



Kwaliteitsbeeld Opella

*Samen werken aan
kwaliteit van bestaan*





Onze visie: 'wij geloven in zorg die de hele mens ziet'

Dit document beschrijft hoe Opella kwaliteit van zorg en kwaliteit van bestaan benadert, vanuit onze visie op mens, zorg en organisatie.

Bij Opella draait zorg om méér dan medische handelingen of dagelijkse taken. We zien de mens achter de zorgvraag én achter het werk. Of je nu zorg ontvangt of verleent, bij ons staat aandacht centraal. We kijken niet alleen naar wat iemand nodig heeft (cliënt) of wat iemand doet (medewerker), maar naar wie iemand écht is.

Aandacht, elkaar zien en omzien naar elkaar, vormen de essentie van onze zorg en dienstverlening. We ondersteunen waar we niet gemist kunnen worden en bieden zorg met zingeving. We willen dat iedereen – zowel cliënten als medewerkers – zich gezien en gehoord voelt. Dit doen we door te luisteren naar persoonlijke wensen en behoeften, samen te werken met mantelzorgers en professionals, en voortdurend te blijven leren en verbeteren.

Ons kwaliteitsbeeld, bestaande uit onze kwaliteitsvisie en bijbehorende indicatoren, laat zien hoe we dit in de praktijk brengen, meten, bijsturen en borgen. Met duidelijke afspraken en meetbare doelen garanderen we niet alleen veilige en professionele zorg, maar ook een werkomgeving waarin medewerkers met aandacht en waardering hun werk kunnen doen. Het kwaliteitsbeeld van Opella is in lijn met het generiek kwaliteitskompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan'.

Opella Kwaliteitsbeeld, editie 2025 bestaat uit:

1. terugblik op oude kwaliteitskader (2024 en eerder)
2. vaststelling nieuwe kwaliteitsvisie + bijbehorende KPI's (2024-2025)
3. vooruitblik kwaliteitsbeeld (2025 en verder)



Terugblik op oude kwaliteitskader

In de periode 2015 tot en met 2024 werkte Opella met MotiVEER, een kwaliteitssysteem gebaseerd op regelarm werken. Dit systeem was opgebouwd rond vier pijlers: Cliënt, Medewerker, Betrouwbare Werkgever en Grip op de Portemonnee. Deze pijlers waren gekoppeld aan de toenmalige kernwaarden van Opella: Vertrouwen, Eerlijkheid, Erkenning en Respect (VEER). MotiVEER werd geïntroduceerd als een alternatief voor de HKZ-certificering en werd getoetst aan de hand van een ISO-certificering.

Hoewel MotiVEER lange tijd een waardevol kader bood, bleek in de praktijk dat het systeem onvoldoende structurele aandacht had voor de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act). Hierdoor werd systematische evaluatie en continue verbetering te weinig toegepast, waardoor de effectiviteit van de kwaliteitsborging beperkt bleef. Dit onderstreepte de noodzaak om de kwaliteitsaanpak te herzien en beter aan te laten sluiten bij actuele inzichten en landelijke ontwikkelingen.

Op 1 juli 2024 is het generiek kwaliteitskompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' opgenomen in het Register van het Zorginstituut Nederland. De kernprincipes van het generiek kompas – het open gesprek, respect voor de mens, de kracht van samen en professionele ruimte – vormen de basis voor Opella's nieuwe kwaliteitsvisie en worden doorvertaald naar de werkwijze binnen de organisatie. Dit sluit naadloos aan bij Opella's visie op mens, zorg en organisatie: "Wij geloven in zorg die de hele mens ziet."

De komst van dit kompas biedt Opella gedurende 2024 een uitgelezen kans om haar kwaliteitsvisie te vernieuwen, uit te werken naar een kwaliteitsbeeld voor de toekomst en beiden zaken structureel te borgen binnen de organisatie. Door de principes van het kompas structureel te implementeren en in de PDCA-cyclus te verankeren, zet Opella een belangrijke stap in de continue verbetering van zorg en ondersteuning.

De kwaliteitskaders die Opella hanteerde voor verpleeghuiszorg, wijkverpleging en het addendum voor de Wlz-zorg thuis komen te vervallen met de komst van het generiek kompas.

