

KWALITEITSVENSTER VERSLAGJAAR 2018



De Client »

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.

[Meer over De Client >>>](#)



Veiligheid »

Cordaan heeft veiligheid hoog in het vaandel staan. Het bieden van veilige zorg vraagt betrokken en bekwame medewerkers. Het bieden van veilige zorg kan onder andere worden vormgegeven door het werken volgens vastgestelde procedures en richtlijnen. Anderzijds draagt de deskundigheid van onze medewerker het op peil houden van kennis, waarvoor de professionele en persoonlijke ontwikkeling van medewerkers wordt gestimuleerd.

[Meer over Veiligheid >>>](#)



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 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.

[Meer over Medewerkers >>>](#)



Organisatie »

Wij staan voor onze zorg. We hebben een heldere visie op de toekomst en zijn financieel gezond. Dit zijn belangrijke voorwaarden om in de toekomst onze rol als grootstedelijke zorgorganisatie kunnen blijven waarmaken. Wij zullen ons voortdurend aanpassen aan de veranderende omstandigheden en vraag. Om dit te kunnen doen hebben wij de organisatie in negen flexibele organisatie eenheden ingedeeld en in 2017 onder andere het expertisenetwerk Dementie opgericht.

[Meer over Organisatie >>>](#)



Leren & verbeteren »

De meest effectieve vorm van leren ontstaat tijdens het werk. Nieuwsgierig zijn naar het effect van je handelen op de cliënt, elkaar collegiaal bevragen, fouten bespreken en successen vieren. Het maakt dat je leert en het leidt tot een hogere kwaliteit van zorg.

[Meer over Leren & Verbeteren >>>](#)



Externe samenwerking »

Cordaan is met haar brede palet aan diensten en producten actief in 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.

[Meer over Externe samenwerking >>>](#)

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.

PERSOONSGERICHTE ZORG

Persoonsgerichte zorg wordt met name vorm gegeven door het kennen van de cliënt. Iedere cliënt heeft daarom een zorgplan waarin afspraken zijn opgenomen over wat de cliënt belangrijk vindt op het gebied van gezondheid, persoonlijke zorg, eten en drinken, prettige dag, eigen regie en wonen. 2018 heeft in het teken gestaan van de overstap naar een nieuw Cordaan-breed cliëntendossier. Aansluitend hierop zijn de voorbereidingen gestart om ook de behandelaren en artsen in 2019 aan te laten sluiten in dit digitale dossier, zodat er rondom de cliënt wordt samengewerkt in een multidisciplinair integraal dossier.

WONEN EN WELZIJN

- Zinnvolle dagbesteding
De extra middelen die vanuit het programma Waardigheid & Trots beschikbaar zijn voor zinnvolle dagbesteding hebben in 2018 wederom in samenspraak met cliënten, vertegenwoordigers en medezeggenschap een bestemming gekregen in de locaties. Leden van cliëntenraden, betrokken familieleden, medewerkers uit de organisatie hebben tijdens een bijeenkomst met elkaar gesproken over welke activiteiten het welzijn van onze cliënten bevorderen.
- Programma Informele zorg
Het programma Informele zorg heeft in 2018 een aantal successen behaald waarbij er een verbetering is in het samenspel tussen formele en informele zorgverleners. Hiervoor zijn dialoog- en inspiratiesessies en workshops georganiseerd. Dit heeft geleid tot een toename van samenwerking met informele partijen in de stad, waaronder:
 - Familiefabels op alle V&V locaties i.s.m. Vilans
 - Academie van de Stad: huisvesting studenten op woonzorglocatie De Buitenhof in ruil voor vrijwilligerswerk op locatie en in de wijk
 - Markant: inzet VPTZ vrijwilligers in terminale zorg voor cliënten

ZINGEVING EN LEVENSBESCHOUWELIJKE VRAAGSTUKKEN

Het werken vanuit onze visie op Zingeving en Levensbeschouwelijke vraagstukken is in 2018 voortgezet. Zingevingvragen zijn grote vragen over de zin en bedoeling van het leven waaronder ook levensbeschouwelijke en spirituele vragen. Cordaan ondersteunt de cliënt in haar volledigheid, om te kunnen zijn wie hij/zij wil zijn en mag zijn, ongeacht de levensfase (ook jeugd), culturele achtergrond, levensbeschouwing, leefstijl, seksuele geaardheid, verstandelijk niveau, en ook in tijden van crisis. Cordaan respecteert en waardeert zelfstandigheid en eigen keuzes, stimuleert zelfredzaamheid. Iedereen moet zo veel mogelijk het leven kunnen leiden dat hij of zij wenst. Cordaan wil juist ook de cliënten met levens(einde)vragen adequate ondersteuning kunnen geven. Ook bij de inrichting in 2018 van het nieuwe cliëntendossier is aandacht gegeven aan zingevingsvraagstukken en die aspecten die van belang zijn in de laatste levensfase.

