

Persona Freek



Harde werker
Buitenmens
Levensgenieter
Gezelligheid



Persoonlijk

Ik ben Freek, 52 jaar en woon in Nijmegen. Ik ben getrouwd met Miriam en samen hebben we twee kinderen. Onze dochter Sanne (23) is getrouwd met Johan en moeder van Pim (1 jaar). Onze zoon Frits (21) studeert en woont samen met zijn vriendin Judith. Ik ben financieel adviseur, werkte voorheen fulltime en kan nu weer 3 dagen p/wk werken. Mijn hobby's zijn zelf wijn maken, lezen en reizen.

In 2017 ben ik met spoed opgenomen op de IC in het Radboud UMC. Ik voelde me al een paar dagen niet lekker en ben van de trap gevallen toen ik naar bed wilde gaan. Na 1,5 week kwam ik bij en mocht ik van de beademing af.

Ik en de zorg

Ik heb over het algemeen veel vertrouwen in de zorg en zorgverleners. Ik laat het initiatief bij de zorgverlener en zal niet snel om hulp vragen of bij een arts aan de bel trekken. Ik probeer het eerst zelf op te lossen en hoop dat het dan vanzelf beter gaat. Mijn vage klachten vind ik vervelend, maar niet ernstig genoeg om actie op te ondernemen richting zorgverleners. Totdat mijn dagelijkse werkzaamheden in de knel komen en mijn vrouw me aanspoort om toch naar de huisarts te gaan. Die verwijst me door voor verder onderzoek en behandeling.

Doel

Fit worden. Met meer vertrouwen, energie en plezier in het leven staan. Samen met familie en vrienden genieten van een gezellige avond. Met trots mijn werk kunnen doen. Boven alles acceptatie van mijn nieuwe ik.

Belemmeringen

Moeite met concentratie, doorslapen en prikkelverwerking. Verminderde spierkracht en energie. Onzeker, machteloos, frustratie, minder vertrouwen in lichaam en capaciteiten. Vage klachten zoals tintelingen, hoofdpijnen en moeheid.

Behoeften

Mijn droom is dat ik ooit weer echt een boek kan lezen, met net zo veel plezier als vroeger.

Eén overkoepelend begeleider voor fysieke, psychische en cognitieve klachten.

“Ik wil vooruitkijken.”

“Ik wil weten hoeveel ik nog kan herstellen.”

Klantreis Freek

Het leven van Freek vanaf het moment dat hij op de IC ligt.



