

opella



Zorgdienstverlener Opella

Het jaar 2016 in beeld

Met dit jaarverslag 'Opella in beeld' neemt zorgdienstverlener Opella u mee door het jaar 2016. Ontwikkeling en verankering waren de kernwoorden van 2016, na jaren van stormachtige vernieuwing in de ouderenzorg en het sociaal domein.

We leven en werken in een turbulente samenleving. Verwachtingen van mensen richting professionals nemen toe. Opella is de deskundige partner, die je inschakelt wanneer het nodig is. De uitdagingen waar Opella midden in staat, vragen andere (ver)houdingen en écht anders doen. Het doel blijft altijd dat klanten hun leven kunnen leiden zoals zij dat willen. Zelf, met de mensen om hen heen en waar nodig met Opella. Wij werken vakkundig en vanuit het hart. Dat hebben we in beeld gebracht in dit jaarverslag.

Met dit jaarverslag 2016 '**Opella in beeld**' publiceren we gelijktijdig de jaarrekening 2016 '**Opella in cijfers**'.



Regie bij de klant

Een kleindochter helpt naar ieders tevredenheid wekelijks haar oma bij het huishouden. Maar als oma verhuist naar het verpleeghuis, kan de kleindochter dit niet blijven doen. Door de financiering vanuit een andere wet moet nu de zorgorganisatie de huishoudelijke hulp regelen.

bron projectplan domeinoverstijgend werken

Soms wordt de klant beperkt in de regie over het eigen leven door wet- en regelgeving. Opella is deelnemer aan Waardigheid & Trots, het verbeterprogramma vanuit het ministerie van VWS voor de verpleeghuiszorg in Nederland. Binnen dit programma zijn diverse mogelijkheden om de regie écht bij de klant te leggen. Opella doet dit met haar eigen programma 'Van zorgen voor naar zorgen met'.

We kijken met klanten, de mensen om hen heen, medewerkers en vrijwilligers hoe we zorg en ondersteuning kunnen organiseren, zodat de klant het leven kan leiden zoals hij of zij graag wil en gewend was. Daarbij helpt dat Opella in 2017 klantvolgend (domeinoverstijgend) gaat werken. Hiermee kunnen zorg en ondersteuning uit verschillende financieringsstromen in samenhang voor de klant worden ingezet. De verwachting is dat klanten daarmee lang(er) zelfstandig kunnen blijven wonen. Wat zij zelf kunnen, blijven ze zelf doen en het netwerk ondersteunt waar nodig.



Onze toegevoegde waarde

"De medewerkers zijn alert. Ondernemen actie bij veranderingen. Ze zijn heel vriendelijk en behulpzaam in de omgang. Ze houden zich aan hun afspraken, passen zich snel aan wanneer er verandering nodig is."

bron ZorgkaartNederland.nl

Opella is een goede zorg- en dienstverlener en wil graag duidelijk maken waar zij zich onderscheidt van anderen. Waar Opella voor staat, wordt werkelijkheid in de manier waarop onze medewerkers dagelijks hun werk doen. Financiers kijken steeds kritischer met welke partijen zij in zee gaan. Ook klanten baseren de keuze voor een organisatie op wat de organisatie hen persoonlijk te bieden heeft. Het is dus belangrijk om de toegevoegde waarde van Opella zichtbaar te maken.

Met een dwarsdoorsnede uit de organisatie haalden we met medewerkers in 2016 ideeën op wie de klanten van Opella nu en in de toekomst precies zijn, welke contactmomenten zij bij de organisatie doorlopen en welke toegevoegde waarde Opella kan bieden in het leven van een klant. Dit heeft geleid tot een heldere positionering ('Opella, vakkundig vanuit het hart') en nieuwe kernwaarden voor medewerkers, waar Opella vanaf 2017 mee zal werken.