Uitgangspunten en principes generiek kwaliteitskompas

Het generiek kwaliteitskompas legt de nadruk op kwaliteit van bestaan als uitgangspunt voor langdurige zorg, ongeacht de locatie of financieringsvorm.

Het generiek kompas biedt ruimte om op een andere manier naar kwaliteit te kijken en de zorg en ondersteuning rond de cliënt te organiseren en vorm te geven. Zo kunnen professionals voldoening uit hun werk halen en mantelzorgers kunnen zorgen op een manier die bij hen past. Voor cliënten en hun naasten is het kompas een leidraad om te weten wat zij nodig hebben en mogen verwachten.

Het generiek kompas is algemeen geformuleerd waarbij zorgaanbieders dit kunnen uitwerken conform hun eigen visie in een kwaliteitsbeeld.

De kwaliteitsvisie van Opella

Opella heeft haar kwaliteitsvisie opgebouwd op basis van drie niveaus:

1. Veiligheid van zorg
(wortels van de boom)



3. Kwaliteit van bestaan
(bladerdak van de boom)

2. Kwaliteit van zorg
(stam van de boom)





1. Veiligheid van Zorg (wortels)

Kwaliteitsvisie:

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.

Toelichting

De veiligheid van de zorg mag voor de cliënt nooit ter discussie staan; deze moet altijd gewaarborgd zijn. Cliënten mogen erop vertrouwen dat dit een vanzelfsprekendheid is.

Op het gebied van veiligheid voldoet Opella aan alle geldende wet- en regelgeving. Dit omvat onder meer veilige gebouwen, goed functionerende apparatuur, betrouwbare ICT-systemen en adequate brandpreventie.

De zorg en dienstverlening die Opella biedt voldoet aan wettelijke vereisten, beroepscode en landelijke, door beroepsgroepen geautoriseerde richtlijnen, evenals professionele standaarden en handreikingen. Ze zijn gebaseerd op de nieuwste inzichten (waar mogelijk evidence-based) en sluiten aan bij de binnen de organisatie geldende afspraken en werkwijzen.

Opella hecht grote waarde aan professionele zeggenschap. Medewerkers hebben de mogelijkheid om mee te praten, mee te beslissen en invloed uit te oefenen via verschillende kanalen op cliënt-, team- en organisatieniveau.

Kwaliteitsindicatoren

Om transparantie te bieden aan zowel huidige als toekomstige cliënten, evenals aan externe partners op het vlak van het waarmaken van onze visie op kwaliteit, benoemt Opella specifieke indicatoren die de basisveiligheid van de zorg waarborgen.

KPI's Veiligheid van de zorg:

Deskundigheid medewerkers	100% van de medewerkers van niveau 3 en hoger zijn ingeschreven bij het kwaliteitsregister dat geldt voor hun beroepsgroep.*
	100% van de medewerkers toont jaarlijks in de leeromgeving aan te voldoen aan de bekwaamheden per zorgconcept (inclusief BHV).*
Juiste medewerkers op de juiste plek	formatiemix (nader te ontwikkelen als handreiking/ waaier deskundigheidsmix beschikbaar is vanuit Actiz)
Meldingen incidenten en calamiteiten	100% van de Meldingen Incidenten Medewerker (MIM) is adequaat opgevolgd.*
	100% van de Meldingen Incidenten Cliënt (MIC) is adequaat opgevolgd.*
	Meldingen IGJ en interne en externe onderzoeken zijn uitgevoerd conform interne richtlijnen. 100% van de verbetermaatregelen is uitgevoerd binnen de afgesproken termijn.*
Verzuim	Gezondheid van de medewerkers wordt maandelijks gemonitord en bij afwijkingen van de Opella norm worden er passende maatregelen genomen.*

* Alle KPI's gelden voor de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (ZvW). Met een * wordt specifiek aangegeven als de KPI ook geldt voor het sociaal domein.





2. Kwaliteit van zorg (stam)

Kwaliteitsvisie:

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.

Toelichting

Goede zorg is persoonlijk en moet aansluiten bij de wensen en situatie van de cliënt. Opella werkt cliëntgericht door ondersteuning te bieden op het juiste moment en afgestemd op wat iemand nodig heeft.

