

# Kwaliteitsvenster Verpleeghuiszorg 2021



## Inhoudsopgave

1. Cliënt .....	3
2. Veiligheid .....	6
3. Medewerkers .....	8
4. Organisatie.....	10
5. Leren en verbeteren .....	12
6. Externe samenwerking.....	14

## 1. Cliënt

*Bij Cordaan helpen we iedereen, van jong tot oud, die korte of lange tijd verpleging, verzorging, begeleiding en/of ondersteuning nodig heeft. Als u bent aangewezen op verzorging en verpleging, als u een verstandelijke beperking heeft of als u met chronische psychische problemen kampt. Zodat u zo lang mogelijk zelfstandig kunt blijven. Liefst thuis, in uw eigen omgeving. Of, als dat niet kan, in een omgeving waar u zich veilig voelt.*

### **Reflectie 2021**

Nadat we wereldwijd in 2020 te maken kregen met de Corona pandemie, hebben we ook in 2021 hier veel impact van ondervonden. Vooral cliënten en familie ondervonden in het dagelijks leven hier de effecten van. Maar minstens zo groot is de impact ook geweest voor de medewerkers in hun dagelijks werk. Voor cliënten en medewerkers bleek dat wat eerder vanzelfsprekend was, dit door de geldende maatregelen niet meer te zijn. Het niet meer ontvangen van bezoek in het restaurant of het bezoeken van een muziekmiddag met medecliënten in het verpleeghuis hebben het leven van onze cliënten beïnvloedt. In 2021 hebben we bij het nemen van besluiten over noodzakelijke maatregelen vooral aandacht gehouden op wat er gegeven de omstandigheden wel mogelijk was. In alle locaties is er maximaal inzet geweest om bij het treffen van maatregelen vooral de aandacht te houden voor wat wel veilig kon plaats vinden, zoals het verplaatsen van centrale activiteiten naar een afdeling en het ontvangen van bezoek op de kamer van de cliënt. In januari 2021 is Cordaan als een van de eerste zorginstellingen in Nederland gestart met het vaccineren van cliënten. Met ondersteuning van collega's uit verschillende zorgdomeinen van Cordaan zijn in korte tijd de cliënten in de langdurige zorg gevaccineerd. Cordaan heeft zich maximaal ingezet om de cliënten die onder de verantwoordelijkheid van de huisarts vielen ook het vaccin aan te bieden. Cordaan is er trots op dat er nauwelijks of geen spillage is geweest van de bereide vaccins.

### **Persoonsgerichte zorg**

Persoonsgerichte zorg komt tot stand in de relatie tussen de cliënt en de medewerkers. Cordaan vindt het van groot belang om van iedere individuele cliënt te weten wat er in zijn of haar leven belangrijk is. Hierover maken zorgmedewerkers afspraken die in het zorgplan van de cliënt worden vastgelegd. In het zorgplan zijn afspraken opgenomen over thema's als gezondheid, persoonlijke zorg, eten en drinken, prettige dag, eigen regie en wonen. In 2021 is in navolging van 2020 bij elke cliënt in het zorgplan een doel ten aanzien van COVID-19 opgenomen. Dit heeft er aan bijgedragen dat medewerkers zich altijd bewust zijn van voorkomende symptomen passend bij COVID-19 en direct in staat waren te handelen bij een verdenking. In 2021 zijn de ECD - coördinatoren op basis van de door hen opgedane kennis en ervaringen gestart met het evalueren van de huidige inrichting van het elektronisch clientdossier. Deze informatie ondersteunt in het door ontwikkelen van een volgende verbeterde versie van het zorgplan waarin thema's als zingeving, seksualiteit en intimiteit maar ook zorg in de laatste levensfase worden opgenomen. Uit de resultaten maken we op dat ruim 80% van onze cliënten in zorg in het bezit is van een geldig zorgplan dat niet ouder is dan 6 maanden. Bij 18% is het zorgplan aanwezig maar niet tijdig geëvalueerd binnen de 6 maanden die hiervoor als norm wordt gehanteerd.

