

opella



Zorg- en dienstverlener Opella

Het jaar 2017 in beeld

Voorwoord

Met dit jaarverslag '**Opella in beeld**' neemt zorg- en dienstverlener Opella u mee door het jaar 2017. Een jaar waarin we binnen en buiten Opella intensief samenwerkten. Ons doel was én is dat de klant regie en zelfredzaamheid behoudt. Daarbij laten we ons niet tegenhouden door verschillende financieringsstromen of bureaucratie in de zorg. In dit jaarverslag hebben we in beeld gebracht hoe we vakkundig en vanuit het hart werken.

Naast dit jaarverslag 2017 '**Opella in beeld**' publiceren we de jaarrekening 2017 '**Opella in cijfers**' en het kwaliteitsjaarverslag '**Opella 2017**'.

** Waar 'hij' staat, kan ook 'zij' worden gelezen.*



Thuis geven: domeinoverstijgend werken

" Het doel is dat de vragen van de klant écht worden beantwoord, zodat hij thuis kan blijven wonen en de dingen kan blijven doen die hij belangrijk vindt. "

bron arrangeur Opella in Opellamagazine

Soms lopen mensen in het regelen van zorg en ondersteuning aan tegen bureaucratie. Wat nodig is, blijkt niet zo eenvoudig en snel te regelen en is ingewikkeld. Zeker naarmate mensen op meerdere fronten gebruik willen maken van zorg en ondersteuning. Dat komt onder andere doordat de zorg in Nederland is ondergebracht in verschillende wetten en bij verschillende financiers (de gemeente, de zorgverzekeraar en het zorgkantoor), met soms wel en soms geen eigen bijdrage. Opella wil voor haar klanten echt 'thuis geven' door in het werk die domeinen te overstijgen. Eén arrangeur is

het vaste aanspreekpunt voor de klant en zijn naasten en regelt samenhangend de zorg en ondersteuning die nodig is, waarbij de mogelijkheden optimaal worden benut. In 2017 probeerden we deze manier van werken kleinschalig uit in Bennekom. Om vanaf 2018 'Thuis geven' verder uit te rollen, ondertekenden Opella, gemeente Ede, zorgverzekeraar Menzis en het zorgkantoor Menzis in december 2017 de samenwerking domeinoverstijgend werken. Het ministerie van VWS is nauw betrokken en volgt de samenwerking.



Mensen willen hun eigen leven leiden

"De medewerkers zijn prima, ze hebben een luisterend oor. Ik ga twee dagen in de week ergens heen en dan komen ze extra vroeg om mij te wassen. Ik kan er van op aan dat ze op die tijd voor de deur staan."

bron klant Opella thuiszorg op ZorgkaartNederland.nl

Mensen willen graag hun eigen leven leiden. Om dat te bereiken, maken zij soms gebruik van zorg en ondersteuning. Daarbij staat niet de ziekte of beperking centraal, maar de persoon met zijn of haar mogelijkheden. Zelfmanagement en samen beslissen wat nodig is vormen de basis. De klant speelt een actieve rol; de professional fungeert steeds meer als coach. De professionals van Opella vervullen die rol vakkundig en vanuit het hart.

Zelfmanagement van de klant houdt ook in dat de klant eigenaar is van zijn eigen gegevens. In het klantportaal van Opella kunnen klanten die bij Opella wonen of revalideren sinds dit jaar zelf online hun dossier inzien. Bijvoorbeeld de persoonlijke gegevens en alle informatie over de zorg, behandeling en ondersteuning van Opella. In 2018 wordt het klantportaal ook toegankelijk voor mensen die zelfstandig wonen en gebruikmaken van zorg en ondersteuning van Opella.



