

مریض کی موت کے بارے میں فون پر رشتہ داروں سے رابطہ کرنا

پہلا قدم 1: تیاری

خود کو ظاہر کرنے کے لیے کچھ لکھ لیں۔ کچھ گہرے سانس آپ کو توجہ دینے میں مدد دینگے۔
مریض کی تمام معلومات چیک کریں: مریض کا نام؛ اُس کے بچے/یا ساتھی
(شوہر/بیوی)؛ اگر آپ جاہل تو، کیونکہ رشتہ دار اُس کو کافی مفید سمجھتے ہیں اگر ان
کے پاس یہ جانچ ہو کہ زندگی کے آخری لمحات کے وقت اُنکے بیدار کے ساتھ کون تھا؟
مریض کی موت کے بعد دیرینہ ہر ڈوٹو کول چیک کریں۔ اور سوگ کے لیے کوشی مدد
مہیا ہے۔

آپ اپنے ساتھی کے ساتھ کہ اب کس طرح بات کرینگے مشق کرنے پر غور کر سکتے ہیں
ایسی جگہ ڈھونڈیں جہاں کوئی رکاوٹ نہ ہو۔ اپنا فون/بلیپ اپنے ساتھی کو دے دیں۔
اگر ممکن ہو تو فون کرنے کے لیے لہند لائن کا استعمال کریں۔

دوسرا قدم 2: شروعات

اپنے نام سے اپنا تعارف کروائیں۔

صاف و فراحت کریں کہ کس شہم اور ہسپتال سے بات کر رہے ہیں۔

واضح کریں کہ آپ کس سے بات کر رہے ہیں اور مریض سے اس کا کیا رشتہ ہے؟

چیک کریں کہ وہ نجی طور پر آپ کے ساتھ بات کر سکتے ہیں۔

اپنے جملے میں وقفوں کے ساتھ آہستہ بات کریں۔ اپنے ذہن میں 3 تک گنتی کرنے

سے آپ کو آہستگی میں مدد دے گی۔ خصوصی طور پر اگر آپ گھبراہٹ محسوس کر رہے ہیں

• اگر وہ بہت پریشان ہے تو وہ براہِ راست پوچھ سکتا ہے کہ اُس کا رشتہ دار مر گیا ہے۔
پھر بھی احتیاط سے کام لیں!

• اگر کوئی شخص فون کا جواب نادرے۔ ہرگز واٹس میں بہ پیغام ناچھوڑیں

• "ہیلو میرا نام x x ہے میں غلاں ٹیم سے ہوں جو کہ (نام) کی دیکھ بھال کرتے رہے ہیں۔"

• "کیا کوئی ایسی جگہ ہے جہاں اس لمحہ آپ خاموشی سے بات کر سکتے ہیں؟"

• "کیا میں چیک کر سکتا ہوں کہ اس وقت گھر پہ آپ کے ساتھ کون ہے؟"

• "کیا میں 5 منٹ کے بعد فون کروں تاکہ آپ کو بچوں کے لیے DVD لگانے کا موقع مل سکے۔"

• تیسرا قدم: 3 وارنگ شوٹ

• مختصراً فون کال کے لیے مضمون تیار کر لیں۔ شرکت جانتے ہیں۔ جیسا کہ (شوہر/بوی۔ ساتھی)

• اُن سے پوچھ لیں کہ اسے کال میں وہ کسی اور کی شرکت جانتے ہیں۔ جیسا کہ (شوہر/بوی۔ ساتھی)

• یاد رکھیں کہ بہت عفا فی کے ساتھ آستہ اور وقفہ سے بولیں۔

• "میں (نام) کے بارے میں بات کرنے کے لیے بول رہی ہوں۔"

• "آپ کو اس کی حالت کے بارے میں اب تک کیا بتایا گیا ہے؟"

• "میں معافی چاہتی ہوں کہ آپ کو فون یہ اسطرح بتا رہی ہوں اور خود حاضر نہیں ہوں وقفہ

• چوتھا قدم: 4 محکم اور معلومات مہیا کرنا

• حقیقت پسندی، ایمانداری اور آہستگی سے بات کریں۔

• خوش بختی اور تکنیکی باتوں سے پرہیز کریں (ہرگز نا کہیں کہ وہ گزر گئے)