### **Wonen en welzijn**

Als gevolg van de pandemie hebben cliënten beperkingen ervaren op het gebied van wonen en welzijn. Cliënten voelden zich soms eenzaam en verward als gevolg van een sociaal isolement waarbij zij soms fysieke en psychische gevolgen ervoeren. In de woonlocaties van Cordaan hebben de welzijn teams en de participatiecoaches in samenwerking met zorgteams veel aandacht gehad voor welzijnsactiviteiten dichtbij de cliënt. Zoals eerder weergegeven is ook hier vooral gelet op wat er wel mogelijk is, dus meer binnen de eigen afdeling of de eigen woning.

### **Klantreis**

In 2021 is de klantreis samen met cliënten, verwanten en een afspiegeling van medewerkers afgerond. Hierbij is de zogenaamde reis van de klant in beeld gebracht voor een aantal clientgroepen, te weten cliënten met een psychogeriatrische ziektebeeld, cliënten met een somatische zorgvraag en voor cliënten waarbij naast somatische aandoeningen ook sprake is van psychiatrische problematiek. In een aantal sessies is uitvoerig stil gestaan bij wat cliënten belangrijk vinden als zij in een van de locaties komen wonen. Hierdoor zijn wij nog beter in staat zijn om voor onze cliënten en hun naasten te ondersteunen als zij in een van de woonlocaties van Cordaan komen wonen. In het 3<sup>e</sup> kwartaal van 2021 is in navolging op dit traject gestart met het herijken van de visie op zorg voor Ouderen.

### **Cliënten in de laatste levensfase**

Het expertise netwerk palliatieve zorg van Cordaan stelt zich ten doel dat met alle cliënten in de langdurige zorg wordt gesproken over de wensen en verwachtingen als het gaat om de laatste levensfase. Dit vraagt kennis en expertise van medewerkers die met de cliënt en/of zijn naasten hierover in gesprek gaan. Het voornemen was om in 2021 de zorg en ondersteuning verder te professionaliseren. Het thema rouwverwerking was een van de belangrijke onderwerpen hierin. Het aanstellen en werven van aandachtsvelders palliatieve zorg en hen een training hiervoor aan te bieden is in 2021 als gevolg van Covid niet (volledig) gelukt.

### **Carenzorgt**

Als het gaat om persoonsgerichte zorg, dat een bijdrage levert aan de kwaliteit van leven van de cliënt, is samenspel nodig tussen de cliënt, zijn naasten en de zorgprofessionals. Cordaan vindt het dan ook belangrijk dat de cliënt inzage heeft in het zorgdossier. Dit is mogelijk met Carenzorgt. Carenzorgt is een veilig zorgnetwerk voor iedereen die zorg krijgt of zorg geeft. Met Carenzorgt kun je afspraken maken en taken verdelen. Maar ook elkaar op de hoogte houden en contact leggen met de zorgorganisatie. In 2021 is er elk kwartaal inzicht gegeven aan de zorgteams over het aantal cliënten dat gebruik maakt van Carenzorgt. Eind 2021 heeft 25 % van de cliënten en hun naasten de koppeling niet geactiveerd. Ruim 62 % van de cliënten en of contactpersonen hebben de koppeling met het ECD geactiveerd. In samenspraak met de ECD coördinatoren en de zorgteams wordt nader verkend of en in welke mate informatie uit het zorgdossier ontsloten kan worden.

### **Cliëntoordeel**

Zicht hebben op de cliëntwaardering vinden wij belangrijk. Halfjaarlijks nemen zorgteams hiervoor een vragenset af bij de cliënten (CQ light). In het gesprek met de cliënten en hun naasten wordt gevraagd naar de ervaring op die thema's waarover in het zorgplan afspraken zijn gemaakt met de cliënt. Dit biedt zorgteams de mogelijkheid om als cliënten aangeven dat er verbetering wenselijk is hier direct afspraken over te maken en deze vast te leggen in het

zorgplan. Het aantal uitgevraagde waarderingen kent in navolging van 2020 opnieuw een toename. In 2021 van maar liefst 697 waarderingen meer als in 2020.

