

opella



Zorgdienstverlener Opella

Het jaar 2019 in beeld

Voorwoord

Positieve, warme en professionele zorg. Zo omschrijven klanten en naasten het werk van Opellaprofessionals. In 2019 hoorde Opella tot de Top2019 van de Nederlandse gezondheidszorg, een prijs van de reviewsite ZorgkaartNederland. De website trekt bijna anderhalf miljoen bezoekers per maand, die reviews achterlaten of lezen over de Nederlandse gezondheidszorg. Opella kreeg in 2019 van haar klanten het cijfer 8,9.

Met dit jaarverslag '**Opella in Beeld**' blikt Opella terug op het jaar 2019. We willen thuis geven aan mensen door de zorg en ondersteuning samenhangend te organiseren met één klant, één plan, één arrangeur, die kan handelen over alle domeinen heen. Thuis geven aan mensen is doen wat nodig is om mensen in hun ziekte of beperking zo lang als nodig is te ondersteunen, ongeacht de systemen en financiering. Zodat mensen zich gezien, gehoord en ondersteund voelen. In dit jaarverslag brengen we in beeld hoe we dat doen. Bekijk ook de video **Dit is Opella**, die we in 2019 lieten maken.

Naast dit jaarverslag 2019 '**Opella in beeld**' publiceren we de jaarrekening 2019 '**Opella in cijfers**'. Het kwaliteitsjaarverslag is geïntegreerd in Opella in Beeld en Opella in Cijfers. Op **pagina 32** vindt u een verwijzing naar de doelstellingen uit het kwaliteitsplan voor de verpleeghuizen 2019-2021.

De missie en visie van Opella

Missie: de rol van Opella in de samenleving

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.

Visie

De naam Opella betekent kleine dienst. Daarmee zeggen we dat we er zijn voor onze klanten, zodat zij hun eigen leven kunnen leiden. De visie van Opella gaat uit van de wensen van klanten, hun naasten en medewerkers.

Wensen van klanten en hun naasten:

- Zelf weet ik hoe ik wil wonen en leven. Ik regel daarbij ondersteuning als het nodig is.
- Ik verwacht goed opgeleide, professionele medewerkers.
- Iedereen die bij mij betrokken is, kent mijn verhaal en we hebben een gelijkwaardige relatie.
- Ik ben eigenaar van mijn eigen gegevens en ik bepaal zelf wie deze mag inzien.

Wensen van medewerkers:

- Vanuit mijn deskundigheid en professionaliteit adviseer ik de klant welke keuzes er zijn op het gebied van zorg en ondersteuning. De keus is aan de klant. Ik bied de professionele zorg en ondersteuning vakkundig en vanuit het hart.
- Ik zoek een werkgever of opdrachtgever op wie ik trots kan zijn en bij wie ik mij kan ontwikkelen. Ook biedt die een meerwaarde aan mijn professionaliteit.

Thuis geven met domein- overstijgende zorg



Thuis geven met domeinoverstijgende zorg

"Het is niet alleen de individuele oudere die voordeel heeft bij deze manier van werken. We kunnen mensen langer thuis helpen. Dat kan betekenen dat bijvoorbeeld een verpleeghuisopname soms helemaal niet nodig is of langer wordt uitgesteld. Ook de wijkverpleging en de Wmo worden uitgesteld, omdat we eerst buiten de professionele zorg oplossingen proberen te vinden. Natuurlijk zetten we professionele hulp in als het moet, maar door creatiever te kijken kun je tot andere oplossingen komen."

Bestuurder Ineke Wever in een interview over domeinoverstijgend werken met Zorgverzekeraars Nederland

Opella geeft thuis

Opella wil thuis geven aan haar klanten. Dat betekent écht snappen wat iemand nodig heeft om zijn of haar eigen leven te kunnen leiden. We hebben oog en oor wat voor deze persoon echt belangrijk is en wat hem of haar voldoening geeft. Daarbij zijn we op weg om klantvolgend dwars door de domeinen van gemeente, zorgverzekeraar en zorgkantoor heen te werken. Opella doet dat met één klant, één plan, één arrangeur. De arrangeur is een hbo-opgeleide professional, bijvoorbeeld een wijkverpleegkundige of casemanager dementie, die zorg en ondersteuning kan inzetten uit 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. In december 2017 tekenden Opella, gemeente Ede, zorgverzekeraar Menzis en het zorgkantoor Menzis de samenwerking domeinoverstijgend werken. In 2018 werd gestart met domeinoverstijgende thuiszorg in de gemeente Ede. Vanaf 2019 zet Opella stappen om thuis geven waar te maken voor al haar klanten.

Thuis geven in beeld

Thuis geven aan mensen is doen wat nodig is om mensen in hun ziekte of beperking zo lang als nodig is te ondersteunen, ongeacht de systemen en financiering. Opella wil voor al haar klanten de zorg en ondersteuning op deze wijze organiseren. Wat dat betekent, wordt zichtbaar in drie animaties die Opella in 2019 liet ontwikkelen.

Animatie Anna van der Veer



Animatie John van Leeuwen



Animatie Meike Müller



Interesse in domeinoverstijgende zorg

Landelijk is er veel belangstelling voor domeinoverstijgende zorg. Het ministerie van VWS is nauw betrokken en volgt de samenwerking in Ede. In de toelichting op de rijksbegroting, die traditiegetrouw op Prinsjesdag werd gepresenteerd, staat: "De Juiste Zorg Op de Juiste Plek is dus niet alleen gewenst om mensen in hun functioneren te ondersteunen en te versterken, het is ook een harde noodzaak om de zorg organiseerbaar en betaalbaar te houden. Die urgentie vraagt om aanspreekbaarheid van alle betrokken partijen, inclusief de overheid, om de zorg en ondersteuning beter te maken. Het vraagt om

regie op resultaat. Niet alleen op ieders eigen domein, maar juist ook op domeinoverstijgende samenwerking." Opella deelt haar ervaringen met domeinoverstijgende zorg graag met anderen.

Effecten van thuis geven

Opella laat onderzoeken of domeinoverstijgend werken leidt tot langer thuis blijven en daarmee tot uitstel of afstel van een opname in het verpleeghuis. Ook bekijken we wat het langer thuis wonen betekent voor de verdeling van zorg en ondersteuning over de drie wetten van waaruit de ouderenzorg wordt gefinancierd: de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Zorgverzekeringswet en de Wet langdurige zorg. Advies- en onderzoeksbureau Significant voert het onderzoek uit.

Met Wageningen University & Research, de Alliantie Voeding in de Zorg en Ziekenhuis Gelderse Vallei werkt Opella samen aan het onderzoek Goed Gevoed in Beweging. Hierin onderzoeken we het effect van voedings- en beweegadviezen bij kwetsbare ouderen die zelfstandig wonen. Zij krijgen thuis persoonlijke adviezen van diëtisten en buurtsportcoaches. Met de resultaten van het onderzoek wil Opella de (preventieve) zorg verder verbeteren, om mensen te ondersteunen thuis te wonen.