Laagdrempelige (mede)zeggenschap

"Als je weinig betrokken bent, dan kom je op visite bij je familielid in het verpleeghuis. Maar als je 'thuis bij je moeder komt', is het vanzelfsprekend dat je samenwerkt. In de thuisraad maak je als familie en medewerkers met elkaar mogelijk dat mensen een prettig leven kunnen leiden."

bron zoon van verpleeghuisbewoner

De medezeggenschap in zorgorganisaties was jarenlang nog gebaseerd op een situatie waarin klanten weinig in te brengen hadden in hun dagelijks leven. Daarom was het destijds nodig om formele medezeggenschapsorganen zoals de cliëntenraden in het leven te roepen. De laatste jaren heeft de klant de regie gelukkig in eigen hand. Bijvoorbeeld door middel van het individuele ondersteuningsplan, waarin afspraken worden gemaakt over de zorg en ondersteuning door het informele netwerk en professionals.

Op gebied van medezeggenschap was nog verandering nodig. Opella werkt sinds 2016 in alle verpleeghuizen met 'thuisraden', waarin over gemeenschappelijke zaken dichtbij keuzes worden gemaakt. Klanten en/of hun familieleden maken met medewerkers en vrijwilligers afspraken over gezamenlijke onderwerpen, zoals voeding, veiligheid en ontspanning. Daarnaast kent Opella sinds 2016 één Cliëntenraad nieuwe stijl. Deze Cliëntenraad Opella is er voor de collectieve belangenbehartiging van alle klanten, ook in de thuis- en revalidatiezorg. De Cliëntenraad is in contact met klanten en thuisraden om te weten wat er speelt.



Kwaliteit

"Soms waren er in de overdracht naar de familie onduidelijkheden. Met het familiegesprek is er veel opgelost. Onduidelijk bleef hoe te handelen met betrekking tot de rolstoel. Met behulp van de verpleegkundige is dit uiteindelijk opgelost."

bron Zorgkaartnederland.nl

Mensen moeten bij Opella vanzelfsprekend kunnen rekenen op goede kwaliteit van zorg en ondersteuning. Scherp blijven op de eigen kwaliteit is dus belangrijk. Bijvoorbeeld met behulp van de waarderingen van klanten op [ZorgkaartNederland.nl](https://www.zorgkaartnederland.nl). Drie jaar geleden ging Opella hier als voorloper in de sector mee van start en in 2016 mochten we de 2000^{ste} waardering noteren. Klanten noemen zaken waar zij tevreden over zijn, maar zeker ook punten die Opella kan verbeteren. Dat is waardevol. Professionals hebben uiteraard ook zelf verstand van hoe het werk en de zorg beter kunnen. Opella startte in 2016

met 'self-assessment', waarbij teams stilstaan bij de eigen werkprocessen en afspraken maken over verbeteringen. Ook wordt Opella met ingang van 2017 opnieuw extern gecertificeerd. Daarbij wordt Opella niet geaudit op slechts normen op papier, maar daadwerkelijk op hoe het in de praktijk werkt. Naast klantwaardering en self-assesment neemt Opella de signalen en klachten van klanten zeer serieus. Opella wil hiervan leren en neemt ze deze mee in verbetering van haar processen.



Meer dan goede zorg

"Als je oud bent, tel je eigenlijk niet meer mee."

bron klant Opella tijdens gespreksgroep

Professionele zorgverleners hebben van oorsprong een focus op (lichamelijke) ziekte of beperkingen. De mens is echter meer dan het lichaam alleen. Opella kiest in haar identiteit nadrukkelijk voor zorg voor en ondersteuning van 'de hele mens' en ook voor 'zorg van mens tot mens'. We hebben persoonlijke aandacht voor het lichamelijke, sociale, psychische en spirituele bestaan en de relatie tussen klant en professional is gelijkwaardig. We houden rekening met de diversiteit van onze klanten en medewerkers en zorgen voor een optimale match. Van zorgprofessionals vraagt 'ondersteuning van de hele mens' enerzijds dat zij niet alleen oog hebben voor de lichamelijke zorg, maar juist voor de mens als geheel en wat hij nodig heeft.