Freek



Huidige
klantreis



Touchpoint



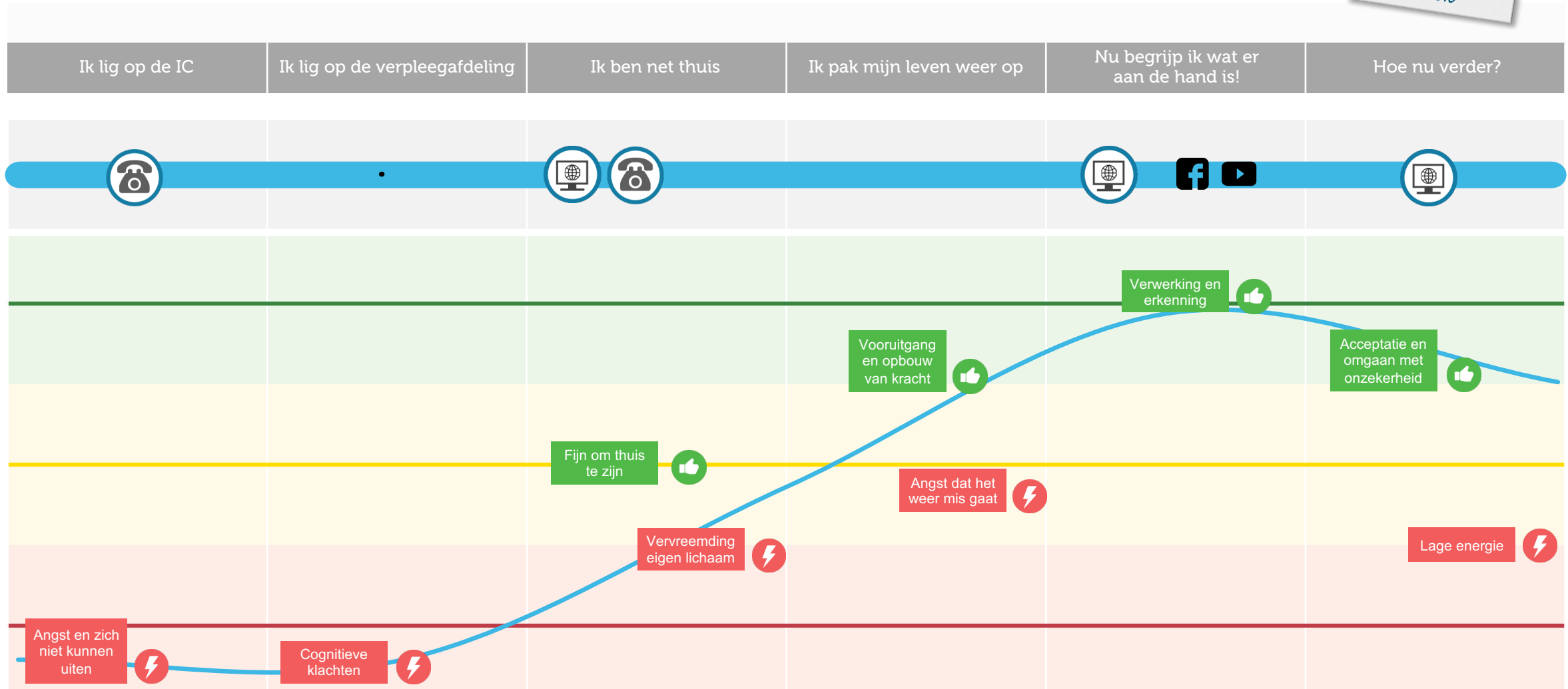
Positief

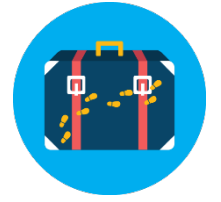


Neutraal



Negatief





Freek

Fase 1: "Ik lig op de IC"

"Ik ben met spoed opgenomen op de IC in Radboud UMC. Na 9 dagen kwam ik bij bewustzijn en mocht ik van de beademing af. Ik was flink in de war, had geen idee wat er gebeurd was en wat Miriam en de kinderen in die tijd hebben meegemaakt. Een dag later kon ik al naar een andere afdeling."

Klantreis Freek

Fase 1: Ik lig op de IC



Klant
behoeften

- Prettig contact met de wereld, veiligheid



Activiteiten

- Van trap gevallen, fixatie, slaap/wakker
- Opname IC + beademing, 9 dagen in slaap, verwardheid/vergeetachtig, zorgen over familie, ontslag naar de afdeling



Pijnpunten

- Niks kunnen zeggen/ geen woorden kunnen vinden van wat je ziet en voelt
- Schaamte
- Angst niet kunnen uiten



Dit werkt goed

- Levensbedreigend ziek + opgenomen op IC
- Stemmen en klanken droegen positief bij aan 'oriëntatie'
- Voelde vertrouwd
- Bezoek van partner en kinderen



Mogelijke kennisvragen

- Wat is de impact van geluid?
- Wat is de beste manier om naasten te betrekken?
- Wat is er gebeurd op de IC? → wanneer is het een goed moment om het te vertellen en hoe vertel je dit?
- Hoe te steunen bij heroriëntatie van patiënt?
- Hoe angsten detecteren en hiermee omgaan?
- Hoe kun je het beste communiceren met IC patiënten?
- Hoe kan het dat de gegeven informatie niet binnenkomt?
- Hoe ga je (achteraf) om met niet-weten (schimmenwereld)
- Hoe documenteer je IC gebeuren voor patiënt?
- Hoe kan je patiënt geruststellen/ veilig laten voelen?
- Hoe maak je contact met patiënt bij bijkomen?
- Meer onderzoek naar delier?
- Hoe help je iemand deze fase door?
- Hoe verwerk je IC trauma?

Klantreis Freek

Fase 1: Ik lig op de IC

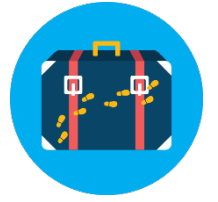


De prettige aspecten

- Blijdschap: ik ben nog veilig en het zien van naasten

De onprettige aspecten

- Angst en paniek op het moment in de IC



Freek

Fase 2: “Ik lig op de verpleegafdeling”

“Ineens mocht ik van de IC naar de verpleegafdeling en kwam ik op een kamer met 2 andere mensen. Ik was behoorlijk in de war en begreep niet goed wat er met me aan de hand was. Miriam en de kinderen gaven aan dat ik geluk heb gehad, maar ik voel me alles behalve gelukkig. Ik slaap slecht, voel me onrustig en wil hier zo snel mogelijk weg.”



Klantreis Freek

Fase 2: Ik lig op de verpleegafdeling



Klant
behoeften

Contact op afdeling, kwaaltjes in perspectief zetten, meteen naar huis gaan, meer aandacht voor mij en mijn omgeving



Activiteiten

Liggen op de verpleegafdeling, kamer met anderen → pijn, slecht slapen, onwetendheid, steun aan hulpverleners, wisselende emoties, blij met familie



Pijnpunten

- Cognitieve klachten
- Besef 'ik kan veel dingen niet meer'. Kwaliteit van leven is nul
- Mij goed houden, ik wil naar huis
- Slecht slapen en onrustig voelen
- Weet niet wat hem is overkomen
- Andere emoties voelen dan naasten ('ik moet blij zijn')
- Volgende fase waarin ik mij niet prettig voel
- Ik kan niet drinken, ik heb pijn
- Angstig