• یہ بتانے کے بعد کہ سریفں مر گیا ہے، کچھ دیر خاموش رہیں تاکہ آپ نے جو کچھ کہا ہے وہ

بندہ سہیں کر سکے۔

• ردعمل کا اظہار سنیں اور انتظار کریں جب وہ مزید معلومات کے لیے تیار ہوں۔

• یاد رکھیں۔ وقفہ کرنا بہت اہم ہے کیونکہ جو کچھ آپ کہہ رہے ہیں اُس کے ردعمل کے

اظہار کو آپ نہیں دیکھ سکتے۔

• "مجھے یہ بتاتے ہوئے بہت افسوس ہو رہا ہے کہ (نام) بہت بیمار ہو گیا تھا اور مر گیا۔"

مجھے بہت افسوس ہے"

”مجھے فون پہ آپ کو یہ اطلاع دینے ہوئے بہت افسوس ہو رہا ہے“
”کیا میں آہستگی اختیار کروں؟ کیا آپ مجھ سے کوئی بات ڈیرانا چاہتے ہیں؟“
”میں سمجھتی ہوں کہ آپ کے لیے یہ سببیں کرنا مشکل ہو گا۔۔۔۔۔ بے شک کچھ وقت لیں

پانچواں قدم: 5 اس خبر کے جذباتی اثرات کا جواب دینا

بندے کو اس سوگ میں اُسکے اپنے جذبات اور تکلیف کے ساتھ سپورٹ کریں۔
ہو سکتا ہے تکلیف کی وجہ سے معلومات جذب کرنے ملاحیت میں دشواری ہو۔
خاموشی تکلیف دہ اور طویل محسوس ہو سکتی ہے۔ دراصل جب آپ بُلی فون پہ ہوں
یہ جاننا بہت مشکل ہوتا ہے جب آپ دوسرے بندے کا دردِ عمل بھی نہیں دیکھ سکتے؛
ہو سکتا ہے اس خبر کی سنائی پہ کوئی اور انسان باہمی موجود ہوں
ایسا نا محسوس کریں کہ آپ نے خاموشی کے وقفہ کو بُرا کرنا ہے۔

”اسی آواز یا لفظوں کو استعمال کرنا جیسا کہ جتنا چاہیے وقت لیں۔“ — میں ابھی یہی پہرہ ہوں
آنکھوں کے اٹھار یا محسوس کے بجائے آپ کی موجودگی کی تریبہ کرتا ہے۔

”اگر بندہ رو یا چلا رہا ہے:“ میں سمجھتی ہوں کہ یہ بہت پریشان کن خبر ہے، خاص طور
پہ فون پہ دینا۔

”اگر بندہ بار بار ڈیرائے کہ یہ صحیح نہیں ہے اور صحیح نہیں ہو سکتا“ میں سمجھ سکتی ہوں
کہ آپ کے لیے یہ سببیں کرنا بہت مشکل ہے۔“

”اگر بندہ بہت خاموش ہو جائے اور کہے: مجھے بتانے کا بہت شکریہ! یہ جبر میں کرنا ہے۔“
مشکل ہو سکتا ہے: آپ چاہتے ہیں کہ میں آپ کی کچھ مدد کروں۔ آپ سوچئے کہ آگے
آپ نے کیا کرنا ہے؟

چھٹا قدم: 6 یقین قائم کرنا اگر مریض والدین تھا

جبکہ کرنا اگر مریض والدین ہے تو: بچوں کی تقریباً عمر اور نام۔

اگر مریض والدین ہے اور بچوں کی عمر 25 سال سے کم ہے تو صفحہ 2 پہ رجوع کریں۔

اگر بچے 25 سال سے زیادہ عمر کے ہیں یا مریض والدین نہیں ہے تو قدم نمبر 7 پہ
رجوع کریں۔