**Zorg en ondersteuning
doe je samen**

Zorg en ondersteuning doe je samen

"Ik wil er alles aan doen om thuis wonen voor mijn vader mogelijk te maken. Ik heb me maandenlang verdiept in de achtergrond van mijn ouders om goed helder te krijgen welke dingen er voor mijn vader echt toe doen. Het is heel belangrijk dat je thuis een vaste ploeg mensen hebt, die goed op de hoogte zijn van de situatie van mijn vader en hem goed kennen. Zij houden ook mij in de gaten, vragen regelmatig of de zorg op deze manier voor mij nog haalbaar is."

Zoon Henk Deelen op de website van Opella over het zelfstandig blijven wonen van zijn vader met dementie

De kracht van het netwerk

De professionals van Opella hebben een belangrijke functie in het persoonlijk kennen van de klant en het inzetten van de best passende zorg en ondersteuning. Maar ook naasten spelen een belangrijke, onvervangbare rol. Opella wil dat naasten zich partners voelen van de zorgprofessionals om met hen samen de klant te ondersteunen op een manier die plezierig en goed vol te houden is. Niet als beroepsmatige zorgverleners, maar vanuit een persoonlijke relatie. Bij de start van de zorg en ondersteuning kijkt Opella naar het sociaal netwerk van de klant en welke rol mensen uit het netwerk vervullen in het leven van de klant. De professionele zorg vult aan wat niet door klant, netwerk, technologie of voorzieningen uit de buurt kan worden gerealiseerd. Dit houdt niet op bij opname in een verpleeghuis, ook dan blijft het netwerk van de klant een belangrijke rol spelen.

Alle betrokken professionals, van Opella of van collega-zorgorganisaties, denken en doen mee. Met elkaar krijg je namelijk een goed beeld van wat iemand voldoening geeft. Niet té veel willen zorgen en helpen, maar luisteren naar 'de vraag achter de vraag' staat centraal. Samen met de klant zoeken we naar oplossingen.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Opella wil thuis geven aan haar klanten. Dat betekent écht snappen wat iemand nodig heeft om zijn of haar eigen leven te kunnen leiden. We hebben oog en oor voor mensen.

Opellamedewerkers kijken niet alleen en niet meteen naar medische oplossingen, maar naar het welzijn van de persoon die ondersteuning vraagt. Opella werkt met persoonsgerichte zorg: de mens met zijn mogelijkheden staat centraal, niet de ziekte of beperking. Zelfmanagement en samen beslissen vormen de kern. Het bespreken van dilemma's is nodig om tot de beste oplossingen te komen voor de klant en de zorg en ondersteuning voortdurend te verbeteren. Met Vilans heeft Opella in 2019 gewerkt aan een laagdrempelige handreiking voor het omgaan met dilemma's.

De kracht van muziek

Uit onderzoek blijkt dat de inzet van muziek een positieve invloed heeft op het welzijn van verpleeghuisbewoners. Ook thuiswonende ouderen kunnen de positieve kanten van muziek benutten. In 2019 heeft Opella meer muziektherapeuten in dienst genomen. Zij zijn vooral actief geweest in de Honskamp, Metje en Walraven, zoals is vastgelegd in het kwaliteitsplan verpleeghuiszorg. Bij alle klanten die gebruik maken van muziektherapie is in het zorgplan vastgelegd wat de muziektherapeuten doen, zodat de zorgprofessionals daarbij kunnen aansluiten.

De muziektherapeuten presenteerden in de Week van de Vaktherapie 2019 een video, waarmee ze een inkijkje geven in hun werk én laten zien hoe mensen zelf hun voordeel kunnen doen met muziek in het leven van alledag. Ook naasten en zorgprofessionals kunnen daaraan bijdragen. Zo kan muziek worden ingezet als iemand zich niet prettig voelt, bijvoorbeeld bij slapeloosheid, somberheid, angst of pijn. Maar ook bij het wakker worden, de persoonlijke verzorging, bij rouwverwerking of om met iemand in contact te komen. Zorgmedewerkers kunnen via e-learning en training meer leren over de mogelijkheden van muziek. Nieuwe medewerkers krijgen op de Opella Academie twee dagdelen les van de muziektherapeut over muziek.



Bekijk de video 'De kracht van muziek'





Vakkundig
en vanuit
het hart op
Opellalocaties

Vakkundig en vanuit het hart op Opellalocaties

"Ik heb jarenlang in een koor gezongen. Nu doe ik mee aan het jong- en oud(er)koor. Dit samen met jongeren doen, maakt het nog leuker."

Dirk Donkelaar, bewoner van verpleeghuis Walraven en voormalig docent

Kwaliteitsplan Opella verpleeghuizen

De Nederlandse overheid stelt van 2019 tot en met 2021 extra financiële middelen beschikbaar voor (vooral) meer personeel in de verpleeghuizen. Opella heeft van Zorgkantoor Menzis financiën toegezegd gekregen voor haar eigen kwaliteitsplan, dat zich in hoofdlijn richt op meer en beter opleiden, inzetten van ander personeel en het ondersteunen van bewoners en hun naasten in de verpleeghuizen van Opella. De kwaliteit van de verpleeghuiszorg van Opella is goed. Opella behoort volgens

Patiëntenfederatie Nederland tot de Top2019 op basis van klantwaarderingen op ZorgkaartNederland.nl. Om klanten en hun naasten te ondersteunen, is goed personeel nodig dat goed is opgeleid. In de huidige arbeidsmarkt is dat in toenemende mate een uitdaging. De toenemende problemen op de arbeidsmarkt vragen om een radicale aanpak. Opella realiseert zich dat er de komende jaren steeds minder medewerkers op de arbeidsmarkt beschikbaar zijn. Daarom houdt Opella daar rekening mee en kiest ze voor een brede, samenhangende aanpak om de verpleeg(huis)zorg goed te houden. In dit jaarverslag staan de ontwikkelingen op de verschillende gebieden benoemd. Een overzicht vindt u op [pagina 32](#).

Vorbereiding bij opname in verpleeghuis

In 2019 is Opella gestart met het beter voorbereiden van mensen thuis op verhuizing naar een verpleeghuis door een vaste klantadviseur. Deze adviseur van Opella kent de mensen en hun naasten persoonlijk, regelt de benodigde voorbereiding en zorgt dat het verhaal van de klant – inclusief medisch dossier en zorgdossier – duidelijk is bij de verhuizing. Dit scheelt administratief werk voor de medewerkers in het verpleeghuis en zorgt ervoor dat mensen en hun naasten goed zijn voorbereid.

<

Na de verhuizing blijft de klantadviseur nog een aantal weken betrokken bij de bewoner. Belangrijkste uitgangspunt is dat deze manier van werken bijdraagt aan tevredenheid bij klant en medewerker. Uit de eerste evaluaties blijkt dat deze manier van voorbereiden positief wordt beoordeeld. Klanten waarderen het vaste aanspreekpunt, de aandacht voor de levensgeschiedenis en de informatie voorafgaand aan de opname als zeer positief. Een leerpunt is de indicatie voor de wachttijd, waar Opella in 2020 mee aan de slag gaat. Medewerkers in het verpleeghuis ervaren een afname van administratieve lasten, geven aan beter voorbereid te zijn bij de opname, de klant beter te kennen en daardoor ook sneller een beter ondersteuningsplan te kunnen maken.