De aanbevelingsvraag (NPS vraag) geeft in 2021 een verbetering aan t.o.v. 2020. In 2021 geeft 85% van 1311 cliënten aan de woonlocatie aan te bevelen t.o.v. 83,6% van 828 cliënten in 2020



Figuur 1. waarderingen Zorgkaart Nederland verslagjaar 2021

### Zorgkaart Nederland

Cordaan volgt nauwlettend de aanbevelingen die cliënten en of hun naasten doen op de onafhankelijke landelijke site van Zorgkaart Nederland. Het totaal van alle waarderingen is opgenomen in de volgende afbeelding. Het gemiddelde aantal waarderingen is met 4 toegenomen tot 83 waarderingen in vergelijking met 79 waarderingen in 2020. Het gemiddelde cijfer is met 0,1 punt afgenomen tot 7,8.

### Zingeving en levensbeschouwelijke vraagstukken

Het werken vanuit de visie op Zingeving en Levensbeschouwelijke vraagstukken vraagt een vervolg in 2022. In 2022 zal in de doorontwikkeling en verbetering van het huidige ECD onderzocht worden hoe deze thema's onderdeel kunnen worden van het zorgplan van cliënten.

### Tante Co

Tante Co is een digitaal hulpmiddel dat ondersteunt om laagdrempelig vragen te stellen aan cliënten en antwoord geeft op wat er voor hen toe doet. Het gaat hierbij om vragen die inzicht geven en bijdragen aan de dag beleving van onze cliënten. Tante Co is in 2021 in alle woonlocaties ingezet. In 2021 zijn er 1233 vragen gesteld en zijn er 55.769 antwoorden geregistreerd.

### Zorgeloos Thuis

In 2021 is het aantal cliënten dat Wlz zorg ontvangen (VV04, VV05 en VV06) in de eigen thuissituatie, toegenomen tot 153 cliënten. In 2021 is het aantal stedelijke teams fors uitgebreid naar 19 teams. De ambities om stedelijke dekking te bieden heeft dan ook in 2021 nader vorm gekregen.

## 2. Veiligheid

*Cordaan heeft veiligheid hoog in het vaandel staan. Het bieden van veilige zorg vraagt betrokken en bekwame medewerkers. Het is dan ook van belang dat Cordaan samen met de medewerkers zich inzet voor het op peil houden van kennis, waardoor de professionele en persoonlijke ontwikkeling van medewerkers wordt gestimuleerd. Randvoorwaardelijk is het beschikbaar hebben van actuele protocollen en richtlijnen en deze als zorgmedewerker weten toe te passen in het dagelijks werk.*

### **Sturen op kwaliteit**

In 2021 is conform het kwaliteitssysteem van Cordaan in ieder kwartaal op verschillende niveaus inzicht gegeven in de kwaliteitsindicatoren die hier voor zijn opgesteld. Deze uitkomsten worden op verschillende niveaus besproken zodat er vanuit verschillende perspectieven op gereflecteerd kan worden en welke interventies bij kunnen dragen in het verbeteren van resultaten.

### **Medicatieveiligheid**

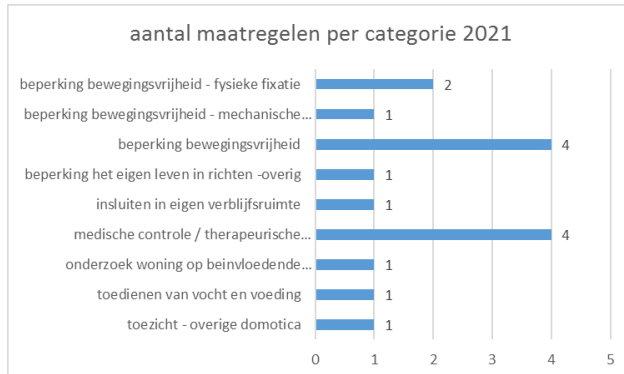
Het thema medicatieveiligheid is in 2021 een belangrijk thema. Inmiddels wordt medicatie bij cliënten die onder de verantwoordelijkheid vallen van een specialist ouderengeneeskunde digitaal afgetekend. Het digitaal registreren maakt het dubbel aftekenen op afstand een stap dichterbij, dit heeft in 2021 echter nog geen concrete stappen opgeleverd. Daar is wel een uitzondering te maken voor twee pilots in twee woonlocaties. Dit belangrijke thema wordt door de medicatiecommissie nauwkeurig gevolgd. De periodieke medicatiereview is in 2021 uitgevoerd bij 1133 cliënten. Het overleg met de apotheker en de arts vindt eveneens periodiek plaats, in het laatstgenoemde overleg richt dit zich vooral op de farmaceutische beoordeling en interactie van voorgeschreven geneesmiddelen.