CLIENTOORDEEL

Cordaan hecht veel waarde aan de ervaren kwaliteit van zorg en dienstverlening door cliënten en hun naasten. Cordaan vraagt cliënten halfjaarlijks naar de ervaringen, door bij de evaluatie van het zorgplan in dialoog met de cliënt en/of zijn naasten een vragenlijst door te nemen op die onderdelen die zijn opgenomen in het zorgplan. Het door Cordaan ontwikkelde instrument, de CQ Light, ondersteunt deze dialoog en biedt de mogelijkheid om samen met de cliënt of zijn vertegenwoordiger afspraken te maken op specifieke onderwerpen die verbeterd kunnen worden. Wij zien in de waarderingen dat cliënten aan de ene kant de zorg positief ervaren, aan de andere kant leren de cliënten ons middels hun feedback ook dat we nog op onderdelen het beter moeten doen. Dit helpt ons om de zorg continu te blijven verbeteren.

ZORGKAART NEDERLAND

‘Uitstekende hulp en begeleiding voor mijn schoonvader die na een CVA bij Cordaan locatie terecht is gekomen. Het fijne personeel doet echt hun best om het de patiënt naar de zin te maken. Ook als familie kunnen wij continue met vragen bij de medewerkers terecht. Vervelend dat mijn schoonvader niet meer zelfstandig kan wonen maar heel fijn dat hij nu bij Cordaan de Marke in zeer goede handen is’

‘Met de gemaakte afspraken komt het meestal goed. Er wordt goed gereageerd op mijn vragen. Het gebouw staat me niet tegen, het ziet er gezellig uit. Er is een grote bezoekersruimte. Beneden is er een restaurant waar je even lekker wat kunt eten en drinken. Ik vind de kamer van mijn zwager heel erg klein. De badkamer moet hij delen, maar daar hoor ik nooit klachten over.’

Ik vind het een prima huis omdat het kleinschalig is, waardoor er naar mijn mening wat meer aandacht kan worden geven aan de bewoners dan in een groter huis. Mijn vriend heeft een mooi uitzicht op het plein. Hij heeft een kamer met een badkamer en een keuken voor zichzelf. Dat vind ik er prima uitzien

Als er iets niet werkt in een verzorgingshuis, dan zijn het wel de flexwerkers. Ik word daar erg onrustig van. Ik voel me echt diep ongelukkig hier daardoor. Ik doe nog veel zelf en ik kan me gelukkig nog zelf douchen. De medewerkers van de oude garde zijn fantastisch, maar ze kunnen niet alles. Ik zie dat er veel gebeld en geroepen wordt door de bewoners en dat er dan niemand even komt kijken. Als ik iets opmerk, dan krijg ik te horen dat hun dat zo besloten hebben, er wordt dus absoluut niet naar mij geluisterd. Ik heb hier wel een leuke kamer, ik heb mijn eigen spullen mee kunnen nemen..

2. VEILIGHEID

Cordaan heeft veiligheid hoog in het vaandel staan. Het bieden van veilige zorg vraagt betrokken en bekwame medewerkers. Het bieden van veilige zorg kan onder andere worden vormgegeven door het werken volgens vastgestelde procedures en richtlijnen. Anderzijds draagt de deskundigheid van onze medewerker het op peil houden van kennis, waarvoor de professionele en persoonlijke ontwikkeling van medewerkers wordt gestimuleerd.

MEDICATIEVEILIGHEID

De uitkomsten van incidentenanalyses en medicatie-audits zijn in 2018 gebundeld en geanalyseerd. Op basis hiervan een verbeterplan opgesteld. Uit de analyse komt o.a. naar voren dat het uitvoeren van een dubbele medicatiecontrole niet in alle gevallen goed te organiseren is. In 2018 is een projectplan opgesteld dat het digitaal aftekenen in de intramurale setting mogelijk moet maken. Er zijn voorbereidingen getroffen voor het invoeren en implementeren van het elektronische toedienregistratiesysteem. Met dit digitale registratiesysteem kunnen we onder meer de dubbele medicatiecontrole bij risicovolle medicatie op afstand mogelijk maken. Bij deze ontwikkeling richten wij ons allereerst op het medicatieproces en de farmacotherapie. Deze ontwikkeling is een belangrijke stap in de ambitie van Cordaan om het aantal medicatie incidenten te reduceren tot een minimum.