Met vakkennis en vanuit het hart

"Ik ben heel tevreden over de medewerkers, maar zij kunnen ons als kinderen natuurlijk niet vervangen. Moeder vindt het leuk als we komen. Dan zegt ze vol trots: 'Dat is mijn dochter'."

bron dochter van klant in Opellamagazine

De professionals van Opella zijn betrouwbaar in hun kennis en hun kunde. Zij doen hun werk vakkundig én vanuit het hart. Dicht bij mensen staan en werkelijk geïnteresseerd zijn kan dagelijks het verschil maken. In 2017 behaalde Opella het ISO-certificaat. Vanuit het regelarme werken is er de afgelopen jaren hard gewerkt aan goede kwaliteit. Dat hebben we laten toetsen tijdens de ISO-certificering. De auditoren waren onder de indruk van de hoge kwaliteit van de zorg, de samenwerking tussen diverse professionals en het positieve effect daarvan voor de klant en ook de liefdevolle manier van werken.

Goede en liefdevolle zorg is belangrijk, maar de dag krijgt voor een klant soms pas echt betekenis door hele andere zaken. Daarom staan we stil bij wat écht belangrijk is voor iemand en wat hij prettig vindt. Natuurlijk kunnen we daar als professionals een bijdrage aan leveren, maar naast spelen daarin een nog grotere rol. De professional kan en wil de naaste niet vervangen. De klant, naasten, vrijwilligers en medewerkers trekken samen op met als doel het welbevinden van die ene persoon.



Ik weet hoe ik wil wonen en leven

"We komen uit een soort angstcultuur, met een focus op zorg door middel van afvinklijstjes, waarin het draaide om de geboden zorg. Nu is het de cliënt om wie het draait."

bron voorzitter Cliëntenraad Opella in nieuwsbrief Waardigheid en Trots

Samenwerken is de sleutel om iemands ideaalbeeld voor wonen en leven te verwezenlijken. Of iemand nu kiest voor wonen thuis of bij Opella: de rollen van mensen veranderen niet. De klant blijft eigenaar van zijn huis en heeft de regie over de zorg en ondersteuning. Familie en vrienden blijven betrokken en professionals zijn een aanvulling op hun zorg en ondersteuning, zodat iemand kan leven zoals hij dat wil. Ook vrijwilligers kunnen daar een bijdrage aan leveren.

De zeggenschap ligt dus bij de klant. De Cliëntenraad van Opella nam de afgelopen jaren belangrijke stappen om de formele medezeggenschap van klanten daarbij aan te laten sluiten. Er is één Cliëntenraad Opella en op de woonlocaties van Opella zijn er thuisraden: informele bijeenkomsten van klanten, hun naasten

en een medewerker. De thuisraden bespreken de dagelijkse gang van zaken. De Cliëntenraad is de gesprekspartner van de bestuurder. Door middel van de Cliëntenraad hebben klanten van Opella invloed op het beleid. Iedere thuisraad heeft een contactpersoon in de Cliëntenraad, zodat de Cliëntenraad goed op de hoogte is van de onderwerpen die spelen. Voor zaken die meerdere thuisraden betreffen, kan een platformberaad worden georganiseerd. Om ook feeling te hebben met de klanten van Opella die zelfstandig wonen, organiseerde de Cliëntenraad in 2017 voor hen diverse wijkbijeenkomsten. De Cliëntenraad neemt deel aan de landelijke beweging 'Radical vernieuwing verpleeghuiszorg - van regels naar relaties' en initieerde in dat kader in november 2017 een lezing over het belang van mantelzorg.



Gewoon doen wat nodig is

"We willen met creatieve oplossingen de vragen van klanten efficiënt beantwoorden en daarbij buiten bestaande kaders denken. Misschien zijn wij zelf als medewerkers wel de grootste belemmering. Het is best lastig om echt out of the box te denken in plaats van in bestaande oplossingen."

bron arrangeur Opella in personeelsmagazine O!

Het lijkt eenvoudig om voor een klant 'gewoon te doen wat nodig is'. In de praktijk voelen professionals zich regelmatig belemmerd om de vraag van de klant en de naasten zo goed mogelijk te beantwoorden en kwaliteit van leven voorop te stellen. Opella wil 'gewoon doen wat nodig is' bereiken door te werken aan haar eigen organisatiecultuur en te participeren in lokale, regionale en landelijke initiatieven op dit gebied.