”کیا (نام) کے بچے ہیں اور انہیں بتانے کی ضرورت ہے؟“

”کیا وہ اس وقت گھر پہ تمہارے ساتھ موجود ہیں؟“

ساتواں قدم: 7 ایک مفہوم بنائیں

• بات اس طرح ختم کریں کہ اب آگے کیا ہوگا، ہسپتال کی نئی پالیسی موت کے بارے

میں، سرٹیفکیٹ اور مردہ خانہ وغیرہ

• اُنہیں اس بات کا یقین دلائیں کہ یہ سب کچھ آپ کو اکیلے نہیں برداشت کرنا،

اُنہیں مرگ کی حوالہ سے نمٹنا کے لیے جو سہولتیں اور آن لائن حوالہ جات سے

مطلع کریں۔

• اپنا نام ڈیڑھیں اور یہ کہ آپ کس ادارے سے بات کر رہی ہیں۔

• مریض کی فائل تیار کریں اور دوسرے سٹاف ممبر کو مطلع کریں کہ مریض کے

رشتہ داروں کو اطلاع دے دی گئی ہے۔

• یہ جذباتی طور پر بہت تھکا دینے والی گفتگو ہے۔ کچھ وقت لیں اور دیکھیں آپ کیسا

محسوس کر رہے ہیں / 5 منٹ لیں / جانے کا تب / یا کوئی چھوٹا ٹیک / اور اپنے عملہ سے بات کریں

• میں سمجھ سکتی ہوں کہ یہ گفتگو آپ کے لیے بہت مشکل رہی ہوگی: سہین کرنے کے لیے

بہت کچھ ہے: کیا کچھ ایسا ہے جس کی آپ کو سمجھنا آئی ہو؟

• دوبارہ دہرائیں کہ اگلا قدم کیا ہوگا [ہسپتال کی پالیسی (کورونا وائرس سے ہونے والی اموات

سے مطلق) سے رجوع کرنا]

آٹھواں قدم: 8B اگر مریض کے 25 سال سے کم عمر کے بچے ہیں اس سلسلے میں گفتگو

کرنا کہ بچوں سے کیسے بات کی جائے۔

• بچوں کو مریض کی موت کے بارے میں بتانا ایک جذباتی مرحلہ ہے، لیکن لوگ پریشانی

کاباعت نہیں بننا چاہیے ، لیکن بچوں کو جاننے کی ضرورت ہے۔

• بچوں کی جانچ کے بارے میں گفتگو کریں کہ کیا صورتحال ہے۔ یاد دہانی کرائیں کہ بہت
چھوٹے بچے بھی اپنے ماحول میں تبدیلی کا نوٹس لیتے ہیں اور اس سلسلے کی وضاحت

چاہتے ہیں۔

• اگر وہ شخص ڈر کا اظہار کرے کہ بچوں کو کیسے بتایا جائے ، تو دستاویز "بچوں کو کیسے

بتائیں" سے رجوع کریں جو کہ بچوں کے سوالات کے جوابات کو تجویز کرتے ہیں۔

• یقین دہانی کرائیں کہ بچوں کو اپنے جذبات کے بارے میں بتانا نقصان دہ نہیں ہے ، لیکن

خیال رہے کہ انتہائی جذباتی احساس ناہائے جائیں۔

• اگر والدین میں علیحدگی ہے ، تو تصدیق کر لیں کہ بچوں کو کون بتائے گا اور بڑوں کو متواذ

پیغام بھیج کر حوصلہ افزائی کریں تاکہ کسی قسم کی الجھن کا سامنا نہ ہو۔

• اس لوگ ڈاؤن کی صورتحال میں رازداری اور وقت بہت کم ہوگا کہ لوگ اپنے

آپ کو تیار کر سکیں اور پھر عزیز واقارب سے مدد لے سکیں۔

• یہ سوچنا کہ بچوں (نام) سے اس سلسلے میں بات کرنا دنیا کی مشکل ترین چیز ہے

، بہ مکمل طور پہ قابل سمجھ بات ہے کہ آپ بچوں کو اس خبر سے محفوظ رکھنا چاہتے ہیں۔

• میں سمجھ سکتی ہوں کہ آپ اس لیے پریشان ہیں کہ بچوں کو یہ خبر بتانا ان کے لیے کافی

تکلیف دہ ہوگا حتیٰ بہت کم عمر کے بچے بھی جو کچھ سو رہا ہے ، وضاحت چاہتے ہیں۔

• میں جانتی ہوں کہ موجودہ صورتحال میں آپ کے پاس سوچنے کے لیے کہ بچوں کو کیسے

بتائیں گے ، زیادہ وقت اور جگہ نہیں ہے۔ کیا یہ ہمارے لیے مددگار ثابت ہو کہ ہم آپ

کو بتائیں کہ آپ یہ کس طرح کریں :

