

**Geachte relatie,**

De 22-jarige Teun Toebes woont al 2,5 jaar in een verpleegtehuis tussen bewoners met de ziekte van dementie. Hij schreef er het boek “VerpleegThuis” over; waarin hij ageert tegen een zorgsysteem waarin het mensbeeld ondergeschikt is aan een eenzijdig medisch blikveld. Wie Teun volgt, weet hoe oprecht en liefdevol zijn bedoelingen zijn en hoe kritisch hij is op holle marketingfrases zonder inhoud.

*Eigen regie en zorg zoals u het wilt zijn voor ons géén holle frases: dagelijks hopen we te laten zien dat de zorg voor senioren ook anders kan. Persoonsgericht én oprecht betrokken. Gelukkig krijgen we dit van onze klanten ook terug in de vorm van een héél mooi cijfer in ons meest recente klant tevredenheid onderzoek. Daarover meer in deze nieuwsbrief.*

Met Teun ondersteunen we zijn missie: de beste zorg is liefdevolle zorg en zorg voor elkaar.

**Heeft u suggesties of vragen?**

Laat het ons weten via  
[info.apeldoorn@homeinstead.nl](mailto:info.apeldoorn@homeinstead.nl) of  
[info.zwolle@homeinstead.nl](mailto:info.zwolle@homeinstead.nl)

**Hartelijke groet,**

*Team Home Instead Apeldoorn - Zwolle*

**CAREGIVER & KLANT**

**CAREGiver Marco werkt sinds september 2020 als CAREGiver voor Home Instead Apeldoorn. “Hoe-wel ik erg enthousiast was om te starten, dacht mijn eerste klant daar anders over. Géén echte zorgachtergrond, dat kon niet goed zijn. Gelukkig gaf meneer me de kans om hem te helpen. Tot aan zijn overlijden ben vele avonden en slaapnachten actief geweest. Meneer vond het fijn als ik voor hem kookte en regelmatig had hij een praktisch klusje in huis. Ik kijk daar met véél genoeg op terug.**

Toen ik gevraagd werd voor een dienst bij Rina, was ik daar direct voor in. Rina is rolstoelafhankelijk, maar laat zich daar vooral niet door beperken. Om regelmatig te kunnen zwemmen, begeleid ik haar bij deze activiteit. Ik hou van de afwisseling en we hebben een hoop lol als we op pad gaan samen.”

Rina werkt al sinds augustus 2018 samen met Home Instead en is ontzettend blij met de hulp van Marco, maar ook van de collega's die haar al jaren helpen. “De bereidheid om je echt te helpen waardeer ik zéér”, aldus Rina.



# Hoe *klanten* ons waarderen...

Ik bepaal welke ondersteuning ik op welk **TIJDSTIP** ontvang

8.8



Mijn CAREGiver **PAST** bij mij en mijn wensen

8.9



Mijn CAREGiver maakt het mogelijk om **THUIS** te blijven wonen

8.7



Mijn CAREGiver komt op de **AFGESPROKEN TIJD**

9.2



Het team op kantoor reageert **SNEL EN NAAR WENS** op mijn vragen

8.8



**97%**

**RAADT** de diensten van Home Instead **AAN**, bij vrienden en familie

 **Home Instead.**  
Thuiservice

\*Resultaten klanttevredenheid over 2022 via onafhankelijk onderzoek uitgevoerd door Starred Elke Home Instead Thuiservice franchise is in onafhankelijk eigendom en operationeel zelfstandig. © 2023 Home Instead Thuiservice

## TEVREDEN KLANT = TEVREDEN MEDEWERKER?

**Wie ons al wat langer kent weet dat we jaarlijks de tevredenheid onderzoeken van onze klanten én van onze medewerkers. Het vraagtken dat in de titel staat van dit bericht zouden we eigenlijk wel gewoon weg willen laten, want wij geloven als geen ander in deze stelling. Niet voor niets streven we er naar om diensten zo in te vullen dat zowel U als klant en onze CAREGiver er naar uit kijken om elkaar te treffen. Met zoveel woorden is dat eigenlijk ook nu weer het geval, gezien de resultaten van de meest recente onderzoeken.**

We zijn trots op deze scores, die we terug zien in de lokale scores voor Apeldoorn en Zwolle als onderdeel van het landelijk onderzoek. Deze resultaten geven zeker géén aanleiding om achterover te leunen.

