

Inger Hoogerwerf is planner/servicecoördinator bij Dovid

“Mijn hart klopt voor de zorg en nu mag ik dat op een nieuwe manier inzetten”

Sinds 1 maart versterkt Inger Hoogerwerf het supportteam van zorgverlener Dovid als planner/servicecoördinator. De zorg zit diep in haar DNA. “Ik ben van oorsprong ziekenverzorgende en heb meer dan 30 jaar ervaring in de zorg, vooral met mensen met dementie. Toen ik mijn eerste stage liep op een verpleeghuisafdeling wist ik meteen: dit is mijn plek.”

Na het mbo agogisch werk en de inservice opleiding Ziekenverzorging volgt er een mooi en uitdagend ontwikkelingspad: van verzorgende tot teamleider, dagzorgcoördinator en daarna Eerst Verantwoordelijk Verzorgende. De laatste jaren heeft Inger aan het bed gestaan op een afdeling voor bewoners met dementie en ook tal van leerlingen begeleid.

“In de zorg ben ik me blijven ontwikkelen. Ik heb in verschillende werkgroepen gezeten over bijvoorbeeld medicatieveiligheid en de ontwikkeling van persoonsgerichte zorg voor mensen met dementie. De zorg voor bewoners met dementie heeft als een rode draad door mijn werk heen gelopen. Waar een ander zijn of haar grip op het leven stapsgewijs kwijtraakt en woorden langzaam verdwijnen, gaat het gevoel meespelen. Je kijkt waar je aansluiting vindt bij een bewoner. Dan kan een reactie of een lach het verschil maken die dag. Ik heb zoveel geleerd door goed te leren kijken, voelen en af te stemmen op de ander.”

Van zorgvloer naar de planningstafel

Na 25 jaar met veel plezier bij zorgorganisatie Atlant in Apeldoorn te hebben gewerkt, was het tijd voor iets nieuws. “Ik wist alleen nog niet precies wat, maar het moest wél gerelateerd blijven aan de zorg. Toen ik de vacature bij Dovid zag, wist ik: dit ben ik. Een puzzelaar, een regelaar – én iemand met hart voor mensen. De persoonsgerichte, warme zorg en oprecht tijd voor de klant past precies bij wat ik heel belangrijk vind. Er wordt verder gekeken dan alleen de zorgvraag.”

“Ik wilde weer mijn hersenen laten kraken en nieuwe dingen leren. Na twee gesprekken wist ik, dat dit precies bij me paste. Natuurlijk was het spannend om de stap te zetten, dat heeft me een paar slapeloze nachten gekost. Ik ben heel trouw en loyaal. Liet ook een fijne werkplek en collega's achter. De overgang van directe zorg naar het kantoorleven was even wennen, maar voelde al snel goed. Ik mis het contact met cliënten wel eens, maar ik weet dat ik nu op een andere manier verschil maak. Ik voel me trots dat ik bij zo'n betrokken organisatie werk. Er is rust, duidelijkheid en er wordt zo nauwkeurig gelet op wat belangrijk is: de klant en goede zorg.”



Cirkel van zorg

Inger is een van de schakels in het supportteam van Dovid locatie Apeldoorn. “We werken in een ‘cirkel van zorg’. In deze cirkel staat de mens centraal binnen een holistisch zorgnetwerk van families, naasten, andere zorgverleners en de bredere gemeenschap. Met onze ervaren caregivers, planners, zorg- en klantcoördinatoren werken we nauw samen. De klantcoördinator zorgt voor een passend zorgplan.”

Hoe ziet een gemiddelde werkdag eruit?

“Met collega-planners Wilma en Jeanet stem ik de inzet van caregivers af op de behoeften van klanten. Met drie computerschermen voor me en de WhatsApp geopend, overleg ik met klantcoördinatoren, stel roosters samen, los openstaande diensten op en heb regelmatig contact met zowel collega's als klanten. Ook bel ik klanten om te laten weten wie er komt en maak een praatje. Dat zorggevoel laat me nooit los. Laatst had ik een klant aan de telefoon en ik merkte dat hij zich niet goed voelde. Met de klantcoördinator hebben we meteen actie ondernomen.”

Dovida: zorg zoals het bedoeld is

Wat maakt Dovida anders? “Er wordt heel goed gekeken naar wie de klant is. Welke hobby’s, welke voorkeuren en wat past bij iemands leven? Geen standaard zorgpakket, maar maatwerk. We zoeken daar de beste passende caregiver bij, zodat er die klik is. Deze persoonlijke benadering maakt het verschil.”

“Onze caregivers nemen de tijd en doen vaak net dat extra stapje. Maar de klant houdt de regie: *mijn leven, mijn manier*. Dat motto van Dovida zie je overal terug. Of het nu gaat om de wens of het hondje thuis kan blijven of om het kopje koffie op een vast tijdstip – de kleine dingen zorgen voor geluksmomenten. Eigen keuzes maken met ondersteuning waar nodig, zodat je zo lang mogelijk thuis kunt blijven wonen. We horen vaak dat klanten uitkijken naar de momenten dat de caregiver komt. Geen fijner compliment voor onze zorgverleners.”

Blijven leren en groeien

Inger heeft duidelijk haar plek gevonden, maar is nog lang niet uitgeleerd. “Nu zit ik nog in de inwerkfase, maar op termijn staat bijscholing op mijn lijstje. Dovida heeft daar tal van mogelijkheden voor, waaronder e-learnings. In de zorg blijf je je leren en ik zou het mooi vinden om in de toekomst met Angelino te bespreken hoe ik mij verder kan ontwikkelen bij Dovida.”

Een warme start met champagne

Een van mijn mooiste momenten? “Het telefoontje dat ik was aangenomen bij Dovida. Ik heb met mijn man en kinderen een fles champagne opengetrokken. Het voelde als een nieuwe kans om mijn ervaring in te zetten én nieuwe dingen te leren. Ik ben blij dat ik de sprong heb gewaagd. Dat ultieme gevoel van tevredenheid als ik na een hectische dag naar huis fiets. De saamhorigheid en samenwerking in ons team met als resultaat een blijde klant...dan weet ik dat ik de juiste keuze heb gemaakt.”

‘Ik ben heel blij als ik denk aan de hulp, de omgang en het begrip van Dovida. Fijne omgang met de mensen die mijn man begeleide in de uren dat zij bij hem waren. Zijn gezicht lichte op als de begeleider binnen kwam. Ook als er iets geregeld of veranderd moest worden ging allemaal in een goede harmonie. Er werd altijd een oplossing gezocht. Ik kan Dovida voor iedereen aanraden.’

‘Voor ons was het een uitkomst dat Dovida ons de hulp kon bieden die we nodig hadden. De klantcoördinator zorgde ervoor dat zowel de caregivers die de persoonlijke verzorging en huishoudelijke ondersteuning voor hun rekening namen als de caregivers die de individuele begeleiding verzorgden een goede klik hadden met mijn man en met mij. De zorg die zij ons gaven was altijd met respect, met aandacht, liefdevol en persoonlijk. Onze zorgvraag had niet beter beantwoord kunnen worden.’

(Bron: reviews Zorgkaart Nederland)

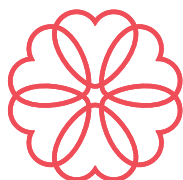


24/7 bereikbaar

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



Dovida
Mijn leven, mijn manier