

عندما يتوفى شخص عزيز علينا
المعلومات والدعم



Western Health



يود الموظفون والمتطوعون في Western Health تقديم التعازي لك
وللذين تأثروا بوفاة شخص عزيز عليك.

نحن ندرك أنها قد تكون فترة عصيبة، وغالبًا ما قد يتوجب علينا اتخاذ
قرارات والقيام بإجراءات غير معتادة.

يحتوي هذا الكتيّب على معلومات نأمل أن تجدها مفيدة، مثل الأمور العملية
التي قد تحتاج إلى أخذها في الاعتبار، والخدمات التي يمكنك من خلالها
الحصول على مزيد من الدعم. كما يحتوي على معلومات عن بعض
المشاعر والعواطف التي قد يختبرها الشخص عند وفاة أحدهم.

لقد كان من دواعي فخرنا أن نعتني بالشخص العزيز عليك، وقلبنا معك في
هذا الوقت العصيب.



المحتويات

2	بعد وفاة شخص عزيز علينا
3	ترتيبات الجنازة
4	الجهات التي يجب إخطارها (قائمة مرجعية)
6	الحزن العام
7	الاعتناء بنفسك
8	الأطفال والشباب والحزن العام
9	الاعتناء بالأطفال والشباب
10	خدمات الدعم
12	المساعدة المالية والقانونية
12	الخدمات الأخرى

بعد وفاة شخص عزيز علينا

خذ وقتك لتكون مع الشخص العزيز عليك.

يرجى إخبار الموظفين إن كانت هناك أي احتياجات روحية أو ثقافية قد تكون لديك أنت والشخص العزيز عليك في هذا الوقت.

عندما تكون مستعدًا لمغادرة المستشفى، يرجى إخطار موظفي الجناح. سيتم بعد ذلك نقل الشخص العزيز عليك إلى مكان داخل منشأة Western Health أو إلى مركز جنازة قريب. سيقوم مدير الجنازة الذي تختاره بعد ذلك بترتيب عملية نقل الشخص العزيز عليك إلى رعايته.

شهادة الوفاة

سيقوم الطبيب بتأكيد وفاة الشخص العزيز عليك وسيقوم بإخطار **سجل الولادات والوفيات والزواج**. عادةً ما يتقدم مدير الجنازة الذي اخترته بطلب للحصول على شهادة وفاة عادية نيابةً عنك. يرجى التأكد من أن مدير الجنازة يعرف لمن يجب إرسال شهادة الوفاة.

يرجى الملاحظة أن إصدار شهادة الوفاة قد يستغرق عدة أسابيع.

لمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بسجل الولادات والوفيات والزواج على الرقم **1300369367** أو زيارة موقع www.bdm.vic.gov.au

الإحالة إلى الطبيب الشرعي

قد يحيل الطبيب بعض الحالات إلى الطبيب الشرعي لمعرفة سبب (أسباب) الوفاة. إذا كان ذلك مطلوبًا، فسيقوم موظفو الجناح بمناقشة الإجراءات معك.

لمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بقسم **Coronial Admissions and Enquiries** على الرقم **1300309519** أو زيارة موقع www.coronerscourt.vic.gov.au

المساعدة المالية

حسب وضعك، قد تكون مؤهلاً لتلقي مساعدة مالية حكومية. لمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بخدمة **Services Australia** على الرقم **132300** أو زيارة موقع www.servicessaustralia.gov.au

الوصية

الوصية هي وثيقة قانونية تنص على كيفية توزيع أصول الشخص بعد وفاته. منفذ الوصية مسؤول عن تنفيذ تعليمات الوصية. إذا لم يترك الشخص العزيز عليك وصية أو لم تتمكن من العثور عليها، فقد تحتاج إلى طلب المشورة القانونية من محاميك أو من الخدمات القانونية الأخرى (راجع الصفحة 12) لإرشادك خلال هذه العملية.