Aanbevelingen om méér aandacht te besteden aan de kennismaking met nieuwe CAREGivers en om de samenwerking onderling tussen een team van CAREGivers en het Supportteam te verbeteren nemen we graag ter harte.

# Wat onze medewerkers ervaren...

Ik ben **TROTS**  
om te werken voor  
Home Instead

8.9



Ik kan werken  
vanuit mijn **HART**

9.3



Mijn werk draagt bij en  
heeft **IMPACT**

8.8



Ik voel mij  
**GEWAARDEERD**

8.6



Ik kan voldoende  
**AANDACHT** geven  
aan en de **TIJD**  
nemen voor klanten

9.0



**97%**

**RAADT**

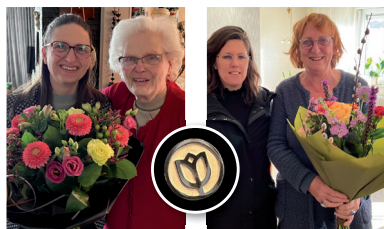
Home Instead aan,  
als werkgever,  
bij vrienden  
en familie

 **Home  
Instead.**  
Thuiservice

## EEN BEGRIIP UITGELEGD: OVERBRUGGINGSZORG

**Overbruggingszorg is tijdelijke zorg, die bedoeld is voor mensen met een WLZ zorgindicatie die wachten op opname in een verpleegtehuis. Werd deze zorg in het verleden alléén ingezet als sprake is van urgentie, thans is overbruggingszorg ook toegankelijk voor mensen die willen wachten op een plek in de instelling van hun voorkeur.**

Tijdens deze overbrugging kan de noodzakelijke zorg ook in de thuisituatie geboden worden, mits de zorg verantwoord geleverd kan worden. Een ruimer budget -dan het reguliere WLZ-budget dat hoort bij de bestaande indicatie- is dan ook mogelijk. Dit geeft enig comfort voor senioren, die zo lang mogelijk in de vertrouwde thuisomgeving willen blijven wonen. Lukt het toch niet langer thuis, dan geeft overbruggingszorg tijdelijk ruimte voor extra inzet.



**CAREGIVERS** Dit kwartaal hadden we twee jubilarissen die 5 jaar in dienst waren, te weten Ria Dekker in februari en Petra Groenewege in maart. We hebben beiden verrast met een mooie bos bloemen en onze jubileumspeld terwijl ze aan het werk waren. Petra en Ria dank je wel voor jullie inzet en betrokkenheid; op naar de 10 jaar.

## ALZHEIMER TREFPUNT HEERDE EN APELDOORN

De afdeling Oost-Veluwe van Alzheimer Nederland organiseert activiteiten voor mensen met dementie en hun naasten. Zo bieden de trefpunten gelegenheid voor informele ontmoetingen en komt er telkens een interessant thema aan de orde.



Het programma voor de komende maanden:

- **3 MEI 2023** 19:30u (inloop vanaf 19u)  
De Heerd, Griftstraat 8 Heerde  
*Is het vergeetachtigheid of dementie*  
(Marie-José Andringa)
- **9 MEI 2023** 19:30u (inloop vanaf 19u)  
de Loohof, Koning Lodelijklaan 2  
Apeldoorn  
*Dementie en kunst*  
(medewerkers Onvergetelijk CODA)
- **7 JUNI 2023** 13:30u (inloop vanaf 13u)  
De Heerd, Griftstraat 8 Heerde  
*Het belang van actief blijven, hoe kan je omgeving je hierbij helpen!*
- **13 JUNI 2023** 19:30u (inloop vanaf 19u)  
de Loohof, Koning Lodelijklaan 2  
Apeldoorn  
*Muzikale beweegreis (ervaar de positieve uitwerking van muziek en beweging)*

## CARENZORGT: JE EIGEN ZORGNETWERK

Home Instead werkt met een digitaal zorgdossier. Daarmee kunt u als zorgontvanger, maar ook als mantelzorger of vertegenwoordiger (met toestemming) kennis nemen van de familie communicatie in het zorgdossier of rapportages van onze CAREGivers na een dienst.

Maakt u nog geen gebruik van Carenzorgt, maar wilt u dit gaan doen? Geeft u dit dan even door aan ons Supportteam of uw klantcoördinator



**caren**