



**Opella heeft haar kwaliteitsbeeld, bestaande uit kwaliteitsvisie en bijbehorende indicatoren, opgebouwd op basis van drie niveaus.** Veiligheid van zorg (de wortels van de boom), Kwaliteit van zorg (de stam van de boom) en Kwaliteit van bestaan (het bladerdak van de boom).

## Kwaliteitsbeeld Opella

### Samen werken aan kwaliteit van bestaan

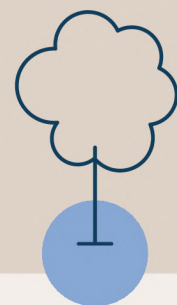
#### 1 Veiligheid van zorg (wortels van de boom)

Veilige zorg vormt de onzichtbare maar essentiële fundering van kwaliteit. De cliënt mag ervan uitgaan dat de zorg:

- Doeltreffend, doelmatig, veilig en cliëntgericht is;
- Voldoet aan wettelijke vereisten, professionele standaarden en actuele richtlijnen;
- Op een systematische manier wordt gemonitord en verbeterd.

##### Hoe doen we dat?

- ☑ Onze medewerkers zijn bevoegd en bekwaam en volgen permanente scholing.
- ☑ We werken met de juiste medewerkers op de juiste plek.
- ☑ We mogen fouten maken en zijn daar transparant over zodat we ervan kunnen leren en daarmee de zorg- en dienstverlening kunnen verbeteren.
- ☑ We hebben aandacht voor onze medewerkers en faciliteren hen om met plezier en zingeving hun werk te doen.



#### 2 Kwaliteit van zorg (stam van de boom)

Opella hanteert drie kernprincipes als het gaat om de kwaliteit van zorg:

- **Cliëntgericht** - De ondersteuning sluit aan bij de situatie en behoeften van de cliënt en wordt op het juiste moment geboden.
- **Effectief** - De zorg levert een goed resultaat en draagt bij aan de kwaliteit van bestaan.
- **Doelmatig** - De zorg is vastgelegd in een plan en wordt volgens dat plan uitgevoerd.

##### Hoe doen we dat?

- ☑ We kennen onze cliënten, we weten wat onze cliënten belangrijk vinden en wat voor hen bijdraagt aan een zinvolle dag. We weten welke rol hun naasten hierbij spelen en we werken zoveel mogelijk samen met hen en andere zorgaanbieders.
- ☑ We koesteren wat goed gaat en we staan open voor vernieuwingen. Die pakken we op een gestructureerde manier aan.
- ☑ We toetsen de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening structureel met interne audits. Als die leiden tot verbeterpunten voeren we die ook uit.



#### 3 Kwaliteit van bestaan (bladeren van de boom)

Opella hanteert drie kernprincipes om de kwaliteit van bestaan te versterken:

- **Zingeving** - We zien de mens als geheel en hechten waarde aan een zinvol leven, waarbij voldoening en tevredenheid net zo belangrijk zijn als lichamelijke en medische zorg.
- **Persoonlijke benadering** - We gaan in gesprek met de cliënt en zijn vertegenwoordiger om te begrijpen wat écht bijdraagt aan zijn of haar kwaliteit van bestaan.
- **Domeinoverstijgend (samen)werken & Reablement** - De mens staat centraal, niet de systemen of financieringsstromen. We helpen mensen om zo zelfstandig mogelijk hun eigen leven te leiden, op een manier die bij hen past.

##### Hoe doen we dat?

- ☑ We kennen de levensgeschiedenis van onze cliënten en sluiten daar met onze zorg- en dienstverlening bij aan.
- ☑ We bieden zorg met instemming van de cliënt.
- ☑ We vragen onze cliënten minimaal jaarlijks om hun waarderingcijfer.
- ☑ We zien klachten als verbetermogelijkheden en bespreken die graag met onze cliënten.