ZORGINHOUDELIJKE VEILIGHEID

Cordaan heeft in 2018 een grote beweging gemaakt in het bewaken en eenduidig en toegankelijk vastleggen van belangrijke zorginformatie. Vier verschillende elektronische cliëntendossiers en een afzonderlijk behandeldossier zijn omgezet naar één integraal cliëntendossier. Dit nieuwe ECD voorziet er onder meer in, dat binnen 24 uur na aanvang van de zorg een aantal belangrijke zaken zijn vastgelegd in een voorlopig zorgplan.

De zorg voor de cliënt kan door een of meerdere ziektebeelden risico's met zich mee brengen. Dit vraagt alertheid en het tijdig inzetten van interventies zodat risico's in gezondheidssituaties worden voorkomen of worden beperkt.

Cordaan heeft daarom gekozen voor integrale risicosignalering binnen het nieuwe ECD. Dit draagt bij aan de zorginhoudelijke veiligheid en aan de kwaliteit van zorg als mede aan de efficiëntie waarmee de zorg wordt geleverd.

GEMOTIVEERD GEBRUIK VRIJHEIDSBEPERKENDE MAATREGELEN

Het inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen wordt bij Cordaan in strikt noodzakelijke situaties toegepast. Hiervoor wordt onder leiding van de Specialist Ouderengeneeskunde, in samenspraak met de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt en de zorgmedewerkers, gekeken welke maatregel het minst zwaar is om onverantwoorde situaties te voorkomen. Cordaan heeft in 2018 het inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen tot een strikt noodzakelijke inzet weten terug te dringen. In 2018 zijn de voorbereidingen gestart voor de toekomstige Wet Zorg en Dwang. Dit zal eraan bijdragen dat bij de invoering en aansluitende implementatie van deze wetswijziging medewerkers zijn toegerust en weten wat hen te doen staat.

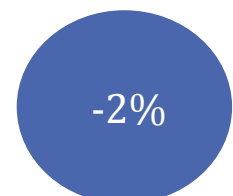
AANTAL CLIËNTEN MET VBM



AANTAL INGEZETTE VBM IN 2018



VERGELIJK T.O.V. 2017



De zelfevaluatie vraagt multidisciplinaire teams om een aantal thema's met elkaar te bespreken wat zich voornamelijk richt op de wijze waarop teams omgaan met de genoemde thema's. Het inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen is een van de thema's in de zelfevaluatie voor zorgteams opgenomen Medewerkers zeggen hierover het volgende :

VBM's worden goed besproken met de bewoners maar er is meer aandacht nodig voor de evaluatie. VBM's worden over het algemeen wel vastgelegd in de persoonlijk plannen.

Het aanstellen van een aandachtsvelder BOPZ wordt overwogen om de aandacht voor VBM's te houden en hierover met zorgmedewerkers te spreken

3. MEDEWERKERS

Cordaan heeft veiligheid hoog in het vaandel staan. Het bieden van veilige zorg vraagt betrokken en bekwame medewerkers. Het bieden van veilige zorg kan onder andere worden vormgegeven door het werken volgens vastgestelde procedures en richtlijnen. Anderzijds vraagt de deskundigheid van onze medewerker het op peil houden van kennis, waarvoor de professionele en persoonlijke ontwikkeling van medewerkers wordt gestimuleerd.

MEDEWERKERS

- Arbeidsmarkt

Het goed omgaan met de veranderende arbeidsmarkt vraagt om een veelzijdige aanpak. In de eerste plaats is er specifieke aandacht voor het behoud van medewerkers. Hiernaast heeft Cordaan een eigen arbeidsmarktcampagne ontwikkeld voor de werving van nieuwe collega's. Deze werving richt zich op opgeleide zorgmedewerkers (ervaren en startend), maar ook op zij-instromers die worden opgeleid binnen Cordaan. Cordaan heeft op één van haar locaties samen met het ROC in 2018 een zogenaamd Fieldlab ontwikkeld met een eigen op maat gemaakt opleidingsprogramma voor zij-instromers Verzorgende IG. In 2018 zijn er 4 zij-instroomklassen Verzorgende IG gestart en heeft de eerste klas het diploma in ontvangst kunnen nemen.