Zorg en ondersteuning op de juiste plaats

Opella wil elke klant zorg en ondersteuning bieden op de juiste plaats en op een passend moment. Door de begeleiding van de klantadviseur, die al start in de thuissituatie, is goed in beeld welke zorg en ondersteuning voor deze klant passend is. Daardoor kan er een goede match worden gemaakt tussen de vraag van de klant en de dienstverlening van Opella. Door het inzicht in vraag en aanbod wordt de verpleeghuis- en revalidatiecapaciteit van Opella optimaal benut.

Het jong- en oud(er)koor

In 2019 werd er op drie plekken een jong- en oud(er)koor gerealiseerd. Een bijzonder koor waarin muzikale ontmoetingen tussen generaties centraal staan. Het enthousiasme spatte er bij jong en oud vanaf, blijkt uit deze video die gemaakt werd tijdens de kooruitvoering in Bennekom van verpleeghuisbewoners en leerlingen van groep 8 van de Bennekomse Wilhelminaschool.



Bekijk de video 'Opella jong en oud(er) koor'



>

Veiligheid

Klanten van Opella mogen er vanuit gaan dat de basisveiligheid altijd op orde is. Opella werkt met het kwaliteitssysteem MotiVEER, dat is uitgewerkt op de aspecten klant, medewerker en organisatie.

Aan de hand van KPI's (kritische prestatieindicatoren) meet en analyseert Opella voortdurend de kwaliteit en veiligheid.

Teams bespreken de resultaten en nemen eventuele verbetermaatregelen op in de kwaliteitsverbeterplannen. In interne audits wordt gecontroleerd of de verbetermaatregelen zijn uitgevoerd en of ze het gewenste effect hadden. Ook participeert Opella in diverse netwerken en intervisiegroepen. Op diverse niveaus, waaronder bestuurlijk, werkt Opella samen in netwerken.

De basisveiligheid is goed op orde. Daarnaast zet Opella voortdurend in op welzijn en een betekenisvolle dag voor de klant. Goede zorg is namelijk meer dan medische zorg en behandeling. Andere aspecten van het leven zijn vaak voor een klant van minstens evenveel belang. Dan gaat het om het eigen leven kunnen leiden in een vertrouwde omgeving en je gezien, gehoord en ondersteund voelen door de mensen om je heen.

<

**Vakkundig
en vanuit
het hart in
de wijk**

>



Vakkundig en vanuit het hart in de wijk

"Ik doe mijn werk heel graag, eigenlijk voelt het niet als werk. Het is gewoon wat ik fijn en belangrijk vind om te doen. Mijn droom is dat we meer naar elkaar omzien binnen en buiten de migrantengemeenschap."

Medewerker Said Alouati, bij de uitreiking van de Bruggenbouwer Award van Present Ede.

Werken in de wijk

Vrijwel iedereen blijft graag thuis wonen, ook als er (intensieve) zorg en ondersteuning nodig is. De professionele zorg wordt minder snel ingezet. Eerst kijkt Opella naar de mogelijkheden van de klant zelf en de mensen om hem of haar heen. Soms is het mogelijk met bijvoorbeeld inzet van zorgtechnologie om iemand weer zelf iets te laten doen en daarmee de regie terug

te geven. Ook voorzieningen in de buurt kunnen een antwoord zijn op wensen en behoeften van klanten. Daarna wordt gekeken waar professionele zorg voor nodig is. In de gemeente Ede werkt Opella domeinoverstijgend, dat wil zeggen klantvolgend dwars door de domeinen van gemeente, zorgverzekeraar en zorgkantoor heen. Meer informatie vindt u op [pagina 5](#).

Preventie

Het werken in de wijk is steeds meer gericht op preventie. Door vroegtijdig vragen te beantwoorden en de juiste mensen aan elkaar te verbinden, willen we dat gezinnen en volwassenen zoveel mogelijk zelf kunnen opgroeien en leven. Voorzieningen als gezamenlijke spreekuren in de wijk, (groeps)trainingen en pedagogische gezinsondersteuning dragen hieraan bij. Waar nodig krijgen mensen ondersteuning in kortdurende trajecten. Daarbij wordt er steeds meer samengewerkt met welzijnsorganisaties, gericht op preventie en met als doel mensen zo snel mogelijk zelf weer grip te laten krijgen op het eigen leven. De sociale teams van de gemeente richten zich naast preventie op complexe problematiek in de wijk.

Samenwerking

Door sterke contacten met andere professionals wordt eenvoudiger de weg gevonden naar vormen van zorg buiten het eigen vakgebied. Om goed vindbaar en toegankelijk te zijn, biedt Opella sinds 2019 in de gemeente Ede de maatschappelijke dienstverlening aan onder de naam 'Maatschappelijk werk Ede' en in samenwerking met Stimenz. Een andere vorm van samenwerking is die in de ketenzorg dementie, waarmee in diverse gemeenten één loket is gecreëerd voor professionele en laagdrempelige ondersteuning bij dementie in de thuissituatie. Opella neemt een initiatiefnemende rol in deze ketenzorg dementie. Diverse dagbestedingsgroepen kregen in 2019 verder voet aan de grond, zoals de groep voor jonge mensen met dementie en de groep voor mensen met psychiatrische ondersteuning. Voor die laatste groep wordt samengewerkt met Pro Persona. Bij individuele begeleiding thuis wordt waar mogelijk met mensen toegewerkt naar begeleiding in een dagbestedingsgroep. Opella wil verder graag haar kennis en kunde ook inzetten voor mensen met een andere culturele achtergrond. In 2019 waren er diverse contacten met de moskeeën om bijvoorbeeld kennis over dementie te delen.

Bruggenbouwers

Om in de wijk echt iets te betekenen voor mensen, is verbinding en samenwerking belangrijk. Present Ede reikte dit jaar ter ere van het tienjarig bestaan Bruggenbouwer Awards uit en in januari 2019 ging deze award naar Said Alouati van Opella. De Bruggenbouwer Award is voor mensen die zich inspannen voor verbinding, ontmoeting, integratie en het bestrijden van eenzaamheid in Ede. Said Alouati werkt bij Opella en wordt ook wel bruggenbouwer tussen migranten en zorginstellingen genoemd. Hij heeft veel ervaring met diverse migrantengroepen in Ede en het inburgeren. Hij wordt regelmatig gevraagd om advies en zoekt zelf contact met Edenaren met een andere culturele achtergrond. Opella investeert in de verbindingen in de Edese samenleving en Said is daar een goede vertolker van.

Zeggenschap en medezeggenschap



Zeggenschap en medezeggenschap

"Ook voor jongere mensen met Alzheimer 100% aanbeveling. Mijn vrouw is met Alzheimer op haar 53ste hier opgenomen. De persoonlijke zorg en begeleiding voor haar en mij is uitzonderlijk...Er wordt elke dag op de groep gekookt, de activiteiten worden afgestemd en speciaal ook voor jongeren nu georganiseerd. Communicatie is goed en de bereidheid om af te wijken van de standaard, zoals huisdieren op de groep, is allemaal bespreekbaar."