Dit werkt goed

- Steunende woorden
- Medepatiënten ter afleiding en t.b.v. oriëntatie
- Het kunnen overgeven aan de situatie
- Regie uit handen geven



Mogelijke kennisvragen

- Welke rol speelt overgang naar afdeling voor patiëntbeleving?
- Hoe geef je aan waar je als patiënt behoefte aan hebt (als je niet weet/ kan of weg wilt)?
- Juist wel/niet met anderen op een kamer (effect)?
- Welke ondersteuning kan er gegeven worden door zorgverleners? "hoort erbij", rol communicatie (empathisch)
- Zorg zo inrichten dat patiënt z.s.m. naar huis kan (thuiszorg wenselijk?)
- Hoe patiënten helpen om zich te kunnen overgeven? Hoorst fysiek + mentaal lijden erbij?
- Hoe goed contact met patiënt om behoeftes duidelijk te krijgen?
- Hoe omschakeling verwarring naar herstelfase emotioneel ondersteunen?
- Aandacht voor onzekerheid/ angst "ineens patiënt". Informatiebehoefte lotgenoten.
- Kennis over wat er is gebeurd en wat er gaat gebeuren.
- Geruststelling
- Sturing in genezingsproces
- (H)erkennen cognitieve klachten → psycholoog?

Klantreis Freek

Fase 2: Ik lig op de verpleegafdeling

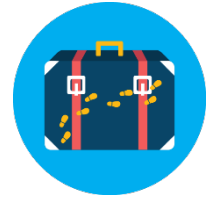


De prettige aspecten

- Het gaat blijkbaar iets beter, want ik lig niet meer op de IC.

De onprettige aspecten

- Verbaasd, verward, angst, ongelukkig, gehaast, onwerkelijk gevoel, verdrietig 'normaal willen voelen', angst, boos, rouw, ellendig → afhankelijk van anderen.
- Onveilig gevoel, wie houd mij nu in de gaten?



Freek

Fase 3: “Ik ben net thuis”

“Na 2 weken in het ziekenhuis ben ik nu weer thuis. Ik kan nog heel weinig, niet lopen en voel me enorm moe. Het is fijn om thuis in mijn eigen vertrouwde omgeving te zijn, maar ik slaap slecht, heb weinig eetlust en nauwelijks energie. Fysio komt aan huis en ik doe al mijn oefeningen zo goed mogelijk. Ik merk wel verbetering, maar het gaat heel langzaam en mijn lijf voelt vreemd. Ik ben moe en onrustig.



Klantreis Freek

Fase 3: Ik ben net thuis



Klant
behoeften

Snel herstel van fysiek en cognitief vermogen



Activiteiten

Neemt informatie niet op, weinig eetlust, fysio, moe/onrust, slecht slapen, cognitieve problemen



Pijnpunten

- Cognitief: lezen gaat moeilijk
- Moe en weinig energie
- Kan niet fietsen en wandelen
- Weinig eetlust
- Onrustig
- Lijf voelt vreemd
- Angst voor dementie
- Ik kan niet veel hebben



Dit werkt goed

- Initiatief om regie te nemen
- Partner is aanwezig



Mogelijke kennisvragen

- Hoe aanpakken en verbeteren van cognitieve klachten?
- Hoe realisatie verminderde kwaliteit van leven emotioneel ondersteunen?
- Hoe psychosociale hulp bieden aan mensen die dat niet nodig achten?
- Is er een persoon bij wie je terecht kunt met vragen/ klachten?
- Is er voldoende begrip vanuit omgeving voor de situatie?
- Hoe ga je om met nieuwe/andere ik?
- Hoe ga je om met niet kunnen wat je kon?
- Hoe IC-patiënten/naasten geruststellen en voorkomen dat ze te hard van stapel lopen?
- Hoe beter in kaart brengen van individuele symptomen?

Klantreis Freek

Fase 3: Ik ben net thuis

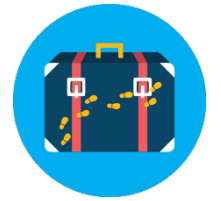


De prettige aspecten

- Fijn om thuis te zijn

De onprettige aspecten

- Angstig en onrustig door verlies van vertrouwen in eigen lichaam. Overprikkeld raken/ verlies van regie en autonoom



Freek

Fase 4: “Ik pak m’n leven langzaam weer op”

“Na 11 maanden revalideren vraag ik me af of het ooit nog goed komt. Ik kan mij niet concentreren, voel een enorme druk op mijn hoofd en werken gaat niet.