Binnen de eigen organisatie zetten we in 2017 bijvoorbeeld in op het bewust maken van medewerkers van de mogelijkheden van zorgtechnologie. Daarbij is het uitgangspunt dat technologie moet bijdragen aan de kwaliteit van leven van de klant. Een aantal klanten nam bijvoorbeeld de Medido in gebruik, een automatische

medicijn dispenser, waarmee zij zelf hun medicatie kunnen regelen. Andere klanten en hun naasten testten leefstijlmonitoring, waarbij slimme sensoren het dagelijks bewegingspatroon analyseren. Lokaal en landelijk is Opella deelnemer aan Waardigheid en Trots, de beweging 'Radical vernieuwing verpleeghuiszorg, van regels naar relaties', de pilot Ede-West 'Samen in de wijk' en de pilot 'Klantgerichte zorgarrangementen en financiering' in de gemeente Renkum. In Ede-West wil de gemeente Ede samen met professionals in de wijk hulp en ondersteuning dichtbij de mensen bieden. De inwoner staat zelf aan het roer en ondersteuning wordt eenvoudig, dichtbij en naar tevredenheid geregeld.



Samenhangende ondersteuning voor iedereen

"Als gezinscoach kom je bij mensen thuis die in de opvoeding tegen dingen aanlopen. Altijd werken we vanuit het uitgangspunt dat iedereen het beste wil voor zijn kind. De lijnen tussen de verschillende organisaties zijn kort. Dat werkt heel prettig!"

bron gezinscoach Opella in personeelsmagazine O!

Samenwerking is essentieel om de vragen van klanten en hun naasten volledig te kunnen beantwoorden. Samenwerking met de klant zelf en het netwerk en zeker ook met andere professionals. In 2017 zocht Opella daarin steeds meer de verbinding met partijen met verschillende culturele achtergronden. Om goed te kunnen luisteren naar de echte klantvraag, is het belangrijk dat professionals met begrip en respect het gesprek aangaan. Expertise die al lange tijd beschikbaar is binnen het sociaal domein van Opella werd in 2017 steeds meer gedeeld binnen de hele organisatie.

Laagdrempelige mogelijkheden voor ontmoeting en stevige natuurlijke netwerken spelen een belangrijke rol in het voorkomen van problemen. Opella participeert in en initieert die ontmoeting, waarbij de woonlocaties een ondersteunende en samenbindende rol kunnen spelen in de wijk. Vele antwoorden zijn mogelijk op vragen van een klant. Om echt maatwerk te bieden, is het belangrijk dat professionals weet hebben van het informele en professionele netwerk en dat inzetten waar nodig. Daar is in 2017 verder aan gebouwd en zal vanaf 2018 nog meer vorm krijgen in **Thuis geven - domeinoverstijgend werken** bij Opella.



Betrokkenheid van mens tot mens

"Ik geloof dat goede zorg begint met oprechte aandacht. Jij?"

bron Opellamedewerker in nieuwe wervingscampagne

De kennis en kunde van de medewerkers van Opella komt pas écht tot uiting in de betrokkenheid van mens tot mens.

Opellamedewerkers geven aandacht aan de klant vanuit hun vakkennis en met een bewogen hart. Zij weten en voelen zich verantwoordelijk voor het welbevinden van de klant. Dat gaat verder dan 'het bieden van goede zorg'. In deze professionele relatie staat de ontmoeting centraal. De klanttevredenheid meet Opella via [ZorgkaartNederland.nl](https://www.zorgkaartnederland.nl), waar de organisatie in 2017 gemiddeld een 8.2 scoorde. Opella neemt de signalen en klachten van klanten zeer serieus. Ze wil hier van leren en neemt ze mee in de verbetering van haar processen.

De klachtenregeling van Opella biedt de klant meerdere mogelijkheden om klachten kenbaar te maken. De onafhankelijke klachtenfunctionaris kan hierover adviseren en bij ondersteunen. De medewerkers werken vanuit de kernwaarden van Opella: betrouwbaar, duidelijk, durf en hartelijk. De teams vertalen deze kernwaarden naar hun dagelijks werk. Regelmatig kijken zij naar het eigen functioneren door middel van de TOP-scan: het medewerkertevredenheidsonderzoek van Opella. Daarbij staan medewerkers bewust stil bij hoe zij in het werk staan en welke stappen zij willen nemen om te groeien.



