

opella



Zorgdienstverlener Opella

Het jaar 2018 in beeld

Voorwoord

Met dit jaarverslag '**Opella in Beeld**' neemt zorgdienstverlener Opella u mee door het jaar 2018. Een jaar waarin we verder werkten aan een cultuur van oprechte interesse in mensen met een chronische ziekte of beperking. Om te doen wat nodig is om hen te ondersteunen, ongeacht de systemen en financiering. Een jaar ook waarin we een structuur ontwikkelden die daarbij helpt. In dit jaarverslag hebben we in beeld gebracht hoe we daadwerkelijk '**thuis geven**' aan klanten.

Naast dit jaarverslag 2018 '**Opella in beeld**' publiceren we de jaarrekening 2018 '**Opella in cijfers**' en het kwaliteitsjaarverslag '**Opella 2018**'.



Thuis geven

"Na een traumatisch auto-ongeluk ben ik vanuit het ziekenhuis ter revalidatie overgebracht naar Opella. Ik voelde mij er direct op m'n gemak. Fijne, deskundige zorg en ondersteuning door een uitstekend team vol aandacht. Ik voelde me veilig en begrepen."

bron Waardering van klant Opella revalidatie op [ZorgkaartNederland.nl](https://www.zorgkaartnederland.nl)

Opella wil thuis geven aan haar klanten. Dat betekent écht snappen wat iemand nodig heeft om zijn of haar eigen leven te kunnen leiden. Onze professionals hebben oog en oor voor wat voor een klant echt belangrijk is. Bij oprechte interesse in mensen krijg je ook zicht op onuitgesproken verwachtingen en kun je antwoorden bieden die helpen. Opella doet dat met één klant, één plan en één arrangeur. Daarbij is Opella we op weg om dwars door de domeinen van gemeente, zorgverzekeraar en zorgkantoor heen integraal (klantvolgend) te werken. De arrangeur is bijvoorbeeld een wijkverpleegkundige of casemanager, die zorg en ondersteuning kan inzetten uit de verschillende financiële

stromen. De arrangeur gaat daarbij uit van wat voor de klant belangrijk is. En wat de klant zelf kan doen, samen met familie en het eigen netwerk, met voorzieningen in de wijk, met hulpmiddelen en zorgtechnologie en waar nodig met professionals. Opella keert daarbij terug naar de basis: 'hoe zou je het thuis doen'? Daarmee los je niet meteen alles op, maar je gaat anders kijken naar de dagelijkse uitdagingen van het leven en probeert ze hanteerbaar te maken. Houding en gedrag van zorgprofessionals is daarbij van groot belang. Thuis geven aan mensen is niet anders dan doen wat nodig is om mensen in hun ziekte of beperking zo lang als nodig is te ondersteunen, ongeacht de systemen en financiering.



Ontwikkeling van cultuur met een helpende structuur

"Elke zorgdienstverlener zegt de klant centraal te stellen, maar om dat écht te doen, vraagt lef en durf. De huidige financiering en verantwoording stimuleren dit nog niet. De druk op de betaalbaarheid van zorg, krapte op de arbeidsmarkt en een nieuwe generatie ouderen vragen om de zorg en ondersteuning anders aan te pakken. Domeinoverstijgend werken is het antwoord hierop, van Opella en ook van mij persoonlijk."

bron Bestuurder Ineke Wever bij haar aanstelling in april 2018

Opella wil thuis geven aan haar klanten en haar medewerkers. De basis is een grondhouding waarin we oog en oor hebben voor de vragen en behoeften van mensen en het gesprek met elkaar centraal staat. Een cultuur die ontwikkeld moet worden, met een structuur die daarbij helpt. Opella werkt al jaren met zelforganiserende teams. Zorg-professionals kunnen vragen van klanten heel goed zelf beantwoorden en daarbij 'gewoon doen wat nodig is' op basis van hun deskundigheid. Opella werkt vanuit nabijheid, kleinschalig en met korte lijnen om over financiële domeinen heen klantvolgend

te kunnen werken. In de komende jaren wordt klantvolgend werken van Opella verder in de praktijk gebracht als dé manier van werken. Met het oog op verdere ontwikkeling in kleinschaligheid en klantvolgend werken hebben raad van toezicht en bestuur van Opella besloten de structuur van de organisatie aan te passen. Open verhoudingen, korte lijnen en een integrale, collegiale aanpak staan daarbij centraal. Sinds april 2018 wordt Opella geleid door twee bestuurders. Ineke Wever vormt samen met Kars Hazelaar het bestuur van Opella.