Re-integratie op werk loopt stroef, ik heb moeite met prikkelverwerking en heb minder energie voor sociaal leven en hobby’s. Het voelt heel dubbel; aan de ene kant ben ik zielsgelukkig en dankbaar dat ik er nog ben en merk ik dat er vooruitgang is. Tegelijkertijd ben ik enorm zoekende in wat er met me gebeurd is en hoe ik hiermee om moet gaan. ”



Klantreis Freek

Fase 4: Ik pak m'n leven langzaam weer op



Duidelijke targets: fysiek, emoties en werk



11 maanden revalidatie, loopt kleine stukjes, geen werk, re-integratie gaat moeilijk, moeilijk concentreren, snel overprikkeld



Pijnpunten

- Angst dat het weer mis gaat of niet goed komt
- 11 maanden revalidatie
- Te hoge lat frustreert



Dit werkt goed

- Vooruitgang bijv. in werk, buiten kunnen zijn, lopen
- Opbouw van kracht
- Krijgt inzicht van eigen situatie
- Gaat doelen stellen en halen waar hij gelukkig van wordt
- Contact met huisarts
- Informatieverwerking



Mogelijke kennisvragen

- Moet hij zoveel mogelijk gestimuleerd worden tot herpakken van leven of niet?
- Hoe en wanneer re-integreren?
- Beter inzicht/focus op aspecten die houvast bieden in deze fase → sociale steun en helpende gedachten, psychosociale steun.
- Prikkelverwerking
- Hoe aangepaste belastingschema's te maken?
- Betere ondersteuning in revalidatie/ hulp met targets stellen
- Hoe doseer je (zelf) op een passende manier wat realistisch en passend is voor mij op dit moment?
- Welke rol heeft de bedrijfsarts/huisarts?
- Geen kennis over PICS?
- Lotgenoten contact?
- Hoe helpen grenzen aangeven?
- Hoe ondersteunen om nieuwe balans te vinden?
- Hoe realistische doelen stellen?

Klantreis Freek

Fase 4: Ik pak m'n leven langzaam weer op

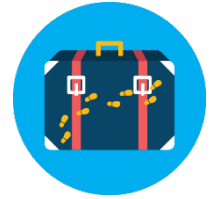


De prettige aspecten

- Gelukkig en dankbaar doordat hij inzicht heeft over zijn eigen situatie → er is vooruitgang

De onprettige aspecten

- Onzekerheid over de toekomst
- Frustratie en boosheid doordat het werk stroef verloopt



Freek

Fase 5: “Nu begrijp ik pas wat ik heb”

“Pas met 14 maanden kom ik erachter wat ik had, door een filmpje over het post intensive care syndroom op internet. Via de website van IC Connect, en de besloten Facebookgroep, vallen mijn vage klachten op zijn plek. Wat een herkenning en begrip ineens! Ik kan gericht hulp zoeken, ga naar mijn huisarts, zoek professionele hulp, kom in contact met lotgenoten en krijg beter inzicht in wat er gaande is; zowel fysiek, als mentaal en cognitief. Ik zoek uit wat hier aan te doen is en wil gericht aan de slag. Samen met Miriam bezoeken we de IC-afdeling en dat is zowel fijn als confronterend.”



Klantreis Freek

Fase 5: Nu begrijp ik pas wat ik heb



Klant
behoeften

Herkenning, niet de enige zijn



Activiteiten

Facebookgroep opzoeken, huisarts en andere professionele hulp zoeken, lotgenoten contact, beter inzicht



Pijnpunten

- Na 14 maanden pas het besef dat PICS bestaat
- Bestaan van stichting FCIC



Dit werkt goed

- Rust/stabiele situatie
- Begrijpen
- Verwerken
- Erkenning
- Er wordt voldaan aan de informatie behoefte
- Voelt zich comfortabel om confrontatie aan te gaan



Mogelijke kennisvragen

- Wat is beste manier om informatie over PICS te geven aan (ex)patiënt en op welk moment?
- Hoe nazorg het beste inrichten?
- Waarom is er pas inzicht na 14 maanden?
- Hoe accepteer je en word je je nieuwe zelf?
- Welke behoefte is er en wat is er nodig?
- Wat helpt mij bij het ordenen in het hoofd?
- Hulp bij traumaverwerking
- Kennis over professionals die hulp kunnen bieden op psychosociaal gebied
- Hoe verbeteren we (h)erkenning?
- Hoe bevorder je lotgenotencontact voor de mensen die daar behoeften aan hebben?

Klantreis Freek

Fase 5: Nu begrijp ik pas wat ik heb

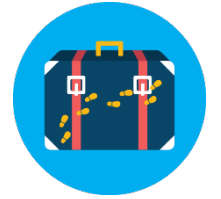


De prettige aspecten

- Herkenning en begrip
- Steunend inzicht
- Meer rust en ruimte voor herstel

De onprettige aspecten

- Confrontatie op de IC



Freek

Fase 6: "Hoe ga ik hiermee verder leven en geef ik mijn 'nieuwe ik' vorm?"

