

Kwaliteitsbeeld Ouderen 2024-2025

Voorwoord Kwaliteitsbeeld Ouderen	3
Hoofdstuk 1: Samen leven – in de wijk en met het netwerk ‘wat geen zorgvraag is, moet geen zorgantwoord krijgen’	4
Hoofdstuk 2: Samen wonen – zelfstandiger langer thuis – Mensen wonen thuis, tenzij ...	6
Hoofdstuk 3: Samen zorgen – specialistisch en met het netwerk	7
Hoofdstuk 4: Samen werken – met elkaar – ruimte geven aan anders werken, slimmer en duurzaam	9

Voorwoord Kwaliteitsbeeld Ouderen

Cordaan heeft te maken met een context die de afgelopen jaren sterk aan het veranderen is. We zien ontwikkelingen die in toenemende mate uitdagingen voor de kwaliteit van zorg opleveren:

- **De sterk veranderende arbeidsmarktontwikkeling**
- **Toenemende complexiteit van doelgroepen**

Om ons goed te verhouden tot deze uitdagingen, hebben we in 2023 onze nieuwe strategische koers vastgesteld. We werken vanuit de kracht van Cordaan 'Kleurrijk en betekenisvol met elkaar' en met de kernwaarden 'Moed, samen en vertrouwen'. Onze leidende principes geven ons richting voor de reis van nu naar 2033. Ze helpen bij het maken van keuzes over wat we écht belangrijk vinden en het nemen van soms moedige besluiten. We hebben gekozen voor een horizon van tien jaar, op weg naar 2033, waarin we ons als organisatie voortdurend ontwikkelen.

Om wendbaar te blijven, verdelen we deze periode in blokken van drie jaar: te beginnen bij de periode 2024-2027.



Deze ontwikkelingen zijn niet nieuw, en ook onderdeel van ons beleid de afgelopen jaren. We zien dat deze ontwikkelingen en daarmee veranderingen sterk zijn toegenomen in de laatste jaren en hiermee is de mate van impact op het borgen van de kwaliteit van zorg vergroot. De uitdagingen vragen om een integrale aanpak, waarin verschillende facetten die van invloed zijn op de kwaliteit van zorg bij elkaar komen.

De integrale aanpak is opgebouwd uit de vier hoofdgebieden die met prioriteit in 2024-2025 worden uitgevoerd:

- Inzetbaarheid vergroten
- Continu leren en ontwikkelen
- Werkplezier vergroten
- Leiderschap en Cultuur

Deze integrale aanpak leidt ook tot een aanscherping in het kwaliteitssysteem, zodat we op alle locaties en teams resultaten behalen in stabiliteit, continuïteit en het borgen van de kwaliteit van zorg. We hebben ons huidige kwaliteitssysteem in 2024 aangescherpt door het frequent afnemen van 'kwaliteitsfoto's'. Hierdoor kunnen we beter en sneller integraal resultaten op verbeteringen realiseren, monitoren en borgen. Daarnaast hebben we eerder zicht op kwetsbaarheden in de kwaliteit waardoor we vroegtijdig kunnen interveniëren.

In het kwaliteitsbeeld kijken we terug op het zorgdomein ouderen en de zorg bij cliënten thuis (Zorg in de Wijk) en cliënten die tijdelijk of langdurig verblijven binnen Specialistische Zorg voor Ouderen en bij Wonen met Zorg voor Ouderen. En kijken we vooruit naar de ontwikkelingen in de zorg voor ouderen en de belangrijke thema's in 2025.

Het kwaliteitsbeeld is tot stand gekomen door met een brede vertegenwoordiging uit de organisatie en vanuit onze cliënten en hun verwanten terug te kijken en vooruit te kijken naar 2025. Hierin zijn de bouwstenen zoals deze in het generieke kompas, samen werken aan de kwaliteit van bestaan, als uitgangspunt genomen. Deze gesprekken met een vertegenwoordiging vanuit de medezeggenschap voor cliënten en collega's, verzorgenden en verpleegkundigen, behandelaren, en managers uit de verschillende zorgdomeinen en de Cordaan Academie hebben input gegeven aan het kwaliteitsbeeld ouderen Cordaan.

Veel dank aan allen voor hun waardevolle inbreng.

We zien veel toegewijde collega's op de locaties en in de wijk die samen met cliënten/verwanten op een gestructureerde en integrale manier werken aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Daar waar nodig is extra ondersteuning ingezet om tot de goede resultaten te komen. We hebben er vertrouwen in dat we met deze kwaliteitsaanpak met elkaar stabiliteit en continuïteit in de kwaliteit van zorg blijven bieden.

Hoofdstuk 1: Samen leven – in de wijk en met het netwerk ‘wat geen zorgvraag is, moet geen zorgantwoord krijgen’

Cordaan wil, in samenwerking met cliënt en collega, aansluiten bij dat wat nodig is om passende zorg te leveren. Vanuit het holistisch mensbeeld versterken we de eigen kracht van de cliënt en diens omgeving. We leiden de vraag van cliënten naar ondersteuning en zorg naar het sociale domein en de gemeenschap in de wijk waar iemand woont. Wij dragen bij door daar onze kennis en ervaring toe te voegen, waardoor de gemeenschap in de wijk versterkt en beter functioneert voor onze cliënten. We pakken een leidende rol als systeemspeler en aanjager in de beweging om zorg te voorkomen in plaats van te vermeerderen.

