



KWALITEITSBEELD MAGENTAZORG 2024

Hoofdstuk	Inhoud	Pagina
Inleiding	<ul style="list-style-type: none">• Doel van het kwaliteitsbeeld• Opbouw van het kwaliteitsbeeld	
1 Profiel van Magentazorg	<ul style="list-style-type: none">• Introductie profiel Magentazorg• Organisatiestructuur• Kernwaarden	
2 Reflectie op de beweging van het Generiek Kompas	<ul style="list-style-type: none">• Generiek Kompas• Implementatie Generiek Kompas naar Kwaliteitskompas Magentazorg• Terugblik op kwaliteitsdoelen 2024• Vooruitblik op kwaliteitsdoelen 2025• Monitoring en verbetermaatregelen	
3 Reflectie op de bouwstenen	<ul style="list-style-type: none">• Bouwsteen 1: het kennen van de wensen en behoeften• Bouwsteen 2: het bouwen van netwerken• Bouwsteen 3: het werk organiseren• Bouwsteen 4: leren en ontwikkelen• Bouwsteen 5: inzicht in kwaliteit<ul style="list-style-type: none">- Reflectie op hoe de resultaten van de jaarlijkse verplichte metingen van de cliëntervaringen- Systematisch verzamelen en analyseren van kwaliteitsgegevens om inzicht te krijgen in kwaliteit van zorg	
4 Perspectief naar volgend jaar		

INLEIDING

Doel van het kwaliteitsbeeld

Het kwaliteitsbeeld van Magentazorg voor 2024 is opgesteld om een helder en gedetailleerd overzicht te geven van de kwaliteit van zorg die wij bieden. Dit document dient als een reflectie op onze prestaties, de voortgang van onze doelen, en de gebieden waar verbetering nodig is. Het kwaliteitsbeeld is een essentieel instrument voor transparantie en verantwoording naar onze cliënten, hun naasten, onze medewerkers, en andere belanghebbenden.



Opbouw van het kwaliteitsbeeld

In dit kwaliteitsbeeld komen alle bouwstenen van het Generiek Kompas aan bod. We reflecteren op de beweging van het Kompas, waarbij we zowel terugblikken op de behaalde resultaten als vooruitkijken naar de doelen die we willen bereiken. Daarnaast geven we een gedetailleerde beschrijving van hoe we inspelen op de wensen en behoeften van onze cliënten, hoe we samenwerken met andere organisaties, hoe we deskundigheid en veiligheid organiseren, en hoe we het leren en ontwikkelen van onze professionals vormgeven.

Daarnaast besteden we aandacht aan de resultaten van de jaarlijkse verplichte metingen, zoals de PREM voor wijkverpleging. We streven ernaar om deze vragenlijsten met behulp van het Generiek Kompas door te ontwikkelen, zodat kwaliteit van bestaan en mantelzorg een prominentere plek krijgen in onze evaluaties.

We nodigen u uit om de volgende hoofdstukken te lezen en een dieper inzicht te krijgen in hoe Magentazorg werkt aan het bieden van hoogwaardige cliëntgerichte zorg

1. PROFIEL VAN MAGENTAZORG

Introductie profiel Magentazorg

De missie en de praktijk staan bij Magentazorg altijd centraal, te weten:

