

Lisette van den Brom is klantcoördinator bij Dovid Zwolle



Lisette van den Brom is klantcoördinator bij Dovid Zwolle. Vijf jaar geleden is de vestiging in Zwolle geopend, toen nog onder de naam Home Instead. De andere locatie is in Apeldoorn. Met servicecoördinator Wilma van Hell, klantcoördinator Marit Tasma en caregiver coördinator Anouska Pol, vormt Lisette het supportteam van Zwolle. “Onze doelgroep zijn senioren, vaak mensen met een vorm van dementie. Ik ben heel oplossingsgericht, kijk altijd naar wat wél mogelijk is om iemand zo lang mogelijk thuis te laten wonen.”

De ochtend van ons gesprek startte ze in Zwolle met een intake bij een echtpaar, dat al 65 jaar samen is. “We bekijken stapsgewijs de mogelijkheden om ze zo lang mogelijk samen thuis te laten wonen. Dat doen we niet alleen: in een multidisciplinair overleg overleggen we met mantelzorgers, de betrokken casemanagers en andere zorgaanbieders. De samenwerking met collega thuiszorgorganisaties zorgt ervoor dat de medische en niet medische zorg en ondersteuning goed op elkaar is afgestemd. Het is belangrijk dat er een goed zorgnetwerk om iemand heen staat en we het met elkaar doen.”

Supportteam Zwolle

Naast de intakes maakt Lisette het zorgplan, onderhoudt ze contacten met mantelzorgers, casemanagers en wijkverpleegkundigen. Ook kijkt ze welke caregiver het beste bij de klant past. Natuurlijk evalueren we regelmatig of onze ondersteuning nog passend

en naar wens is. Sinds kort doet ze dit met collega klantcoördinator Marit Tasma. “Komt er een zorgvraag bij ons binnen, dan doen wij de intake en plant Wilma de zorg in. Binnen een paar uur tot maximaal een dag is alles geregeld.”

Ondersteuning op maat

Dovid biedt warme, niet-medische zorg. Ondersteuning op maat, met name één-op-één begeleiding, persoonlijke verzorging en licht huishoudelijk werk. Lisette: “Alle zorg die de mantelzorger doet, kunnen wij in principe overnemen. De wensen van de klant staan voorop. Zorg bieden we vanaf een paar uur per week tot dag en nacht als dat nodig is. Daarbij kunnen we ook snel opschalen in hulp, als de situatie daarom vraagt. En er is vaak zoveel meer mogelijk dan mensen denken. Onze zorg wordt vergoed vanuit de WLZ, door een groot aantal zorgverzekeraars via mantelzorgondersteuning of vanuit een PGB. We adviseren daarin of verwijzen naar een betrouwbare partij, die bijvoorbeeld kan helpen met een WLZ-aanvraag.”

Dicht bij klanten & mantelzorgers

Voor Dovid, werkte Lisette ruim elf jaar als specialist zorgadministratie en cliëntadviseur bij thuiszorgorganisatie Vèrian. Dit was vooral achter de schermen, zonder direct klantcontact. “Ik ben gestart als servicecoördinator en groeide al snel door naar klantcoördinator. Geen dag is hetzelfde. Het directe contact met mensen, de combinatie van op pad zijn of op kantoor werken met collega's, dat past bij me.”

Contact maken

De grootste doelgroep van Dovidida zijn mensen met een vorm van dementie. "Het is zo'n mooie en waardevolle groep mensen. Elke vorm van dementie is anders, iedere persoon is anders. En de zorg die je biedt, is van grote betekenis. Niet alleen voor de klant zelf, maar zeker ook voor de mantelzorger. De opluchting die zij ervaren als die o zo nodige extra hulp er daadwerkelijk komt. Daar word ik blij van."

"Ik probeer bij elke intake iemand een glimlach te ontlokken. De mooie puntjes met wat humor te belichten. Als iemand zo in zijn eigen wereld zit en je weet toch even contact te maken... dat is waardevol. Vanmorgen vroeg ik een nieuwe klant nog om toestemming voor de inzet van zorg. Hij zei: 'als jij komt, is dat goed'. Af en toe spring ik nog wel eens in als caregiver en dat is gewoon zo fijn om te doen."

Een verhaal dat blijft

Lisette vertelt over een klant waar ze een paar keer is ingevallen als caregiver. "Bij deze mevrouw was er sprake van beginnende dementie. Onze zorg sloot zo mooi aan bij de zorg van de dochter voor haar moeder. In tweeënhalf jaar hebben we zo'n fijne band samen opgebouwd. Op een ochtend werd ze thuis door de caregiver gevonden. Ik ben er meteen naar toe gegaan. We zijn er drie uur gebleven, zodat de dochter steun had totdat de familie er was. Tijdens de crematie werden we genoemd in de speech. Dat raakte me zo."

Net dat stapje extra

"Een van onze klanten is onlangs 96 jaar geworden. Ze wil graag zoveel mogelijk zelf blijven doen. Een prachtig voorbeeld van een fijne samenwerking met haar dochter, die kookt en alles tot in de puntjes regelt. Daarnaast wisselt een vast team met vier vertrouwde caregivers elkaar af. Zij komen iedere ochtend, zes dagen per week. Naast de persoonlijke verzorging, lezen ze haar voor uit een dichtbundel, omdat we weten dat mevrouw daar erg van geniet. Dat is net dat stapje extra die we zetten".

Trots op het team

Dovidida Zwolle werkt met een team van zo'n 26 caregivers. "We schakelen snel en makkelijk met elkaar. Samen puzzelen we hoe het rooster wordt gevuld en hoe we ook complexe casussen opvangen. Van een caregiver vragen we om minimaal drie dagen per week beschikbaar te zijn en in het bezit van een auto. Een zorgachtergrond is niet direct vereiste, wel een hart voor de zorg. Gemotiveerde medewerkers, man of vrouw, zijn altijd welkom om te solliciteren."

Ik verzorg samen met collega Anouska Pol diverse trainingen, waaronder de basistraining en de training 'Warm Welkom'. Het is fijn om de caregivers zelf op te leiden en te voorzien van de nodige tools om bij ons te kunnen starten."

Dat klanten tevreden zijn, blijkt ook uit een recent klanttevredenheidsonderzoek. Dovidida wordt gewaardeerd met een ruime 9. "Daar doen we het voor. Als ik kijk naar dit team en de zorg die we samen leveren, dan ben ik gewoon heel trots."



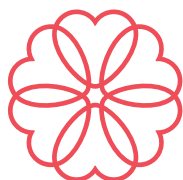
"Dat klanten tevreden zijn, blijkt ook uit een recent klanttevredenheidsonderzoek. Dovidida wordt gewaardeerd met een ruime 9. Daar doen we het voor. Als ik kijk naar dit team en de zorg die we samen leveren, dan ben ik gewoon heel trots."

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



Dovida
Mijn leven, mijn manier