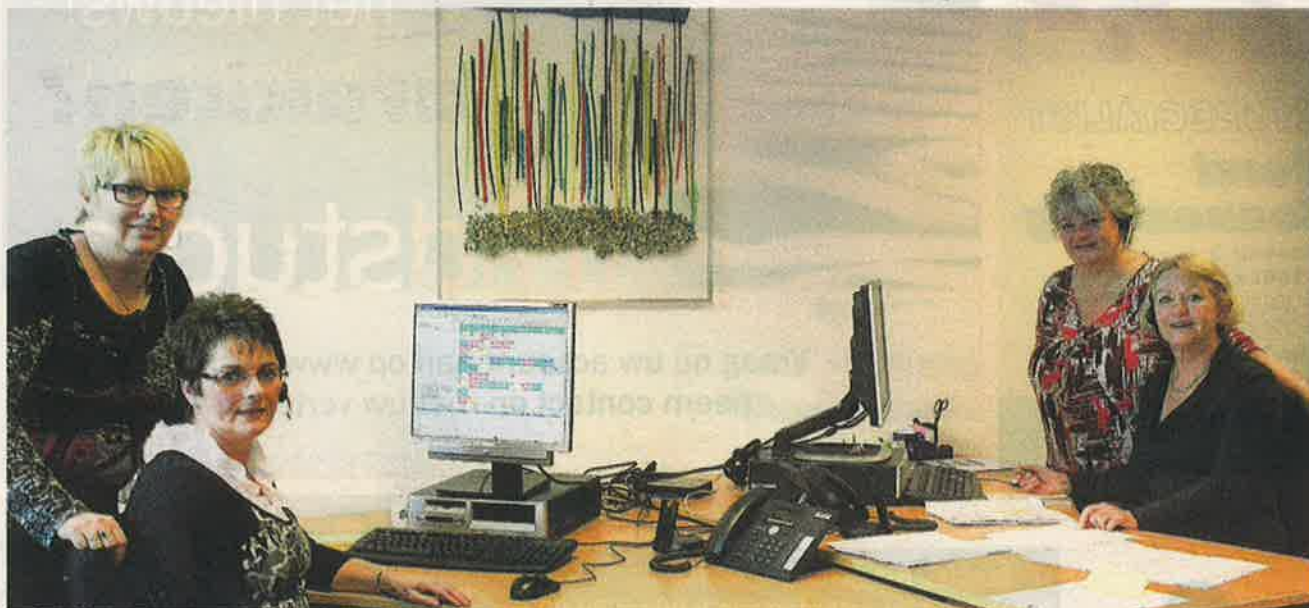


Klantenservice Oosterlengte

Voor vragen op het gebied van thuiszorg of ledenservice



Wie het telefoonnummer 0597-452800 kiest, krijgt een medewerker van Thuiszorg Oosterlengte aan de lijn. Sinds 1 januari is er een aparte klantenservice voor Thuiszorg Oosterlengte actief, in het hoofdkantoor van Oosterlengte aan de Zeefbaan 2 in Winschoten. Van half negen 's ochtends tot vijf uur 's middags kan iedereen met vragen op het gebied van thuiszorg of ledenservice hier terecht.

WINSCHOTEN - Dat veel mensen de weg weten te vinden naar de klantenservice is duidelijk want de vijf medewerkers die afwisselend werken, krijgen op topdagen wel zeventig tot tachtig telefoontjes per persoon te verwer-

ken. Dit zijn niet alleen cliënten, mantelzorgers, familieleden, aankomende cliënten of medewerkers. De meest uiteenlopende vragen worden keurig afgehandeld door de dames zelf of de beller wordt intern doorver-

bonden. Vragen als: Hoe kan ik er voor zorgen dat mijn moeder thuiszorg krijgt?, Ik denk dat mijn hulp mij vergeten is, kan dat kloppen?, Wie is de wijkverantwoordelijke van mijn vader eigenlijk? en Hebben jullie ook tweedehands rollators?, passeren onder andere de revue. Vooral op maandag leven er veel vragen. Maar hoe druk het ook is: binnen enkele minuten wordt de beller geholpen. Vaak is het in de middag iets rustiger en is dit een gunstig tijdstip om te bellen.

De administratie van de

ledenservice is ook ondergebracht bij de klantenservice. Wie in het werkgebied van Oosterlengte (gemeenten Oldambt, Bellingwedde en Pekela) woont, kan zich aanmelden bij de klantenservice voor het gratis lidmaatschap van de ledenservice. Diensten zoals hulpmiddelen, kapper of pedicure aan huis, bezoek aan Fontana Bad Nieuweschans, tuin-, schilder- en klussen dienst, of sporten met korting, zijn als lid van de ledenservice tegen aantrekkelijke tarieven, onder handbereik. In de meeste gevallen

wordt men binnen twee werkdagen gebeld voor een afspraak door de kapper, pedicure of klussendienst. De heer Zemerling (67 jaar) uit Winschoten belde met de volgende vraag: "Mijn vrouw heeft tijdens de laatste sneeuwval haar been gebroken. Het is een gecompliceerde breuk, waarvoor ze is geopereerd en geruime tijd in het ziekenhuis heeft gelegen. Ze komt over een week weer naar huis en dat is fijn voor ons allemaal. Met hulp van Thuiszorg Oosterlengte wordt de verzorging geregeld, alleen is mijn vraag hoe het werkt met het aanvragen van hulpmiddelen." De medewerker van de klantenservice handelde het telefoontje als volgt af. "In uw geval is waarschijnlijk een douchestoel en een toiletverhoger een handig hulpmiddel. Als een antidecubitus matras of gelkussen nodig is, dan wordt dit ook aangevraagd in overleg met de wijkverantwoordelijke of wijkverpleegkundige, want hiervoor moet eerst een decubitus-score aangegeven worden. Alleen de wijkverantwoordelijke of wijkverpleegkundige kan op basis van de score de juiste matras aanvragen."

Andere hulpmiddelen die het meeste aangevraagd worden zijn een hoog/laagbed met bedheffer, een bedtafel, een toiletstoel/toiletverhoger, een douchestoel, ondersteek, rolstoel of rollator. Voor overige hulpmiddelen zijn wij u ook graag van dienst. Als het artikel op voorraad is, geldt: vóór drie uur 's middags aangevraagd, de volgende dag beschikbaar. Of het nu gaat om een bed of een po-stoel, de hulpmiddelen kunnen via de klantenservice geregeld worden. Handig is om de ledenservicepas bij de hand te hebben voor het lidmaatschapsnummer. Vervolgens wordt de aanvraag in behandeling genomen.

In de nieuwe Thuiszorgwinkel aan de Venne 114 in Winschoten kan men vanaf 11 maart terecht voor het afhalen van artikelen die in de auto passen. Grotere artikelen worden aan huis bezorgd.

Informatie

De klantenservice van Thuiszorg Oosterlengte is bereikbaar via: 0597-452800, of: klantenservice@oosterlengte.nl. Het postadres is: Thuiszorg Oosterlengte, Postbus 160, 9670 AD in Winschoten.