

## YAS DÖNEMİ DESTEK REHBERİ

### GİRİŞ

Engelli ve yaşlı bireylere hizmet vermekte olan bakım kurumlarında yaşanan vefat durumlarında yapılması gereken iş ve işlemler ilgili yönetmeliklerde belirlenmiş olmakla birlikte, ülkemizde ve dünyada yaşanan pandemi sürecinde kuruluşlarda görev yapan idareci ve mesleki personele yol göstermesi amacıyla bu rehber hazırlanmıştır.

### YASAL DURUM

Kuruluştaki yaşlı ya da engelli bireyin vefat etmesi durumunda yapılması gereken iş ve işlemler Huzurevi ve Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi Yönetmeliği ve Engellilerin Bakımı Rehabilitasyonu ve Aile Danışma Merkezleri Yönetmeliği'nin 60. Maddesinde açıklanmıştır. Buna göre;

-Ölüm tutanağı ve eşya tespit tutanağı düzenlenir, ilgili sağlık kuruluşuna bilgi verilir, tabipten ölüm nedenini belirtir rapor alınır ve tereke işlemleri yapılır.

- Merkezde ölen engelli bireyin ailesi ya da yakınları durumdan haberdar edilir. İsterlerse cenazeleri kendilerine verilir.

-Ailesine teslim edilmeyen engelli bireylerin cenazeleri teçhiz, tekfin ve defin işleri usulünce yapılmak üzere ilgili mercie teslim edilir. Defin işlemleri sırasında merkezden bir görevli hazır bulunur.

-Cenazenin sahiplerine ya da akrabalarına verilmesinde tıbbi ve adli sakıncalar varsa sahiplerine cenazenin geri verilmesi ilgili mevzuat hükümlerine göre yapılır. (***Pandemi nedeniyle Sağlık Bakanlığı Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü'nün yayınladığı "COVID-19 Tanısı ile Ölenlerde Morg ve Defin Hizmetlerine Yönelik Alınacak Tedbir ve Önlemler" in dikkate alınması gerekmektedir.***)

-Hastanede ya da izinli iken vefat eden yaşlı ve engelliler için düzenlenmiş ölüm raporu sağlanarak, dosyasında saklanır. Kuruluştaki var olan eşyaları için, gerekli işlem yapılır.

### YAKINLARINA ÖLÜM HABERİNİ BİLDİRME VE PSİKO SOSYAL DESTEK SÜRECİ

Bu bölümde kurum bakımı altında bulunan engelli ve yaşlı bireylerin buldukları kuruluştaki veya hastanede vefat etmeleri durumunda bu haberin ailelerine nasıl verileceği ve ailelere nasıl rehberlik yapılacağı anlatılacaktır.

Yatılı kuruluşlarda bakım altında bulunan bireyin hastalık tanısını veya vefat haberini ailesine/yakınlarına bildirmek her zaman zor ve stresli ama ne var ki kaçınılmaz bir süreçtir.

Özellikle bulaşıcı olması sebebiyle korku yaratan damgalanma riski yüksek hastalıklarda ölüm haberini paylaşmak daha da zor olabilmektedir. Bu bağlamda aşağıdaki süreç izlenebilir.