ترتيبات الجنازة

هناك العديد من الطرق المختلفة للتخطيط لجنازة تلبي رغبات الشخص المتوفى واحتياجات العائلة والأصدقاء. في بعض الأحيان قد يكون الشخص قد حدّد رغباته فيما يتعلق بجنازته في وصيته أو ربما دفع تكاليف الجنازة مقدّمًا لمدير الجنازة الذي اختاره.

إذا لم يتم الترتيب للجنازة مسبقًا، فإن الخطوة الأولى هي الاتصال بمدير الجنازة. يمكنك العثور على شركة للاهتمام بالجنازة من خلال البحث على الإنترنت أو عن طريق الاتصال بمؤسسة **Australian Funeral Directors Association** على الرقم **98599966** أو زيارة موقع **www.afda.org.au**

- قد تختلف تكاليف الجنازة بين شركة وأخرى. قد ترغب في الاتصال بعدد من الشركات قبل اتخاذ القرار النهائي. إنّ معظم مديري الجنازات متوفرون على مدار الساعة.
- بمجرد اختيارك لمدير الجنازة، سيقوم باتخاذ الترتيبات اللازمة لنقل الشخص العزيز عليك إلى رعايته. سيقوم مدير الجنازة بتنظيم الأوراق المطلوبة للجنازة وسجل الولادات والوفيات والزواج.
- في بعض الأحيان قد تساعد بوليصات التأمين الصحي الخاص أو التأمين على المرض أو الحوادث أو الحياة في دفع تكاليف الجنازة وغيرها من النفقات. إذا كان لدى الشخص العزيز عليك تأمين، يمكنك الاتصال بشركة التأمين والسؤال عما إذا كانت المساعدة متاحة.
- يمكن لشعوب السكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس الذين يحتاجون إلى الدعم والمساعدة في ترتيبات الجنازة الاتصال بخدمة:

Aborigines Advancement League
2 Watt Street
Thornbury, Victoria, 3071
رقم الهاتف: 94807777

قد ترغب العائلات في التحدث إلى الموظفين في تعاونية مجتمع السكان الأصليين المحلية (**Aboriginal Community Co-Operative**). سيكون لديهم علاقات مع خدمات الدعم التي تهدف إلى تلبية احتياجات العائلات والأفراد الذين يعانون من فقدان شخص عزيز عليهم.

يتوفر موظفو التواصل مع السكان الأصليين في المستشفى (AHLO) في جميع مستشفيات Western Health. يمكنك إخبار الموظفين في المستشفى إذا كنت ترغب في مقابلة أحد موظفي التواصل مع السكان الأصليين (AHLO) وسوف يتصلون بهذا الشخص نيابة عنك أو يعطونك تفاصيل الاتصال الخاصة به للاتصال به مباشرة.

قائمة مرجعية بالجهات التي يجب إخطارها

تتضمن القائمة المرجعية التالية تفاصيل بعض الأشخاص أو المنظمات التي قد تحتاج إلى الاتصال بها بشأن الوفاة. قد لا تحتاج إلى الاتصال ببعضها على الفور.

تم التبليغ عن الوفاة (نعم/كلا)	تفاصيل الشخص المتوفى (على سبيل المثال، الحساب أو الرقم المرجعي)	جهة الاتصال ورقم الهاتف والعنوان (إذا لزم الأمر)	الشخص الذي يجب الاتصال به/المنظمة التي يجب الاتصال بها
			المحاسب
		132865	مكتب الضرائب الأسترالي
			المصارف/الاتحادات الائتمانية
		132300	خدمة Services Australia
		131272	خدمات إعالة الطفل
			المنظمات المجتمعية أو الأندية (مثل أندية RSL والأندية الرياضية والاجتماعية/الثقافية)
		133254	دائرة شؤون المحاربين القدامى (DVA)
		132326	لجنة الانتخابات الأسترالية
			أصحاب العمل/شركاء الأعمال
			شركة تأجير المعدات (على سبيل المثال: من المستشفى، تأجير خاص)
			مُنقذ الوصية
		131673	هيئة المعاشات التقاعدية الأجنبية (الخدمات الدولية ضمن Services Australia)
			مدير الجنازة
		(نعم/كلا)	شركة التأمين على الجنازة
			المهنيون الصحيون (مثل الأطباء، مدير الحالة، طبيب الأسنان، طبيب الأقدام)