• یہ بہت قدرتی امر ہے کہ بچے بہت پریشان یا پھر کبھی کبھار غصتہ محسوس کریں۔
لیکن اس مشکل وقت سے گزرنے کے لیے بات چیت بہت ضروری ہے۔
• بچوں سے اس سلسلے میں بات کرنا کہ سب کے لیے یہ خبر کتنی پریشانی اور دکھ کا
باعث ہے "ٹھیک ہے"۔

اٹھواں قدم : 8 بچوں کے عمومی سوالات کے لیے تیار
• لوگوں کو بچوں کے عمومی سوالات کے لیے تیار کرنا جو کہ ہو سکتا ہے وہ کریں۔
• لوگوں کو بچوں کی عمر اور سمجھ کے معیار کو مد نظر رکھنے کی ضرورت ہے۔
• اس بات میں لوگوں کی حوصلہ افزائی کریں کہ وہ جیک کریں کہ بچے پہلے سے کتنا
جانتے اور سمجھتے ہیں : بچوں سے پوچھیں کہ جو کچھ ہو ا ہے۔ اس بارے میں مزید معلومات
یا کوئی اور سوال پوچھنا چاہتے ہیں۔

• دستاویز دیکھئے "بچوں کو کیسے بتایا جائے" جو کہ مختلف عمر کے بچوں کے عمومی
سوالات کے جواب کیسے دیئے جائیں یہ مشتمل ہے۔
• "بچے اکثر موت کی وجہ جاننا چاہتے ہیں اور پریشان ہوتے ہیں کہ اس میں ان کا تو کوئی
قصور نہیں"۔

• اس بات پہ زور دیں کہ سریفن (والدین) کو کرونا وائرس تھا اور میڈیکل ٹیم نے ان کا
خیال رکھا ہے اور یہ کہ اس میں کسی کی غلطی یا قصور نہیں ہے۔
• ہو سکتا ہے بچے آپ سے پوچھیں کہ اگر آپ مرنے لگے ہیں، تو ان کا خیال کون دیکھے گا یا
پھر افسیں یہ وائرس لگ جائے۔ کیا ہم پلان کریں کہ گھر میں اس قسم کے سوالات
کا سامنا کیسے کریں گے؟

• محلی معلومات پہ توجہ دیں اور وہ قدم اٹھائیں جو کہ ہر کوئی کرونا وائرس کو دیکھنے
کے لیے اٹھا رہا ہے۔ (ہاتھ دھونا، فاصلہ برقرار رکھنا.....) بچوں کو یقین دہانی کرائیں کہ
خاندان کے دوسرے لوگ اور ان کے دوست ان سے محبت کرتے اور ان کی پرواہ کرتے
ہیں۔

- اہم اشارے (نکات)
1. خاموش جگہ تلاش کریں، یقین کریں کہ آپ کے پاس گلیبری (فروری) معلومات ہے۔
ممکن ہو تو لینڈ لائن کا استعمال کریں۔
 2. آہستہ، حفاظی اور وقفہ سے بات کریں۔
 3. اپنے ذہن میں 3 تک گننے سے آپ کو آسانی اختیار کہہ کر یہی مددگار ہو سکتا ہے، خاص طور پر اگر آپ گھبراہٹ محسوس کر رہے ہیں۔
 4. خاموشی تکلیف دہ اور طویل محسوس ہوتی ہے جبکہ آپ فون پر ہوں۔ کہی ایسا نا محسوس کریں کہ آپ نے اس خاموشی کے وقفہ کو پُر کرنا ہے۔
 5. یاد رکھیں کہ ہو سکتا ہے مریض والدین ہو: یہ بہت ضروری ہے کہ بیڑوں کی اس سلسلے میں مدد کی جائے کہ بچوں کو جلد از جلد کس طرح بتائیں۔
 6. اس قسم کی گفتگو بہت مشکل ہوتی ہے: اپنا خیال رکھنے کے لیے وقت لیں، اپنے ساتھی سے بانٹنا مددگار ہو سکتا ہے یا پھر اپنے محلے کے ساتھ اس پر روشنی ڈالیں