Klaar voor de toekomst

"Het gebouw is gerenoveerd en ik vind het er allemaal keurig uitzien. De zorg die mijn schoonmoeder krijgt vind ik voortreffelijk. Ze wil niet overal aan meedoen. Men laat haar hier vrij in en dat vind ik goed."

bron naaste van bewoner Opella verpleeghuis op ZorgkaartNederland.nl

De afgelopen tien jaar maakte Opella belangrijke keuzes met betrekking tot haar vastgoed. Ze verving in samenwerking met vastgoedpartijen verouderde gebouwen door nieuwbouw. Verpleeghuiszorg werd verspreid door de regio, waardoor mensen in hun eigen woonplaats de zorg en ondersteuning krijgen die nodig is, mét behoud van hun netwerk. Ouderen blijven graag zelfstandig wonen en de overheid stimuleert dat. Als gevolg hiervan sloten veel verzorgingshuizen het afgelopen decennium haar deuren. Opella heeft nog één verzorgingshuis: de Nudehof in Wageningen. De organisatie wil de Nudehof behouden als woonlocatie in combinatie met zorg en dienstverlening. In 2017 trof Opella daarom voorbereidingen voor verkoop van het pand

aan een vastgoedpartij, die het pand kan moderniseren naar de wensen van de huidige en toekomstige generaties ouderen. Opella blijft in de Nudehof zorg en diensten bieden. De Cliëntenraad ging individueel in gesprek met de huidige bewoners en hun naasten over hun wensen op het gebied van wonen en zorg. In de loop van 2018 zal de renovatie van start gaan. In 2017 werd het vijftigjarige pand van verpleeghuis de Breukelderhof gesloopt op het Baron van Wassenaerpark. Bewoners verhuisden in 2016 naar andere locaties en medewerkers vonden binnen Opella een andere baan. Op het Baron van Wassenaerpark in Bennekom zijn plannen voor realisatie van een Behandelcentrum. Die plannen zullen in 2018 verder vorm krijgen.



Betrouwbaar in kennis en kunde

"Ik geloof dat ik keuzes mag maken die niet voor de hand liggen. Jij?"

bron Opellamedewerker in nieuwe wervingscampagne

In 2017 lanceerde Opella een nieuwe wervingscampagne waarin haar eigen medewerkers laten zien wat het betekent om bij Opella te werken. Centraal staat dat Opellamedewerkers de ruimte krijgen om vanuit hun deskundigheid samen met de klant te doen wat echt nodig is. Naast het werven van zorgprofessionals leidt Opella jaarlijks ongeveer vijftig mensen zelf op binnen de Opella Academie als nieuwe zorgprofessional of naar een hoger opleidingsniveau.

De medewerkers van Opella hebben de expertise in huis om de zorg en ondersteuning te kunnen geven die nodig is.

Zij kunnen die kennis toepassen in de praktijk en aansluiten bij de wensen van de klant. Het tarief dat financierders bieden voor de zorg en ondersteuning moet passend zijn bij het werk en de beloning van de medewerkers. Opella is daar alert op, zodat medewerkers het salaris krijgen waar zij recht op hebben. Het verzuimcijfer van medewerkers bij Opella ging in 2017 omlaag. Opella kan elke medewerker goed gebruiken. Een goede bezetting komt ook ten goede aan de teamspirit. Met intensieve begeleiding kon in diverse situaties het verzuim worden beëindigd.



Een werkgever bij wie ik me kan ontwikkelen

"Voor mij was heel duidelijk dat ik mijn werkplek in het verpleeghuis niet wilde verwisselen voor de thuiszorg. Toch liep het anders. En nu heb ik het heel erg naar mijn zin in de thuiszorg. Ik ben blij dat ik deze kans heb gepakt."

bron Opellamedewerker in personeelsmagazine O!