Je eigen leven leiden doe je samen

"Het leven is niet altijd makkelijk. Door erover te praten, kan ik het volhouden. Ik ben blij met de ondersteuning van bijvoorbeeld mijn kinderen."

bron klant van Opella thuiszorg in Opellamagazine

Sociaal contact en echte betrokkenheid is een basisbehoefte van mensen. Bij Opella draait alles om de vraag of klanten zich gezien, gehoord en ondersteund voelen. En dan niet alleen door professionals, maar juist door vrienden, bekenden, familie, buren en andere naasten. Ook de vraag wat iemand nog kan betekenen voor een ander is daarbij waardevol.

De vraag van de klant is voortdurend het uitgangspunt. Door die vraag integraal te beantwoorden met één hulpverlener als aanspreekpunt, voelen mensen zich daadwerkelijk gezien, gehoord en ondersteund. Dat bleek ook uit de pilot '**Klantgerichte**

zorgarrangementen en financiering' in de gemeente Renkum.

Opella was een van de samenwerkingspartners die deze integrale manier van werken in Renkum uitprobeerde.

Een ander initiatief is het jong- en oud(er)koor, dat de Cliëntenraad van Opella in 2018 opzette. Waardevolle muzikale ontmoetingen vormen de basis van dit koor. Muziek is niet gebonden aan leeftijd.

In dit bijzondere koor participeren bijvoorbeeld basisschoolleerlingen, verpleeghuisbewoners, naasten, ouderen die zelfstandig wonen, lokale musici en amateurkoren. Het jong- en oud(er)koor krijgt in 2019 een vervolg.



Zorg en ondersteuning doe je samen

"De medewerkers van Opella zijn zorgverleners met veel hart voor de cliënt en veel verantwoordelijkheidsgevoel. Het contact met ons was heel goed. We hadden echt het gevoel 'we doen het samen'."

bron Reactie naaste op Zorgkaart Nederland over Opella Thuiszorg

Het toetsingskader Beter Oud beschrijft vanuit het perspectief van ouderen wat er nodig is om om te gaan met fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen. En daarbij zoveel mogelijk eigen regie te voeren. 'Meedoen' is volgens de ouderen van Beter Oud daarbij het meest belangrijk.

Samenwerken rondom de klant is essentieel: tussen professionals en naasten en tussen professionals onderling.

Zorgdienstverleners hebben te maken met een groep kwetsbare mensen. Bijvoorbeeld bewoners van verpleeghuizen of mensen die door revalidatie minder mobiel zijn. In 2018 tekenden acht zorgdienstverleners op de Veluwe, onder wie Opella, een samenwerkingsovereenkomst om in geval van grote incidenten elkaar te ondersteunen. Bijvoorbeeld voor opvang van klanten of inzet van personeel. Ook zegden de organisaties toe expertise te delen op dit gebied.