تم التبليغ عن الوفاة (نعم/كلا)	تفاصيل الشخص المتوفى (على سبيل المثال، الحساب أو الرقم المرجعي)	جهة الاتصال ورقم الهاتف والعنوان (إذا لزم الأمر)	الشخص الذي يجب الاتصال به/المنظمة التي يجب الاتصال بها
			شركات التأمين (مثل التأمين على السيارات والصحة والمنزل ومحتويات المنزل والحياة) مالك العقار/الوكيل العقاري
			المجلس البلدي المحلي وخدمات المجتمع (مثل خدمة توزيع الوجبات على المنازل والمكتبة والرسوم والمساعدة المنزلية وبولتون كلارك (Bolton Clarke) مكتب البريد المحلي
		132011	Medicare
		1800200422	"My Aged Care"
			مقدمو خدمات NDIS الوصي العام المدرسة/الجامعة/الكلية المحامي التحضيري/المحامي صندوق الادخار التقاعدي الاشتراكات بالقنوات التلفزيونية (على سبيل المثال Foxtel و Netflix و Stan وما إلى ذلك)
		131171	المرافق (مثل شركات الغاز والكهرباء والمياه والهاتف والإنترنت و Citylink) VicRoads (تسجيل المركبات المرخصة) غير ذلك:

الحزن العارم

الحزن العارم هو ردة فعلنا على الخسارة. إنه ردة الفعل العادية والطبيعية للخسارة والتي يمكن أن تؤثر على كل جزء من حياتنا، بما في ذلك أفكارنا وسلوكياتنا ومعتقداتنا ومشاعرنا وصحتنا الجسدية وعلاقاتنا مع الآخرين. نحن نختبر الحزن العارم ونعبّر عنه بطريقتنا الخاصة. لا توجد طريقة "صحيحة" أو "خاطئة" للحزن العارم، وليس له جدول زمني. عندما نحزن، فإننا نحاول تقبّل التغيّرات التي حدثت في حياتنا.

قد تختبر أمور كثيرة وكلّها ردود أفعال طبيعية.

بعض الأمثلة على ذلك هي:

مشاعر:

- الحزن
- القلق والهلع
- الغضب وسرعة الانفعال
- عدم التصديق
- الارتياح
- انعدام المشاعر
- القلق

الأعراض الجسدية:

- تغييرات في نمط النوم
- الإجهاد/التعب
- قلة الشهية
- الصداع
- العتّيان
- الأوجاع والآلام

اجتماعياً:

- فقدان الاهتمام بالأمور التي كنت تستمتع بها في السابق
- عدم الاهتمام بالخروج أو رؤية الأصدقاء أو القيام بالأعمال المنزلية الاعتيادية كالتسوق وإعداد الوجبات وما إلى ذلك
- عدم الاهتمام بما يحدث في العالم
- المغالاة في حماية العائلة والأصدقاء المقربين

الاعتناء بنفسك

إن تخصيص الوقت للاعتناء بنفسك يمكن أن يساعدك على التأقلم بشكل يومي. فيما يلي بعض الاقتراحات التي قد تجدها مفيدة.