Daarnaast kan een mens vaak pas een gevoel van welbevinden ervaren als hij in een relatie zowel kan geven als ontvangen. Ouderen zitten vaak ongewild in een ontvangende rol. Lichamelijke belemmeringen kunnen het gevoel geven de maatschappij niet meer bij te kunnen benen. Toch is het juist de oudere generatie die een schat aan kennis en ervaring heeft waar anderen veel van kunnen leren. Opella zoekt in de professionele relatie actief naar wederkerigheid. Een medewerker bijvoorbeeld die aan een tachtigjarige, gepensioneerde leerkracht advies vraagt over de eigen schoolgaande kinderen.



Verandering

"Wat het meest met me doet is dat bewoners naar een andere woonplek gaan zonder dat ik hen in deze laatste fase van hun leven kan begeleiden. Dat moet ik nu aan anderen overlaten."

bron medewerker Breukelderhof

Begin 2016 maakte Opella bekend dat er geen nieuwbouw zou komen voor het vijftig jaar oude verpleeghuis de Breukelderhof. Door het lang(er) zelfstandig wonen van ouderen neemt de vraag naar wonen in een verpleeghuis namelijk af en is er meer behoefte aan verpleegzorg thuis. Opella speelt daar op in met intensieve thuiszorg, behandeling en ondersteuning. Samen met bewoners van de Breukelderhof en hun familieleden gingen we op zoek naar een andere woonplek.

Eind november 2016 verhuisden de laatste bewoners naar hun plek van voorkeur. Medewerkers en vrijwilligers gingen in de loop van het jaar op nieuwe werkplekken en in andere teams van Opella aan de slag. Een enerverend proces dat over het algemeen goed is verlopen. In 2017 wordt het tijdperk Breukelderhof definitief afgesloten als het pand wordt gesloopt.



Vernieuwing

De Honskamp biedt verpleegzorg aan mensen met een somatische zorgvraag en aan mensen met dementie. In de Honskamp kunnen mensen met dementie op een prettige manier de dag doorbrengen in een van de huiskamers. Er zijn diverse kamers met verschillende thema's. Bewoners kiezen zelf waar zij zich het beste thuis voelen.

bron www.opella.nl

Verzorgingshuis de Honskamp in Lunteren werd in 2016 grondig verbouwd om verpleegzorg mogelijk te maken. Klanten bleven er wonen. Sommige mensen verhuisden naar een ander appartement. Een intensieve periode, waarbij tijdens de verbouwing wonen, zorg en ondersteuning gewoon door gingen. Het eindresultaat mag er zijn. Ruime appartementen, huiskamers voor mensen met dementie en een wijkservicecentrum met restaurant waar ook de inwoners van Lunteren terecht kunnen voor een hapje, drankje of warme maaltijd.

Op het Baron van Wassenaerpark in Bennekom onderzoekt Opella de mogelijkheid om nieuwbouw te realiseren voor het Behandelcentrum. Hier bundelen we revalidatie, herstel, eerstelijns behandeling en begeleiding, voor zelfstandig wonende ouderen of mensen die (tijdelijk) bij Opella verblijven. Deze diensten verblijven nu tot aan de nieuwbouw in de tijdelijke bouw van het Baken, dat om deze reden werd uitgebreid. Ook de revalidatie en herstel bij de Valkenburcht in Oosterbeek wordt voortgezet.



(In)formele ondersteuning dichtbij huis

"Door hulp te zoeken, kun je problemen oplossen en kun je erger voorkomen."

bron klant Opella in Opellamagazine

'Samenwerking' is het kenmerk van de hulpverlening die binnen het sociaal domein door Opella en andere zorgaanbieders wordt geboden. We bundelen de krachten en delen de kennis, bijvoorbeeld binnen de sociale teams en het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). Dat betekent onder meer één gezinsregisseur voor de klant, eigen kracht en netwerk van de klant inzetten en preventief werken.

Die samenwerking is ook terug te zien in de laagdrempelige ontmoetingsplekken die steeds meer georganiseerd of op natuurlijke wijze ontstaan. Op die manier ontwikkelen mensen

hun netwerk, waardoor zij langer zelfstandig blijven zonder of met beperkte professionele ondersteuning. En is op een bepaald moment meer professionele hulp nodig, dan wordt dat snel gesignaleerd en ingezet.