"Inmiddels werk ik weer 3 dagen per week. Ik geniet van de kleine gezellige momenten met familie en vrienden. Ik wil graag vooruit kijken, maar mis nog het vertrouwen in mijn lichaam. Concentratie blijft lastig, net als echt een boek lezen en ook mijn energie is soms een stuk lager dan ik van mezelf gewend was. Ik vraag me af hoeveel ik nog kan herstellen en of ik bepaalde dingen in mijn leven anders in zal/moet gaan richten. Wie kan hier iets zinnigs over zeggen? Hoe maak ik de juiste keuzes en welke consequenties heeft dat? Het is een enorme zoektocht.



Klantreis Freek

Fase 5: Hoe ga ik hiermee verder leven en geef ik mijn 'nieuwe ik' vorm?



Klant
behoeften

Inzicht over herstel: is dit de top?



Activiteiten

Werken, kan genieten, vooruitkijken, concentratie is lastig, energie laag, levensvragen, veel steun van vrouw



Pijnpunten

- Geen vertrouwen in eigen lichaam
- Lage energie
- Cognitie: lastig lezen



Dit werkt goed

- Rouw fase: acceptatie
- Inzicht in eigen kunnen en grenzen en daar adequaat mee omgaan
- Omgaan met onzekerheid
- Vragen over toekomst
- Aanwezigheid en steun van Miriam



Mogelijke kennisvragen

- Wie is het aanspreekpunt
- Hoe ondersteunen met het vertrouwen in het lichaam terug te vinden, juiste keuzes te maken, energiebalans → kwaliteit van leven verbeteren
- Rouw en verlies
- Financiële consequenties?
- Psychosociale begeleiding met kennis over PICS
- Behoefte aan toekomstperspectief en kunnen we dit aanbieden? → realistisch verwachtingspatroon

Klantreis Freek

Fase 5: Hoe ga ik hiermee verder leven en geef ik mijn 'nieuwe ik' vorm?



De prettige aspecten

- Genieten van wat weer kan
- Acceptatie van situatie

De onprettige aspecten

- Onzeker voelen over het vinden van balans

Persona

Miriam



Zorgzaam

Sociaal

Nieuwsgierig

Actief

Persoonlijk

Ik ben Miriam, 48 jaar, en ik woon in Nijmegen. Ik ben getrouwd met Freek en samen hebben we twee kinderen. Onze dochter Sanne (23) is getrouwd met Johan en moeder van Pim (1 jaar). Onze zoon Frits (21) studeert en woont samen met zijn vriendin Judith. Ik werk 4 dagen per week als lerares in groep 6 van de basisschool. Mijn hobby's zijn wandelen, puzzelen en reizen.

Ik en de zorg

Ik wil graag alles begrijpen wat zorgverleners vertellen en adviseren. Ik stel vragen en ga actief op zoek, ook online, naar informatie. Ik neem zelf initiatief om contact te leggen met zorgverleners, als ik denk dat het nodig is. Waar nodig vraag ik om hulp in mijn omgeving, maar dat kost me soms ook moeite en extra energie.

Doel

Ik zou graag mijn energie en positieve instelling weer terug willen krijgen. Samen genieten van onze familie en weer onbezorgd op reis met Freek.

Belemmeringen

Ik wil niet klagen en er vooral voor Freek en mijn gezin zijn, maar ik voel me soms enorm verdrietig en uitgeput.

Behoeften

Ruimte voor mezelf om mijn emoties een plek te geven en nieuwe energie op te doen, daar waar mogelijk met (vergoede) begeleiding.

"ik zou willen dat PICS-(F) algemeen bekend is in de maatschappij".

"ik zou willen dat iemand me dit verteld had."

Klantreis Freek

Het leven van Miriam vanaf het moment dat Freek op de IC ligt.