## Ölüm Haberini Verme:

- Normal şartlar altında kötü haber (hastalık/ölüm) en iyi yüz yüze verilir. Bu nedenle olağan durumda bilgi verilecek kişi kuruluşa davet edilmektedir. Ancak pandemi nedeniyle kuruluşlara ziyaretçi kabul edilmediğinden bu sürece özgü olarak kötü haberlerin ölüm haberlerinin telefonla verilmesi zorunluluğu doğmuştur. Bu bilgiyi telefon görüşmesinde ölen kişinin yakınına verirken kişinin o sırada uygun olup olmadığının sorulması, mümkünse kendisine destek olabilecek bir kişinin eşlik etmesi istenmelidir. Kişiye sessiz ve dikkat dağıtıcı unsurların olmadığı bir yere geçmesi ve oturması önerilmelidir.
- Haber verecek sağlık çalışanının (doktor veya hemşire) olmaması halinde kuruluş sosyal servis personelinin (psikolog/sosyal hizmet uzmanı) veya idarecinin ölüm haberini vereceği kişiyle daha önceden herhangi bir teması olmaması durumunda telefon ile arayıp kendini tanıtır, aradığı yeri belirterek (*annenizin kaldığı...huzurevinden arıyorum/kardeşinizin kaldığı... bakım merkezinden arıyorum gibi*) görüşmeye başlaması ve kim hakkında bilgilendirme yapacağını belirtmesi gerekir.
- Ses tonunu duruma özgü ayarlamalı ve aranan tarafın kötü bir haber almak üzere oldukları belirtilmelidir. “*Üzülerek size kötü bir haber vermek durumundayım*” gibi cümleler ifade edilebilir.
- Haberi verirken net, teknik olmayan, kolay anlaşılır, somut bir dil kullanılmalıdır. Art arda karmaşık bilgi verilmemelidir. “*Annenizin durumu bu sabah kötüleşti ve bir saat önce kalbi durdu. Kurum doktorumuz yeniden çalıştırmayı denedi fakat tüm çabalarına rağmen müdahale başarılı olmadı. Maalesef anneniz vefat etti/öldü başımız sağ olsun*” gibi cümleler ifade edilebilir.
- Haberi verirken soyut, muğlak ya da kafa karışıklığına yol açabilecek sözcükler kullanılmamalıdır. “*Maalesef aramızdan ayrıldı, artık bizimle değil*” gibi cümleler kullanılmamalıdır.
- Ölüm haberinin, mesleki sorumluluğa uygun, empatik ve kültüre duyarlı, kısa, net ve doğru şekilde verilmesi çok önemlidir. Çünkü bilgi vermenin niteliği, ölen bireyin ailesinin sağlığını, oluşabilecek tepkilerini, yası yaşama ve atlatma şekillerini etkileyebilmektedir.
- Bilgilendirme yaparken bilgilendirilen kişinin yaşı, sosyokültürel düzeyi, inanç sistemleri dikkate alınmalıdır. Kişilerin kültürü ve inancına göre “*Allah rahmet eylesin, Allah bizlere sabır versin*” gibi cümleler ifade edilebilir.
- Ölüm sonrası ölen bireyin 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*” defin süreciyle ilgilide “*Kuruluş çalışanları olarak bizlerden destek alabilirsiniz*” şeklinde bir bilgi iletilmesi durumun kabulünü kolaylaştırıcı olabilir.
- Haberi verdikten sonra kişinin verilen ölüm haberini anladığından emin olunmalı, kişiye haberi algılayıp, anlaması ve tepki vermesi açısından zaman tanınmalıdır.

**Geride Kalanlar İçin Psikososyal Destek (Aile üyeleri, kuruluştaki kalan diğer bireyler, arkadaşları, kurum çalışanları) :**

- Ölüm haberinin verilmesi ölen bireyin ailesinde şaşkınlık, şok olma, yoğun acı ve öfkelenme gibi duygular yaratabilir, baş edememe, kabullenmeme ve öfkeyle sert davranışlar gösterme gibi tepkilere yol açabilir.
- Ölen kişinin yakınlarının sorduğu sorular yanıtlanmalı, yanlış anlaşılmalarda varsa düzeltilmelidir.
- Ölen kişinin yakınlarının ölen kişi ile ilgili duygu ve düşüncelerini paylaşmasına olanak tanınmalı ve “üzülmeyin, ağlamayın” gibi klişe ve duygu baskılayıcı telkinlerden kaçınılmalıdır.
- Üzülmenin ağlamanın yas tutmanın normal olduğu duyguların açıkça yaşanması gerektiği vurgulanmalıdır.
- Kuruluştaki kalan bireyin ölümü ani, beklenmedik bir şekilde, gerçekleştiğinde yas süreci karmaşık bir hal alabilir, yas belirtileri daha şiddetli ve travmatik olabilir ve daha uzun sürebilir. Buradaki travmatik etki geride kalan aile üyeleri için bedensel ve ruhsal hastalıkların oluşması için bir risktir. Bu durumda aile üyeleri ile iletişim halinde olunmalı ve aile üyeleri İl Halk Sağlığı birimlerince kurulan ‘**Psikososyal Destek Birimleri**’ne yönlendirilmelidir.
- Geride kalan üyeler COVID-19 salgını nedeniyle fiziksel olarak diğer insanlardan uzak olsalar da, sosyal çevrelerinden uzaklaşmamaları gerektiği vurgulanmalıdır. Tüm dünyayı etkileyen bu salgının insanları fiziksel yakınlık için olmasa da ruhsal yakınlık ve dayanışma amacıyla bir araya getirmesi gerektiği belirtilmelidir. Bu amaçla ister telefon görüşmesi, ister yazışma yoluyla veya görüntülü görüşme şeklinde sevdikleri ve yakınlık duydukları kişilerle iletişim kurmaları desteklenmeli ve istedikleri zaman kuruluşun sosyal servis personeli ile de iletişime geçebilecekleri ifade edilmelidir.
- Ölen kişinin yakınlarının ölen kişinin özel eşyalarını almak istemeleri veya başka hallerde kuruluşa gelmek istemeleri durumunda ölen kişinin eşyalarının kuruluş dışında teslim edilmesi veya kuruluş yetkililerinin belirlediği Covid-19 tedbirlerine uygun olarak hareket etmeleri gerektiği belirtilmelidir.
- Geride kalan aile üyeleri ile bağlantıda kalmak, eksikliğini hissettikleri desteğe sahip olduklarını göstermek açısından mümkün olduğunca telefon görüşmesi yapılmalı ve aile üyelerine kuruluş çalışanlarının/devletin yanında oldukları hissettirilmelidir.
- Aile üyelerinin gereksinimleri karşılanmalı ve/veya ilgili kurum ve kuruluşlara yönlendirme yapılarak takibi sağlanmalıdır.
- Kuruluştaki bakım alan bireylerin yaşadığı korku, kaygı ve depresyon gibi duygularını ifade etmelerine olanak tanınmalı ve çalışanlarla daha sık görüşme talepleri karşılanmaya çalışılmalıdır.
- Görüşmelerinin uzun ve az sayıda yapılması yerine kısa süreli ve daha çok yapılması uygun olabilir.
- Kuruluştaki bakım alan bireylerin ve bakım verenlerin ruh sağlığını korumak için, özenli bir dil kullanılmalı ve korkutucu ve tehditkâr bir dilden uzak durulmalıdır.
- COVID 19 kapsamında kuruluşlarda, bakım alan engelli ve yaşlı bireyleri koruma amacıyla ziyaretler kaldırılmıştır. Bu durum hizmet alan bireylerde ve yakınlarında