Het vertrekpunt vanuit een holistisch mensbeeld en een aantal projecten, zoals Onvrijwillige Zorg en het Ambulant Kunstteam, die de samenwerking tussen cliënt en collega bevorderen, worden in dit hoofdstuk nader toegelicht. Dit hoofdstuk sluit af met een evaluatie van de cliëntenwaardering.

HOLISTISCH MENSBEELD

Een van de speerpunten van 2025 is het werken vanuit een gezamenlijk mensbeeld, een holistisch mensbeeld dat positief georiënteerd is. Cordaan ziet de mens als een wezen waarbij fysieke, mentale, sociale en zingevende aspecten integraal met elkaar verbonden zijn. Cordaan werkt vanuit de kracht van de cliënt en zijn netwerk. Om dit te bewerkstelligen wordt in 2025 gestart met het creëren van bewustwording, beleid te herzien, een cultuur van gezamenlijkheid te bevorderen, te investeren in medewerkers en continu te reflecteren.

VOORUITBLIK 2025

In 2025 zullen we werken aan het creëren van meer bewustzijn, beleid door ontwikkelen en vertalen werkafspraken voor zorgprofessionals zodat ook zij zich meer bewust zijn en zij handvatten krijgen om dit in hun dagelijks werk in de zorg voor cliënten kunnen toepassen.

PASSENDE ZORG

Het kennen van de wensen en behoeften van cliënten en wat voor hen belangrijk is, is essentieel om tot passende zorg te komen. Het voeren van het open gesprek met cliënten en naasten is nodig om te komen tot afspraken over zorg en behandeling en deze vast te leggen in een zorgplan. Het zorgplan is dynamisch en wordt aangepast als de zorgvraag van de cliënt verandert, waarbij er altijd afstemming is met de cliënt of zijn vertegenwoordiger. Zowel medisch specialisten als verpleegkundigen onderbouwen hierbij het belang van een goede balans tussen formele en informele zorg. Het zorgplan is – indien de cliënt dit wenst – via Carenzorgt inzichtelijk voor cliënten en naasten.

ONVRIJWILLIGE ZORG

Cordaan staat voor versterken van de eigen kracht van de cliënt. Het uitgangspunt hierbij is uitgaan van het gewone leven met focus op welzijn en gezond voelen. Vrijheid en zelfbeschikking hebben een sterke samenhang met welzijn. De eigen regie van de cliënt is een centrale waarde die binnen Cordaan ook bij de toepassing van onvrijwillige zorg leidend is.

Bij **Zorg in de Wijk** wordt geen onvrijwillige zorg ingezet. Wanneer een thuiswonende cliënt zich verzet tegen de zorg, wordt gezocht naar een vrijwillig en passend alternatief. Dit gebeurt altijd in overleg met de cliënt, de wettelijk vertegenwoordiger en zorgcollega's, zodat er zorg kan worden geboden waar de cliënt mee instemt. Om deze werkwijze te waarborgen, zijn ongeveer 40 Adviseurs Onvrijwillige Zorg opgeleid. Deze adviseurs spelen een belangrijke rol in het vergroten van kennis en bewustwording binnen Zorg in de Wijk, door o.a. het aanbieden van trainingen aan zorgteams over het herkennen van verzet, het signaleren van onvrijwillige zorg en het belang van het goed kennen van de cliënt.

In het domein **Wonen met Zorg voor Ouderen** is er in 2024 aandacht geweest voor overlegstructuur over onvrijwillige zorg, het positioneren van de Wzd-zorgverantwoordelijken en het opstellen van beleid voor het openen van de deuren in verpleeghuizen en woonlocaties waar de toegangsdeuren gesloten zijn. Hiervoor is in het najaar van 2024 een werksessie met collega's en een brede afvaardiging vanuit de cliëntenmedezeggenschap, Verpleegkundig adviesraad, OC, behandelaren en management gesproken over het openen van de deuren. De opbrengst van deze bijeenkomst wordt door de centrale commissie Wet zorg en dwang verwerkt in een visie- en implementatiedocument voor het openen van de deuren, wat per locatie een plan vraagt om zorgvuldig in kaart te brengen.

Voor het domein **Specialistische Zorg voor Ouderen** is de toepassing van de Wzd complex. In de basis wordt de Wet zorg en dwang niet toegepast. In voorkomende gevallen van onvrijwillige zorg wordt dit afgestemd met de WZD-functionaris. Dit vanwege het kortdurende karakter van het verblijf, temeer omdat er in de voorgaande setting ook geen onvrijwillige zorg werd toegepast (ziekenhuis en thuis). Er wordt gehandeld in de geest van de wet, waarbij nog nagedacht wordt hoe dit te verankeren in de organisatie. Hierbij wordt afstemming gezocht met brancheorganisaties en met andere GRZ-instelling. Voor collega's die betrokken zijn bij onvrijwillige zorg wordt de mogelijkheid geboden om deel te nemen aan intervisiebijeenkomsten, casuïstiekbesprekingen en passende scholing en deskundigheidsbevordering. Voor alle betrokken collega's is bewustwording en signalering van belang. Alle medewerkers worden gestimuleerd om tijdig verzet te herkennen en in multidisciplinair overleg tot een passend vrijwillig alternatief te komen.