Huidige
klantreis



Touchpoint



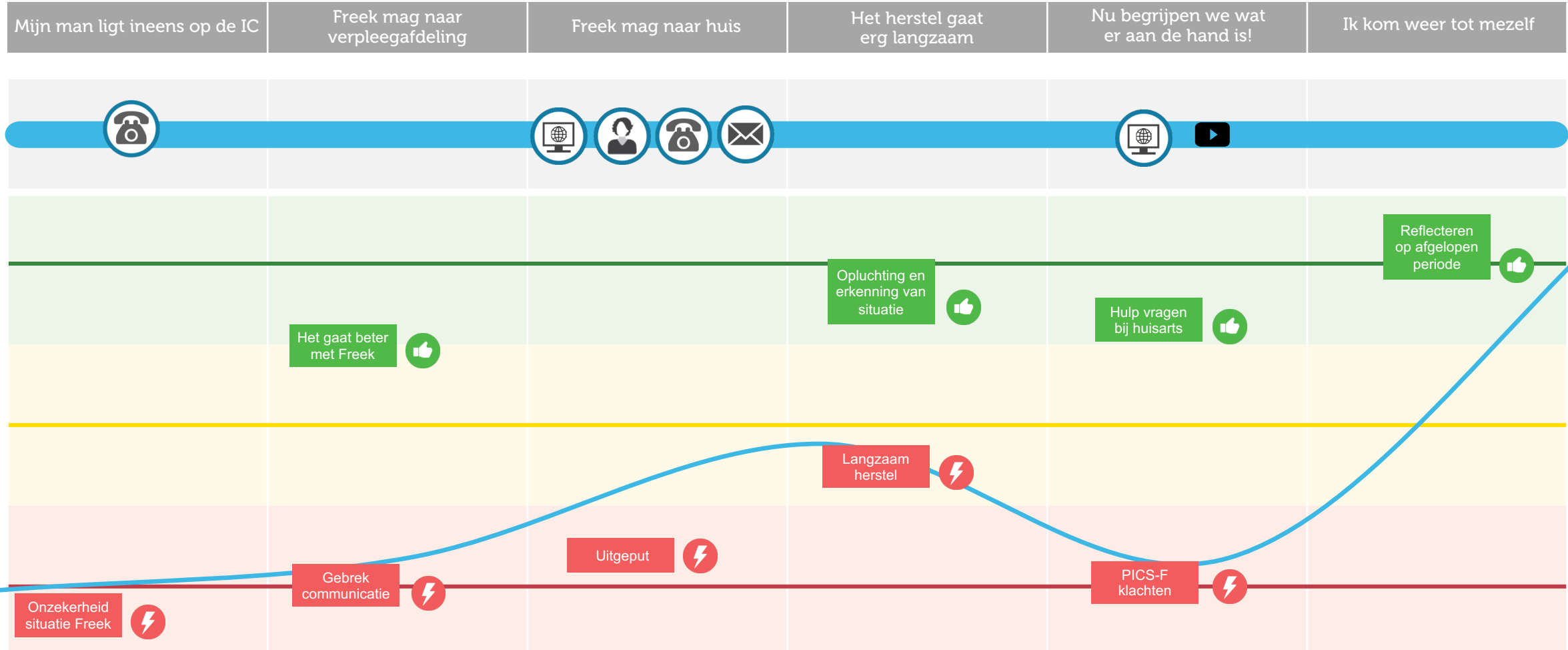
Positief

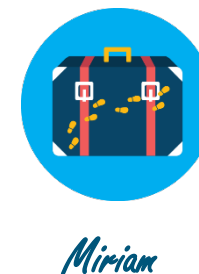


Neutraal



Negatief





Fase 1: “Mijn man ligt ineens op de IC”

“Ik vond Freek ineens onderaan de trap, hij reageerde niet. Ik heb direct 112 gebeld en die waren er binnen een paar minuten. Ik ging met Freek mee in de ambulance met gillende sirenes naar het ziekenhuis. Daar werd hij acuut naar de Intensive Care afdeling gebracht. Hij was in goede handen, maar het ging niet goed met Freek. Het was de vraag of hij ooit nog zelf zou kunnen ademen en hoe groot de schade was. Dat was een verschrikkelijke tijd, echt een nachtmerrie. Samen met de kinderen hield ik op advies van de IC een dagboek bij. Na 1 week werd Freek stabiel en kregen we positievere uitslagen; de hersenactiviteiten zagen er goed uit. In die tijd ging het puur om overleven. Ik moest alles regelen en besluiten voor Freek en de kinderen.”

Klantreis Miriam

Fase 1: “Mijn man ligt ineens op de IC”



Klant
behoeften

Ervaringen opschrijven, voor de kinderen zorgen, ondersteuning voor naasten, bij haar man zijn, duidelijke instructies/ informatie



Activiteiten

Alles regelen voor Freek en de kinderen, mee in ambulance, dagboek bijhouden, besluiten nemen voor Freek



Pijnpunten

- Niet reageren van haar man
- Het is onzeker hoe het zal aflopen op de IC
- Besluiten nemen voor Freek
- Kinderen? Opvang?



Dit werkt goed

- Goed luisteren naar instructies
- Hulp vanuit directe omgeving, familie en vrienden
- Hulp bij balans vinden
- Snel handelen



Mogelijke kennisvragen

- Dagboek effect? Wat heb je nodig? Digitaal?
- Informatie behoefte naaste, wat is effect?
- Wat moet naaste regelen?
- Wat is haar rol tijdens besluitvorming? → medische besluitvorming, vertegenwoordigen autonome patiënt
- Welke begeleiding kan de IC aan naaste bieden en wat is het effect?

Klantreis Miriam

Fase 1: "Mijn man ligt ineens op de IC"

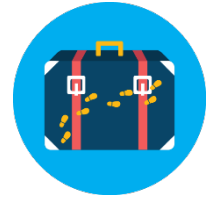


De prettige aspecten

- Beetje blij omdat Freek zijn situatie stabielere wordt

De onprettige aspecten

- Verdriet, vrees, onzekerheid, angst over de situatie



Miriam

Fase 2: “Freek mag naar de verpleegafdeling”

“En toen mocht hij ineens van de beademing af en al snel daarna naar een andere afdeling. Hij was nog erg warrig, maar ik kreeg niets meer te horen. Er was geen overdracht vanuit de IC met ons als naasten en verpleegkundigen kunnen me weinig vertellen over zijn situatie of perspectief. En dan ineens mag hij de volgende dag naar huis. Hoe kan dat, hij kan niet eens lopen! Is dat wel verantwoord, hoe gaan we dat doen en wat moet ik dan allemaal regelen?”