### **Wet zorg en dwang**

Het inzetten van vrijheid beperkende maatregelen wordt bij Cordaan alleen in strikt noodzakelijke situaties toegepast. Hiervoor wordt onder leiding van de Specialist Ouderengeneeskunde, in samenspraak met de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt en de zorgverantwoordelijke gekeken welke maatregel het minst zwaar is om onverantwoorde situaties te voorkomen. In 2021 zijn er belangrijke stappen gezet in de implementatie van de Wet zorg en dwang. Het overhevelen van maatregelen van het medisch dossier naar het zorgdossier van de cliënt zijn in het najaar van 2021 gestart, waarbij expliciet aandacht is geweest voor de WZD accommodaties. Zorgteams handelen dan ook in de geest van de wet. De administratieve verwerking van maatregelen in het ECD wordt door de zorgverantwoordelijke als ingewikkeld ervaren. Het aantal cliënten waarbij er sprake is van onvrijwillige zorg is laag. Dit kan mogelijk het gevolg zijn dat een deel van de ingezette maatregelen valt onder de Wet Publieke Gezondheid. Het verschil wordt mogelijk ook veroorzaakt doordat alleen onvrijwillige zorg is geregistreerd, en niet alle ingezette maatregelen zoals in de voormalige Wet Bopz. Cordaan voldoet daarmee nog niet aan alle wettelijke gestelde eisen, en zal in 2022 het proces optimaliseren. In 2021 zijn er 16 maatregelen toegepast die als onvrijwillige zorg geregistreerd zijn in het zorgdossier van 15 cliënten. Dit lage aantal wordt veroorzaakt doordat een aantal maatregelen zoals bewegingssensoren niet worden meegeteld.

Daarnaast is de registratie van onvrijwillige zorg gestart in het najaar van 2021 waardoor er mogelijk sprake is van onder registratie. Er is vermoedelijk sprake van onder registratie bij het gebruik van bedhekken, aangezien deze volgens het stappenplan geregistreerd moeten worden.

Dit is met name op van oorsprong somatische afdelingen. Bij beperking vrijheid in persoonlijke levenssfeer is de mate van verzet vaak moeilijk te interpreteren.



Figuur 1 Aantal maatregelen per categorie 2021 (bron WZD jaarverslag)

### Audits

In 2021 zijn zorginhoudelijke audits op verschillende locaties uitgevoerd. In alle locaties zijn medicatie audits uitgevoerd. In 14 locaties is er door de GGD een audit gehouden in het kader van hygiëne en infectiepreventie. Interne audits zijn in afstemming met de directie op locatie uitgevoerd. In 2021 zijn er als gevolg van Corona geen externe audits t.b.v. de ISO 9001 certificaat. Deze zijn verplaatst naar het eerste half jaar van 2022.



### 3. Medewerkers

*De dynamiek in de langdurige zorg heeft specifieke implicaties voor ons personeelsbeleid. Wij hechten grote waarde aan het opleiden en de ontwikkeling van onze medewerkers. Onze sturing is en inzet is erop gericht dat zij hun werk professioneel, met veel plezier en betrokkenheid kunnen uitvoeren. Dit is voor Cordaan altijd belangrijk, maar bij uitstek in een tijd waarin de zorgvraag verandert en de arbeidsmarkt voor de zorgsector een uitdaging is.*

#### Reflectie 2021

De vraag naar zorg neemt toe, maar de arbeidsmarkt houdt hiermee geen gelijke tred. De krapte op de arbeidsmarkt is ook in 2021 voelbaar geweest. Daarnaast is de uitval van medewerkers als gevolg van verzuim toegenomen. Veel van onze medewerkers zijn persoonlijk besmet met het COVID-19 virus of moesten als gevolg van de toen geldende maatregelen in quarantaine na onbeschermd contact met een positief getest persoon, zoals een huisgenoot.