VOORUITBLIK 2025

Ook komend jaar blijft het thema onvrijwillige zorg onverminderd belangrijk. We werken aan het vergroten van de bewegingsruimte voor cliënten die leven met dementie. De toegangsdeuren van de afdelingen zijn alleen gesloten als dat op individueel niveau nodig is. We blijven ons inzetten op het continueren van teamtrainingen en cliëntbesprekingen. Daarnaast onderzoeken we hoe we meer data gedreven kunnen sturen op ons uitgangspunt: geen onvrijwillige zorg inzetten. Door beter inzicht te krijgen in signalen en trends kunnen we onze aanpak verder verfijnen en optimaliseren. Met deze gezamenlijke inzet zorgen we ervoor dat cliënten zoveel mogelijk regie over hun eigen zorg behouden en dat we blijven werken vanuit de principes van vrijwillige en passende zorg.

AMBULANT KUNSTTEAM CORDAAN

Een bijzonder project dat de holistische benadering van Cordaan ondersteunt, is het Ambulant Kunstteam Cordaan (AKC). Deze kunst- en cultuurinterventie richt zich op thuiswonende ouderen die niet alleen zorg nodig hebben, maar ook ondersteuning vragen in hun kwaliteit van leven, welzijn of zingeving. Samen met een kunstenaar van het AKC werkt de cliënt op kunstzinnige wijze aan een zelfgekozen ontwikkelwens, zoals het opnieuw bezoeken van een museum, het vastleggen van de levensgeschiedenis in verhalen, of het creëren en exposeren van kunstwerken in de buurt. Het AKC is gestart in 2022 als pilot. Een evaluatie uitgevoerd in 2023 toont aan dat zowel deelnemers, mantelzorgers, zorgprofessionals als kunstenaars de interventie zeer waarderen. Positieve aspecten die worden genoemd zijn onder andere: het gevoel uitgedaagd en positief benaderd te worden, de mogelijkheid tot participatie, zich goed voelen, en daadwerkelijk gezien en gehoord worden. In 2024 is er gewerkt aan de samenwerking en rolverdeling tussen zorgprofessionals en kunstenaars. Dit blijft ook in 2025 een aandachtspunt. Sinds de start heeft het AKC 203 cliënten begeleid. Ongeveer 70 kunstenaars zijn verbonden aan het Ambulant Kunstteam, waarvan momenteel 38 actief betrokken zijn.



CLIËNTWAARDERING

Een belangrijk meetinstrument voor passende zorg, is de teurendenheid van de cliënt en naasten. Cordaan streeft naar het leveren van passende zorg en hecht waarde aan de feedback van cliënten en naasten. Tot en met 2024 werd dit per zorgdomein apart geregeld, naast enkele verplichte uitvragen in de zorgdomeinen. Cordaan stimuleert cliënten en naasten om via Zorgkaart Nederland de zorg en behandeling te waarderen.

Zorg in de Wijk

Voor cliënten in de wijkverpleging wordt jaarlijks de PREM (Patiënt Reported Experience Measure) afgenomen. Dit doen we door met cliënten aan de hand van de PREM-vragenlijst in gesprek te gaan. De resultaten van dit onderzoek werden geanalyseerd en op teamniveau gedeeld om de zorg te verbeteren. Cliënten zeggen hier zelf over dat het belangrijk is dat zij gehoord worden. Zo benoemt één cliënt, mede betrokken bij de cliëntenraad, dat vertrouwen in de organisatie en betrouwbare medewerkers bijdragen aan goede ervaringen van zorg. Daarbij gaat het om een wisselwerking tussen cliënt en collega, waarbij het open gesprek de basis is voor dit vertrouwen. Jaarlijks worden de waarderingen van de PREM, indien de cliënt hier toestemming voor geeft, aan ZorgkaartNederland doorgegeven. De gemiddelde waardering in 2024 voor ZorgkaartNederland is een 8,4. De NPS score voor 2024 is 39,4.

Wonen met Zorg voor Ouderen

In de langdurige zorg is er halfjaarlijks een evaluatie van het zorgplan. Bij deze evaluatie wordt aan cliënten de vraag gesteld wat gaat er goed en wat kan er beter. De uitkomsten hiervan kunnen belangrijke informatie bevatten voor het bijstellen van het zorgplan. Naast deze vragenlijst is in 2024 voldaan aan de inspanning om in het kader van onderlinge landelijke vergelijkbaarheid, jaarlijks op locatieniveau de totaalscore aan te leveren op basis van de zes vragen via ZorgkaartNederland. De gemiddelde waardering in 2024 is een 8,2 en is daarmee hoger als in 2023.

Specialistische Zorg voor Ouderen

Het domein SZO heeft in 2024 de cliëntwaarderingen bij 475 cliënten afgenomen, waarbij er sprake is van stabiel positieve waarderingen. De NPS score overall over 2024 bedraagt 58. De resultaten van de cliëntwaardering wordt, naast andere indicatoren, ieder kwartaal breed gedeeld binnen het domein. In het eerste kwartaal van 2025 wordt verder ingezoomd wat de impact is ten aanzien van het cliënt ervaringsinstrument vanuit het Generiek Kompas en wat dit betekent voor het meetinstrument dat momenteel gebruikt wordt.