Klantreis Miriam

Fase 2: 'Freek mag naar de verpleegafdeling'



Klant
behoeften

Vast aanspreekpunt, heldere communicatie, tips om emotie te beschrijven in dagboek, naasten betrekken bij ontslag van IC en overplaatsing naar verpleegafdeling, duidelijkheid in verwachtingen, voorbereiding naar huis



Activiteiten

Bedenken wat er thuis geregeld moet worden voor Freek.
Krijgt Freek ineens mee naar huis



Pijnpunten

- Warrige Freek, hoe moet je daarmee omgaan?
- Slechte communicatie
- Zelf uitgeput



Dit werkt goed

- Blijft alert en kritisch
- Stelt vragen



Mogelijke kennisvragen

- Overdracht van IC naar verpleegafdeling. → informatie behoefte, begeleiding door IC verpleegkundige, effect meten
- Zorg coördinator in het ziekenhuis. Ook voor thuis en bij revalidatie (als die volgt)
- Voorwaarden van veilig ontslag?

Klantreis Miriam

Fase 2: 'Freek mag naar de verpleegafdeling'

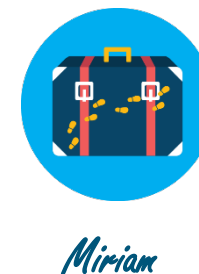


De prettige aspecten

- Blij dat het beter gaat met Freek

De onprettige aspecten

- Verwarring, frustratie, stress, irritatie, boosheid, ongerust, angst



Fase 3: “Freek mag naar huis”

“We zijn blij dat Freek thuis is, maar hij krijgt zelf weinig voor elkaar. Hij heeft weinig energie, slaapt slecht en zijn emoties schieten alle kanten op. De fysio helpt hem om weer wat meer te bewegen, maar hij lijkt in sommige opzichten wel 20 jaar ouder geworden. We vinden het lastig om extra hulp te vragen, maar de combinatie van zorg thuis en werk brengt de nodige spanningen met zich mee. Ik voel me soms enorm uitgeput en kan uit het niets geëmotioneerd raken.”



Klantreis Miriam

Fase 3: 'Freek mag naar huis'



Klant
behoeften

Rust/balans, aanbod van hulp, praten met patiënt en naasten, meer hulp mogelijk bij huisarts



Activiteiten

Zorgen voor Freek gecombineerd met werk



Pijnpunten

- Freek krijgt zelf weinig voor elkaar
- (extra) lastig hulp vragen
- Onzekerheid over herstel
- Relatie spanningen?
- 'elastiek' is op, labiel



Dit werkt goed

- Zorgzaamheid
- Kan weer aan het werk



Mogelijke kennisvragen

- Kader digitale interventie die steunend zijn
- Hoe om te gaan met verandering in relatie, seksualiteit en intimiteit?
- Begeleiding bij naar huis gaan, wat is nodig? Effectief? Door wie? Hoe? Verwachtingsmanagement
- Informatievoorlichting PICS-F. Effect? Protocols nodig? Voor/door IC?

Klantreis Miriam

Fase 3: 'Freek mag naar huis'

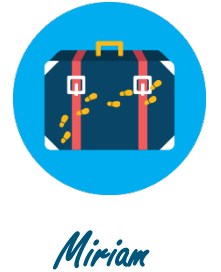


De prettige aspecten

- Blij omdat hij naar huis mag

De onprettige aspecten

- Bezorgd, frustratie, angst, uitgeput en emotioneel labiel



Fase 4: “Het herstel gaat heel langzaam”

“Freek’s herstel verloopt niet zo goed als we gehoopt hadden. Fysiek zit er wel iets van vooruitgang in, maar je merkt zowel fysiek als mentaal dat hij echt niet meer de oude is. Hij heeft moeite met prikkels, multitasken lukt niet meer, lezen gaat moeizaam en ook wijn maken zit er niet meer in. Zijn emoties schieten alle kanten op. Het re-integratie traject op zijn werk verloopt stroef en de Arboarts vindt zijn situatie lastig in te schatten. Op een middag kom ik thuis van mijn werk en tref hem huilend op de bank aan. Hij zei “Miriam nu begrijp ik wat ik heb”. Samen bekijken we filmpjes over PICS op de website van IC Connect. Wat een herkenning ineens.”



Klantreis Miriam

Fase 4: 'Het herstel gaat heel langzaam'



Klant
behoeften

Hulp bij acceptatie, herkenning/gezien worden, tijd voor jezelf als naast, verwerking met naaste, informatie in een eerder stadium (PICS), delen met collega's en/of lotgenoten



Activiteiten

Treft Freek huilend aan, kijken samen naar filmpjes op site van IC Connect



Pijnpunten

- Onmacht (dingen kunnen niet meer)
- Moeite met prikkels
- Herstel gaat heel langzaam → komt er wel volledig herstel?



