

♥ 觀看遺容

- 先整理好死者的遺體，例如清潔傷口、將死者放在床上，以清潔的被單覆蓋遺體等，才讓家人觀看遺容。
- 移去不必要的醫療器材。
- 觀看遺體前，可向他們描述房間或殮房的情形以及死者的容貌、傷處等，讓家屬有足夠心理準備。不要忽略小朋友的需要，如兒童欲觀看遺體，同樣要有足夠的準備。
- 尊重死者，避免用一些含有貶意的說話，例如用號碼或「條屍」來代表死者。
- 即使遺體已經損毀或有任何殘缺，仍可鼓勵親人見死者最後一面或說再見。
- 醫護人員宜陪伴家人見遺體。稍作停留後，若情況許可，工作人員可暫時離開。但仍要有職員留在附近，並注意家屬的需要，隨時提供援助。
- 若家屬不願觀看遺體，即使已準備一切，仍不應勉強或責備對方。
- 若家屬面對死者時感到壓力很大，情緒異常激動，可提議他/她到附近較寧靜的地方休息一會，然後再與死者見面。最好有另一位較冷靜之親友陪伴在側。
- 邀請家人陪伴遺體。告訴他們可用自己的方式與至愛道別，例如觸摸、握著死者的手或告訴他/她自己的心底話。尊重他們的選擇。

♥ 完成步驟

- 向家人解釋將怎樣處理遺體（如需驗屍，更要向家人解釋）。
- 告訴他們遺體將怎樣由醫院運送到殯儀館。
- 列出他們需要辦理的事情（例如怎樣領取死亡證），最好能給予他們一張簡介或備忘。
- 詢問對方是否準備好領取死者衣物、首飾等，按其意願辦事。將遺物整齊地放在箱匣或其他盛器內，但不要放在垃圾袋內。先解釋裡面放有甚麼東西和物件的情況，使他們在開啟時有心理準備。
- 若家屬的情緒比較平伏，可以簡略介紹哀傷反應的徵狀，以減低他們對自己的反應產生不必要的疑慮，並將有關資料的單張送給他們以供參考。
- 不要讓喪親者獨自一人，盡量安排他人作伴。
- 讓家人知道你對他們的關懷。適當地表達內心的感受，即使因感觸而流淚，也不會影響專業形象，反而令人更加敬佩。
- 若不能應付家屬的哀傷反應，盡快尋求其他專業人員的協助。
- 讓對方知道你或其他職員會在翌日與他/她聯絡，以了解他/她的情況並提供適當的協助。
- 再次表示樂於回答他/她的問題。
- 家屬離去時陪伴他/她到出口，確定他們知道如何乘車離開。
- 安排職員於翌日以電話或探訪跟進。

醫護人員的關懷及悉心的照顧，

肯定可以為喪親者在悲傷中

帶來一點安慰及支持。

我們雖然不能為他們驅走嚴冬，

卻可以為他們送上一點暖意。

編寫

羅淑兒博士 高級臨床心理學家
陳炳賢先生 臨床心理學家
謝健泉先生 腫瘤科醫生
廖進芳小姐 專科護士(善終服務)

督印

臨床心理服務
災難應變委員會
查詢: 2300 8618



醫院管理局
HOSPITAL
AUTHORITY

以心療心

哀傷支援服務



通知家屬

- 致電者先表明身份，然後確定家人身份。
- 與成年的家人對話，並嘗試找出是否有其他成年人在家可以提供情緒或實質支持。
- 通知家人其親人情況嚴重，並邀請他們盡快到醫院。
- 告知家人到達醫院時可以與那位職員聯絡。
- 建議對方與另一位家人、近親或好友一同到醫院。
- 通電話時，請用平靜而關心的態度傳達消息，盡量不要在電話中告知死訊。

面對家人突然離世，許多人都會非常哀痛，內心有許多情緒反應。作為醫護人員我們也希望為喪親者提供適當的支援服務，伴他們走過困難的一刻。

其實由通知家人有關惡耗以至安排他們回家整個過程中，各醫護人員都可以為喪親者提供不同服務，現綜合如下：

家人抵達醫院

- 預先安排一位職員在家人到來時盡快與他們會面。
- 職員自我介紹，然後核實家人身份。
- 在這個階段避免要求家人簽署文件。
- 盡量安排家人到一個寧靜的地方，讓他們保持私隱而不受打擾。
- 若病人在搶救中，可定時告知家人最新情況，最好可以安排他們盡快探望病者。
- 若病人情況嚴重，宜分階段清晰地告知家人有關消息，讓他們有適當的心理準備。
- 有關的醫療問題，盡量由醫生回答。

傳達壞消息

- 家屬一般都渴望立即知道病人的情況，醫護人員應盡快告知有關消息，不要延誤。
- 觀察家屬中誰人比較冷靜及理性，有助照顧其他家人的需要。
- 職員向家人簡單介紹自己的姓名及職位。邀請親屬坐下，了解各家人與死者的關係。先將有關消息告知與死者關係最密切的家屬。
- 以死者的名字而非「遺體」或「死者」作稱呼。
- 依時間次序將有關事情組織起來(例如死者入院情況、已採取甚麼救援行動、及其反應等)。
- 避免使用醫學名詞或含糊的描述，以簡單的語言解釋致死的原因。
- 以溫文而實事求是的方式，向家人解釋醫護人員已盡力拯救死者。
- 表示關心和慰問。
- 即使死者可能須負全部或部分責任，職員應避免將事情發生的任何責任追溯到他/她的身上。
- 讓家人表達內心感受。由於各人反應不同，木無表情、避而不談、憤怒等反應均屬正常；祇有對其本人或他人造成身體傷害的行為才需要阻止。
- 耐心地讓對方表達感受和提問。沉默是常見的反應，這可能表示對方需要時間處理自己的情緒。可以讓他/她靜一會，避免滔滔不絕地逗對方說話。
- 誠實地回答所有問題。
- 詢問家人是否需要代為致電某些親友。