- Aandacht, werkplezier & vakmanschap

Om medewerkers in staat te stellen hun werk goed en met plezier te kunnen doen is aandacht voor opleiding en ontwikkeling van groot belang. Daarom is in 2018 de interne campagne 'Je komt tot bloei' gestart waarin medewerkers werden uitgedaagd het initiatief te nemen om cursussen en trainingen te volgen. Natuurlijk zijn er ook veel trainingen actief aangeboden die gaan over deskundigheid en bevoegd- en bekwaamheid. Tot slot zijn in 2018 de medewerkers getraind in het omgaan met het nieuwe Cliëntendossier. Dit gebeurde zoveel mogelijk in en om het werk, zodat direct in de praktijk werd geleerd. Opleiders hebben op de werkvloer op maat trainingen gegeven op de locatie en binnen teams.

Duidelijk is dat er behoefte is aan een vervolg aan leermomenten zoals bijvoorbeeld rondom methodisch werken, het formuleren van doelen, rapporteren en (afhankelijk van het zorgdomein) het gebruik van het ECD vanuit de visie op zorg. Hier zal in 2019 aandacht voor zijn.


MEDEWERKERSTEVREDENHEID

In 2018 is het Magneetkrachtenonderzoek van Cordaan afgerond. Dit is een door Cordaan en V&VN gevalideerd wetenschappelijk onderzoek voor de V&V. Cordaan gelooft in het sturen op het verband tussen enerzijds bevlogen en goed ondersteunde en gekwalificeerde medewerkers en anderzijds goede zorg. Met het ondersteunen, sturen en meten op de acht Magneetkrachten kunnen we ook in een krappe arbeidsmarkt een aantrekkelijk werkgever zijn die goede medewerkers kan werven én behouden. Onze leidinggevenden hebben hierin een belangrijke rol, zij stimuleren onze medewerkers om tot bloei te komen en zorgen ervoor dat zij hun werk goed en met plezier kunnen doen.