CLIËNTWAARDERING VOORUITBLIK 2025

Cordaan heeft in het najaar 2024 bijgedragen aan een pilot (Actiz) voor cliëntteurendenheid vanuit het Generiek Kwaliteitskompas binnen de Wet langdurige zorg, gericht op ouderenzorg. We hebben de eerste ervaringen opgedaan met cliëntteurendenheidsonderzoeken voor Zorg in de Wijk, Wonen met Zorg voor Ouderen en Specialistische Zorg voor Ouderen. Vanaf 2025 ontwikkelt Cordaan deze onderzoeken verder op basis van verkregen indicatoren. De resultaten worden gezamenlijk gepresenteerd voor Cordaan Ouderenzorg.

Hoofdstuk 2: Samen wonen – zelfstandiger langer thuis – Mensen wonen thuis, tenzij ...

Ons doel is om cliënten zoveel mogelijk zelfstandig en in hun eigen vertrouwde omgeving te laten wonen, zodat verhuizing naar een intramurale locatie kan worden voorkomen of uitgesteld. Om dit te realiseren, ontwikkelen we samen met partners nieuwe woonvormen en -concepten waarin wonen en zorg gescheiden zijn.

ZORGELOOS THUIS (VOLLEDIG PAKKET THUIS)

In 2024 zijn de 18 Zorgeloos Thuis-teams verder geworteld in alle wijken van Amsterdam en Diemen. De teams werken volgens uniforme beleidslijnen en structuren. Er wordt actief ingezet op kwaliteitsverbetering middels scholing en beleidsontwikkeling. Het bieden van een zinvolle daginvulling voor de cliënten blijft een belangrijke doelstelling. Daarnaast lag de nadruk op de digitalisering van Zorgeloos Thuis. Belangrijke ontwikkelingen waren onder andere de inzet van digitale dagbesteding, het gebruik van de medicijndispenser voor medicatieondersteuning en de toepassing van Leefpatroonmonitoring. Tevens hebben we onze deskundigheid vergroot door de functie van Zorghulp in te voeren, wat heeft bijgedragen aan een betere verdeling van de schaarse zorgcollega's en een andere inrichting van de teamsamenstelling. In een van onze woonlocaties waar cliënten wonen voor langdurige zorg wonen ook ouderen zelfstandig. In 2024 is er een start gemaakt met het bieden van het volledig pakket thuis bij een kleine groep cliënten op deze locatie.

VOORUITBLIK 2025

Dit jaar ligt de nadruk op het bestendigen en verder uitrollen van deze ontwikkelingen. Zorginnovaties, zoals digitale dagbesteding, gebruik van de medicijndispenser en leefstijlmonitoring worden verder geïmplementeerd en het scholingsprogramma hiervoor wordt uitgerold om de kwaliteit te waarborgen. Daarnaast richten we ons intern op het beter integreren van de aanwezige kennis en domeinen.

LANG LEVEN THUIS FLATS

Een ander initiatief is het opzetten van de Lang Leven Thuis-flat, een innovatief woonzorgconcept dat is gericht op het langer zelfstandig thuis wonen van cliënten. Cordaan speelt een actieve rol in de stedelijke ontwikkeling van Lang Leven Thuis-flats. In Amsterdam is Cordaan betrokken bij zeven van deze nieuwe woon-zorgconcepten. In samenwerking met de bewoners, woningbouwcorporaties, welzijnsparitijen en de gemeente wordt het concept verder onderzocht en uitgewerkt, met als doelstellingen:

- Het faciliteren van langer zelfstandig wonen in een passende omgeving
- Het versterken van de gemeenschap van de bewoners en de wijk
- Het bieden van een integrale combinatie van wonen, welzijn en zorg
- Het versterken van de samenwerking tussen verschillende zorg- en welzijnsparitijen

AMBULANTE GRZ

Cliënten die tijdelijk worden opgenomen om te revalideren na een ingreep of aan-
doening kunnen als de doelen in het behandelplan het toestaan ook het revalidatie-
traject in de eigen woonomgeving verder vervolgen binnen de DBC-GRZ, de zogeheten
ambulante GRZ. Hierdoor kunnen cliënten zo snel mogelijk thuis in hun eigen omgeving
verder revalideren. Van de cliënten die naar huis gingen na hun revalidatie, heeft
93,4% ambulante GRZ ontvangen. Hiermee dragen we bij aan het zo lang mogelijk
thuis kunnen blijven wonen met een zo goed mogelijke zelfredzaamheid.



Hoofdstuk 3: Samen zorgen - specialistisch en met het netwerk

Zorg blijft nodig. Samen Zorgen zien we in samenhang met Samen Leven. Als het kan, bieden we die zo veel mogelijk in de woon- en leefomgeving van de cliënt, thuis en als het nodig is bij ons op een locatie waar die zorg gecentraliseerd is. We bevorderen de samenredzaamheid en de gedeelde verantwoordelijkheid van de maatschappij, het samen leven. We organiseren zorg zo veel mogelijk in de lokale gemeenschap. In dit hoofdstuk presenteren wij een overzicht van verschillende aspecten die bijdragen aan een adequaat zorgantwoord, de inzet van de kwaliteitsverpleegkundigen, de inzet zorgtechnologie en innovaties, de Programmaraad palliatieve/terminale zorg, en Cordaan als systeemspeler.

KWALITEITSVERPLEEGKUNDIGEN

Op iedere woonzorglocatie zijn één of meer kwaliteitsverpleegkundigen aanwezig die zich in hun functie aan het ontwikkelen zijn met behulp van gerichte scholing. Kwaliteitsverpleegkundigen worden bewust niet in de "directe" zorg ingezet, maar hebben een coachende, ondersteunende en signalerende rol naar de zorgteams ten aanzien van kwaliteit van geleverde zorg. Daarnaast zijn alle kwaliteitsverpleegkundigen verenigd in een nieuw opgerichte vakgroep, waarin zij kennis en ervaring met elkaar uitwisselen. De implementatie van deze nieuwe functie loopt door tot medio 2025.