Vakkundig en vanuit het hart

"Wie zich niet gelukkig voelt, heeft niet alleen het juiste pilletje of hulp bij het douchen nodig op het afgesproken tijdstip. De vraag is dus: wat heeft iemand nodig om de dagen betekenisvol te laten zijn? Ieder persoon heeft daar een ander antwoord op. Daarom gaan we daarover in gesprek."

bron wijkverpleegkundige in Opellamagazine

Ieder mens heeft zijn eigen levensgeschiedenis, die bepalend is voor hoe hij vandaag de dag in het leven staat. Het kennen van dat levensverhaal draagt bij aan het oprecht interesse kunnen tonen in de ander. Met als doel de 'vraag achter de vraag' te zien en beantwoorden. Mensen met een zorgvraag hebben in elk geval goede, deskundige en warme zorg nodig om het leven te kunnen leiden dat zij willen. Daar mogen klanten van Opella op rekenen. Medische zorg maakt echter niet gelukkig! Levenskwaliteit zit 'm vaak in andere dingen: weten dat je van

betekenis bent voor een ander, verbinding met mensen en een prettige besteding van de dag. De professionals van Opella willen mensen ondersteunen om te ontdekken wat er voor hen écht toe doet in het leven. En hoe dat kan worden gerealiseerd: door de klant zelf, door naasten, door vrijwilligers, met voorzieningen in de wijk, zorgtechnologie of als het nodig is door professionals. In 2018 waardeerden klanten de zorg en ondersteuning van Opella via ZorgkaartNederland met het gemiddelde cijfer van 8.2.



Vakkundig en vanuit het hart in de wijk

"Wij hebben een zorgmijdende klant, waar ik elke dag tien minuten zorg verleen. Meneer woont in een vervuild en verwaarloosd huis. De huishoudelijk medewerker is wekelijks drie uur bij hem. Wij helpen elkaar en hebben hetzelfde doel: een hygienisch huis voor deze meneer waar hij zich goed voelt. Daarom werken we samen."

bron Verzorgende in personeelsmagazine Opella

Goede zorg thuis begint met één aanspreekpunt en regisseur voor de klant. Opella noemt dit de arrangeur: een hbo-opgeleide professional, bijvoorbeeld de wijkverpleegkundige of casemanager. Zij kent het verhaal van de klant en de mensen in het informele of professionele netwerk. Ze kijkt verder dan de medische zorg naar wat nodig is voor deze persoon om zich gezien, gehoord en ondersteund te voelen. De arrangeur werkt in een wijkteam, waar sinds het najaar van 2018 ook de huishoudelijk medewerkers van Opella deel van uitmaken.

Deze collega's komen vaak een aantal uur per week bij de klant over de vloer, bouwen een goede band op en hebben waardevolle kennis. Ook kan de specialist ouderengeneeskunde van Opella worden ingezet bij ouderen of mensen met een (chronische) ziekte die thuis wonen en waar veel vragen spelen. Deze artsen zijn speciaal opgeleid om medische problemen bij ouderen te behandelen, maar ze kijken ook naar het functioneren van de klant, het psychisch welbevinden en de sociale omgeving.



Klaar voor de toekomst

Om verzorgingshuis de Nudehof in Wageningen toekomstbestendig te maken, is een grondige renovatie nodig. Om dit te realiseren verkocht Opella eind 2017 de Nudehof aan zorgvastgoedbelegger Estea. Hiermee sluit Opella aan bij het overheidsbeleid, dat gericht is op het scheiden van wonen en zorg. Estea richt zich als nieuwe eigenaar op de huisvesting en verhuur van de zelfstandige appartementen die in de Nudehof worden gerealiseerd. Opella blijft zorg en diensten bieden in de Nudehof. Beide partijen tekenden een overeenkomst met de gemeente Wageningen met daarin de afspraken over de transformatie van de Nudehof. Voor de bewoners van de Nudehof is de renovatie een enerverend proces.

"Eerst door de zure appel heen bijten, maar daarna krijgen we het geweldig!"

bron Familielid bewoner de Nudehof tijdens informatiebijeenkomst over de renovatie

In Bennekom startte Opella twee nieuwe begeleidingsgroepen voor mensen die zelfstandig wonen: een dagbestedingsgroep voor mensen met psychiatrische problemen en een dagbestedingsgroep voor jonge mensen met dementie. De begeleidingsgroepen bieden mensen een gestructureerde daginvulling in een prettige omgeving. Vijftien jaar geleden opende Opella Hospice Bennekom voor professionele palliatieve zorg in de laatste levensfase. Najaar 2018 werd in de Honskamp in Lunteren de eerste gast opgenomen voor hospicezorg. De zorgverlening is een gezamenlijk initiatief met vijf kerken. Gasten krijgen professionele zorg van Opella; een team van vrijwilligers biedt hulp bij de basiszorg en kan gasten de aandacht geven waar zij behoefte aan hebben. Hierdoor hoeven inwoners van Lunteren voor deze zorg in de laatste levensfase niet meer te verhuizen buiten het eigen dorp.



