

Marit Tasma nieuwe klantcoördinator bij Dovid Zwolle



“We zoeken altijd naar mogelijkheden voor de klant”

Marit Tasma is de nieuwe klantcoördinator bij Dovid Zwolle. Met haar achtergrond als wijkverpleegkundige brengt ze extra medische kennis mee. Samen met Lisette van den Brom en servicecoördinator Wilma van Hell vormt ze het supportteam van Dovid Zwolle. “We zoeken naar de beste match tussen klant en caregiver. Vervolgens maken we binnen een dag een zorgplanning.”

Van wijkverpleging naar Dovid

“Na mijn HBO-V opleiding, met stages in het Isala ziekenhuis in Zwolle en op de cardiologie in het Gelre in Apeldoorn, heb ik een paar jaar gewerkt als wijkverpleegkundige bij ZorgAccent in Rijssen. Een leuke baan, maar mijn wisselende diensten waren moeilijk te combineren met mijn vier paarden en paardensport op wedstrijd niveau. Ik rijd eventing, dat is een combinatie van dressuur, springen en een uithoudingsproef door het bos.”

“Dus ik zocht werk met meer regelmaat, waarbij ik mijn medische achtergrond goed kon inzetten. Het spreekt me enorm aan hoe Dovid werkt. Heel mensgericht en met de wensen van de klant voorop. Als niet-medische thuiszorgorganisatie zoeken ze de best passende match tussen de klant en caregiver. Ik werk er nu sinds een paar maanden en zit goed op mijn plek, met hele fijne collega's.”

Medische kennis als meerwaarde

Wat doe je als klantcoördinator? “Ik neem intakes af bij nieuwe klanten, voer tussentijdse gesprekken, ga op huisbezoek en stem af met familie, mantelzorgers, casemanagers en andere zorgaanbieders. Met mijn verpleegkundige achtergrond kan ik snel een situatie inschatten. Ik ken de gang van zaken in de wijkverpleging en weet wanneer je wel of niet aan de bel moet trekken.”

Pas geleden was er een palliatieve klant die een passieve tillift nodig had. Marit overlegde met alle betrokken partijen en bekeek wat verantwoord was voor de caregivers. “We kennen onze grenzen, maar we zoeken altijd naar mogelijkheden. Klanten zijn vaak verrast met wat er allemaal geregeld kan worden. Als er een indicatie is, wordt onze zorg vaak vergoed vanuit de Wmo, Wlz of een PGB. Soms ook vanuit de Aanvullende Zorgverzekering, of vanuit particulier. Steeds meer mensen zijn zich er van bewust dat niet alle ondersteuning meer door de overheid wordt geregeld.

“We hebben een goede samenwerking met de andere zorgaanbieders in de regio. Zo is de medische en niet-medische thuiszorg goed op elkaar afgestemd. Je hebt elkaar nodig en het versterkt elkaars kennis, kunde en ervaring. Met mantelzorgers en familie is er dan een stabiel zorgnetwerk dat we de Cirkel van zorg noemen. Deze cirkel, die een bewust onderdeel is van ons logo, verbindt alle partijen tot een hechte samenwerking. Zo kan de klant zo lang mogelijk in zijn of haar vertrouwde omgeving blijven wonen.”

“Het leukste aan mijn werk is dat ik zie hoe blij klanten én mantelzorgers zijn als we komen. De opluchting zie je vaak op hun gezicht, omdat je het nu samen kunt doen.”

Maatwerk als onderscheidende kracht

Wat Dovidia onderscheidt, is maatwerk met een warm hart. De aanvragen stijgen en ook het aantal mensen met dementie bij een groot deel van onze klanten.

“Bij de wijkverpleging had ik soms maar een kwartier per klant en hier is er meer ruimte. Een caregiver kan mee naar afspraken bij de huisarts of het ziekenhuis, helpt met boodschappen doen, koken of een bezoek aan familie. Dat maakt echt het verschil als het gaat om kwaliteit van leven, zeker bij mensen met dementie of mensen die eenzaam zijn.”

“Samen kijken we wat de beste is qua invulling van de dag en maken we een zorgplan. Vaak is dat binnen een dag geregeld. Met één (of een vast team van) vertrouwde caregiver(s).”

Nabijheid in de meest kwetsbare fase

Als je vraagt welke doelgroep Marit het meest na aan het hart ligt, is haar antwoord direct: palliatieve en terminale zorg. “Dan komt iemand in het meest kwetsbare deel van zijn leven. Dovidia Zwolle is bezig met een pilot voor Inwonende zorg. Zeker ook in deze fase kan dat uitkomst bieden. Thuis kunnen overlijden is voor iemand heel waardevol. Dat we daarin extra kunnen ondersteunen is erg fijn. De familie krijgt zo tijd en ruimte, om dat laatste stukje samen te zijn. We zijn dan héél dichtbij.”

Hoe close die band kan worden, bleek onlangs uit een verhaal van een caregiver. Hij werd gevraagd om na het overlijden van een klant de kist te dragen.

“Dan heb je iets heel goed gedaan,” zegt Marit.

“Dat zegt alles over wat onze zorg kan betekenen.”

De juiste match vinden

Marit is nog volop bezig alle caregivers te leren kennen om zo ook de beste match te kunnen maken.

“Niet iedereen past bij elkaar en dat hoeft ook niet. Maar juist dáár zit de uitdaging: zoeken naar wie bij wie past. Ik leun daarbij op mijn ervaren collega's, maar ik vraag tijdens de intake door en neem mijn ervaring vanuit mijn vorige werk mee.”

“Een goede caregiver is betrokken en empathisch. Ziet snel wat de ander nodig heeft. Veel van onze caregivers hebben zelf ook mantelzorg verleend. Die ervaringen zijn goud waard. Ze weten wat het is om voor een ander te zorgen en hoeveel dat vraagt. De mantelzorger is vaak al lange tijd overbelast en blij dat er hulp komt. We werken met een vast team waardoor er stabiliteit is in de zorg die we aanbieden.”

Groeien binnen Dovidia

De overstap naar Dovidia bracht Marit ook een betere werk-privébalans. “De wijkverpleging is heel uitdagend en dankbaar werk, maar ook lange werkweken, onderbezetting, werk en privé die in elkaar overliefen. Hier is de drukte anders en dat past beter bij mijn leven.”



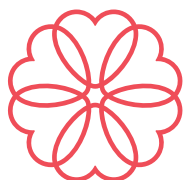
“Dovidia biedt ook ruimte om door te groeien. De opleiding tot casemanager dementie is een optie. Er zijn mogelijkheden als je ze wilt pakken en dat spreekt me aan. En aan iemand die twijfelt om bij Dovidia te komen werken, zeg ik: kom praten. Je kunt zoveel betekenen voor die ander, het is dankbaar werk en werktijden zijn in overleg. Het leukste aan mijn werk is dat ik zie hoe blij klanten én mantelzorgers zijn als we komen. De opluchting zie je vaak op hun gezicht, omdat je het nu samen kunt doen.”

24/7 bereikbaar

We zijn 24/7 bereikbaar in noodgevallen en anders op kantooruren.

Apeldoorn 055-207 06 09 info.apeldoorn@dovida.nl
Zwolle 038-762 09 20 info.zwolle@dovida.nl

Naast Nederland heeft Dovidia vestigingen in Australië, Ierland, Frankrijk, Nederland, Nieuw-Zeeland en Zwitserland. Dovidia bereikt ruim 27.000 mensen en levert het jaarlijks negen miljoen uur zorg.



Dovida
Mijn leven, mijn manier