ZORGTECHNOLOGIE/INNOVATIES

Bij Cordaan blijven we ons inzetten voor innovatie en ontwikkeling, zodat we onze cliënten de best passende zorg kunnen bieden en onze collega's optimaal kunnen ondersteunen in hun werk. Samen bouwen we aan een toekomst waarin zorg en technologie hand in hand gaan.

INNOVATIES IN 2024

Bij Cordaan hebben we de afgelopen jaren aanzienlijke vooruitgang geboekt op het gebied van innovaties die bijdragen aan toekomstbestendige zorg. Diverse projecten hebben hun meerwaarde bewezen en worden in 2025 verder opgeschaald. Zo heeft het infuusteam in samenwerking met OLVG en AMC ziekenhuis verplaatste zorg mogelijk gemaakt voor specifieke aandoeningen zoals de ziekte van Crohn, of voor het bieden van immunotherapie. Daarnaast heeft spraak gestuurd rapporteren in het elektronisch cliëntendossier de snelheid en eenvoud van rapportages verbeterd, en is er een nieuw bestelplatform gestart dat de efficiëntie van het bestellen van cliëntgebonden producten verhoogd. Ook de opschaling van de medicijndispenser naar 200 stuks en het project Digitaal Thuis, dat zorgt voor een uniforme werkwijze om slimme oplossingen thuis bij cliënten in te zetten, zijn noemenswaardige successen.

VOORUITBLIK 2025

De inzet van innovaties krijgt in 2025 een vervolg, waarbij de focus ligt op het uitrollen en inbedden van de innovaties die van meerwaarde zijn gebleken vanuit de pilotfase. Indien de pilot voor Beeldzorg geslaagd is wordt Beeldzorg ingezet voor zorg op afstand bij cliënten thuis. De inzet van leefpatroonmonitoring voor cliënten van Zorgeloos Thuis die niet meer zelfstandig kunnen alarmeren wordt geëvalueerd en waar mogelijk verder uitgerold. In samenwerking met verschillende afdelingen richten we een AI lab op voor toepassingsgerichte oplossingen binnen Cordaan. We introduceren de CordaanWerkt app, een innovatieve toepassing waarbij medewerkers in één app overzichtelijk alle benodigde informatie hebben om hun werkzaamheden te doen. Om het gebruik van de medicijndispenser in de gehele keten van ouderenzorg te optimaliseren, onderzoeken we samen met de leverancier en apotheken de mogelijkheid voor het inzetten van de medicijndispenser in de revalidatie en verpleeghuizen. Tevens zullen we in 2025 starten met het implementeren van verzorgend wassen, spraakgestuurd rapporteren en de inzet van de medicijndispenser als bewezen en succesvolle innovaties.

PROGRAMMARAAD PALLIATIEVE EN TERMINALE ZORG

Cordaan heeft het kwaliteitskader voor palliatieve en terminale zorg vertaald naar een ambitie met vijf klantbeloftes.

Om binnen Cordaan voldoende aandacht te besteden aan de laatste levensfase en de kwaliteit van sterven, werd eind 2024 de programmaraad Palliatieve en Terminale Zorg opgericht. De programmaraad heeft als doel de ambitie en de bijbehorende klantbeloftes te realiseren en collega's van de nodige expertise en ondersteuning te voorzien. In 2025 zal de programmaraad zich richten op deskundigheidsbevordering, gespreksvoering, nazorg/rouwzorg voor naasten en collega's, en het omgaan met morele dilemma's. Daarnaast werkt de programmaraad samen met het Netwerk Palliatieve Zorg Amsterdam en Diemen en Stichting Markant om de inzet van vrijwilligers in de laatste levensfase te bevorderen.

CORDAAN ALS SYSTEEMSPELER

Cordaan vindt het belangrijk om samen met andere partijen en netwerken te werken aan een toekomstbestendige ouderenzorg. Cordaan is daarom ook betrokken bij verschillende netwerken binnen en buiten de stad. Hieronder geven we een aantal belangrijke stedelijke samenwerkingen weer.

Wijkkliniek Eben Haezer

Ouderen die in het Amsterdam UMC op de spoedeisende hulp belanden en waar er sprake is van geriatrische problemen, zoals geheugenstoornissen, verhoogd valrisico, ondervoeding of fysieke beperkingen en die medisch specialistische zorg nodig hebben vanwege een acute aandoening worden veelal opgenomen naar de Wijkkliniek. De Wijkkliniek is ontstaan uit een samenwerking tussen Amsterdam UMC en Cordaan.

Ambulant Nachtzorgteam Amsterdam

Sinds juli 2023 is het Ambulante Nachtzorgteam Amsterdam er voor Amsterdammers die zorg nodig hebben in de nacht. Een samenwerking tussen Amstelring, Cordaan en Evean. De zorgprofessionals van Altide ontvangen de zorgvragen en triageren, waarna indien nodig een verpleegkundige de cliënt thuis of in het verpleeghuis bezoekt.