Review op ZorgkaartNederland.nl

Thuisraden en ondersteuning

Medezeggenschap in zorgorganisaties is te vaak vooral een formele vorm van inspraak, bij wet geregeld. In de praktijk blijken lokale cliëntenraden niet goed te werken: ze zijn teveel op afstand met te weinig mogelijkheden in de dagelijkse praktijk. Opella heeft daarom de afgelopen jaren stap voor stap afscheid genomen van de lokale cliëntenraad voor een heel verpleeghuis om plaats te maken voor thuisraden. In alle verpleeghuizen kent Opella nu woningen met zes of zeven bewoners met eigen medezeggenschap. In de thuisraden hebben bewoners en/of hun familie inspraak en invloed op de dagelijkse praktijk van het wonen en leven. Om de thuisraden te ondersteunen, zet Opella sinds de zomer van 2019 thuisraadondersteuners in. Zij helpen bewoners en naasten om duidelijk te laten horen wat zij belangrijk vinden in het dagelijks leven in een verpleeghuis. Sommige onderwerpen uit de thuisraad bleven liggen, omdat onduidelijk was wie ermee aan de slag kon gaan. De thuisraadondersteuner kan hierin oplossingen vinden. Ook signaleren de ondersteuners thema's die in meerdere thuisraden terugkomen en spelen daarop in.

<

Naast de thuisraden kent Opella één (centrale) cliëntenraad voor alle klanten van de organisatie, waar de formele (wettelijke) inspraak goed is geregeld. Deze cliëntenraad houdt door middel van platformbijeenkomsten en spreekuren contact met de thuisraden en met zelfstandig wonende klanten van Opella.

Budget thuisraden

Bij wijze van proef hebben zes thuisraden in de verpleeghuizen van Opella een budget gekregen om uitgaven te kunnen doen die ten goede komen aan bewoners. Bijvoorbeeld voor activiteiten, woningaankleding, iets extra's of bijeenkomsten. Opella vindt het belangrijk dat mensen hun eigen leven kunnen leiden. Een eigen budget helpt thuisraden hun eigen keuzes te maken en uit te voeren. Zomer 2020 evalueert Opella de proef met budget voor thuisraden.

Afscheid laatste lokale cliëntenraad

Opella heeft in het najaar bij De Nudehof in Wageningen afscheid genomen van de laatste lokale cliëntenraad. Sinds een aantal jaar heeft Opella nieuwe vormen van medezeggenschap van klanten, die goed aansluiten bij mensen die zo lang mogelijk thuis wonen en zelf de regie hebben over hun leven. Of zij nu zelfstandig wonen of in een verpleeghuis. Bestuurder en cliëntenraad Opella spraken hun dank uit naar de twee leden van de lokale cliëntenraad van De Nudehof. De Nudehof is afgelopen jaar grondig gerenoveerd van traditioneel verzorgingshuis naar moderne huurappartementen met zorg bij de hand. Nu de verbouwing achter de rug is, stopt het werk van de laatste lokale cliëntenraad van Opella.

>

< **Goed opgeleide,
professionele
medewerkers** >

A woman with long brown hair, wearing an orange sweater, is smiling and looking towards the camera while playing a xylophone. She is holding mallets and has her fingers on the keys. In the background, there is a wooden upright piano and a guitar. The scene is set in a music room with a white wall. The text "Goed opgeleide, professionele medewerkers" is overlaid in red on the left side of the image. There are also small red bars in the top-left and bottom-right corners.

Goed opgeleide, professionele medewerkers

"Ik miste de uitdaging in mijn baan als opticien. Kwam thuis met het gevoel dat ik vandaag niet echt verschil had gemaakt in het leven van mensen. Ik heb advies gevraagd aan mensen die mij goed kennen en kwam uit bij een opleiding Verpleegkunde. De combinatie van studeren en met mijn handen bezig zijn spreekt me aan. Voor mij is het meest belangrijk dat ik weer met een voldaan gevoel uit mijn werk kom."

Zij-instromer Pauline van den Brink (28) koos voor een carrièreswitch. Zij volgt via Opella de hbo-opleiding Verpleegkunde aan de Christelijke Hogeschool Ede.

Zelf opleiden en begeleiden

Om klanten en hun naasten te ondersteunen, is kundig personeel nodig dat goed is opgeleid. In de huidige arbeidsmarkt is dat in toenemende mate een uitdaging: in de komende jaren zal er op de arbeidsmarkt steeds minder personeel beschikbaar zijn. Opella wil in alle opzichten 'thuis geven' aan haar klanten. Meer mensen zelf opleiden moet eraan bijdragen dat Opella nu en in de toekomst voldoende goed opgeleide, professionele medewerkers houdt. We leiden mensen op van mbo-niveau 2 tot en met hbo-niveau. Onder andere in de eigen Opella Academie, in samenwerking met ROC RijnIJssel. En op hbo-niveau in samenwerking met de Christelijke Hogeschool Ede. Dit betekent dat Opella van 2019-2021 in totaal 90 extra zorgmedewerkers in dienst neemt.

Zij-instroom

Opella leidt zelf jaarlijks tientallen medewerkers op om te zorgen voor voldoende vakbekwame zorgprofessionals. Bijvoorbeeld als doorgroeimogelijkheid voor de eigen medewerkers of als leerling in de zorg. Sinds 2019 werkt Opella ook met zij-instromers voor de opleiding tot hbo-verpleegkunde. Voor mbo-verpleegkunde is op dit moment geen passende opleiding voor zij-instroom beschikbaar. Opella onderzoekt nu samen

met andere organisaties en opleidingsinstituten of hiervoor een opleiding kan worden ontwikkeld. De zij-instromers hebben eerst ter oriëntatie meegelopen op de woonlocaties van Opella. Daarbij hebben zij in het team een maatje en Opella werkt nu ook met leermeesters: ervaren medewerkers die volledig zijn vrijgesteld om nieuwe leerlingen te begeleiden en ondersteunen. De zij-instroom leidde tot zichtbaar meer medewerkers op de werkvloer in de woonlocaties. Er is daarbij gezocht naar een juiste balans in de inzet van de extra uren. Per locatie is gekeken wanneer en hoe er behoefte was aan de extra handen op basis van de klantvraag.

Buddy's

Opella werkt sinds eind 2019 met organisatiebuddy's voor nieuwe medewerkers en een vrijwilligersbuddy voor nieuwe vrijwilligers. Zij dragen zorg voor een goede en warme start voor nieuwe medewerkers en vrijwilligers. Het doel is dat (vrijwillige) medewerkers zich welkom voelen en goed voorbereid aan het werk kunnen. Het behouden van medewerkers in de zorg is een belangrijk thema. Het goed opvangen van nieuwe (vrijwillige) medewerkers draagt daar aan bij. In Gelderland werken 12 zorgorganisaties, waaronder Opella, samen in het actieprogramma Waard om voor te werken! van werkgeversvereniging Zorg en Welzijn. De organisatiebuddy's zijn onderdeel van het programma.

Opella Experience

Opella had de gewoonte jaarlijks een meiconferentie te houden, waarin we keken naar de huidige stand van zaken en ideeën voor de toekomst deelden. In 2019 werd deze traditie uitgebreid met een Opella Experience voor Opellamedewerkers. Een event voor alle medewerkers om kennis te vergaren, inspiratie op te doen, workshops te volgen over bijvoorbeeld zorgtechnologie en elkaar te ontmoeten. De Opella Experience 2019 had als thema 'thuis geven': Opella wil thuis geven aan de klant door te kijken wat nu echt belangrijk is voor iemand. Opella wil ook thuis geven aan haar medewerkers als goed werkgever en vraagt haar medewerkers om ook thuis te geven aan zichzelf. Je kunt namelijk alleen zorgen voor een ander als je ook zorgt voor jezelf. Beleef de allereerste Opella Experience met de aftermovie.