Goed opgeleide, professionele medewerkers

"Ik heb in mijn vroegere werk veel kennis en vaardigheden die ik nu goed kan gebruiken. Maar ik miste de uitdaging. Kwam thuis met het gevoel dat ik vandaag niet echt verschil had gemaakt in het leven van mensen. Ik heb nog geen moment spijt gehad van mijn overstap, want ik word blij van dit werk."

bron Zij-instromer die in 2018 koos voor hbo-opleiding verpleegkunde en werkt bij Opella.

Om mensen goed te ondersteunen, is goed personeel nodig dat goed is opgeleid. In de huidige arbeidsmarkt is dat steeds meer een uitdaging en de komende jaren zal er op de arbeidsmarkt steeds minder personeel beschikbaar zijn. De aanpak van Opella richt zich op het inzetten van ander personeel, anders met elkaar omgaan en anders werken. Concreet gaat Opella nog meer zorgprofessionals zelf opleiden (waaronder zij-instromers), taken van zorgmedewerkers bij anderen beleggen en het verzuim van medewerkers verder omlaag brengen. Het verzuim daalde in 2018 naar een gemiddelde van 5,8 % en vraagt nog verdere aandacht.

Goede zorg voor klanten begint met goede zorg voor en door de medewerker. Ontwikkeling, balans tussen werk en privé, fysieke en mentale gezondheid en werkplezier vormen de basis. Jaarlijks kiezen mensen voor werken in de zorg, maar verlaten ook medewerkers de sector. Onregelmatige werktijden spelen daarbij vaak een rol. Opella is gestart met een flexteam, waarbij medewerkers kunnen werken op dagen of momenten dat het hen uit komt. Zij werken in de thuiszorg en de verpleeghuizen van Opella, bijvoorbeeld bij ziekte of verlof van vaste medewerkers.



Betrouwbaar in kennis en kunde

" Het doel is dat ouderen langer fit en zelfstandig blijven. Hiervoor gebruiken we een combinatie van krachttraining en het eten van voldoende eiwitten. Krachttraining en eiwitrijk eten vergroten de spiermassa. Die heb je nodig bij bijvoorbeeld het traplopen of opstaan uit een stoel. "

bron Fysiotherapeut Opella over het onderzoek ProMuscle in de Praktijk

Gezond, gelukkig en zo zelfstandig mogelijk je leven leiden. Uit onderzoek blijkt dat goede voeding en voldoende beweging daar aan kunnen bijdragen. Opella wil graag verder onderzoek faciliteren en de resultaten ervan implementeren ten behoeve van het dagelijks leven en welzijn van haar klanten. De wetenschapscommissie van Opella benadert actief (afstudeer)onderzoekers die kunnen bijdragen aan het vergroten van de kennis op het gebied van voeding en bewegen, dementie en gelukkig ouder worden. Zo organiseerde Opella samen met onder anderen de gemeente Ede en de Alliantie Voeding in de zorg onder uitvoering van Wageningen University en Research het leefstijlprogramma

ProMuscle in de Praktijk. Het doel is om ouderen te helpen zo lang mogelijk zelfredzaam te blijven met een combinatie van krachttraining en voldoende eiwit in de voeding. In 2019 worden de resultaten verwacht.

Ook werden voorbereidingen getroffen voor Goed Gevoed in Beweging. Een onderzoek in samenwerking met Ziekenhuis Gelderse Vallei en Wageningen University en Research gericht op kwetsbare ouderen in de gemeenten Ede en Wageningen die zorg van Opella ontvangen. Eetgewoonten, voedingstoestand en kwaliteit van leven van de klant worden in beeld gebracht en onderzocht. In 2019 wordt dit onderzoek uitgevoerd.