Netwerk ouderengeneeskunde Amsterdam (NOA)

Om aan de toenemende vraag naar complexe medische zorg voor ouderen in de thuissituatie te kunnen blijven voldoen, hebben de specialisten ouderengeneeskunde (SO) van Cordaan en 4 andere Amsterdamse zorgorganisaties hun krachten gebundeld. Het NOA om samen met de huisarts, de thuiswonende ouderen van passende zorg te voorzien.

Stedelijk doorbemiddelingsbureau

De samenwerking tussen huisartsen, wijkverpleegkundigen en ziekenhuizen is van groot belang. Op initiatief van verschillende zorgaanbieders is er een stedelijk doorbemiddelingsbureau opgericht. Zorgaanbieders schakelen dit bureau in als ze zelf niet in staat zijn om een cliënt in zorg te nemen. Er werken bij dit bureau ervaren wijkverpleegkundigen. Jaarlijks worden 500 patiënten bemiddeld en dat voorkomt wachttijden en het vermindert de administratieve werkdruk bij wijkverpleegkundigen aanzienlijk.

Aanmeldportaal Tijdelijke Zorg Amsterdam (ATZA)

De verpleeghuizen werken in het Aanmeldportaal al enkele jaren nauw samen om zo snel mogelijk de beste plek in één van hun locaties te regelen. Het Aanmeldportaal ontlast de huisartsen en SEH-artsen en leidt tot één heldere, efficiënte, transparante en stadsbrede aanmeldprocedure. Het Aanmeldportaal blijkt na een aantal jaren onmisbaar in de stad. Met behulp van de transitie-middelen is het Aanmeldportaal doorontwikkeld tot een duurzame samenwerkingsstructuur.

Samenwerkende Verpleeghuisorganisaties Amsterdam

Cordaan en andere zorgorganisaties zetten zich samen met het zorgkantoor van Zilveren Kruis in voor een toekomstbestendige ouderenzorg. Samen investeren we in nieuwe woonvormen die de stap tussen thuis en het verpleeghuis overbruggen, te focussen op goed werkgeverschap en werkplezier, en slimme technologieën verantwoord toe te passen. Een deel van deze initiatieven is al succesvol in de praktijk gebracht, terwijl er aan andere oplossingen nog volop wordt gewerkt.

Ben Sajet Centrum

Het Ben Sajet centrum is een kenniswerkplaats voor de langdurige zorg. Het centrum richt zich op vraagstukken die voor Cordaan en andere grote zorgorganisaties en zeven onderzoeks- en onderwijsinstellingen in Amsterdam en omgeving urgent zijn.



Hoofdstuk 4: Samen werken – met elkaar - ruimte geven aan anders werken, slimmer en duurzaam

Onze werkgeversbelofte vormt het fundament van Samen Werken: Van en met elkaar, met aandacht voor dat wat ertoe doet. Samen werken doe je niet alleen, de kennis, de kunde en de ervaringen van de diversiteit van onze collega's, cliënten, naasten en samenwerkingspartners willen we benutten. Het gezamenlijk werken in een netwerkorganisatie is hiervoor de basis. De noodzaak om in de ouderenzorg samen te werken wordt breed gevoeld. Het samenwerken gaat niet vanzelf. Hieraan moet gewerkt worden vanuit duidelijke rollen, taken, verantwoordelijkheden en een gezamenlijke regie. Het nieuwe werken willen wij doen op een duurzaam, innovatief en kwalitatieve manier die past bij de uitdagingen van deze tijd.

Dit hoofdstuk bespreekt projecten en ontwikkelingen die bijdragen aan het lerende klimaat binnen Cordaan, zoals leiderschap, Cordaan carrières, professionele zeggenschap, leren van incidenten, medewerkersbelevingsonderzoek en kwaliteitsmonitoring.

KOM TOT BLOEI BIJ CORDAAN

Bij Cordaan vinden we het belangrijk dat collega's zich blijven ontwikkelen. Iedereen moet de kans krijgen om vak kennis op peil te houden en als persoon te groeien. We streven ernaar dat iedereen de mogelijkheid krijgt om kwaliteiten en talenten duurzaam (verder) te ontwikkelen. Dat staat ook in onze visie op leren: *“Bij Cordaan blijf je leren en ontwikkelen voor de cliënt, voor jezelf en voor onze toekomst.”*

We organiseren leren en ontwikkelen zoveel mogelijk in en om het dagelijks werk. We geloven erin dat ontwikkeling bijdraagt aan werkplezier en het behoud van collega's. Dit uit zich ook in onze visie op leiderschap: *“Je stimuleert collega's tot bloei te komen en zorgt ervoor dat zij hun werk goed en met plezier kunnen doen”.*

We geven hier concreet vorm aan door aan leidinggevenden passende trainingen aan te bieden, zoals de training 'Ontwikkelen van anderen'. In jaargesprekken gaat de leidinggevende in op de ontwikkelwensen van teamleden. Als er vraag naar extra ondersteuning is kan er een beroep gedaan worden op Cordaan carrière. Hier kunnen collega's terecht met loopbaanvragen. Na een succesvolle pilot in 2024 is besloten om Cordaan carrière in 2025 uit te breiden. Op het gebied van instroom hebben we verschillende zijnstroom trajecten. In 2024 zijn er 103 leerlingen gestart. In 2024 is er een start gemaakt met de training vakinhoudelijk leiderschap voor verschillende groepen medewerkers, domeinmanagers en teammanagers in de ouderenzorg. Ook de behandelaren zijn gestart met deze training.