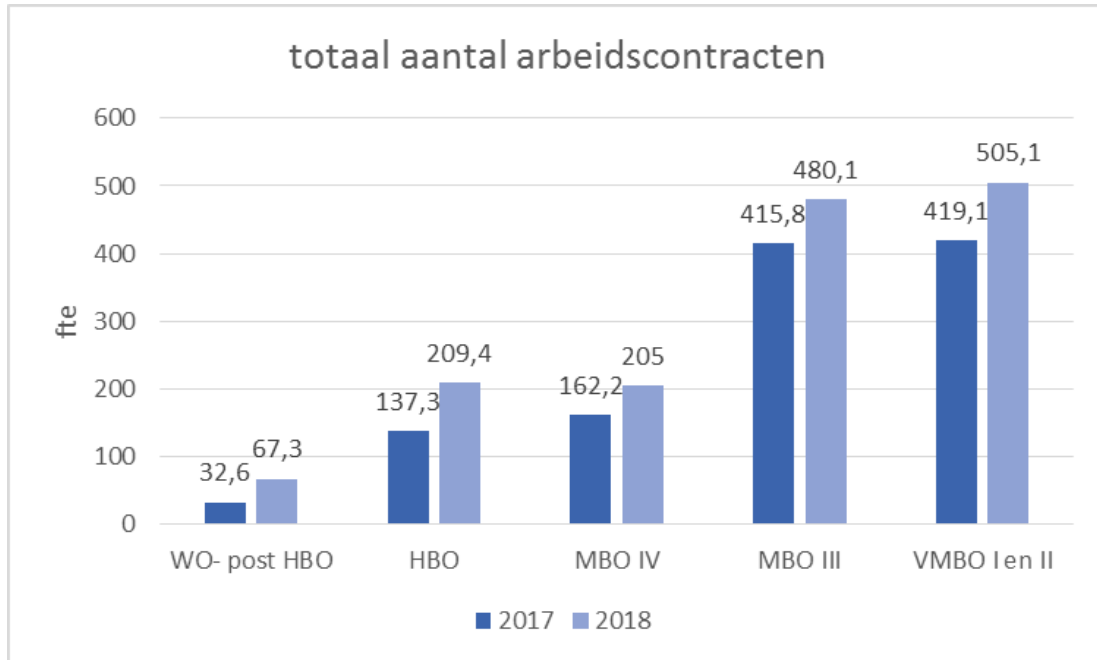
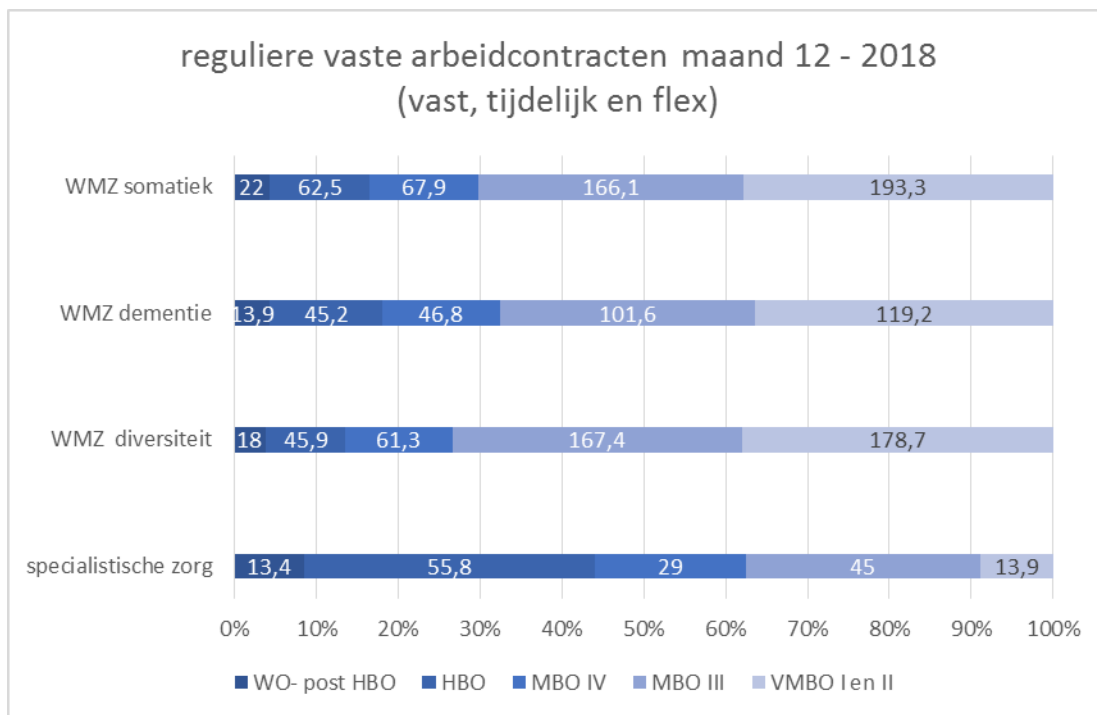
Het Magneetkrachtenonderzoek brengt per domein, locatie en team in beeld hoe onze medewerkers reflecteren op hun werkomgeving. Deze teamuitslagen werden in de teams besproken en het team stelt zijn eigen aanpak hierop vast. In de V&V valt op dat een aantal teams wil verbeteren op de Magneetkrachten: Support van de leidinggevende, Opleidingsmogelijkheden en Vakbekwame collega's. Dit laatste thema laat zien of medewerkers binnen een team kunnen bouwen op elkaars capaciteiten en vertrouwen hebben in het werk van elkaar. Het gaat hier met name om teams waar bijvoorbeeld de zorgzwaarte van cliënten is toegenomen, maar ook om teams waar veel tijdelijk personeel heeft gewerkt. Om het leerwerkklimaat hier weer optimaal te krijgen, heeft Cordaan extra Praktijkopleiders aangesteld. Voor de leidinggevenden is een opleidingsprogramma gemaakt.

GEBRUIK VAN HULPBRONNEN

In 2018 heeft Cordaan hoog ingezet op het versterken van de teams en het leerwerkklimaat. De in 2018 aangestelde Praktijkopleiders Leren en Ontwikkelen hebben samen met de Teammanagers inzichtelijk gemaakt wat de specifieke leerbehoefte is per team. Hiernaast heeft Cordaan een nieuw Leerportaal ontwikkeld. Hier kunnen medewerkers gemakkelijk het leeraanbod inzien en kunnen zij zien welke leerinterventies zij nodig hebben om een gewenste volgende stap in hun loopbaan te realiseren. Het portaal maakt leren toegankelijk, inzichtelijk en persoonlijk.