Bekijk de video 'Aftermovie Opella Experience'



Betrouwbaar in kennis en kunde



Betrouwbaar in kennis en kunde

"Door evidence based te werken, willen we de zorg naar een kwalitatief nog hoger niveau tillen."

Wijkverpleegkundige Carola van Steenberg
in personeelsmagazine O!

Leren en werken aan kwaliteit

Opella werkt voortdurend aan kwaliteit. Het gaat dan om de beleefde kwaliteit door klant en naasten en om kwaliteitsaspecten die structureel worden gemeten, geanalyseerd en gerapporteerd. De teams bespreken deze resultaten en nemen vervolgens verbetermaatregelen op in de kwaliteitsplannen. In interne audits wordt gecontroleerd of de verbetermaatregelen zijn uitgevoerd en het gewenste effect hadden. Ook wordt Opella jaarlijks extern getoetst voor de ISO-certificering. Daaruit blijkt dat de kwaliteit van zorg uitstekend is en dat Opella dit ook goed meet en toetst. Teams toetsen ook zichzelf

door middel van self assessments. Uitwisseling en toetsing vindt verder plaats in de lerende netwerken waarbij Opella is aangesloten.

Wetenschappelijk onderzoek: Promuscle in praktijk

Het onderzoek 'Promuscle in praktijk' bestaat uit een innovatieve leefstijlinterventie, die krachttraining combineert met eiwitrijke voeding, begeleid door reguliere zorgprofessionals van Opella en daarbuiten. Doel is het behoud van spierkracht, waardoor mensen dagelijkse dingen zelf kunnen blijven doen en fitter blijven. Het programma bestaat uit 12 weken intensieve begeleiding bij krachtoefeningen en dieetadvisering op het gebied van eiwitrijke producten. Na het programma worden deelnemers begeleid naar beweeg- en voedingsaanbod in de buurt. De eerste resultaten van het onderzoek zijn bemoedigend: de testen laten positieve effecten zien van de leefstijlinterventie op de spierkracht. Deelnemers ervaren verbetering in hun lichamelijk functioneren. Ook de sociale verbinding met andere deelnemers en het benutten van beweeg- en voedingsaanbod in de buurt worden goed beoordeeld. In 2020 wil Opella Promuscle in praktijk verder toespitsen op haar klanten in thuiszorg, verpleegzorg en revalidatie, in afstemming met de onderzoekers van Wageningen University.

Leren met dementie

De wetenschapscommissie van Opella heeft zich in 2019 verdiept in de methode 'Foutloos leren bij dementie'. Uitgangspunt hierbij is dat bij mensen met dementie steeds meer hersencellen worden aangetast, maar dat mensen lerend vermogen behouden.

Dit stelt hen in staat zich aan te passen aan de veranderende omstandigheden die dementie met zich meebrengt. Foutloos leren kan bij mensen met dementie in verschillende stadia worden toegepast. In 2020 wil Opella stappen zetten om het toe te passen in de praktijk. De eerste stap daarbij is bewustwording van medewerkers over het lerend vermogen van mensen met dementie en hoe dit kan worden geactiveerd.

Evidence Based Practice

Verpleegkundigen van Opella uit thuiszorg, woon- en revalidatie-locaties werken met elkaar samen op het gebied van Evidence Based Practice (EBP). Bij EBP worden (verpleegkundige) beslissingen gebaseerd op uit bewijsmateriaal uit wetenschappelijk onderzoek (wat is bewezen effectief), de eigen klinische vaardigheden en de voorkeuren van de klant. Verpleegkundigen doen actief onderzoek en passen de nieuwste inzichten toe in het dagelijks werk voor de klanten van Opella.

Samenwerking

Samenwerking is het kernwoord voor wie zorg en ondersteuning voor mensen wil optimaliseren. Opella en Ziekenhuis Gelderse Vallei ondertekenden in 2019 een intentieverklaring om hun samenwerking te versterken. Beiden willen betere en snellere zorg leveren door gebruik te maken van elkaars specifieke kennis en kunde. Opella en Ziekenhuis Gelderse Vallei zien veel kansen in deze samenwerking, willen leren van elkaars expertise en de overdracht van zorg optimaliseren. Dat kan door in elkaars keuken te kijken en de zorg goed op elkaar te laten aansluiten. Opella versterkte in 2019 ook de samenwerking met de Gelderhorst, woon- en zorgcentrum voor oudere doven, en met de Willemshoeve, zorgboerderij voor dagbesteding. Met een aantal andere zorgpartijen in de Gelderse Vallei werd een intentieverklaring ondertekend om in de loop van 2020 samen de acute verpleegkundige nachtzorg bij mensen thuis uit te voeren. Plan is te komen tot één regionaal nachtzorgteam voor thuiswonende klanten die acute nachtzorg nodig hebben.



**Thuis geven aan
medewerkers**

Thuis geven aan medewerkers

"In mijn werk heb ik vooral uitdaging nodig. Ik werk sinds een half jaar bij Opella: werken met ouderen met dementie is nieuw voor mij. Dat maakt dat ik niet op de automatische piloot kan werken. Ik heb weer een frisse blik, leer anders kijken naar zorg. Dat heb ik nodig. In het verleden ben ik door stress onderuit gegaan en ik heb geleerd dat je ook weer kunt opstaan. Nu zorg ik voor mezelf door in mijn vrije tijd muziek te maken en te luisteren en gedichten te schrijven. Dat helpt me om echt even stil te staan bij mezelf."

Woonbegeleider Nick Tielemans in personeelsmagazine O! over thuis geven aan jezelf

Thuis geven aan jezelf

Opella wil thuis geven aan haar klanten. Dat betekent écht snappen wat iemand nodig heeft om zijn of haar eigen leven te kunnen leiden. We hebben oog en oor voor wat voor een klant echt belangrijk is. Medewerkers gaan anders kijken naar de dagelijkse uitdagingen van het leven en proberen ze samen met de klant hanteerbaar te maken. Houding en gedrag van zorgprofessionals is daarbij van groot belang. Maar zij kunnen alleen thuis geven aan een ander als ze ook thuis geven aan zichzelf. Opella stimuleert dus ook medewerkers om zichzelf te kennen en te weten wat zij nodig hebben om gezond, in balans en met plezier hun werk te doen en zich verder te ontwikkelen. Als fysieke klachten medewerkers belemmeren om hun werk volledig uit te voeren, zoekt Opella met hen naar een andere invulling van hun werk. Dat vraagt voor ieder persoon maatwerk. Bijvoorbeeld door een herverdeling van taken binnen het eigen team of andere mogelijkheden binnen Opella.

Goed werkgeverschap: aandacht voor de overgang

Een voorbeeld van goed werkgeverschap is de workshop die Opella in 2019 organiseerde over de overgang. Ruim 63 procent van de vrouwen die in de zorg werkt, heeft te maken met de overgang. Uit onderzoek blijkt dat zij een verhoogde kans

hebben om uit te vallen op het werk. Er is vanuit werkgevers in de zorg nog weinig aandacht voor de overgang, terwijl het bespreekbaar maken van overgangsklachten op de werkvloer helpt. Opella wil met de aandacht voor de overgang haar medewerkers ondersteunen. De workshop werd gegeven door twee experts op het gebied van de overgang.