- تأكد من الاستمرار بالقيام بالأمور الروتينية العادية حيثما أمكن ذلك، على سبيل المثال، تناول الوجبات بشكل منتظم والنوم بشكلٍ كافٍ وممارسة الرياضة.
- اسمح للناس بمساعدتك.
- قم بأشياء مريحة أو مهدئة، على سبيل المثال، القراءة والاستماع إلى الموسيقى وتخصيص مكان خاص للتفكير والعمل في الحديقة والمشي والحصول على جلسة تدليك والتأمل.
- إن مشاركة ذكرياتك وقصصك وأفكارك ومشاعرك مع الأصدقاء والعائلة يمكن أن يقلل من مشاعر العزلة والوحدة التي تترافق مع الحزن العارم.
- حاول تأجيل اتخاذ القرارات المهمة التي لا يمكن التراجع عنها مثل بيع منزل أو التخلي عن الممتلكات. يمكن أن تتناوب عدة مشاعر خلال الأشهر الأولى وقد لا يكون هذا أفضل وقت لاتخاذ تلك القرارات.
- اسمح لنفسك بالتعبير عن أفكارك ومشاعرك بشكل خاص، على سبيل المثال، الاحتفاظ بدفتر يوميات أو جمع الصور أو الرسم أو كتابة رسالة أو قصيدة.
- فكّر في الانضمام إلى مجموعة دعم لتبادل تجاربك مع الآخرين الذين مرّوا بتجارب مماثلة.

يجد معظم الأشخاص أنهم، بتلقّي الدعم من أسرهم وأصدقائهم ومواردهم الخاصة، يجدون تدريجيًا طرقًا لتعلّم كيفية التعايش مع خسارتهم ولا يحتاجون إلى طلب المساعدة المهنية.

إلا أنه، في بعض الأحيان، قد تكون ظروف الوفاة مؤلمة بشكل خاص مثل الوفاة التي تحدث بطريقة مأساوية أو الموت المفاجئ، أو ربما كانت هناك مواقف أخرى في حياتك تجعل حزنك العارم معقدًا.

إذا كنت تجد صعوبة في تدبّر أمورك بشكل يومي، فقد يكون من المفيد التحدث إلى طبيبك المحلي الذي قد يتحدث معك بشأن تلقّي الدعم من المتخصصين الآخرين في مجال الصحة، على سبيل المثال: المرشد النفسي أو المعالج النفسي.



الأطفال والشباب و الحزن العارم

عند وفاة شخص في حياة الأطفال أو الشباب، غالبًا ما يشعر أهلهم ومقدمو الرعاية والمعلمون بالقلق بشأن أفضل السبل لدعم وتلبية احتياجاتهم.

يعاني الأطفال والشباب أيضًا من الحزن العارم بطرق مختلفة وذلك بحسب أعمارهم ومرحلة نموهم وشخصيتهم وتجارب الخسارة في السابق.

بعض ردود الفعل الشائعة التي قد تؤثر عليهم تشمل:

مشاعر:

- الصدمة وعدم التصديق أن الشخص قد مات
 - الحزن
 - الخوف
 - الذنب
 - الغضب
 - القلق بشأن المستقبل
 - القلق
 - الانشغال بالموت والرغبة في الحصول على التفاصيل.
- قد يطرح الأطفال الأصغر سنًا نفس الأسئلة بشكل متكرر على مدى فترة من الزمن. استمر في الإجابة على أسئلتهم ببساطة وبصراحة.

جسديًا:

- تغييرات في نمط النوم والشهية
- الصداع والتعب والغثيان و"ألم البطن"
- صعوبة في التركيز أو تذكر الأشياء

اجتماعيًا:

- التشبث بأفراد الأسرة المتبقين، خاصة عند الأطفال الأصغر سنًا
- السلوكيات التخريبية – القتال والجدال وتجاهل الأوامر
- التردد في الذهاب إلى المدرسة
- الانسحاب من الأنشطة الاجتماعية
- تقلبات في المزاج
- الحاجة إلى الأطمئنان على أفراد الأسرة الآخرين والرغبة في البقاء قريبين منهم جسديًا.

الاعتناء بالأطفال والشباب

فيما يلي بعض الاقتراحات التي قد تجدها مفيدة للاعتناء بالأطفال والشباب.