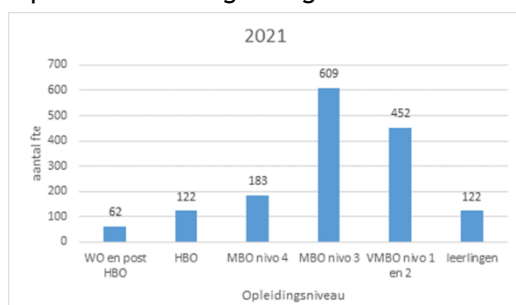
Als gevolg van een nieuwe golf in het najaar van 2021 heeft Cordaan in december 2021 een eigen COVID teststraat ingericht. Hierdoor wisten medewerkers binnen 15 minuten of er sprake was van een besmetting met COVID-19. Voor zorgteams is de uitval van medewerkers hierdoor minder groot geweest omdat medewerkers na een negatieve PCR-sneltest hun werkzaamheden konden hervatten.

#### Strategische personeelsplanning

Met de huidige krapte op de arbeidsmarkt zet Cordaan alle zeilen bij om medewerkers aan zich te binden en deze te behouden. Cordaan ziet enerzijds dat de complexiteit van de zorgvraag van de cliënt toeneemt en anderzijds dat wat onze zorgmedewerkers kunnen bieden niet altijd passend is voor deze vraag naar zorg en behandeling. Hiervoor moeten we ontdekken welke ruimte en mogelijkheden we niet of onvoldoende benutten om aan de zorgvraag van onze cliënten te kunnen voldoen. Het gaat hierbij om cliënten in de allerlaatste levensfase, waarbij nog meer dan voorheen van ons expertise gevraagd wordt op het gebied van zingeving en welzijn naast goede medische begeleiding, waarbij we veel breder moeten gaan kijken naar 'nieuw' arbeidspotentieel. Dit betekent wellicht ook buiten het huidige systeem van traditioneel opgeleide medewerkers.

#### Personeelssamenstelling

Het opleiden van zij - instromers doen wij binnen Cordaan al een aantal jaren succesvol. Ook in 2021 zijn er 110 zij-instromers gestart op 6 locaties. In 2021 hebben 45 zij instromers hun diploma in ontvangst mogen nemen.



Figuur 2: verdeling opleidingsniveau medewerkers in de zorg (peildatum dec 2021)



### Medewerkers beleving onderzoek

Eerder heeft Cordaan een medewerkerstevredenheid onderzoek uitgevoerd waarbij de magneetkrachten onderdeel zijn geweest van de uitvraag. In 2021 heeft Cordaan het medewerkers beleving onderzoek opnieuw uitgezet onder de zorgmedewerkers. Meer dan 800 zorgmedewerkers hebben de vragenlijst ingevuld. Uit de reacties van de medewerkers kunnen we stellen dat medewerkers trots zijn op het zinvolle werk dat zij doen en zij respect ervaren van hun direct leidinggevende. Als belangrijk verbeterpunt wordt genoemd dat medewerkers meer tijd willen hebben voor het werk dat zij doen. Ook het inwerken van nieuwe collega's kan beter volgens medewerkers van Cordaan.



Figuur 3. Citaten van drie willekeurige medewerkers uit het MBO 2021.

## 4. Organisatie

*Goede zorg vraagt om leidinggevendenden die aandacht hebben voor hun medewerkers en zeker ook voor de randvoorwaarden die deze medewerkers nodig hebben om hun werk goed en met plezier te kunnen doen. Hiervoor is in 2019 gestart met een leiderschapsprogramma dat leidinggevendenden ondersteunt om medewerkers tot bloei te laten komen en zorgt dat zij hun werk goed en met plezier kunnen doen.*

### Reflectie 2021

Wij staan voor onze zorg. We hebben hiervoor een heldere visie op de toekomst en zijn financieel gezond. Dit zijn belangrijke voorwaarden om onze rol als grootstedelijke zorgorganisatie te kunnen blijven waarmaken. We geven invulling aan onze verantwoordelijkheid door ons zorgaanbod te blijven aanpassen aan de zorgvraag die volop in verandering is. Binnen Cordaan doen we dit door samen te werken met interne en externe expertisecentra, tussen onze verschillende zorgdomeinen en door collegiale samenwerking op te zoeken met andere zorgorganisaties binnen en buiten de Ouderenzorg. Cordaan zal in de toekomst te maken krijgen met een aantal belangrijke inhoudelijke en bedrijfsmatige ontwikkelingen die tot een aanpassing in de organisatiestructuur hebben geleid.

