личной встрече?

Хочет обсудить сейчас	Хочет обсудить при встрече
> Предлагаю вам взять ручку и бумагу и записать информацию. Переходите к шагу 5.	> Да, конечно, обсудим всё при личной встрече. Приезжайте, пожалуйста, мы вас ждём. Сообщите, что взять с собой и когда выдаётся свидетельство (шаг 6), затем договоритесь о времени приезда (шаг 7).

5 ОБСУДИТЕ НЕОБХОДИМОСТЬ ВСКРЫТИЯ

Только если близкий готов говорить об этом по телефону.

Можно отказаться от вскрытия	Вскрытие необходимо
> **[Имя Отчество]**, обсуждали ли вы с **[Имя Отчество пациента]**, как поступить в случае его смерти? Говорили ли о необходимости вскрытия? Если вы или он против, у вас есть возможность отказаться от этой процедуры. Выслушайте ответ.	> **[Имя Отчество]**, нам с вами нужно обсудить необходимость патологоанатомического вскрытия. Дело в том, что … Объясните причины. Выслушайте ответ. > Сейчас мы оформляем необходимые документы. Адрес морга пока неизвестен, мы сообщим его чуть позже — лично при вашем приезде или по телефону. Пауза, выслушайте ответ.

6 ОБСУДИТЕ ПОЛУЧЕНИЕ МЕДИЦИНСКОГО СВИДЕТЕЛЬСТВА О СМЕРТИ

> Свидетельство о смерти можно получить у нас, а не в морге: так вы получите его быстрее и реже будете ездить в морг. Для этого возьмите с собой оригинал своего паспорта и оригинал паспорта **[Имя Отчество пациента]** (если он у вас, а не у нас). Обратите внимание: свидетельство мы выдаём только в будни с 09:30 до 16:30.

Если близкий не может приехать в это время, предложите другие варианты:

- приехать в ближайший будний день в рабочие часы (если руководитель согласовал, что тело может находиться в учреждении более суток);
- получить свидетельство в морге, куда будет направлено тело (сообщите адрес и время работы).

7 ДОГОВОРИТЕСЬ О ВРЕМЕНИ ПРИЕЗДА

> Вы сможете приехать до …?

Предлагая время, учитывайте три критерия: сколько тело может находиться в учреждении, хочет ли близкий получить свидетельство у нас и до какого часа оно выдаётся. Телу нежелательно долго находиться при комнатной температуре, поэтому для прощания лучше приехать в течение 2 часов. За свидетельством нужно приехать в будни не позднее 16:30 (выдаём до 17:00).

Например: если пациент умер утром или днём в будни и близкий хочет получить свидетельство у нас, ему лучше приехать до 16:30 или в первой половине дня на следующий день.

Ситуация	Что предложить
Выходной день, близкий хочет попрощаться и получить свидетельство только у нас	Согласуйте с руководителем, что тело останется в учреждении более суток. Предложите попрощаться в день смерти, в течение 2 часов, а за свидетельством приехать отдельно в первый рабочий день.
Выходной день, близкий хочет только попрощаться	Предложите приехать в течение 2 часов. Расскажите, как получить свидетельство в морге другой организации.
Будний день, близкий хочет только попрощаться	Предложите приехать в течение 2 часов. Расскажите, как получить свидетельство в морге другой организации.
Будний день, близкий хочет попрощаться и получить свидетельство у нас	Предложите приехать в течение 2 часов. Сориентируйте: свидетельство выдаём только до 17:00, поэтому приехать нужно не позднее 16:30.

> **Важно.** Если по какой-то причине близкий не может приехать в течение суток, обсудите это с вашим руководителем и вернитесь к нему с ответом.
>
> **Важно.** Сообщите близкому, в течение какого времени он может забрать личные вещи ушедшего и паспорт (если он хранится у нас).

8 ПОПРОЩАЙТЕСЬ, ВЫРАЗИВ СОБОЛЕЗНОВАНИЯ

> **[Имя Отчество]**, есть ли ещё что-то, о чём вы хотели бы меня спросить?

Пауза.

Когда все вопросы исчерпаны:

> **[Имя Отчество]**, примите ещё раз мои соболезнования. Всего доброго.