Dit werkt goed

- Opluchting door erkenning
- Behulpzaam
- Steun van collega's



Mogelijke kennisvragen

- Informatie over PICS/PICS-F na 3 maanden herhalen?
- Welke handvatten kunnen aangeboden worden voor mentale steun?
- Hoe staat het met de kennis over PICS/PICS-F bij; 1^e lijn, verzekering, bedrijfsarts, patiënt, naaste en verpleegafdeling?
- Wat is het effect van IC cafés/ Facebook groepen?

Klantreis Miriam

Fase 4: 'Het herstel gaat heel langzaam'

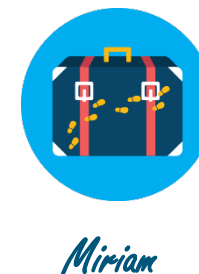


De prettige aspecten

- Voelt zich gehoord
- Opluchting
- Verbinding voelen

De onprettige aspecten

- Bezorgd, vermoeid, verdriet, frustratie



Fase 5: “Nu begrijpen we eigenlijk pas wat er aan de hand is”

“Samen met Freek bezoek ik de IC afdeling waar hij lag. Voor Freek is dit prettig om de periode zonder herinneringen een plek te geven. Voor mij rakelt het veel spanning en verdriet op.

We hebben een goed gesprek met de IC verpleegkundige en ze vraagt ook aan mij hoe het nu met me gaat. Ik barst in huilen uit. Een paar dagen later bezoek ik de huisarts en benoem ik een aantal PICS-F klachten (slecht slapen, zorgen maken, onzekerheid). Ik merk dat ik uitgeput ben, soms met een iets te kort lontje. Ik krijg een doorverwijzing om met de praktijkondersteuner in gesprek te gaan. Hopelijk geeft me dat weer wat vertrouwen en energie.”



Klantreis Miriam

Fase 5: “Nu begrijpen we eigenlijk pas wat er aan de hand is”



Klant
behoeften

Informatie over IC-nazorg, energie en vertrouwen door professionele hulp, proactieve steun van 1^e lijn zorg, gezien worden



Activiteiten

Bezoekt IC afdeling met Freek, gesprek met IC verpleegkundige, bezoekt huisarts met informatie over PICS-F, krijgt doorverwijzing POH



Pijnpunten

- Verlies van sociaal netwerk
- Confrontatie met de emotionele situatie door bezoek aan IC afdeling



Dit werkt goed

- Opgekropte emoties kunnen tonen
- Wordt eindelijk erkend en gezien in haar emoties en gegeven inspanning
- Licht aan het einde van de tunnel



Mogelijke kennisvragen

- Wie zijn risico groepen voor PICS/PICS-F?
- Kosteneffectiviteit studie bij interventie
- Terug naar de IC: voor wie? Effect? Virtual reality?
- (langdurige) ondersteuning? Tijdstip van aanbod? Voorlichting / herkenning?

Klantreis Miriam

Fase 5: “Nu begrijpen we eigenlijk pas wat er aan de hand is”

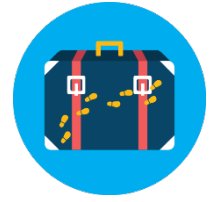


De prettige aspecten

- Blij, opluchting, hoop en vertrouwen over de situatie

De onprettige aspecten

- Uitgeput, verdriet en bezorgdheid



Miriam

Fase 6: “Ik kom weer tot mezelf”

“De gesprekken met de praktijkondersteuner zijn prettig, het lukt op om erover te praten. Ik realiseer me nu pas hoe heftig afgelopen periode eigenlijk was. Ik probeer regelmatig te wandelen en schrijf af en toe wat gedachten van me af. Ik twijfel over mijn werk, wil ik dit nog wel blijven doen? Dan besluit ik op zoek te gaan naar een coach om me hierbij te helpen.”



Klantreis Miriam

Fase 6: “Ik kom weer tot mezelf”



Klant
behoeften

Eigen regie, balans, praten en schrijven, coach vanuit bedrijf



Activiteiten

Gesprekken met POH, handelt regelmatig, schrijft gedachten op, zoekt coach



Pijnpunten

- Twijfelt over het zetten van een vervolgstap (werk)



Dit werkt goed

- Hervinden van jezelf
- Reflectiemoment van afgelopen periode
- Meer stabiliteit
- Zin in de toekomst
- Actief bezig met herstel (wandelen en schrijven)



Mogelijke kennisvragen

- Kosteneffectief?
- Hoe vind je de juiste ondersteuning?

Klantreis Miriam

Fase 6: “Ik kom weer tot mezelf”



De prettige aspecten

- Evenwicht en opluchting

De onprettige aspecten

- Onzekerheid over werk