Uit de dialoog en de meting blijkt duidelijk dat teams het hebben van kwaliteitsgegevens belangrijk vinden. Men ziet de waarde er zeker van in en zou er ook meer mee willen doen. Samen met de teams worden hier in 2019 verdere stappen gezet om het leren en verbeteren door te ontwikkelen



4. ORGANISATIE

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.

LEIDERSCHAP, GOVERNANCE EN MANAGEMENT

Goede zorg vraagt om goed leiderschap. Onze leidinggevendenden hebben één belangrijke taak: zij stimuleren hun medewerkers om tot bloei te komen en zorgen dat zij hun werk goed en met plezier kunnen doen. In 2018 is het programma leiderschapsontwikkeling van Cordaan rondom deze visie opgezet. Er is een leeraanbod voor leidinggevendenden samengesteld met ruimte voor maatwerk. Er is veel aandacht voor stabiliteit en continuïteit in het leiderschap. Het liefst willen we opvolging realiseren met geschikte kandidaten uit de eigen organisatie. Daarom zijn we een eigen management traineeship gestart.

MEDEZEGGENSCHAP

In 2017 is het startschot gegeven om nieuwe vormen van medezeggenschap te introduceren waarmee wij de lokale medezeggenschap versterken. In 2018 hebben we met betrokkenheid en overleg tussen lokale raden en directie en locatiemanagement de volgende stap gezet. Er is een directe verbinding gezocht tussen de lokale- en centrale medezeggenschap. De centrale Cliëntenraad en de Ondernemingsraad hebben hierin een belangrijke rol als ondersteuner en aanjager van de lokale medezeggenschap.

We werken aan een duurzame overlegstructuur waarbij cliënten en medewerkers aan de voorkant betrokken zijn bij beleidsvoorbereiding en besluitvorming. Dit draagt bij aan medewerkers- en cliëntentevredenheid, langdurige betrokkenheid van de medewerkers en een betere en veiligere zorg aan onze cliënten.

5. LEREN EN VERBETEREN

De wil om continu te leren en te verbeteren is een belangrijke voorwaarde om goede zorg te geven, nu en in de toekomst. Voor onze medewerkers en ons management is reflectie op het werk de juiste manier om aan verbetering vorm te kunnen geven.

LEREN EN WERKEN AAN KWALITEIT

Cordaan heeft de beschikking over een kwaliteitsmanagementsysteem dat voor een deel binnen Cordaan is ontwikkeld. Deze kwaliteitsinstrumenten dragen bij aan het leren en werken aan kwaliteit.

- Zelfevaluatie

In 2018 is de zelfevaluatie aangepast aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. In de zelfevaluatie worden multidisciplinaire teams gevraagd om met elkaar in dialoog te gaan over de thema's in het kwaliteitskader. Hierbij wordt gebruik gemaakt van beschikbare kwaliteitsgegevens op teamniveau. De uitkomsten hiervan geven inzicht wat voor teams de belangrijkste leer- en verbeterpunten zijn. Dit waren in 2018 het leren van medicatie incidenten en het aanbieden van op de cliënt afgestemde activiteiten.

- 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 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.

LEREN VAN KLACHTEN, INCIDENTEN EN CALAMITEITEN

- 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 op de meest actuele data, feiten en observaties van de cliëntvertrouwenspersonen 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.

- Incidenten

Cordaan maakt gebruik van Triasweb om (bijna) incidenten in de zorg en dienstverlening in te registreren. Dit stelt medewerkers in staat om gemakkelijk 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 bespreken. De meest gemelde incidenten betreffen valincidenten, medicatie-incidenten en agressie-incidenten. Uit de zelfevaluatie weten we dat medewerkers het melden van agressie incidenten niet gemakkelijk vinden. Agressie bij cliënten met dementie wordt vaak gezien als "het hoort erbij". Door hier in 2018 periodiek met teams over te spreken zien wij een toename van gemelde incidenten. Dit draagt bij aan onze ambitie om tot een open en transparante meldcultuur te komen waarin leren en verbeteren voorop staat.

- Calamiteiten

Cordaan meldt calamiteiten en geweld in de zorgrelatie aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg & Jeugd. Hiervoor heeft Cordaan de beschikking over een aantal opgeleide onderzoekers die met de Prismamethode onderzoek doen in de gemelde calamiteit. De uitkomsten worden besproken met directie en managementteams. De verbetermaatregelen worden met en binnen de V&V teams ingezet. In 2018 hebben de Prisma onderzoekers deelgenomen aan een herhalingstraining Prisma Praktisch.