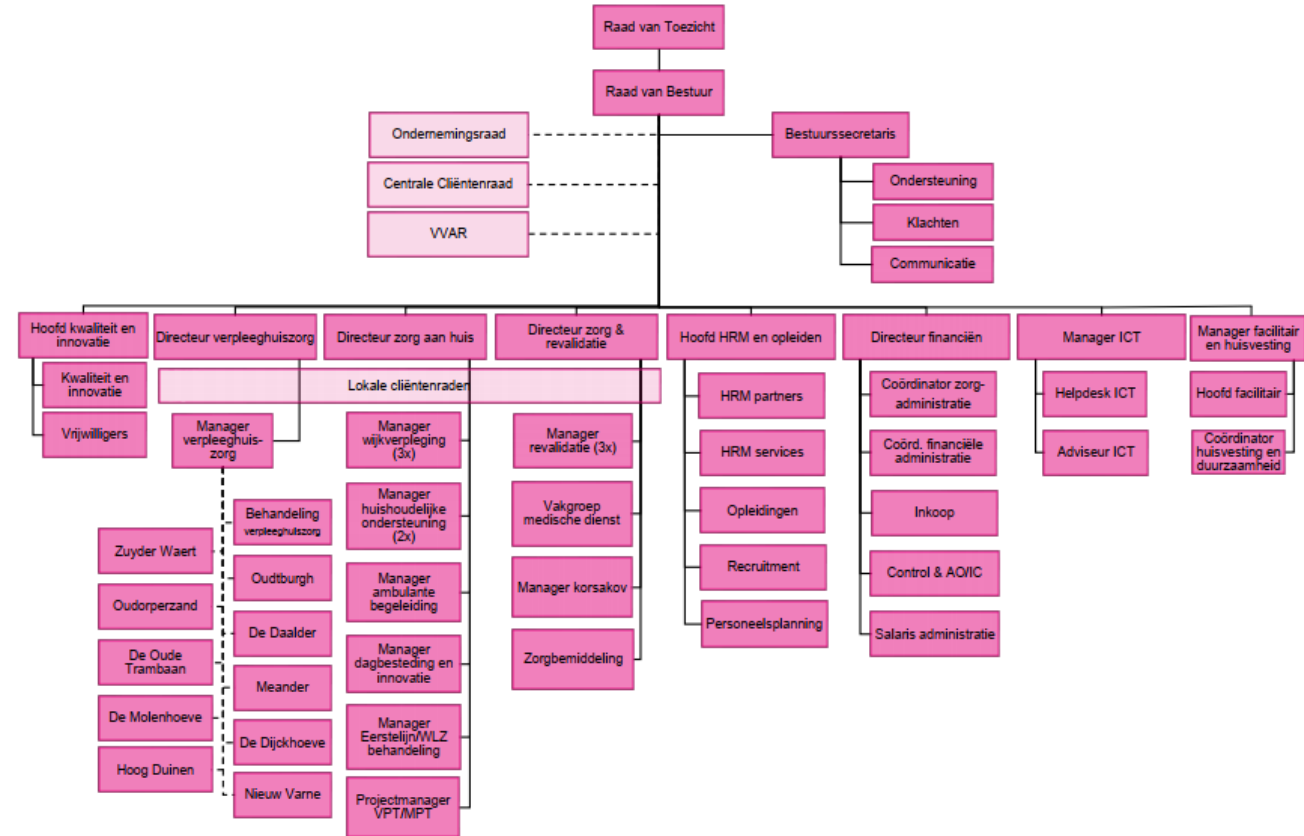
“medewerkers met zorgdiploma’s, zij-instromers, vrijwilligers, mantelzorgers en robots/AI vormen samen het team van morgen en zorgen samen voor de juiste verzorging, behandeling en ondersteuning van ouderen. Elke dag weer”.

De omstandigheden veranderen snel en hierop heeft Magentazorg niet veel invloed. Er is vooral nagedacht over de vraag: wat kunnen we zelf doen, zodat Magentazorg in 2025 nog steeds trots is op de uitvoering van onze missie.

Het werkgebied van Magentazorg is Noord-Kennemerland. Zorg aan huis is actief in dit gebied met huishoudelijke ondersteuning, wijkverpleging, ambulante begeleiding, dagbesteding en eerstelijnsbehandeling. Cliënten die bij Magentazorg komen wonen, kunnen kiezen uit 11 locaties, waar Magentazorg verpleeghuiszorg verleent. Daarnaast ontvangen cliënten revalidatiezorg in ons revalidatiecentrum in Oudorp. Voor een volledig overzicht van het profiel van Magentazorg, verwijzen wij u naar het jaarverslag bestuur 2024 van Magentazorg.

Organisatiestructuur

Drie takken van sport zijn onderscheidend en apart van elkaar georganiseerd, waarbij verantwoordelijkheden en bevoegdheden zoveel als mogelijk decentraal worden georganiseerd. Alle doelstellingen van Magentazorg worden in de uitvoerende teams gerealiseerd. De ondersteunende diensten bieden praktische services en adviseren over hun domeinen ten behoeve van de zorg.



Kernwaarden

Alle medewerkers vormen samen het hart van onze organisatie. Samen met vrijwilligers en mantelzorgers vormen zij het team van morgen. Tekenend voor de sfeer bij Magentazorg is veel onderlinge samenhang en samenwerking en op alle niveaus. We houden het simpel, overzichtelijk en problemen zijn er om samen op te lossen. Er wordt samen gebouwd aan de identiteit van Magentazorg, door het team van morgen, dat zich herkent in de kernwaarden: **samen, oplossen en hartverwarmend.**



2. REFLECTIE OP DE BEWEGING VAN HET GENERIEK KOMPAS

Generiek Kompas

Het Generiek Kompas is een raamwerk dat is ontwikkeld om zorgorganisaties te ondersteunen bij het systematisch werken aan kwaliteit. Het Kompas biedt richtlijnen en bouwstenen die helpen bij het verbeteren van de zorgverlening en het waarborgen van de cliëntgerichtheid. Voor Magentazorg is het Generiek Kompas een leidraad die ons helpt om onze zorgprocessen continu te evalueren en te verbeteren, met als uiteindelijk doel het verhogen van de kwaliteit van leven van onze cliënten.

Implementatie Generiek Kompas naar Kwaliteitskompas Magentazorg.