VERPLICHTE SCHOLING – VOORBEHOUDEN RISICOVOLLE HANDELINGEN

Zorgprofessionals voeren in hun dagelijks werk voorbehouden handelingen uit, dit vraagt deskundige en bekwame medewerkers. Hiervoor biedt Cordaan scholing en trainingen aan zodat de zorgprofessionals voldoende kennis en vaardigheid heeft om de handeling uit te voeren.

In alle zorgdomeinen zijn in 2024 extra inspanningen verricht om het aantal bevoegde en bekwame medewerkers te vergroten.

VOORUITBLIK 2025

Een wens voor 2025 is dat er aandacht is voor individuele leermethoden binnen Cordaan. Het vertrekpunt is maatwerk en een lerende mindset. Verschillende leervormen dragen hieraan bij zoals het bieden van e-learning, learning on the job, klassikaal en klinische lessen. In 2024 heeft de Cordaan Academie in samenwerking met verschillende opleidingsinstituten de mogelijkheid om modulair op te leiden met erkende mbo-certificaten nader verkend en zijn de eerste collega's met een verzorgende C opleiding gestart. De samenwerking met verschillende partijen zal in 2025 worden voortgezet in het bieden van diverse trainingen en opleidingen, zoals de opleiding tot verzorgende maar ook vakinhoudelijk leiderschap voor zorgprofessionals.

PROFESSIELE ZEGGENSCHAP

Cordaan gelooft in het belang van professionele zeggenschap als onderdeel van goed werkgeverschap. Wij vinden het belangrijk een stem te geven aan de zorginhoudelijke professionals over de beroepsuitoefening, werkprocessen, de systemen en de ontwikkeling van het vak. Professionele zeggenschap is opgenomen in de strategische koers van Cordaan, en is onderdeel van het leidend principe de collega: *‘We geven collega's zeggenschap en vertrouwen erop dat ze vanuit kennis en kunde verantwoordelijkheid nemen.’* Door zorgprofessionals een stem te geven, geven we hun invloed op de inhoud van de zorg en dagelijks werk. Dit zorgt voor een betere kwaliteit van zorg voor onze cliënten, wat weer kan leiden tot een grotere waardering voor de rol van zorgprofessionals. Professionele zeggenschap wordt binnen Cordaan gestimuleerd door de training Vakinhoudelijk Leiderschap. Deze training is er voor verzorgende/verpleegkundigen en voor behandelaren.

Naast de wettelijk bepaalde medezeggenschap die binnen Cordaan is verankerd vanuit medewerkers in onderdeelcommissies en ondernemingsraad kennen we ook de Verpleegkundige/Verzorgende Advies Raad. In 2024 zijn punten zoals roosteren, Arbobeleid, opleidingsplan en personeelsbeleid besproken met de directies. Deze punten blijven belangrijk in 2025. Daarnaast gaan de commissies meer aandacht vragen voor de vele projecten waarbij de samenhang en afstemming met collega's verbeterd kunnen worden.

LEREN VAN INCIDENTEN, CALAMITEITEN EN KLACHTEN

Incidenten worden gemeld via Triasweb, waarbij de impact op zowel cliënt als melder wordt aangegeven. De leidinggevende behandelt elke melding en kan meteen verbeteracties ondernemen. Dit verhoogt de kwaliteit en veiligheid, en vereist open gesprekken binnen zorgteams en soms zelfs binnen de gehele organisatie. Regelmatige rapportages analyseren meldingen op type, risicofactoren en de tijd die nodig is voor afhandeling. Indien er sprake is van ernstige schade waarbij er mogelijk sprake is van een calamiteit in de zorgverlening wordt een melding besproken met de calamiteitencommissie. In 2024 zijn er 20 meldingen gedaan aan de commissie. Indien er twijfel is of er sprake is van een calamiteit in de zorgverlening wordt er een vooronderzoek gestart. In 2024 zijn er 6 meldingen gedaan aan de IGJ conform de Wkkgz. Daarnaast heeft de IGJ bij 3 burgermeldingen gevraagd om een aanvullende rapportage. De uitkomsten van deze onderzoeksrapporten worden in verschillende gremia besproken.

VOORUITBLIK 2025

In 2025 zullen we de open gesprekken binnen zorgteams, locaties en andere gremia nog meer benutten voor het analyseren van incidenten, calamiteiten en klachten. Dit draagt bij aan het continu leren van deze gebeurtenissen en in breder verband bespreken welke interventies nodig zijn. Door collega's hier nadrukkelijk bij te betrekken, zal het bewustzijn worden vergroot en zorgen voor passende verbetermaatregelen.



MEDEWERKERSBELEVINGSONDERZOEK

In 2024 zijn de medewerkersbelevingsonderzoeken gehouden. Hieraan hebben 1671 collega's meegewerkt. In het MBO geven collega's een waardering aan een aantal onderwerpen, zoals ervaren sfeer binnen het team, de werkomgeving, de mate van ervaren zelfstandigheid tijdens het werk, personeel en werkdruk, algemene beleving van het werk en leiderschap (betreft de eigen leidinggevende). Daarnaast wordt de NPS-score gevraagd, in hoeverre is het waarschijnlijk dat Cordaan wordt aangeraden als werkgever. Voor Wonen met Zorg voor Ouderen is de score 7,59. Voor Zorg in de Wijk is de score 8,21 en voor Specialistische Zorg voor Ouderen is dit 7,67 (schaal van 1-10).

