



Thuis geven door domeinoverstijgend werken

De best passende oplossing vinden voor kwaliteit van leven van de klant

De huidige zorg voor kwetsbare ouderen is ingewikkeld georganiseerd. Onder meer omdat kwetsbare ouderen te maken krijgen met een scala aan professionele hulpverleners in de domeinen zorg, welzijn en wonen. Verschillende organisaties die bovendien op verschillende wijzen worden gefinancierd en ieder onder andere voorwaarden werken.

Opella wil klantvolgend, dat wil zeggen *domeinoverstijgend* werken. Dit houdt in dat Opella de financiële middelen inzet op een manier die zo goed mogelijk de kwaliteit van leven van de klant ondersteunt. De vraag van de klant en de mogelijkheden van de mensen om hem/haar heen bepaalt de invulling van de vraag. De financiering is hierin niet leidend. De uitdaging is om de zorg en ondersteuning samenhangend te organiseren, zodat de klant, familie en andere naasten optimaal gebruik kunnen maken van de mogelijkheden.

Eén klant, één plan, één arrangeur

Hoe de vraag van de klant wordt beantwoord, hangt af van vele facetten. Allereerst van wat de klant zelf kan en wil, wat naasten kunnen betekenen, wat klanten en naasten nodig hebben om op verantwoorde wijze thuis te wonen en welke zorg- en dienstverlening de klant verder helpt. Op basis van één klant, één plan, één arrangeur wordt dit inhoudelijk en op maat verder uitgewerkt. Deze arrangeur is een HBO-opgeleide professional die kan handelen over alle domeinen heen. De arrangeur heeft een brede blik op informele en formele ondersteuning en zorg en kiest samen met de klant de meest doelmatige oplossing. Ook

betreft de arrangeur tijdig de huisarts en kan hij/zij de huisarts ondersteunen door het overzicht te houden van de zorg en ondersteuning.

Invoeren van

Thuis geven - domeinoverstijgend werken

De komende jaren wil Opella voor al haar klanten de zorg en ondersteuning op deze wijze organiseren. De aanpak past goed bij Opella die al jaren stappen maakt om meer en meer klantvolgend te werken en maatwerk te leveren.

De aanpak past ook goed bij het beleid van de gemeente Ede om de vragen van klanten rondom zorg en ondersteuning echt in samenhang te beantwoorden. Ook zorgverzekeraar en zorgkantoor Menzis helpen al langere tijd klanten actief hun weg te vinden in de zorg en te voorkomen dat ze last hebben van onbegrijpelijke obstakels.

- Opella testte deze manier van werken in 2017 uit met elf klanten in Bennekom onder de naam *Thuis geven*.
- In december 2017 tekenden Opella, gemeente Ede, zorgverzekeraar Menzis en het zorgkantoor Menzis de samenwerking domeinoverstijgend werken. Het ministerie van VWS is nauw betrokken en volgt de samenwerking.
- In 2018 biedt Opella aan een deel van haar klanten in de gemeente Ede de mogelijkheid hun zorg en ondersteuning domeinoverstijgend te organiseren met één arrangeur.
- In april 2018 zijn met de gemeente Ede

afspraken gemaakt over de bevoegdheden van arrangeurs om zorg vanuit de Wmo waar nodig te kunnen inzetten.

- In een aantal thuiszorgteams van Opella in Ede-West, Ede-Oost, Ede-Zuid, Bennekom en Lunteren is *Thuis geven* geïntroduceerd. De kwartiermakers van Opella spelen hierin een belangrijke rol. Zij coachen samen met de leidinggevenden de teams op het gebied van *Thuis geven*.
- Via het Opella Leerplein volgen Opellamedewerkers e-learning over *Thuis geven*. Arrangeurs staan in de training Zingeving stil bij wat zin geeft aan hun eigen leven. Dit vormt de basis om met klanten het gesprek te voeren over hun zingeving.
- De huishoudelijke medewerkers en behandelaren van Opella maken kennis met *Thuis geven* en raken de komende tijd betrokken bij de beste oplossingen voor individuele klanten.
- Met de Alliantie Voeding (Wageningen University en Ziekenhuis Gelderse Vallei) maakt Opella afspraken om uit onderzoek bewezen positieve effecten van voeding en beweging op mensen met dementie in de praktijk verder te onderzoeken en vervolgens verder te implementeren.
- Een start is gemaakt om wijkverpleegkundigen samen met huisartsen te laten afstemmen welke klanten gedurende een aantal jaar worden gevolgd om zo een effectmeting te doen van *Thuis geven*.

MEER INFORMATIE

Annemiek Keesman, programmacoördinator domeinoverstijgende bekostiging, akeesman@opella.nl.

Op de website van Opella vertelt de praktijkondersteuner ouderen van het Huisartsenpunt Bennekom waarom zij de inzet van een arrangeur toejuicht. "Samenhangend arrangement in versnipperde zorg is nodig."

Ervaringen van klanten in Bennekom

Mevrouw J. voelt zich regelmatig eenzaam. De arrangeur stimuleert haar om met haar buurvrouw een wekelijkse afspraak te maken om samen koffie te drinken. Mevrouw J. heeft nu een activiteit om naar uit te kijken en ze heeft meer contact met de buurvrouw. Tot haar verrassing geniet de buurvrouw ook van de gezelligheid.

De gezondheid van meneer F. gaat helaas achteruit. Hij krijgt goede zorg, maar om zijn dag betekenisvol te laten zijn, is meer nodig. De arrangeur overlegt wat de naasten voor meneer F. kunnen betekenen. Ook regelt zij persoonlijke begeleiding aan huis in plaats van begeleiding in een groep. Met behulp van muzikale activiteiten vindt meneer F. meer ontspanning en levensvreugde, waar hij dagelijks profijt van heeft.