Opella is... zorg in de laatste levensfase

Voor mensen die niet lang meer te leven hebben, is het fijn als zij in hun vertrouwde omgeving verzorgd en verpleegd kunnen worden. Met de zorg en ondersteuning van professionals en vrijwilligers is thuis inmiddels veel mogelijk. Als het nodig is kan ook hoogcomplexere zorg thuis worden ingezet. Als het niet mogelijk of wenselijk is om de laatste fase van het leven thuis door te brengen, dan is verblijven in een hospice een goed alternatief. De huiselijke sfeer in een hospice maakt het een warme en veilige plek waar mensen met zorg en aandacht worden omringd. Een plek waar zij zich thuis voelen.

Opella biedt hospicezorg in Bennekom en sinds afgelopen jaar ook in Lunteren. Daar is sinds oktober 2018 in de Honskamp een appartement beschikbaar waar mensen in hun laatste levensfase terecht kunnen voor professionele palliatieve zorg, ofwel hospicezorg. Deze nieuwe vorm van zorgverlening in de Honskamp is tot stand gekomen dankzij een gezamenlijk initiatief van vijf kerken: De Gereformeerde Kerk, Hervormde gemeente Maranathakerk, Hervormde gemeente Lunteren (De Oude Kerk), Hersteld Hervormde Gemeente en de Moluks Evangelische Kerk.



| **Gesprek**

Een van de initiatiefnemers is Henny Neutel, diaken bij de Hervormde gemeente Maranathakerk en vanuit de kerkenraad betrokken bij De Vluchtheuvel: het samenwerkingsverband van de vijf kerken in Lunteren. Zij vertelt: "De vrouw van onze vorige voorzitter was vrijwilliger in het hospice in Bennekom. Redelijk vanzelf ontstond toen het idee voor een hospice in Lunteren en zijn we hierover in gesprek gegaan met Opella. Hoe kunnen we dit realiseren? Dat bleek een hele puzzel, maar Opella stond er direct voor open, dat was heel mooi." De eerste tijd was het voor de initiatiefgroep en Opella aftasten: wat zijn de mogelijkheden? Tijdens open gesprekken ontstond een denkrichting, kreeg het idee verder vorm.

Henry: "Gaandeweg zijn we met zijn allen toegegroeid naar een oplossing. Dat het eindplaatje zo'n mooi appartement in de Honskamp zou worden, hadden we niet durven dromen. Het is geweldig dat het op deze manier uitpakt."

| Samenwerking

Het Hospice Lunteren voorziet duidelijk in een behoefte: sinds de start heeft het appartement niet langer dan een dag of twee aaneengesloten leeg gestaan. Er is veel belangstelling voor, niet alleen van bewoners uit Lunteren, maar ook uit omliggende plaatsen. De vrijwilligers die bij het hospice betrokken zijn, worden geworven door de kerken. Ongeveer dertig vrijwilligers zijn nu actief. Samen met de medewerkers van Opella staan zij klaar voor de gasten van het hospice. "Zowel de professionals van Opella als de vrijwilligers die bij het hospice zijn betrokken ervaren deze samenwerking als heel prettig", aldus Henry.

| Muurtjes afbreken

Het initiatief heeft ook de kerken veel gebracht. Henry: "Er is de neiging om vanuit de kerken muurtjes op te trekken. Dit soort initiatieven breekt die muurtjes weer af. We hebben elkaar echt kunnen vinden bij het opstarten van het hospice. Die nauwe samenwerking haalt nu ook de drempel weg voor andere projecten. Samen staan we sterker en Opella is daar een cruciale speler in geweest. Want als er iets is dat het leven raakt, dan is het een hospice. Wij mogen er heel trots op zijn dat we dit voor het dorp hebben kunnen doen."



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