In april 2017 studeerden de eerste professionals af bij de Opella Academie. Deze studenten zijn intern bij Opella opgeleid, in samenwerking met roc RijnIJssel, tot klantgerichte en initiatiefrijke zorgprofessionals. Zij ontvangen het landelijk erkende diploma Verzorgende IG (mbo-niveau 3). De studenten volgen een individueel leerprogramma op maat, op basis van hun eerdere opleiding en werkervaring. Docenten van het roc geven les bij Opella, ondersteund door inhoudsdeskundigen van Opella. Zo leren de studenten direct wat in de praktijk nodig is

om een goede verzorgende te zijn. Daarbij zijn de wensen van de klant en zijn naasten het centrale uitgangspunt. Opella is een maatschappelijke organisatie midden in de samenleving. Opella kijkt altijd wat haar toegevoegde waarde is voor de klant, de medewerker en de organisatie, waarbij de klant voorop staat. Opella voelt zich verantwoordelijk, ook voor mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt. Iedereen in de samenleving vervult een plek en heeft meerwaarde.



Gezond blijven

"Je voelt je geen patiënt meer als je de dag kunt beginnen met een lekker ontbijt in plaats van met dieetvoeding."

bron verzorgende Opella in personeelsmagazine O!

Opella wil zich als zorg- en dienstverlener niet alleen richten op herstel, maar ook op gezondheid en preventie. Mede daarom werkt de organisatie al jaren samen in de Alliantie Voeding, met onder meer Ziekenhuis Gelderse Vallei en Wageningen University. Ook in 2017 werd weer (toegepast) wetenschappelijk onderzoek uitgevoerd op gebied van voeding en gezondheid.

Genieten van lekker eten is voor veel mensen een belangrijk onderdeel van prettig leven. Twee verzorgenden in een verpleeghuis van Opella gingen aan de slag met dieetvoeding.

Dieetvoeding is functioneel, maar wordt meestal niet gewaardeerd. Samen met de diëtist van Opella en gebruikmakend van de deskundigheid binnen Wageningen University en Ziekenhuis Gelderse Vallei kon dieetvoeding worden afgeschaft. Samen met elke bewoner bekijken de medewerkers de mogelijkheden en wensen op het gebied van eten. De dieetvoeding werd vervangen door bijvoorbeeld kwark, noten, salade, kaas, verrijkt brood of een gekookt eitje. Aantrekkelijkere keuzes om de juiste voedingsstoffen binnen te krijgen, spierkracht te behouden en zelfredzaam en vitaal te blijven.



Transparantie en vertrouwen

"Opella is een organisatie die heel duidelijk vanuit de wens van klanten werkt en vernieuwend is in de zorg. Dat is niet alleen een uitdaging, het is ook hard nodig."

bron nieuwe voorzitter Raad van Toezicht Opella in perspublicatie.

Opella werkt volgens het principe van zelforganiserende teams. Medewerkers zijn taakvolwassen professionals, die doen wat nodig is voor de klant. De klant heeft zeggenschap over zijn of haar eigen situatie. Opella vindt het belangrijk dat klanten en professionals meedenken in de ontwikkelingen van de zorg en wat Opella hierin voor de klant kan betekenen. Opella werkt hiervoor met thuisraden, die bestaan uit klanten en hun naasten die samen met medewerkers het samenspel op gebied van medezeggenschap vormgeven. Naast de thuisraden vindt Opella de betrokkenheid van haar adviesraden van groot belang. De adviesraden zijn samengesteld vanuit de diverse belang-

hebbenden, namelijk klanten (Cliëntenraad), medewerkers (Ondernemingsraad), professionals (Verpleegkundigen Adviesraad) en medisch specialisten (Artsenberaad).

Om zorg en ondersteuning optimaal te regelen is samenwerking nodig tussen de klant en een ieder die bij hem betrokken is, waarbij het eigen domein wordt overstegen. Het doel is dat de klant de regie en zelfredzaamheid behoudt. Niet de organisatie staat centraal, maar de interactie. Dit vraagt ook een andere rol van bestuurder en toezichthouders. Geen bureaucratie en het aflopen van checklijsten, maar het organiseren van vertrouwen. Verantwoording afleggen vindt plaats op het gebied van resultaten.

Opella is... verpleegzorg thuis

Mensen willen hun eigen leven leiden. Opella ondersteunt met vakkennis en vanuit het hart. In elk jaarverslag zetten we de schijnwerper op een van onze vormen van zorg en diensten.