Medezeggenschap medewerkers

2019 was het jaar van verkiezingen voor de ondernemingsraad van Opella. De OR behartigt de belangen van de medewerkers. Vijftien nieuwe leden, die samen een mooie afspiegeling vormen van de organisatie, vertegenwoordigen de komende drie jaar hun 1700 collega's. Naast de ondernemingsraad krijgt medezeggenschap van medewerkers ook vorm in de verpleegkundigen en verzorgenden adviesraad (VAR). Deze professionals denken kritisch mee over de zorg. Tot slot is er de vakgroep artsen, verantwoordelijk voor het medische beleid en de geneeskundige zorg binnen Opella.

Aantrekkelijk werkgever

Opella maakt zichzelf als werkgever zichtbaar op de arbeidsmarkt. De juiste mensen vinden een krappe markt is een uitdaging. Met actieve profilering als aantrekkelijk werkgever en door snel en zorgvuldig te reageren op sollicitanten, levert recruitment een belangrijke bijdrage aan de invulling van vacatures. In 2019 is recruitment versterkt met een junior recruiter.





**Klaar voor
de toekomst**



Klaar voor de toekomst

"Het is een uitkomst dat ik met de oogdruppelbril weer zelf mijn ogen kan druppelen. De thuiszorg hoeft daarvoor niet meer langs te komen. Ik vind het heerlijk om zelfstandig te blijven en kan niet begrijpen dat niet meer mensen gebruik maken van de oogdruppelbril. Hij is ook nog eens heel goedkoop."

Gerda de Groot, thuiszorgklant van Opella, in Opellamagazine

Innovatie

De zorgprofessionals van Opella zijn zich steeds meer bewust van de mogelijkheden van zorgtechnologie in de zorg en ondersteuning aan klanten. De adviseurs kwaliteit & innovatie en zorgprofessionals trekken samen op om bestaande

mogelijkheden van zorgtechnologie in de praktijk te brengen voor klanten en bij te blijven op het gebied van nieuwe mogelijkheden. Klanten krijgen daarmee steeds meer eigen regie terug en er is minder ondersteuning van professionals nodig. Bijvoorbeeld met de medicijndispenser Medido, die op tijd de medicatie beschikbaar stelt en een signaal geeft dat het moet worden ingenomen. In 2019 steeg het gebruik van de Medido binnen Opella met bijna 70 procent. Of met de druppelbril, waarbij de klant door een eenvoudige bril met kleine gaatjes zelf de ogen kan druppelen. Bij meer dan tien klanten was zelfs helemaal geen zorg meer nodig, omdat zij zelf de ogen kunnen druppelen. De eigen regie neemt ook toe met een gps-tracker, waarmee mensen met lichte geheugenproblemen veilig op pad kunnen. Op twee woonlocaties werd een pilot gedaan met de Wolk heupairbag, die de kans op een fractuur bij een val aanzienlijk verkleint.

Subsidie e-health thuis

Opella is een van de zorgaanbieders die eind 2019 de SET-subsidie toegekend heeft gekregen. Deze Stimuleringsregeling E-health Thuis zet Opella in om de kennis van zorgtechnologie in de thuiszorg te verbeteren en het gebruik ervan te vergroten, met name het gebruik van de medicijndispenser Medido.

Zorgtechnologie thuis is belangrijk om klanten de regie te laten houden over het eigen leven. Daarbij biedt het ook een oplossing in de vraag naar zorg, die de komende jaren naar verwachting verder zal groeien.

Renovatie De Nudehof

Ruime appartementen, vertrouwde zorg en ondersteuning, een restaurant en veel andere faciliteiten. Dat biedt De Nudehof in Wageningen na een grondige renovatie die in 2019 werd afgerond. De Nudehof is eind 2017 door Opella verkocht aan zorgvastgoedbelegger Estea. De renovatie startte in 2018, waarbij het vergroten van de individuele appartementen het uitgangspunt was. Dat De Nudehof in een combinatie met huurwoningen en zorg voldoet aan een behoefte blijkt wel uit het feit dat alle 65 appartementen binnen korte tijd verhuurd waren. De Nudehof biedt een warme en veilig omgeving met oog voor de bewoners. Opella blijft zorg en diensten bieden in De Nudehof.

Nieuwbouw het Baken

Zomer 2019 ontvouwde Opella haar plannen voor nieuwbouw voor revalidatielocatie het Baken op het Baron van Wassenaerpark in Bennekom. De verwachting is dat de bouw kan starten in mei 2020. Ruim een jaar later kan de nieuwbouw in gebruik worden genomen. Daarna verwijdt Opella de tijdelijke bouw van het Baken en komt er op die plek uitbreiding van het groen

in het park. De nieuwbouw houdt dezelfde functies als het Baken en biedt tegelijkertijd nieuwe mogelijkheden. Zoals revalidatie na een ziekenhuisopname, verpleeghuiszorg voor mensen met lichamelijke beperkingen, een werkplek voor artsen, psychologen en behandelaars, dagbesteding voor zelfstandig wonende ouderen en een restaurant met beperkte winkelfaciliteiten. Ook in Oosterbeek biedt Opella revalidatie, in de Valkenburcht. Deze locatie blijft bestaan om mensen uit deze regio dichtbij huis de mogelijkheid voor revalidatie te bieden.

De geschiedenis van Opella

Ruim 130 jaar is Opella actief op de zuidelijke Veluwe. Een geschiedenis die startte in 1889, met het oude mannen- en vrouwenhuis in Wageningen. Met de nieuwbouw van het Baken in Bennekom sluit Opella een intensieve periode van nieuwbouw af, waarmee haar woon- en revalidatielocaties klaar zijn voor de wensen en mogelijkheden van ouderen en revalidanten van nu en de toekomst. In 2019 legde Opella haar geschiedenis vast in het boek 'Samen zorgen – de geschiedenis van Opella', met unieke beelden uit de archieven van thuiszorg, maatschappelijk werk, bejaardenhuizen, verpleeghuizen, gezinsverzorging en revalidatie. Op de website www.opella.nl/samenzorgen nodigt Opella mensen uit om zelf hun ervaringen en beeldmateriaal te delen over 130 jaar samen zorgen.

Resultaten Opella kwaliteitsplan Nederlandse verpleeghuizen

De Nederlandse overheid stelt van 2019 tot en met 2021 extra financiële middelen beschikbaar voor (vooral) meer personeel in de verpleeghuizen. Opella heeft van Zorgkantoor Menzis financiën toegezegd gekregen voor haar eigen kwaliteitsplan, dat zich in hoofdlijn richt op meer en beter opleiden, inzetten van ander personeel en het ondersteunen van bewoners en hun naasten in de verpleeghuizen van Opella. Opella heeft verpleeghuizen in Bennekom (in Walraven, Machtella en de Baronie), Harskamp (Metje), Lunteren (de Honskamp) en Wageningen (Torckdael).

Om klanten en hun naasten te ondersteunen, is goed personeel nodig dat goed is opgeleid. In de huidige arbeidsmarkt is dat in toenemende mate een uitdaging: in de komende jaren zal er op de arbeidsmarkt steeds minder personeel beschikbaar zijn. Opella wil in alle opzichten 'thuis geven' aan haar klanten door hun vragen te beantwoorden. Zeker ook in de verpleeg(huis) zorg, waar we te maken hebben met mensen met een grote kwetsbaarheid en hun naasten. De financiële verantwoording van het kwaliteitsplan van Opella voor de verpleeghuizen staat in Opella in Cijfers. De inhoudelijke resultaten vindt u verspreid terug in dit jaarverslag Opella in Beeld.