Als voorzitter van het netwerk ketenzorg dementie Gelderse Vallei en het samenwerkingsverband dementie Veenendaal is Opella ook betrokken bij themabijeenkomsten voor jonge mensen met dementie en hun familie. Het project 'Doementie' biedt aan deze actieve doelgroep de mogelijkheid om als talentvolle vrijwilliger nauw betrokken te blijven bij de samenleving.



Bevlogen medewerkers

*"Na een spannende en onzekere periode was het welkom bij Opella als een warm bad.
Het is alsof ik er al jaren werk."*

bron huishoudelijk medewerker voormalig TSN

Opella bood in het voorjaar van 2016 samen met het Maanderzand de huishoudelijke medewerkers van het failliete TSN in de gemeente Ede een baan. Op die manier konden klanten hun vertrouwde hulp behouden. Ook bood Opella in 2016 aan diverse mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een leerervaringsplek.

Een goede relatie tussen klant en medewerker is de basis van goede zorg en ondersteuning en dus tevreden klanten.

Een medewerker die autonomie en verantwoordelijkheid ervaart, kan zijn werk met passie doen. Zelforganisatie werd daarom een aantal jaar geleden al bij Opella geïntroduceerd. In 2016 is verder nagedacht over ieders rol binnen de organisatie. Opella wil medewerkers de mogelijkheid bieden meer input in en feedback te geven op ontwikkelingen bij de organisatie, passend bij de verantwoordelijkheid van de teams. In 2017 bouwen we daar verder aan.



Een leven lang leren

"Het is heel apart om echt te kunnen ervaren hoe het is om dementie te hebben. De training gaf me allerlei prikkels en chaos in mijn hoofd. Van alle drukte om mij heen werd ik erg passief, maar ik voelde vooral verwarring en frustratie. Ik snap nu waarom mensen met dementie soms in hun schulp kruipen."

bron medewerker Opella na ervaringstraining Into d'mentia

Opella vindt het belangrijk dat al haar medewerkers bekwaam zijn voor het werk dat zij doen. Een leven lang leren zorgt ervoor dat je je beroepskennis up to date houdt. Sinds 2016 helpt het Opella Leerplein de professionals van Opella met het bijhouden van hun vakgebied. Er is e-learning beschikbaar, medewerkers kunnen er inschrijven voor workshops en zien in één oogopslag welke scholing voor hun functie noodzakelijk is.

Leren en verbeteren is belangrijk om goede zorg te kunnen blijven bieden aan klanten. Opella nam dit jaar de methode TOPscan in gebruik om de tevredenheid van medewerkers te meten. Medewerkers geven hun mening over werken bij Opella, waar zij als team staan en hoe het nog beter kan. Na de start met een aantal teams in 2016 zal volgend jaar de methode worden doorgevoerd binnen de hele organisatie.



Uw eigen leven leiden

"Het is een geweldig systeem. Standaard kijk ik iedere ochtend en avond en het is prettig om te kijken of het allemaal wel loopt."

bron www.sensara.nl

Opella ondersteunt mensen in het leiden van hun leven zoals zij dat graag willen. Zorg en gemakdiensten dragen daar aan bij. Ook technologie kan helpen om lang en veilig (zoals) thuis te blijven wonen. In 2016 ging Opella van start met een kleinschalige pilot op het gebied van leefstijlmonitoring. Slimme sensoren in het huis van de klant analyseren voortdurend het dagelijks bewegingspatroon.

De informatie wordt verstuurd naar een overzichtelijke app, die ongebruikelijke situaties meldt en alarm slaat als er iets mis is. Het signaleert ook veranderingen in gedrag, waardoor preventieve zorg mogelijk is. Een familielid krijgt de signalen binnen en kan waar nodig actie ondernemen.

Opella is... hulp bij het huishouden

Opella zorgt voor eigentijdse zorg en services, middenin de samenleving. In elk jaarverslag zetten we de schijnwerper op een van onze vormen van zorg en diensten. Opella zorgt ervoor dat mensen hun leven zo normaal mogelijk en in hun eigen, vertrouwde omgeving kunnen leiden.