Veel mensen willen graag thuis blijven wonen, ook als er intensieve zorg nodig is. In veel situaties is dat mogelijk, met de ondersteuning van naasten, de professionals van Opella en bijvoorbeeld zorgtechnologie. Voor elke persoon is maatwerk nodig om te bepalen met welke ondersteuning het dagelijks leven kan verlopen zoals hij of zij dat wil. Opella biedt dat maatwerk én coördineert de realisatie, in samenwerking met de klant, naasten, Opella professionals en eventueel andere betrokken hulpverleners.

| Intensieve zorg aan huis

Thea van Ginkel (73) schreef zich rond 2011 in voor een verzorgingshuis en later een verpleeghuis. Inmiddels heeft zij zich bedacht en blijft ze liever thuis wonen. "Ik ben hier tenminste in mijn eigen huis en daar voel ik me goed bij."

Zo'n zeven keer per 24 uur - ook 's nachts - is er een vorm van contact met de professionals van Opella. Variërend van een belmoment tot hulp bij het douchen, de maaltijd of medicijnen. Als het nodig is, kan die zorg nog verder worden uitgebreid. Mevrouw Van Ginkel kreeg namelijk het maximaal aantal zorguren vanuit de Wet langdurige zorg. Maar inmiddels is het haar gelukt om de stap te maken naar thuiszorg vergoed vanuit de Zorgverzekeringswet. Daarbij is - gek genoeg - meer zorg mogelijk. We noemen dat in Nederland de zorgval: wie op een wachtlijst staat voor een verpleeghuis krijgt minder maximale zorg tegen een hogere eigen bijdrage. De verwachting is dat het huidige kabinet hier verandering in zal brengen.

| Nog geen verpleeghuis

Eigenlijk is mevrouw Van Ginkel al haar hele leven ziek. Ze heeft teveel aandoeningen om op te noemen. Op dit moment wordt haar leven vooral beperkt door veel pijn, zenuwpijn in bijvoorbeeld nek, armen, voeten en benen. Maar ze heeft ook epilepsie, hemofilie en een katheter en ze maakt gebruik van een rolstoel.

“Acht jaar geleden is mijn partner overleden. Hij zorgde voor mij en in zijn de laatste levensfase zorgden wij voor elkaar. Na zijn overlijden heb ik me ingeschreven voor een verzorgingshuis in de provincie Groningen, waar ik oorspronkelijk vandaan kom. Toen duidelijk werd dat ik intensievere zorg nodig had, werd dat omgezet naar een verpleeghuis. Maar steeds als ze belden dat er een plek voor mij was, gaf ik aan dat ze na een half jaar nog maar eens terug moesten bellen.”

▮ **Liever thuis**

Mevrouw Van Ginkel herinnert zich nog dat ze in de jaren zestig en zeventig hele dagen gezinshulp kreeg als ze zelf ziek was. Nu is de zorg anders geregeld. Ze is er tevreden mee. “Je kunt je niet voorstellen hoe vermoeiend het is om de hele dag mensen om je heen te hebben als je ziek bent. Dat is ook een van de redenen dat ik liever thuis blijf in plaats van naar een verpleeghuis ga. Ik ben fysiek niet in staat tot meer contacten of activiteiten.

De meeste familieleden wonen niet direct in de buurt. Ik heb vriendinnen die me regelmatig bezoeken. Eén vriendin neemt in het weekend soep mee. Mijn broer en zus komen af en toe logeren en regelen dan zaken als het nodig is. Ik doe veel zelf, vanaf mijn bed waar ik de meeste tijd doorbreng. Ik maak gebruik van de ipad voor appen en bestellingen. 's Avonds kijk ik televisie en heb ik behoefte aan rust. Zeker op dagen dat ook de fysiotherapeut en de huishoudelijke hulp zijn geweest. Dan ben ik op. Als ik meer zorg aan huis nodig heb, dan kan dat. En als het écht niet meer gaat, dan kies ik natuurlijk voor een verpleeghuis. Maar zolang het mogelijk is, blijf ik in mijn eigen huis.”

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

Opella

Postbus 677

6710 BR Ede

telefoon 0318 752222

servicepunt@opella.nl

www.opella.nl