Effectiviteit staat centraal: zorg moet merkbaar bijdragen aan het welzijn van de cliënt. Daarnaast is doelmatigheid essentieel. Dit betekent dat de zorg in een plan wordt vastgelegd en gestructureerd wordt uitgevoerd.

Ook de rol van informele zorg is helder gedefinieerd. Er zijn duidelijke richtlijnen voor de inzet van mantelzorgers en vrijwilligers, en medewerkers houden oog voor de belasting van informele zorgverleners.

Kwaliteitsindicatoren

Om transparantie te bieden aan zowel huidige als toekomstige cliënten, evenals aan externe partners op het vlak van het waarmaken van onze visie op kwaliteit, benoemt Opella specifieke indicatoren die basiskwaliteit van de zorg waarborgen.

KPI's Kwaliteit van zorg:

Zorgplannen	100% van de cliënten van Opella heeft binnen 6 weken een plan waarbij is aangegeven dat de cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger akkoord is met het plan.*
	Elk plan wordt, volgens afspraken met de cliënt over de termijn, geëvalueerd.*
Eigen regie	Bij minimaal 80% van de, in de interne audits gecontroleerde plannen, zijn de individuele wensen en behoeften, het netwerk en de inzet van informele zorg beschreven in het plan.
	Eind 2025 heeft Opella een door het MT gedragen visie op informele zorg en draait er een pilot in tenminste 1 zorgteam.*
Proactieve zorgplanning	Bij minimaal 80% van de, in de interne audits gecontroleerde zorgplannen, is er besproken en vastgelegd wat de wensen zijn m.b.t. proactieve zorgplanning.
Voortdurend verbeteren	Binnen Opella wordt de PDCA- cyclus op alle niveaus aantoonbaar doorlopen. Dit geldt op het gebied van cliëntplannen, maar ook bij team-, cluster- en andere verbeterplannen.*
	Minimaal jaarlijks wordt bij elk team / locatie een interne audit gehouden, onderwerpen die minimaal aan de orde komen tijdens de interne audits zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Medicatieveiligheid, • Hygiëne en infectiepreventie, • Opvolging van incidenten,* • Deskundigheidsbevordering medewerkers,* • Dossier van de cliënt,* • Onvrijwillige zorg, • Waardering van de cliënten.*
	Een tekortkoming heeft altijd een verbetermaatregel en 100% van de verbetermaatregelen zijn uitgevoerd binnen de afgesproken termijn.*
Regionale samenwerking	Opella neemt deel aan regionale overleggen en zoekt actief de samenwerking met andere bij de cliënt betrokken zorgaanbieders. Inzichtelijk is met welke partijen Opella samenwerkt en met welk doel.*
Innovatie	Eind 2025 is een belangrijke stap gezet om innovatie vanzelfsprekend te maken in de organisatie (beschreven in clusterplan O&I).*

* Alle KPI's gelden voor de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (ZVW). Met een * wordt specifiek aangegeven als de KPI ook geldt voor het sociaal domein.





3. Kwaliteit van bestaan (bladerdak)

Kwaliteitsvisie:

Bij Opella hanteren we 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.

Toelichting

Kwaliteit van bestaan geeft ‘kleur’ aan het leven en is voor iedereen uniek. Opella ziet zingeving als een essentieel uitgangspunt in de zorg. Naast persoonlijke verzorging en medische verpleging zijn voldoening en tevredenheid minstens zo belangrijk, vooral bij kwetsbaarheid of het ouder worden.

Om kwaliteit van bestaan en zingeving een plek te geven, werken we domeinoverstijgend. Dit betekent dat we niet uitgaan van systemen en financiering, maar van de behoeften van de cliënt. We kijken breed naar wat nodig is en stemmen zorg en ondersteuning daarop af. Daarbij past Opella de principes van Reablement toe. Dit is een manier van werken waarbij ouderen worden ondersteund om hun eigen leven te blijven leiden, zoals zij dat zelf willen.

Dit vraagt een andere houding van iedereen rondom de hulpvrager – zowel thuis, in de wijk als in het ziekenhuis. Goed luisteren en de vraag zien door de ogen van de hulpvrager zijn hierbij essentieel. Onze medewerkers zijn getraind in het voeren van het goede gesprek, zodat zij beter kunnen inspelen op wat iemand écht nodig heeft.