Meer gebruik maken van
de mogelijkheden van muziek



Inzet van twee ondersteuners om
de klantvraag verder duidelijk te krijgen



Betere voorbereiding thuis op verhuizing
naar het verpleeghuis



Meer mensen zelf opleiden



Vrijwilligerscoördinatie



Versterken van recruitment



Elke klant zorg en ondersteuning op
de juiste plaats en op een passend moment.



Addendum kwaliteitskader MPT/VPT/PGB

In 2017 is het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg verschenen.

In 2019 is daarbij een addendum ontwikkeld waarin beschreven is wat klanten en hun naasten mogen verwachten van langdurige zorg thuis met een Wlz-indicatie. In deze bijlage verantwoordt Opella hoe ze voldoet aan de gestelde eisen in het addendum MPT/VPT/PGB.

Op 31 december 2019 had Opella de volgende klanten in zorg met de financieringsvorm MPT/VPT/PGB:

WLZ-MPT	201 klanten
WLZ-VPT	16 klanten (m.u.v. klanten die woonachtig zijn op de locatie Nudehof).
WLZ-PGB	6 klanten

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning;

Opella voldoet aan alle vereisten binnen het thema persoonsgerichte zorg en ondersteuning.

- Elke klant heeft binnen 24 uur een plan waarin beschreven staat hoe de ondersteuning eruit ziet (uitvoeringsafspraken in het elektronisch cliëntendossier Fundum).

- Binnen 6 weken na de start van de dienstverlening heeft de klant een ondersteuningsplan dat is opgesteld door een medewerker niveau 3 of hoger (eerstverantwoordelijke verzorgende of verpleegkundige). Dit plan is besproken met de klant en/of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger. Het ondersteuningsplan wordt opgesteld aan de hand van het Omaha principe.
- Iedere 6 maanden evalueert de verpleegkundige de geleverde zorg, aan de hand van het ondersteuningsplan, met de klant. Indien er veranderingen zijn wordt het ondersteuningsplan bijgesteld.

Multidisciplinaire aanpak

Opella voldoet aan alle vereisten binnen het thema multidisciplinaire aanpak.

- De zorg voor de klanten van Opella is ,indien nodig, integraal. Zorgprofessionals werken samen met de naasten van de klant. Als aanvullende expertise nodig is, dan wordt deze ingeschakeld (van binnen of buiten de organisatie).

- De klant heeft de keus wie de coördinator van de zorg thuis wordt. Opella werkt samen met de andere zorgaanbieder om te komen tot een integraal ondersteuningsplan.
- Opella heeft specialistische verpleegkundigen in dienst op het gebied van wonden, dementie, diabetes, longziekten en pijn.
- Opella heeft een netwerk met huisartsen opgebouwd en de specialist ouderengeneeskunde wordt regelmatig ingeschakeld door de huisartsen. Ook weten de verpleegkundigen dat zij een beroep kunnen doen op de specialist ouderengeneeskunde bij complexe situaties.

Verantwoord thuis wonen

Opella voldoet aan alle vereisten binnen het thema verantwoord thuis wonen.

- Klanten en naasten worden regelmatig overvallen door de gevolgen van ziekten en kwetsbaarheid en lopen daarbij aan tegen de (on)mogelijkheden van het stelsel. De zorgverleners zijn op de hoogte welke zorg er thuis geleverd kan worden.
- Goede zorg thuis begint met één aanspreekpunt voor de klant. 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. Voor eventuele aanvullende vragen kan er een klantadviseur van Opella ingeschakeld worden.

- Ook bij overbruggingszorg heeft de klantadviseur van Opella een rol. De klantadviseurs kennen de klant / naasten en begeleiden hen in goede afstemming met (wijk) verpleegkundigen / maatschappelijk werk. De klant is gedurende de periode dat hij op de wachtlijst staat optimaal geïnformeerd over wat de locatie van voorkeur te bieden heeft en wat de (verwachte) wachttijd is. Dat geeft rust bij de klant/ naasten en ontlast de verpleegkundige. Het betekent ook, samen met de klant, een heel goede voorbereiding op de opname en nadrukkelijk ontlasting en ondersteuning van personeel in het verpleeghuis.
- In het ondersteuningsplan worden de afspraken vastgelegd tussen de klant en Opella. Hierin is beschreven welke rol de naasten vervullen in de zorg aan de klant en op welke manier het toezicht is geregeld. Opella levert 24 uren zorg in de wijk. Middels personenalarmering kunnen klanten alarmeren en na alarmering komt er 24/7 een verzorgende of verpleegkundige aan huis.

Wonen en welzijn

Opella voldoet aan alle vereisten binnen het thema wonen en welzijn.

- Voor onze klant betekent dat een 'zo gewoon (als) mogelijk leven' leiden om in een vertrouwde omgeving zich erkend en gerespecteerd te voelen in wie hij of zij is.

- Sociaal contact en echte betrokkenheid zijn basisbehoeften 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, burens en andere naasten. Ook de vraag wat iemand nog kan betekenen voor een ander is daarbij waardevol.
- Eventuele woningaanpassingen zijn onderdeel van het gesprek met de klant.
- De vraag van de klant is voortdurend het uitgangspunt.

Veiligheid

Opella voldoet aan alle vereisten binnen het thema veiligheid.

- Voor ieder ondersteuningsplanoverleg voert de verpleegkundige een risicosignalering uit om eventuele risico's in beeld te brengen en daarop acties te ondernemen. De risicosignalering bestaat uit de volgende onderdelen: vallen, huidletsels, medicatie, incontinentie, depressie, voeding en mondproblemen.
- Als er een risico is, wordt dit besproken met de klant/wettelijk vertegenwoordiger en beschreven in het ondersteuningsplan.

- Medewerkers hebben tijdens hun werk de beschikking over de protocollen en procedures van Opella. Deze protocollen en procedures zijn gebaseerd op de vigerende richtlijnen en zijn gebundeld in themapagina's op intranet. Ook hebben de medewerkers tijdens het werk beschikking over de Vilans protocollen. De databank van Vilans bevat zo'n 500 protocollen voor voorbehouden, risicovolle en overige handelingen.

Leren en verbeteren

Opella voldoet aan alle vereisten binnen het thema leren en verbeteren.

- Opella werkt met het Opella leerplein. Op grond van de functie en de klantgroep met wie de medewerker werkt, is een lijst van deskundigheden samengesteld waarvoor elke medewerker verplicht training/scholing moet volgen. Daarnaast zijn er thema's die horen bij de rol of het aandachtsveld dat een medewerker heeft in het team.
- Opella kent daarnaast een facultatief aanbod voor onderwerpen die de medewerker mogelijk interessant vindt en die de medewerker op eigen initiatief kan doorlopen.
- Ook biedt het leerplein de mogelijkheid voor de medewerker de aantoonbare bekwaamheid bij te houden op voorbehouden handelingen die voor de functie van toepassing zijn.