AANTAL KLACHTEN 2018

AANTAL KLACHTINDIENERS 2018

VERGELIJK T.O.V. 2017

262

163

-17%

Vraag aan zorgteams in zelfevaluatie.
Hoe hebben jullie klachten naar tevredenheid opgelost? Wat kan er verbeterd worden?

We moeten leren om de-escalerend te werken, snel een persoonlijke afspraak maken. evt. meerdere achter elkaar plannen of telefonisch reageren om meteen te informeren waarover de klacht precies ging. Je kan een klacht ook multidisciplinair op pakken door bijv. de psycholoog te betrekken. Neem elke klacht serieus!

Belangrijk dat er tijdig een luisterend oor wordt geboden. Het is jammer als het echt tot een klacht komt, dan ben je eigenlijk al te laat met het gesprek.

'Het is belangrijk dat de gesprekken in een open sfeer plaatsvinden, niet alleen met de locatiemanager maar ook de betrokken medewerkers moeten betrokken worden.'

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.

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. In 2018 is gestart met het betrekken van de cliëntenraden bij het Lerend Netwerk. In een eerste bijeenkomst is kennis met elkaar gemaakt en zijn wederzijdse thema's verkend.

BEN SAJET CENTRUM

In het Ben Sajat Centrum werken Cordaan en andere zorgorganisaties, kenniscentra, beroepsopleidingen, overheid en ervaringsdeskundigen samen. Ben Sajat is een academische werkplaats op het terrein van de ouderenzorg en gehandicaptenzorg en leggen ook verbindingen met overige academische werkplaatsen voor ouderenzorg (UNO) en gehandicaptenzorg.

Het Ben Sajat Centrum heeft tot doel deze zorg te vernieuwen en structureel te verbeteren. Dit doet het Ben Sajat door onderzoek, praktijk en onderwijs met elkaar te vervlechten. De vernieuwing van de zorg krijgt vorm door het uitvoeren van 4 programma's.

- Zorg voor kwetsbare ouderen
- Zorg voor mensen met dementie
- Leven met een verstandelijke beperking
- Amsterdamse Coalitie Langer Thuis (in ontwikkeling)

Cordaan participeert in al deze programma's.

Ziekenhuizen in Amsterdam

<https://www.amc.nl/web/home.htm>

<https://www.bovenij.nl/>

<https://www.mcslotervaart.com/>

<https://www.olvg.nl/>

<https://www.vumc.nl/>

Huisartsen:

<https://www.chagz.nl/home>

<https://gazo.praktijkinfo.nl/>

<https://www.rohamsterdam.nl/zorgverlener/>

<https://www.sag-amsterdam.nl/>

overkoepelend/algemeen:

<https://amsterdam-almere.lhv.nl/>

<https://www.elaa.nl/>

<https://www.sigra.nl/>

<http://zorgfront.nl/>

<https://www.betersameninnoord.nl/>

<https://www.markant.org/>

<http://www.bensajetcentrum.nl/>

<https://www.dementieweb.nl/>

<http://tao-of-care.nl/>

thuiszorgaanbieders:

<https://amstelringwijkzorg.nl/>

<https://www.evean.nl/thuiszorg>

<http://www.goodforlife.nl/>

<https://www.legerdesheils.nl/Home>

<https://www.sigmazorg.nl/>

<http://www.zhga.nl/zorg-bij-u-thuis>

<https://www.buurtzorgnederland.com/>

<https://www.zgao.nl/zorg-en-behandeling-thuis/wijkdienst-thuiszorg.html>

<https://madeliefje-thuiszorg.nl/>

<http://www.sarathuiszorg.com/#!>

<http://thuiszorgdelindeboom.nl/>

<http://zorgfront.nl/>

<http://www.rozazorg.nl/>

V&V aanbieders:

<https://www.evean.nl/>

<http://www.zhga.nl/>

<http://www.vivium.nl/>

<http://www.PCSOH..nl/>

vanuit het lerend netwerk:

<https://www.amstelring.nl/home>

<https://www.amsta.nl/home>

<https://www.zgao.nl/>

overig:

<https://www.reade.nl/>

<https://www.vegro.nl/>

<https://www.atalmedial.nl/>