Met ingang van april 2021 zijn de drie zorgdomeinen V&V samengevoegd tot 1 zorgdomein Wonen met zorg voor Ouderen. Dit zorgdomein kent vanaf dit moment een duaal directieteam waarin de twee directieleden integraal verantwoordelijk zijn. Het directieteam heeft in 2021 een start gemaakt met het herdefiniëren van de visie voor cliënten van het zorgdomein. Hierbij streven we naar een omgeving waarin een nieuwe balans ontstaat tussen dag beleving en behandeling en willen we naast het bieden van passende zorg samen met de cliënt en hun naasten bijdragen aan een betekenisvolle dag. Hierbij zijn de leidende kernwaarden Aandacht, vertrouwen en eigen regie van groot belang om te kunnen zorgen dat **'ieder individu wordt gezien'**.

### Leiderschap, Governance en management

De context waarin leidinggevendenden hun werk doen verandert: aan de ene kant neemt de zorgvraag toe, in omvang, in complexiteit en in diversiteit. Aan de andere kant is er sprake van een steeds groter personeelstekort. Die combinatie vraagt om nieuw leiderschap waarin de aandacht voor medewerkers centraal staat, daarom luidt de visie op leidinggeven: "Als leidinggevende stimuleer je je medewerkers tot bloei te komen en zorg je ervoor dat zij hun werk goed en met plezier kunnen doen". In 2021 is de visie op leiderschap vastgesteld, en is hier in het leiderschapsprogramma voor bestaande managers als in het programma voor managementtrainees aandacht voor geweest.

### Achterbanraadpleging

Het blijkt voor cliëntenraden lastig te zijn om snel en laagdrempelig in contact te komen met hun eigen 'achterban'. Juist dit contact is essentieel. **Tapster** is een applicatie die zorginstellingen ondersteunt bij het digitale contact, en is zeker ten tijde van Corona behulpzaam geweest in het contact met cliënten, verwanten en naasten. Tapster helpt cliëntenraden om inspraak en medezeggenschap digitaal vorm te geven. En heeft ook in 2021 bewezen een belangrijk hulpmiddel te zijn voor de medezeggenschap.

### **Covid - Crisisorganisatie**

Na het uitbreken van de COVID pandemie is binnen Cordaan de crisisorganisatie geactiveerd. Waar nodig is er dagelijks contact geweest in het Operationeel Crisisteam (OCT) en is aansluitend het Crisis Beleids Team (CBT) geïnformeerd. In het CBT zijn naast de leden van de Raad van Bestuur en directieleden ook leden van de Centrale Cliëntenraad, de ondernemingsraad en leden van de Verpleegkundig Advies Raad vertegenwoordigd. In 2021 zijn de lokale cliëntenraden nauw betrokken bij de besluiten die genomen werden ten gevolge van Corona.

### **Medezeggenschap**

Een goed functionerende medezeggenschap is belangrijk voor de ontwikkeling van de zorg en voor allen die in de zorg werken. Bij de opzet van de nieuwe medezeggenschap hebben we bewust gekozen voor versterking van de lokale medezeggenschap. Laagdrempelig worden lokale cliëntenraden, OR en VVAR geconsulteerd bij belangrijke besluiten die cliënten en medewerkers betreffen.

## 5. Leren en verbeteren

*Wij staan voor onze zorg. We hebben hiervoor een heldere visie op de toekomst en zijn financieel gezond. Dit zijn belangrijke voorwaarden om onze rol als grootstedelijke zorgorganisatie te kunnen blijven waarmaken. We geven invulling aan onze verantwoordelijkheid door ons zorgaanbod te blijven ontwikkelen naar de zorgvraag die volop in verandering is. Binnen Cordaan doen we dit door samen te werken met interne en externe expertisecentra, tussen onze verschillende zorgdomeinen en door collegiale samenwerking op te zoeken met andere zorgorganisaties binnen en buiten de Ouderenzorg.*

### **Kwaliteitsrapporten**

De uitkomsten van verschillende kwaliteitsinstrumenten worden ieder kwartaal gebundeld aangeboden aan directie en managementteams. Cordaan vindt het belangrijk dat naast het aanleveren van deze rapporten er binnen directie en managementteams maar ook binnen de zorgteams wordt gereflecteerd op deze informatie. Door als team de uitkomsten te bekijken wat er goed gaat worden teams direct in de gelegenheid gesteld om met elkaar te bespreken hoe en op welke wijze verbeteringen kunnen worden gerealiseerd en wat hiervoor nodig is.