Kwaliteitsindicatoren

Om transparantie te bieden aan zowel huidige als toekomstige cliënten, evenals aan externe partners op het vlak van het waarmaken van onze visie op kwaliteit, benoemt Opella specifieke indicatoren die basiskwaliteit van bestaan waarborgen.

KPI's Kwaliteit van bestaan:

Zorgplannen	Bij minimaal 80% van de, in de interne audits gecontroleerde zorgplannen, is de eigenheid van de cliënt beschreven, inclusief de levensgeschiedenis, en blijkt wat voor de cliënt bijdraagt aan de kwaliteit van bestaan.
	Bij minimaal 80% van de, in de interne audits gecontroleerde zorgplannen is beschreven wat bijdraagt aan een zinvolle dagbesteding van de cliënt.
	Opella zet in op zoveel mogelijk vrijwillige zorg. In de situaties waarin dit niet mogelijk is, is altijd het stappenplan van de WZD gevolgd.
Open gesprek	Met elke cliënt en zijn netwerk is aantoonbaar het open gesprek gevoerd (verder uitwerken aan de hand van de waaier met methodieken voor het open gesprek).
Cliëntwaarderingsonderzoek	Tijdens elk zorgplanoverleg en bij elk evaluatiegesprek wordt cliënten gevraagd naar hun waardering en worden cliënten uitgenodigd deze op ZKN te noteren.*
	Voor elk team worden minimaal jaarlijks waarderingen op ZKN geplaatst.*
	Bij een cijfer lager dan 6,5 op ZKN wordt altijd een verbetermaatregel ingezet.*
Klachten	Alle klachten van cliënten van Opella zijn behandeld volgens de klachtenprocedure.*

* Alle KPI's gelden voor de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (ZVW). Met een * wordt specifiek aangegeven als de KPI ook geldt voor het sociaal domein.

Reikwijdte

De in dit document beschreven kwaliteitsvisie van Opella geldt voor alle onderdelen van Opella. Het generiek kwaliteitskompas zal ook de basis zijn voor de verdere uitwerking van de landelijke toetsingskaders. Mocht het zo zijn dat in specifieke situaties in toetsingskaders nog aanvullende eisen worden uitgewerkt, dan zullen deze voor de betreffende doelgroepen worden meegenomen in de werkwijze bij Opella.



Vooruitblik kwaliteitsbeeld

Implementatie en monitoring

Dit document, deze omschrijving van Opella's kwaliteitsvisie en bijbehorende indiactoren, vormt de basis voor het kwaliteitsbeeld dat vanaf 2025 jaarlijks wordt gepubliceerd en waarmee Opella transparantie en continue verbetering nastreeft. Het kwaliteitsbeeld dient zowel intern als reflectie op de voortgang en als middel om te leren en te verbeteren alsook als externe verantwoording aan stakeholders.

De implementatie van de nieuwe kwaliteitsvisie van Opella met bijbehorend kwaliteitsbeeld wordt als volgt uitgevoerd:

- **Q1-Q2 2025:** Integratie van de kwaliteitsvisie in het nieuwe ECD;
- **vóór 31 maart 2025:** Opella publiceert haar eerste kwaliteitsbeeld 'nieuwe stijl' in de vorm van haar vernieuwde kwaliteitsvisie met bijbehorende indicatoren
- **Q3-Q4 2025:** Organisatorische verankering en structurele borging van kwaliteitsvisie en KPI's in werkprocessen;
- **Doorlopend:** Jaarlijkse evaluatie via interne audits en kwaliteitsmetingen.
- **vóór 31 maart 2026:** Opella publiceert haar eerste kwaliteitsbeeld waarbij ze de -bij de kwaliteitsvisie horende- indicatoren heeft voorzien van metingen, data en duiding

Door structurele monitoring, betrokkenheid van medewerkers en dialoog met cliënten en hun netwerk, blijft Opella zich ontwikkelen in lijn met de uitgangspunten van het generiek kwaliteitskompas.