- <
- Bij Opella werken deskundige medewerkers. Professionals die zich houden aan wet- en regelgeving en die op basis van hun deskundigheid keuzes kunnen maken die in het belang zijn van de klant. Deze medewerkers blijven deskundig door scholingen te volgen die afgestemd zijn op de behoeften van de klanten met wie ze werken. Verpleegkundigen en verzorgenden van Opella zijn lid van het kwaliteitsregister van V&V.
 - Opella heeft haar visie op kwaliteit beschreven in MotiVEER. Uitgangspunt is dat de klant ervan uit mag gaan dat de basisveiligheid altijd op orde is. MotiVEER bevat een uitwerking op de aspecten klant, medewerker en organisatie.
 - De verschillende aspecten van MotiVEER zijn uitgewerkt in KPI's (kritische prestatie indicatoren). Deze worden structureel gemeten, geanalyseerd en gerapporteerd aan de teams in de managementinformatie. Ook de doelstellingen in de kwaliteitsplannen zijn opgenomen in deze cyclus. De teams bespreken de resultaten en formuleren waar nodig verbetermaatregelen.
 - In interne audits wordt periodiek gecontroleerd of de verbeter-maatregelen zijn uitgevoerd en of deze het gewenste effect hebben.

- Opella heeft in Q1 2017 het ISO certificaat behaald. Jaarlijks wordt door een extern bureau getoetst of deze ISO-certificering verlengd kan worden. Dat was in 2018 en 2019 het geval.
- Opella participeert in diverse netwerken en intercollegiale intervisiegroepen. Ook wordt op het niveau van bestuur en management samengewerkt in netwerken.

Leiderschap, governance en management

Opella voldoet aan de vereisten binnen het thema leiderschap, governance en management.

- De borging van de professionele inbreng in de aansturing van de organisatie ligt verankerd in de spelregels van de adviesraden.
 - Het bestuur voert structureel overleg met de adviesraden waarin de adviesraden op hun gebied inbreng hebben in de aansturing van de organisatie.
 - Het bestuur werkt volgens de wettelijke kaders van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen(WMCZ) die praktisch zijn vertaald in de spelregels, de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) en de Wet Kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (WKKGZ).
 - Bestuur en toezicht werken volgens de afspraken van de geldende versie van de zorgbrede Governance Code, die geborgd zijn in de spelregels van Raad van Toezicht en Raad van Bestuur.
- >

Gebruik van informatie

Opella voldoet aan de vereisten binnen het thema gebruik van informatie.

- De tevredenheid van klanten wordt actief opgehaald via ZorgkaartNederland.
- ZorgkaartNederland wordt dagelijks gecheckt op nieuwe waarderingen van klanten. Indien er een verbeterpunt beschreven staat in de waardering van een klant start er een verbetercyclus. ZorgkaartNederland wordt actief gebruikt voor het verder verbeteren van de zorg- en dienstverlening.





Opella is...
begeleiding

Opella is... begeleiding

Een prettige besteding van de dag is voor ieder mens belangrijk. Vaak kunnen mensen daar zelf invulling aan geven, alleen of met vrienden, familie of kennissen. Wie te maken krijgt met dementie, psychiatrische klachten of lichamelijke beperkingen kan soms extra ondersteuning gebruiken. Begeleiding in een groep of individueel thuis kan een oplossing zijn.

Opella biedt op verschillende plaatsen in de regio Ede-Wageningen dagbestedingsgroepen. Zo'n groep speelt vaak een belangrijke rol in het zelfstandig blijven wonen. Als passende invulling van de dag, maar ook ter ontlasting van de mantelzorg of soms als overbrugging naar verhuizing naar een verpleeghuis. Er zijn groepen voor mensen met dementie/geheugenproblemen, voor mensen met psychiatrische klachten en voor mensen met psychosociale of lichamelijke beperkingen. De afgelopen jaren gingen diverse nieuwe groepen van start voor mensen met een specifieke vraag, bijvoorbeeld voor mensen met psychiatrische klachten of voor jonge mensen met dementie. Agnes Methorst (58) bezoekt twee dagen per week de dagbestedingsgroep voor jonge mensen met dementie.



"Ik vind deze groep echt geweldig. We zijn heel close met elkaar. We praten over van alles en nog wat. Soms gaat het ook over hoe je het vindt om dementie te hebben. Ik heb zelf heel snel geaccepteerd dat ik Alzheimer heb. Mijn vader en broer hadden het ook, dus het was niet helemaal een verrassing."

Begeleiding in een groep

De dagbestedingsgroepen bieden meer dan alleen contact met lotgenoten. Er is een vast dagprogramma, dat structuur biedt en waarbij de activiteiten worden afgestemd op de behoeften van de deelnemers. *"Naast het praten zijn we ook actief met elkaar,"* vertelt Agnes. *"Bijvoorbeeld met spelletjes doen, koken, wandelen of fietsen op de duofiets. Ik geniet ervan om elke woensdag en vrijdag naar de groep te gaan. De dagbestedingsgroep past goed bij mij. Ik ben een open en spontaan persoon. Ik praat graag met anderen en wil hen ook helpen. Als kind was ik verlegen, maar dat ben ik nu zeker niet meer."*



Van individuele begeleiding naar een groep

Agnes voelt zich helemaal thuis in de groep voor jonge mensen met dementie. Maar niet voor iedereen is de stap naar een dagbestedingsgroep eenvoudig te nemen. Jacqueliën Velthuis, begeleider bij Opella, zegt daarover: *"Soms starten we met individuele begeleiding thuis om te ontdekken of we mensen vertrouwd kunnen maken met de dagbesteding in een groep. Kenmerkend bij dementie is bijvoorbeeld dat iemand thuis niet meer actief is, maar dat niet inziet. De drempel naar een onbekende groep is hoog. Als begeleider bezoek ik iemand dan*

eerst thuis, zodat ik een vertrouwd gezicht wordt en iemand al leer kennen. Stap voor stap neem ik hem of haar dan eens mee voor een kop koffie buiten de deur en daarna voor een kop koffie bij de begeleidingsgroep. Daarbij observeren we goed of iemand het echt prettig vindt in de groep. Het geeft mij veel voldoening als mensen hun plek in de groep vinden. Zoals een mevrouw, die thuis als gevolg van dementie vereenzaamde en nu een paar dagen per week met veel plezier deelneemt aan de groep. De thuiszorgmedewerkers geven aan hoe enthousiast zij is na de dagbesteding."

Individuele begeleiding

Individuele begeleiding thuis kan ook worden ingezet met een ander doel. Jacqueliën: *"We helpen mensen dan tijdelijk bijvoorbeeld bij het creëren van een dagstructuur, het opbouwen van een netwerk of grip krijgen op de administratie. Deze hulp is erop gericht dat mensen dit daarna zelf weer kunnen doen.*

Begeleiding, individueel of in een groep, kan een belangrijke bijdrage leveren aan zelfstandig blijven wonen. We hebben goede contacten met bijvoorbeeld casemanagers dementie, wijkverpleegkundigen en organisaties als Pro Persona en het RIBW. Met elkaar maak je mogelijk dat mensen op een prettige manier zelfstandig blijven en de regie houden over hun leven. Hoe je dat doet, kan er bij ieder persoon anders uitzien. Dat is het maatwerk dat je als professional biedt."



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

 @opella

 volg Opella

 LinkedIn

 OpellainBeeld