### **Gebruik van informatie - klachten**

Cordaan vindt het van belang om bij de klachtafhandeling de cliënt, zijn familielid of betrokkenen verder te helpen bij het oplossen van een gemeld probleem of klacht. Bij klachtafhandeling gaat het dan ook niet in de eerste plaats om de klacht gegrond of ongegrond is maar ook om de aandacht die er is voor de persoon en zijn of haar verhaal. Het team klachtopvang vraagt aandacht voor de 'meest voorkomende klachten' en daarbij behorende werkwijzen en/of procedures. Tevens worden in de klachtbehandeling trends gesignaleerd die gebaseerd is op de meest actuele data, feiten en observaties van de klachtenfunctionaris en van invloed zijn op de kwaliteit van de zorg. Deze worden dan ook ieder kwartaal besproken met directie en management teams van de zorgdomeinen, zodat er acties genomen kunnen worden op door de klanten ervaren problemen. In 2021 zet de dalende trend van het aantal officieel gemelde klachten zich voort.

### **Gebruik van informatie - incidenten**

Cordaan maakt gebruik van Triasweb om (bijna) incidenten in de zorg en dienstverlening te registreren. Triasweb stelt medewerkers eenvoudig in staat om een incident te melden. De gemelde incidenten worden ieder kwartaal in een rapportage opgenomen en besproken met directie en management om trends en ontwikkelingen te signaleren en ervan te leren. De meest gemelde incidenten betreffen valincidenten, medicatie-incidenten en agressie-incidenten. In 2021 is er extra aandacht geweest voor het meldproces in Triasweb en het tijdig afhandelen van incidenten door de afhandelaar.

### **Gebruik van informatie - Calamiteiten in de zorgverlening**

Cordaan meldt calamiteiten en geweld in de zorgrelatie aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg & Jeugd. De gemelde calamiteiten worden door een intern onderzoeksteam, in enkele gevallen aangevuld met een externe voorzitter, onderzocht. Het belangrijkste doel is om op basis van de geconstateerde basisoorzaken binnen de organisatie hiervan te leren. In 2021 is zoals gebruikelijk een nadere analyse gedaan op alle genoemde basisoorzaken, om vervolgens te kunnen oordelen wat de meest urgente verbetermaatregelen zijn voor de gehele organisatie.

Hierbij wordt gebruik gemaakt van het toetsingskader van de IGJ en de belangrijke thema's persoonsgerichte zorg, deskundige medewerkers, en sturen op kwaliteit en veiligheid. De uitkomsten hiervan zijn besproken met directie en management. In 2021 zijn er 12 meldingen gedaan van een calamiteit in de zorgverlening en is er aanvullend hierop bij nog 9 meldingen onderzocht of er sprake was van een calamiteit in de zorgverlening. In november 2021 heeft de Inspectie voor de Gezondheidszorg Cordaan bezocht in het kader van het toetsen van de verbetermaatregelen. De IGJ maakte hierbij gebruik van drie onderzoeksrapporten en plannen van aanpak die zijn opgesteld na een melding van een calamiteit in de zorgverlening. De IGJ zegt hierover in hun rapport. *'Cordaan heeft laten zien dat zij in staat is tot verbeteren. Echter zijn de getoetste verbeter maatregelen nog niet op alle onderdelen doorgevoerd. [...] De inspectie heeft vertrouwen dat Cordaan deze maatregelen binnen afzienbare tijd voltooit.'*

### **Leren van calamiteiten in de zorgverlening**

Een prisma onderzoek geeft inzicht in welke basisoorzaken betrekking hebben op de calamiteit in de zorg en welke verbetermaatregelen hier mogelijk in kunnen worden gebruikt. Periodiek levert de calamiteitencommissie van Cordaan een overzicht van de meest voorkomende basisoorzaken die van invloed zijn geweest in de onderzochte calamiteiten.