De hulp bij het huishouden heeft de afgelopen jaren flink onder druk gestaan. Faillissementen van organisaties waren talrijk. Opella vindt het belangrijk de hulp bij het huishouden te blijven bieden aan de inwoners van haar werkgebied.

Code verantwoordelijk marktgedrag thuisondersteuning

Met gemeenten en andere zorgorganisaties heeft Opella de Code verantwoordelijk marktgedrag thuisondersteuning ondertekend. De betrokken partijen erkennen het belang van een duurzaam partnerschap in zorg en ondersteuning. De basis daarvoor is de dialoog tussen klanten, aanbieders,

werknemers en gemeenten. Het doel is om mensen in staat te stellen zo lang mogelijk thuis te blijven wonen. De ondersteuning moet kwalitatief goed zijn, tegen lage kosten én met behoud van fatsoenlijke arbeidsvoorwaarden voor de medewerkers.

Zelfstandigheid

De afspraken die Opella binnen de Code kan maken, bieden perspectief op langdurige hulp bij het huishouden door de organisatie. Voor klanten is dat heel belangrijk. Voor velen biedt het eenvoudigweg de mogelijkheid om prettig zelfstandig te wonen. Zo ook voor John de Regt (83) uit Bennekom. Zijn zelfstandigheid is hem veel waard. "De hulp bij het huishouden is een uitkomst voor mij. Ik zou het huishouden niet alleen bij kunnen houden. Nu houd ik naast het huishouden voldoende tijd en energie over voor de dingen die ik graag doe. Ik ben bijvoorbeeld secretaris van onze bewonersvereniging, penningmeester van de klaverjasclub en spelleider van het wekelijkse koersbal."



Leven zoals de klant het wil

Meneer de Regt benadrukt dat hij niet graag afhankelijk is van anderen. "Maar bij mijn huishoudelijke hulp, die bij mij werkt op indicatie van de gemeente, heb ik daar helemaal geen moeite mee. Ze gaat gewoon aan de gang en samen drinken we in de loop van de ochtend een kop koffie. Mijn vrouw deed altijd het grootste deel van ons huishouden, ook koken bijvoorbeeld. Ik mocht alleen vis bakken. Vijf jaar geleden is mijn vrouw overleden. De traditie van het vis bakken heb ik voortgezet. Dat doe ik elke vrijdag. De andere dagen gebruik ik de warme maaltijd bij de Open Eettafel. Dankzij mijn hulp,

de Open Eettafel en het thuiszorgteam dat me dagelijks helpt bij de steunkousen kan ik mijn leven blijven leiden zoals ik het wil, met de activiteiten waar ik plezier in heb."

Meer dan een poetshulp

In heel wat huishoudens is de huishoudelijk medewerker de enige professional die over de vloer komt. Daarmee vervult zij - of hij - een belangrijke signaleringsfunctie bij het zelfstandig wonen van ouderen of mensen met een chronische aandoening. Ze is dus veel meer dan 'de wekelijkse poetshulp'. Neemt ze veranderingen waar, dan trekt ze aan de bel. Als eerste natuurlijk bij de klant zelf en de mensen om de klant heen. Wanneer het nodig is, kunnen eenvoudig andere professionals van Opella worden ingeschakeld. Mensen die gebruik maken van de hulp bij het huishouden van Opella zijn voor het grootste deel senioren en mensen met een chronische aandoening, die de hulp vergoed krijgen vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning. De ervaren professionals van Opella zijn in principe beschikbaar voor iedereen die graag een deskundige medewerker in zijn huishouden haalt. Particulier gebruik van Opella's hulp bij het huishouden neemt dan ook gestaag toe.

Mensen willen hun eigen leven leiden. Opella ondersteunt met vakkennis en vanuit het hart.
Het evangelie van Jezus Christus inspireert ons om er te zijn voor ieder mens.

Opella

Postbus 677

6710 BR Ede

telefoon 0318 752222

servicepunt@opella.nl

www.opella.nl