tedirginlik ve endişe yaratmış, güven hissinin azalmasına sebep olmuş olabilir. Hizmet alanların durumları hakkında yakınları ile sık irtibat kurmak, detaylı bilgilendirme yapmak, ziyaret ile ilgili alınan önlemlerin korunma tedbirleri kapsamında olduğu hatırlatmak hizmet alan bireylerin yakınları ile kurum arasındaki güven ilişkisinin devamı açısından yardımcı olabilir.

- Olağanüstü durumlarda bakım ve rehabilitasyon merkezleri ile huzurevlerinde alınan önlemler, bu kuruluşlarda çalışan personel üzerinde de ek yük getirmektedir. Personelin güvende hissetmesini sağlamak ve tükenmesinin önüne geçmek, hizmet alan engelli ve yaşlı bireylerin ruh sağlığının korunması açısından birincil derecede önemlidir. Bu bağlamda ödüllendirmeler destek amaçlı kullanılabilir. Personele vardiyaya uygun izin, hediye planlanabilir.
- Amirler ulaşılabilir ve olası sorunları dinlemeye hazır olmalıdır. Personelin zorlandığı konularda kendini ifade etmesini teşvik edici yaklaşımın benimsenmesi gerekir.
- Salgın zamanlarının ekonomik açıdan da zorlayıcı olduğu unutulmamalı, bu durumun personeli de etkilediği akılda tutulmalıdır. İş yerinde yemek, çay-kahve gibi içecekler, temel ihtiyaçlara ulaşımın sağlandığını görmek moral desteği sağlar.
- Tükenme belirtilerinin (aşırı gerginlik, sinirlilik, tahammülsüzlük, aşırı halsizlik, öfke kontrolünde ve sabır göstermede zorluk vb) personelle paylaşılması ve bu belirtileri gösteren personelin kurum doktoru tarafından değerlendirilmesi gerekir.

#### **DANIŞMA ve DESTEK İÇİN:**

Sağlık Bakanlığı 81 İl Halk Sağlığı Birimlerinde kurulan ‘Psikososyal Destek Birimleri’ tarafından danışmanlık hattı kurulmuş olup bu hat üzerinden 09:00-17:00 saatleri arasında yardım alınabilir.

#### **KAYNAKLAR:**

- 1.‘COVID-19 Hastaları ve Aile Üyelerini Bilgilendirme: Sağlık Çalışanları İçin Kötü / Ölüm Haberi Verme Kılavuzu’ (Türkiye Psikiyatri Derneği Ruhsal Travma ve Afet Çalışma Birimi)
- 2.‘COVID-19 Tanısı ile Ölenlerde Morg ve Defin Hizmetlerine Yönelik Alınacak Tedbir ve Önlemler’
- 3.Huzurevi Ve Bakımevi Çalışanlarına Kurumda Kalan Kişiler İçin COVID-19 Salgımına Yönelik Öneriler (Türkiye Psikiyatri Derneği Yaşlılık Psikiyatrisi Bilimsel Çalışma Birimi)