Als het gaat om **'persoonsgerichte zorg'** bleek bij een aantal onderzoeken dat de actualiteit en kwaliteit van de zorgdossiers niet voldeden aan de norm. Bij incidenten waarbij er sprake is geweest van grensoverschrijdend gedrag is er meer aandacht geweest voor de multidisciplinaire afstemming en het gebruik van een signaleringsplan. Ten aanzien van **'deskundigheid van medewerkers'** hierbij gaat het onder meer over het inzicht hebben op de verplichte scholing voorbehouden en risicovolle handelingen, maar ook of verpleegkundigen niveau 4 en 5 voldoende basiskennis hebben van klinisch redeneren. Het onderwerp **'sturen op kwaliteit en veiligheid'** laat op verschillende thema's mogelijkheden tot verbetering zien zoals medewerkers kunnen de-escalierend werken en omgaan met moeilijk verstaanbaar gedrag, maar ook Integriteit en moreel bewustzijn, waarbij leidinggevendenden er op toezien dat protocollen en richtlijnen door zorgmedewerkers worden gebruikt.

## 6. Externe samenwerking

*Cordaan is met haar brede palet aan diensten en producten actief op het ondersteunen van mensen op Vrijwel alle leefgebieden zodat zij zolang mogelijk zelfstandig kunnen blijven. Wij doen dit in samenwerking met alle formele en informele ketenpartners in en om ons werkgebied: groot Amsterdam.*

### **Doorbreken van grenzen en het leggen van nieuwe verbindingen**

In 2020 hebben we nog meer ervaren dat het klassieke onderscheid tussen zorg thuis en het verpleeghuis aan het vervagen, misschien zelfs wel aan het verdwijnen is. Cordaan biedt thuis Verpleeghuis Verplaatste zorg als dat nodig is. Om dit mogelijk te maken hebben we ook in 2021 fors meer cliënten in zorg gekregen die gebruik maken van het Volledig Pakket Thuis, we noemen dit Zorgeloos Thuis. Wijkzorgteams kunnen hierbij de hulp inroepen van specialist ouderengeneeskunde, geriatrisch verpleegkundige, fysiotherapeuten ergotherapeut.

### **Lerend Netwerk**

Cordaan vormt met Amsta, Amstelring en ZGAO het lerend Netwerk. Het Lerend Netwerk beoogt in gezamenlijkheid visie te ontwikkelen, te leren van en met elkaar en het maken van afspraken om elkaar te ondersteunen bij kwaliteitsontwikkeling. Het Lerend Netwerk komt periodiek bijeen, waarbij de bestuurders van de organisaties aanwezig zijn. In deze bijeenkomsten worden actuele thema's besproken uit de Amsterdamse langdurige zorg en wederzijdse thema's verkend. In 2021 hebben deze bijeenkomsten digitaal plaatsgevonden.

### **GGD**

In het afgelopen jaar is de samenwerking met de GGD geïntensiveerd en heeft zij Cordaan geadviseerd en ondersteund bij vraagstukken als gevolg van COVID-19 en hebben zij locaties bezocht in het kader van de reguliere audits in het kader van hygiëne en infectiepreventie.

### **Externe samenwerking ten tijde van Covid-19**

Ten tijde van de COVID- uitbraak is de samenwerking met de collega zorginstellingen in Amsterdam geïntensiveerd. Het bestuurlijk overleg (wekelijks) in de stad heeft de stedelijke Corona aanpak vormgegeven. Dit heeft er toe geleid dat in gezamenlijk overleg op 2 plaatsen in de stad een COVID unit is geopend waar cliënten met een PG indicatie konden verblijven. Deze voorziening heeft cliënten de mogelijkheid gegeven om zich vrij te kunnen bewegen binnen de afdeling en niet in strikte isolatie te verblijven.

In de zomer van 2021 is op initiatief van de zorgbestuurders van de VVT organisaties in Noord-Holland en Flevoland een onderzoek uitgevoerd door ARQ Kenniscentrum Impact van Rampen en Crisis. Het onderzoek heeft de ervaren werkdruk en gezondheid van verzorgenden en verpleegkundigen in de VVT in kaart gebracht. In dit onderzoek is tevens aandacht geweest voor het structurele personeelstekort en de zware wissel die de (voortdurende) corona crisis trekt op de zorgprofessionals. De uitkomsten van dit onderzoek zijn in 2022 opgeleverd aan de deelnemende organisaties.