- نقطة جيدة للبدء هي سؤالهم عما يعرفونه. تحدث معهم بصراحة وصدق حول ما حدث بطريقة مناسبة لعمرهم، على سبيل المثال، "لقد ماتت جدتك لأن جسدها توقف عن العمل بشكل صحيح".
 - استمع لهم. قد لا يرغبون في التحدث على الفور ولكن استمر بالاطمئنان عليهم في حال غيروا رأيهم.
 - حاول إشراك الأطفال في تجربة الحزن العارم التي تمر بها العائلة، على سبيل المثال، حضور الجنازة إذا رغبتوا في ذلك. إذا اختاروا الحضور، قم بإعدادهم قدر الإمكان مسبقًا حتى يعرفوا ما يمكن توقعه. قد يرغب الأولاد الأكبر سنًا والشباب في لعب دور أكبر في خدمة الجنازة.
 - قم بطمأننتهم بأنك ستستمر في الاهتمام بهم وحبهم.
 - يعبر الأطفال، وخاصة الصغار منهم، عن الكثير من مشاعرهم من خلال السلوك واللعب. قد يجدون الرسم والتلوين وسرد القصص وحتى صنع صندوق ذكريات يحتوي على صور ورسائل أمرًا مفيدًا. بالإضافة إلى ذلك، قد يرغب الأولاد الأكبر سنًا أيضًا في كتابة دفتر مذكرات أو قصيدة.
 - ناقش احتياجات الدعم الخاصة بهم مع معلمهم مدرستهم.
 - استمر في الروتين قدر الإمكان، على سبيل المثال: ممارسة الرياضة والهوايات والتواصل مع الأصدقاء.
 - قم بطمأننتهم أنه من المقبول أن يحزنوا بشكل مختلف عن أفراد الأسرة الآخرين.
- من المهم أن تعتني بنفسك، جسديًا وعاطفيًا، حتى تتمكن من دعم أطفالك. لا تخف من طلب المساعدة.
- من خلال توفر المعلومات الجيدة والحب والدعم، يمكن للأطفال والشباب أن يتعلموا فهم حزنهم والتعامل معه. ولكن إذا شعرت أنهم قد يحتاجون إلى مزيد من المساعدة أو الدعم، فلا تتردد في رؤية طبيبك المحلي الذي قد يتحدث معك بشأن الدعم من المتخصصين الصحيين الآخرين على سبيل المثال المرشد النفسي في المدرسة أو المعالج النفسي.

خدمات الدعم

خدمات الدعم التالية هي دليل لبعض الخدمات المتاحة.

الخدمات الخاصة بالحزن العارم والفجعة

الطبيب العام (الطبيب المحلي)

نقطة جيدة للبدء هي التحدث مع طبيبك المحلي حول ما تشعر به. إذا لزم الأمر، يمكنه إحالتك إلى متخصصين صحيين آخرين للحصول على مزيد من الدعم.

خدمات صحة المجتمع (CHS)

قد تقدم خدمات صحة المجتمع (CHS) استشارات مجانية أو منخفضة التكلفة للبالغين والأطفال والشباب. يرجى الاتصال بالخدمة المحلية الخاصة بك ضمن مراكز وخدمات صحة المجتمع (Community Health Centres and Services) من خلال البحث على الإنترنت. تشمل خدمات صحة المجتمع المحلية IPC Health وCoHealth.

Mercy Grief Services (MGS)

تقدم خدمة MGS استشارات محترفة مجانية لأي شخص يعاني من حالة حزن بعد وفاة أحد أفراد الأسرة أو صديق أو زميل عمل في الضواحي الغربية لمدينة ملبورن. لدى خدمة MGS أيضاً برامج دعم للأطفال والمراهقين والبالغين.

3 Devonshire Road, Sunshine, Victoria, 3020
هاتف: 1300369019

The Australian Centre for Grief and Bereavement (ACGB)

إنّ مركز ACGB هو منظمة غير ربحية تقدم مجموعة من الخدمات التعليمية والبحثية والسريرية وخدمات الإرشاد النفسي في مجال الحزن العارم والفجعة. تقديم الإرشاد النفسي للبالغين والأطفال والشباب (قد يتم فرض رسوم).

253 Wellington Road, Mulgrave, Victoria, 3170
هاتف: 1800642066 أو 92652100
www.grief.org.au

Victorian Aboriginal Health Service (VAHS)

تقدم خدمة VAHS استشارات مجانية للعائلات داخل مجتمع السكان الأصليين.