Richtlijnen voor een kwaliteitsbeeld

Organisaties stellen jaarlijks voor 31 maart een kwaliteitsbeeld op en publiceren dat op hun website. Organisaties geven in dit beeld weer hoe zij werken aan kwaliteit, waarbij er in elk geval aandacht is voor de eerste vier bouwstenen. Het kwaliteitsbeeld is een terugblik, een vooruitblik en een reflectie. Het kwaliteitsbeeld wordt opgesteld in afstemming met cliëntenraad, OR, interne advies- en medezeggenschapsraden en met regiebehandelaren, wijkverpleegkundigen en kwaliteitsverpleegkundigen. Verder meet elke organisatie verplicht één keer per jaar de cliëntervaringen en levert deze landelijk aan.



Bijlage 1: bouwstenen generiek kwaliteitskompas

Het generieke kwaliteitskompas, waarop Opella haar kwaliteitsvisie heeft gebaseerd waaruit vervolgens jaarlijks het kwaliteitsbeeld ontstaat, bestaat uit 5 bouwstenen:

1. Het kennen van wensen en behoeften

Wat kwaliteit van bestaan is, is voor iedereen anders. Een open gesprek tussen mensen met zorgvragen, hun mantelzorgers, naasten, sociale netwerk en de professional vormt de basis. Een open gesprek is een cyclisch proces. Op basis van een open gesprek worden afspraken gemaakt over wat iemand zelf nog kan doen, wat samen met het sociale netwerk gedaan kan worden, welke mogelijkheden de lokale omgeving, hulpmiddelen en technologie bieden en wat van de professionele zorg verwacht mag worden en wat gewenst is, ook als de situatie verandert. De gemaakte afspraken worden door de professional gedeeld met alle betrokkenen en deze worden vastgelegd in een ondersteuningsplan.

2. Het bouwen van netwerken

Om het sociale netwerk meer te kunnen laten bijdragen aan iemands kwaliteit van bestaan is een andere rol van de samenleving nodig. Het vraagt meer van het sociale netwerk en een andere invulling van professionele zorg. In het kompas worden twee vormen van netwerken onderscheiden:

- Netwerk rondom de mens met een zorgvraag - Mantelzorgers, familie, vrienden, kennissen en burens spelen een belangrijke rol in het aansluiten op iemands wensen en behoeften. Hun bijdrage is nodig en wenselijk. In een open gesprek gaat de zorgprofessional na welke rol en betekenis het sociale netwerk kan of wil hebben in de zorg. Hierbij wordt rekening gehouden met draagkracht en draaglast. Waar nodig wordt ingezet op het versterken van het sociale netwerk.
- Professioneel netwerk - Professionals vanuit verschillende disciplines en domeinen (zorg en welzijn) werken met elkaar samen in de dagelijkse zorg voor mensen met een zorgvraag. Ze

werken interdisciplinair om in een breed samenwerkingsverband goed ingebed te zijn in de buurt.

3. Het werk organiseren

In een open gesprek kijkt de professional samen met de mens met een zorgvraag hoe de eigen regie versterkt kan worden en welke betekenis mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk hebben. Daarnaast wordt in het open gesprek besproken welk deel van de zorgvraag ingevuld kan worden door hulpmiddelen, technologie en welke aanvulling de professionele zorg daarop kan bieden. Organisaties werken met professionals en cliëntenraden aan zeggenschap in beleidsontwikkelingen. De organisatie stelt in overleg met professionals en cliënten een passende deskundigheidsmix samen. Deze is gebaseerd op signaleren, beschikbaarheid en samenwerking.

4. Leren en ontwikkelen

Organisaties bieden professionals de ruimte om zich voldoende te scholen en bieden hun tijd, ruimte en inzicht om samen te leren van kwaliteitsinformatie. Zij zorgen voor een open klimaat waarin kortcyclische feedback, continue reflectie en dialoog gestimuleerd worden.

5. Inzicht in kwaliteit

Systematisch werken aan kwaliteit van zorg is randvoorwaardelijk voor organisatie bij het maken van beleid over goede zorg. Het monitoren van de kwaliteit van zorg is nodig om vast te stellen of deze verbeterd moet worden. Dit is vanzelfsprekend voor intern gebruik door organisaties, maar ook in de relatie tussen mensen met een zorgvraag en de professional en voor transparantie voor keuze-informatie, zorginkoop en toezicht.