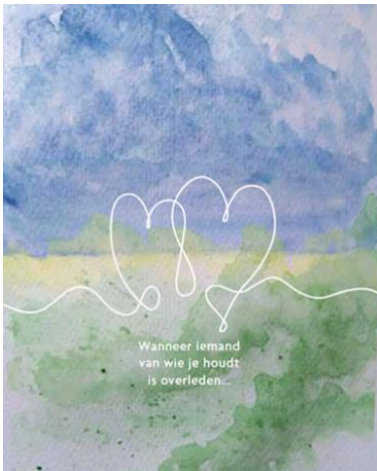


Werkwijze telefonisch verpleegkundig nazorggesprek nabestaande van een patiënt overleden op een verpleegafdeling in OLVG

Werkwijze vooraf

(dit is een voorbeeld; elke afdeling zal zelf zijn werkwijze moeten opstellen en afstemmen met de secretaresse en binnen het team)

1. Verpleegkundige van de dienst waarin patiënt is overleden noteert: naam patiënt, nummer, bijzonderheden en naam verpleegkundige die patiënt verzorgde tot aan het overlijden. Deze gegevens komen te liggen bij secretaresse van de verpleegafdeling
2. Secretaresse stuurt binnen 2 weken condoleancekaart met daarbij de kunstkaart rouw en nazorg van Netwerk Palliatieve Zorg Amsterdam Diemen (*)



3. Secretaresse herinnert na 2 weken desbetreffende verpleegkundige om een telefonisch nazorg gesprek te doen binnen de komende weken;

Werkwijze gesprek:

Tijdstip: bel enkele weken na het overlijden (spreiding: 2-4 weken)

Met: eerste contactpersoon (check vooraf welke relatie deze persoon met iemand had: partner, kind, nicht, buurvrouw etc)

Voorbereiding: lees na in dossier hoe laatste dagen / overlijden verlopen is

Introductie:

U spreekt met ...(naam) van afdeling (naam afdeling) van OLVG. Ik bel u omdat uw ..(man, vader, oom, buurman etc) ... kort geleden is overleden bij ons op de afdeling. Ik bel voor een verpleegkundig nazorggesprek, om te horen hoe het met u gaat, bel ik gelegen?

Ervaring tot nu toe is dat iedereen het fijn vindt dat er gebeld wordt. Het is ook geen probleem dat dit onverwachts is (en dus onverwachts emoties oproept). Wanneer het niet gelegen komt: maak een afspraak óf geef aan dat je in de loop van deze/volgende week het opnieuw probeert.

Voorbeeldvragen

Een aantal open vragen, verder vooral luisteren en doorvragen op de items die nabestaanden zelf aangeven.

- Hoe kijkt u terug op het ziekbed van en het overlijden?
- Hoe hebben jullie het afscheid/ de uitvaart vorm gegeven / beleefd?
- Zijn er nog vragen blijven hangen over de periode van ziek zijn/ overlijden?
- Hoe gaat het met uzelf? Lukt het om te slapen, goed te eten, rust te pakken?
- Welke steun krijgt u wel (niet) van mensen om u heen?

Informeren/ normaliseren

Een heleboel gevoelens na een verlies zijn normaal, benoem dat vooral ook . (zie voor informatie over rouw ook de folder "[bij het sterven van een familielid](#)", p 10 en 11) of kijk in de achtergrondbrochure van oog voor naasten: <https://oogvoornaasten.nl/7-rouw-en-verlies-4/>

Verwijzen

Als er ook maar enige aanwijzing is dat iemand het erg moeilijk heeft óf het lastig is voor hem/haar om goed voor zichzelf te zorgen: verwijst diegene naar zijn/ haar eigen huisarts. Ook kun je verwijzen naar de POH (praktijkondersteuner huisarts) of een eigen geestelijk verzorger. In Amsterdam biedt Humanitas rouw en verliesbegeleiding aan, persoonlijk of in groepen:

<https://www.humanitas.nl/themas/verlies/>

Zie ook de wegwijzer rouw en nazorg van onze omgeving:

<https://palliaweb.nl/getattachment/9765e6d8-de30-4f22-b3d0-afd0f93ac830/2022-NPZA-wegwijzer-rouw-en-nazorg-IA-v2.pdf?lang=nl-NL>

Soms zijn er nog medische vragen die je niet kunt beantwoorden. Stel dan voor om nog een nazorggesprek met de arts af te spreken.

Afronden

Na het gesprek: Noteer in Epic: telefonisch nagesprek gevoerd met..... en eventuele bijzonderheden die van belang zijn (dit is handig als er nog een medisch nazorggesprek gaat volgen)

Vraag bij behoefte aan een medisch nazorggesprek aan de secretaresse om de poli te mailen om dit te plannen

Dossier openen in epic

- Ga naar patiëntenstation
- Typ patiëntnummer in
- Ga met de cursor van de muis op de laatste opname staan en klik aan "Dos openen"
- Maak notitie

(*) de kunstkaarten zijn verkrijgbaar via het Team Ondersteunende en Palliatieve Zorg