De uitstroom van zorgprofessional in de zorg is hoog. Cordaan deelt uitkomsten van gesprekken met medewerkers die Cordaan verlaten in SIGRA-verband. Samen met andere zorgorganisaties willen we meer weten waarom zorgprofessionals stoppen, door deze opgehaalde kennis te delen, te bespreken, te benchmarken willen we meer medewerkers voor de zorg behouden?

VOORUITBLIK 2025

In 2025 zullen de medewerkersbeleving onderzoeken herhaald worden en continueren we de exitgesprekken met collega's die Cordaan verlaten.

KWALITEITSONTWIKKELING

Cordaan monitort de kwaliteit van zorg en behandeling door het uitvoeren van interne en externe audits, cliënttevredenheidsonderzoeken en het monitoren van prestatie-indicatoren. Deze monitoring helpt bij continue verbetering. Evaluaties en feedback van cliënten en medewerkers identificeren verbeterpunten en we implementeren best-practices.

In 2024 bezocht de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd Cordaan meerdere locaties en teams. Niet alle locaties en teams boden adequate ouderenzorg. Om knelpunten snel te signaleren, startte Cordaan in 2024 met de 'kwaliteitsfoto'. Hiermee maken we per locatie en team inzichtelijk in welke mate er wordt voldaan aan een aantal kwaliteitsindicatoren zoals de methodische cyclus van de cliënt. Aan deze gegevens wordt de reflectie van het multidisciplinaire team toegevoegd. De kwaliteitsfoto en het samenvattende spindigram helpen bij het tijdig nemen van maatregelen om de zorgkwaliteit te verbeteren. Door alle locaties te benchmarken in het spindigram zien we in een overzicht hoe de locaties op de verschillende thema's uit de kwaliteitsfoto scoren. We zien per locatie op welke onderdelen er een solide basis ligt waarop doorontwikkeld kan worden en die als voorbeeld voor andere locaties kan dienen. 'Early warning' signalen en kwetsbaarheden worden per locatie zichtbaar zodat hier adequaat en vroegtijdig op geanticipeerd kan worden. Per locatie kunnen we op deze manier de juiste korte en lange termijn acties inzetten, om uiteindelijk toe te werken naar een langdurig stabiel niveau van kwaliteit op alle locaties.

STURING OP KWALITEIT

In 2012 is het kwaliteitssysteem van Cordaan ontwikkeld om meer zicht te krijgen op de kwaliteit van zorg in de organisatie en om het continu leren en verbeteren te stimuleren. In het kwaliteitssysteem komen de drie perspectieven Cliënt, Collega en zorginhoudelijke data bij elkaar aangevuld met sturingsinformatie vanuit financiën en HR. Het kwaliteitssysteem is opgebouwd uit een aantal bouwstenen. Rapportages en analyses van deze bouwstenen worden periodiek breed binnen de organisatie besproken, waardoor er inzicht is in hoe teams en locaties opvolging geven aan diverse kwaliteitseisen. Het Cordaan Informatie Systeem maakt het steeds beter en sneller mogelijk om integrale resultaten beschikbaar te hebben op verschillende niveaus. Dit maakt het mogelijk om eerder te werken aan verbeteringen deze te monitoren en te borgen.

Als er extra aandacht nodig is voor zorgkwaliteit, wordt het overleg aangepast van 1 x per kwartaal naar maandelijks. Indien deze verandering niet voldoende verbetert, ondersteunt een interventieteam het locatie MT. Het team rapporteert elke twee weken aan directie en raad van bestuur.

VOORUITBLIK 2025

Het huidige kwaliteitssysteem wordt aangescherpt op drie speerpunten: leren en verbeteren, integraal zicht op resultaat en vroegtijdige waarschuwing voor kwetsbaarheden.

In 2025 wordt de kwaliteitsfoto (kwaliteitsgegevens en HR-data bieden een integraal inzicht in de samenhang en afhankelijkheid van elkaar en de cultuur binnen de organisatie) breder geïmplementeerd binnen Cordaan. Deze methodiek zal ook binnen andere zorgdomeinen van Cordaan in gebruik worden genomen. De druk op de kwaliteit van zorg door de sterk veranderende arbeidsmarkt en de toenemende complexiteit onze cliënten, vraagt een integrale aanpak.

Onder verantwoordelijkheid van de directie HRK&I zal in 2025 ook prioriteit worden gegeven aan de daarvoor noodzakelijke randvoorwaarden, namelijk:

- Inzetbaarheid vergroten
- Continu leren en ontwikkelen (boeien)
- Werkplezier vergroten (binden)
- Leiderschap en cultuur

CAPACITEITSMANAGEMENT

Vanaf september 2024 kent Cordaan een centraal capaciteitsbureau, waarmee we de overstap maken naar het plannen en roosteren door een professioneel planner. De overstap voor zowel de VGZ/GGZ als de ouderenzorg, gebeurt zorgvuldig: stap voor stap per locatie en team en hier wordt twee jaar de tijd voor genomen.

Het doel is om, in samenwerking met de teams zelf, stabiele en goed werkende roosters te maken (lange termijn), waar medewerkers meer invloed hebben, er minder last-minute wijzigingen zijn en de inzet van externe collega's wordt verminderd. Dit alles moet bijdragen aan meer rust en werkplezier en minder uitval van collega's door verzuim.