186 Nicholson street, Fitzroy VIC 3065
هاتف: 94193000
www.vahs.org.au

خدمات الإرشاد الهاتفية وعبر الإنترنت

99357400 (من 12 ظهرًا إلى 3:00 صباحًا)
1300845745 (المناطق الإقليمية فقط)

GriefLine

خدمات تقديم دعم الإرشاد للأفراد والأسر.
www.griefline.org.au

1800551800 (على مدار الساعة)

Kids Helpline الأطفال

خدمة تقديم دعم الإرشاد للأطفال والشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 5 سنوات و 25 سنة.
www.kidshelpline.com.au

1800835932

CanTeen

تقدم CanTeen خدمات إرشاد مجانية وسرية للشباب (من 12 إلى 25 عامًا) المتأثرين بالسرطان.
www.canteen.org.au

الدرشة عبر الإنترنت / الهاتف / البريد الإلكتروني من
10 صباحًا إلى 10 مساءً أيام الأسبوع ومن الساعة
11 صباحًا إلى 6 مساءً في عطلة نهاية الأسبوع

131114 (على مدار الساعة)

Lifeline

خدمات الدعم خلال الأزمات ومنع الانتحار.
www.lifeline.org.au

1300224636 (على مدار الساعة)

Beyond Blue

خدمة معلومات ودعم للصحة العقلية والرفاهية.
www.beyondblue.org.au

1800650890

Headspace

خدمة معلومات ودعم للشباب وأسرتهم.
www.eheadspace.org.au

1300651251 (على مدار الساعة)

خط مكافحة الانتحار SuicideLine

خدمات الدعم والإرشاد في أوقات الأزمات.
www.suicideline.org.au

1300308307 (على مدار الساعة)

Red Nose Australia

خدمة دعم ومعلومات عندما يموت طفل قبل الولادة أو أثناءها أو بعدها بفترة قصيرة.
www.rednose.org.au

المساعدة المالية

Services Australia
بحسب وضعك، قد تكون مؤهلاً لتلقي المساعدة والخدمات المالية الحكومية. يرجى زيارة موقع:
www.humanservices.gov.au/individuals/subjects/what-do-following-death

1800007007

National Debt Helpline

خدمة معلومات هاتفية مجانية ودعم للأشخاص الذين يعانون من صعوبات مالية. وإذا لزم الأمر، يمكنهم الإحالة إلى خدمات أخرى.

المساعدة القانونية

1300792387

خدمة المساعدة القانونية في فيكتوريا
(Victoria Legal Aid)

معلومات قانونية مجانية.
www.legalaid.vic.gov.au

96521500 (للغثور على المركز
المحلي الخاص بك)

اتحاد المراكز القانونية المجتمعية
(Federation of Community
Legal Centres)

مساعدة قانونية مجانية لأولئك الذين يعانون من الحرمان المالي أو الاجتماعي.

1800064865 أو **94185999**

الخدمات القانونية للسكان الأصليين في فيكتوريا
(Victorian Aboriginal Legal Services)
استشارات وتمثيل قانوني مجاني لمجتمع Koorie. الموقع
www.vals.org.au

خدمات أخرى

95647778 **Bereavement Assistance Funeral Service**

خدمات جنازة منخفضة التكلفة لأولئك الذين لديهم أموال محدودة أو ليس لديهم أموال.
www.bereavementassistance.org.au

131450 (على مدار الساعة)

خدمات الترجمة التحريرية والشفوية

خدمة ترجمة هاتفية مجانية للأشخاص من خلفيات ثقافية ولغوية متنوعة.
www.tisnational.gov.au

1300369367

سجل الولادات والوفيات والزواج

www.bdm.vic.gov.au

1300309519

محكمة الطب الشرعي في فيكتوريا

(Coroner's Court of Victoria)

www.coronerscourt.vic.gov.au



Prepared by Palliative Care Consultancy,
Spiritual Care and Social Work.



Western Health