

# Proactief aanbod aan familie van overleden bewoners in residentiële voorzieningen

Het overlijden van bewoners in een residentiële voorziening gaat gepaard met moeilijke emoties, vooral bij het sociaal netwerk van de bewoner. Naasten van mensen die overleden in een residentiële voorziening moeten vandaag op een heel andere manier afscheid nemen van hun geliefde. Dit maakt dat de verwerking moeilijker kan verlopen. Belangrijk hierbij is dat de familie van de bewoner op de hoogte gebracht wordt dat ze er niet alleen voor staan en dat er mogelijkheden zijn om een psychosociale ondersteuning te krijgen.

## 1. Proactief hulpaanbod

In een situatie waarbij mensen moeten starten aan hun rouwverwerking is het belangrijk om het contact zo proactief mogelijk te laten gebeuren. We mogen er met andere woorden niet van uit gaan dat iemand die nood heeft aan een gesprek dit zelf zal aangeven en zelf op zoek gaat naar een dienst.

Wanneer het personeel van de voorziening contact heeft met de familie van de bewoner, wordt best de vraag gesteld of de contactgegevens van de persoon mogen doorgegeven worden aan de diensten van de Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW) zodat een hulpverlener van het CAW terug contact kan opnemen met de familie voor een gesprek. Het volgende is dan nodig:

- Naam en voornaam
- Leeftijd (minderjarige of volwassene)
- Telefoonnummer (voor contactname)
- Adres (om het dichtstbijzijnde CAW te kunnen inschakelen)

Indien er niet direct ingegaan wordt op het voorstel, kan het nog interessant zijn om dat op een later tijdstip (bij een ander contactmoment bij voorbeeld) opnieuw te vragen zodat mensen die eventueel van mening veranderen nog steeds een beroep kunnen doen op het proactief hulpaanbod.

## 2. Informatiedocument meegeven voor eventuele latere noden

Indien mensen niet wensen in te gaan op het proactief aanbod van de CAW, lijkt het toch nog opportuun om een kaartje/ flyer aan hen mee te geven dat de nodige nummers vermeldt indien ze op een later tijdstip contact zouden willen opnemen. Op het kaartje/flyer staan de volgende gegevens:

- Mogelijkheid om 24u per dag 7d/7d contact op te nemen met Tele-Onthaal via het nummer 106 of via chat op de website [www.tele-onthaal.be](http://www.tele-onthaal.be)
- Voor kinderen en jongeren is er een mogelijkheid om te mailen en chatten via de website van Awel [www.awel.be](http://www.awel.be) of om naar Awel te bellen via het nummer 102.
- Mogelijkheid om contact op te nemen met het CAW voor een gesprek, psychosociale ondersteuning: via [www.caw.be/contacteer-ons/](http://www.caw.be/contacteer-ons/) (chat en mail) of via het nummer 0800/13 500

Het kaartje/flyer is in de bijlage terug te vinden.

### 3. Doorverwijzing naar gepaste hulp

Wanneer het personeel van een residentiële voorziening de toestemming krijgt om de contactgegevens door te geven voor een proactief hulpaanbod vanuit de CAW noteren ze de voormelde gegevens (naam en voornaam, leeftijd, telefoonnummer (voor contactname), adres) en sturen die door naar de coördinator nazorg, mevr. Charlotte Plancq via mail: [charlotte.plancq@coordinatornazorg.be](mailto:charlotte.plancq@coordinatornazorg.be). De coördinator geeft de gegevens door aan de gepaste dienst binnen de CAW.

### 4. Proactieve contactname door de diensten van het CAW

Wanneer de dienst van het CAW de gegevens van het netwerk van de bewoner ontvangt neemt die contact op met de persoon. De coördinator nazorg wordt vervolgens op de hoogte gebracht van het feit dat er een contact plaatsvond (zonder inhoudelijke informatie over het gesprek).