Per 1 juli 2024 is het Generiek Kompas opgenomen in het Register door Zorginstituut Nederland. Magentazorg heeft een eigen kwaliteitsmanagementsysteem (KMS), gebaseerd op de drie normen: kwaliteit van bestaan, kwaliteit van het netwerk en kwaliteit van de professional. Deze kapstok is onder andere terug te zien in de opbouw van de perioderapportage kwaliteit. Het doel is om de uitgangspunten van het Generiek Kompas te integreren in het KMS. Hiervoor nemen we in 2025 de tijd om te komen tot een aangepast KMS: Het Kwaliteitskompas van Magentazorg.

Het Kwaliteitskompas bestaat per tak van sport uit vijf bouwstenen met daaronder merkbare en meetbare KPI's (=indicatoren). De huidige indicatoren in het KMS worden geëvalueerd en aangevuld of aangepast op basis van de uitgangspunten uit het Generiek Kompas. Het Generiek Kompas is echter een vrij hoogover schets van wat kwaliteit in de ouderenzorg inhoudt. Met directie zorg, managers en zorgverleners wordt in Q1 2025 een gap-analyse gemaakt tussen het huidige KMS en de uitgangspunten vanuit het Generiek Kompas. Zodra de GAP-analyse per tak van sport is afgerond, wordt, onder andere in samenspraak met de centrale cliëntenraad (CCR), het kwaliteitskompas van Magentazorg vastgesteld.

Terugblik op kwaliteitsdoelen van 2024 van Magentazorg

De kwaliteitsdoelen van Magentazorg uit het Kwaliteitsmanagementsysteem bevatten drie elementen: kwaliteit van bestaan, kwaliteit van het netwerk en kwaliteit van de professional. In 2024 werkt de lijnorganisatie binnen de drie takken van sport hard om alle afgesproken doelstellingen te behalen. Het is onmogelijk om alle behaalde resultaten te beschrijven. Centraal staat continue blijven leren en verbeteren, waarbij stuurinformatie via de BI-tool en de perioderapportage voor iedereen beschikbaar is.

Naast dat de zorg voor cliënten op orde is en continue verbeterd wordt, zijn er in 2024 verschillende (innovatie)projecten met succesvolle resultaten op kwaliteitsgebied.

Denk onder andere aan:

- ❖ een volledig nieuw ECD voor de verpleeghuiszorg en zorg aan huis;
- ❖ een nieuw domoticasysteem voor alle verpleeghuiszorglocaties;
- ❖ slim incontinentiemateriaal is breed ingezet;
- ❖ meer digitale zorg op afstand met voor de cliënt meer eigen regie, bijvoorbeeld via beeldzorg of met digitale zorg op de revalidatie;
- ❖ de inzet van zorgtechnologie op allerlei fronten;
- ❖ het samenwerken in de teams, vooruit kijken naar de toekomst en het aanpassingsvermogen om (dreigende) personeelstekorten op te lossen;
- ❖ het combineren van wonen, zorg en welzijn voor toegankelijke ouderenzorg, bijvoorbeeld via VPT.

Regionaal samenwerken is daarin erg belangrijk. In het bestuursverslag 2024 staat een volledig overzicht van alle samenwerkingsverbanden in de regio.

Vooruitblik op kwaliteitsdoelen doelen van Magentazorg 2025

In de nieuwe strategie '25 – '28 blijft de doelstelling om elke dag voor elke cliënt goede zorg te verlenen door het team van morgen. Het team van morgen (bestaande uit collega's met zorgdiploma's, zij-instromers, vrijwilligers en mantelzorgers) zorgt samen voor de juiste verzorging, behandeling en ondersteuning van en aan ouderen en hun naasten. Elke dag weer.

Daarnaast staan er drie thema's centraal om bepaalde dingen écht anders te doen voor middel van innovatie. Anders doen om de kwaliteit van zorg te kunnen blijven borgen in een veranderende wereld.

Bevorderen/vernieuwen van informele zorg binnen het team van morgen

- Het aandeel van zij-instromers, vrijwilligers en mantelzorgers in het team van morgen wordt elk jaar groter.
- De zorg- en werkprocessen worden aangepast t.b.v. het team van morgen.

Digitalisering van Magentazorg

- Zorgtechnologie bevorderen als structureel onderdeel van de zorg.
- Technologie (o.a. AI) inzetten voor efficiënte bedrijfsvoering.

Innovatie is van iedereen

- Magentazorg heeft toenemend aandacht voor innovatie.
- Elk deeljaarplan bevat acties gericht op innovatie.

Monitoring en verbetermaatregelen

Per tak van sport zijn in 2024 meetbare en merkbare indicatoren beschreven. Op basis van een 4 maandelijkse rapportage, wordt gerapporteerd op deze doelen. De rapportage wordt intern gebruikt om te leren en ontwikkelen en wordt tevens met stakeholders als de CCR, directie, raad van bestuur en raad van toezicht intensief besproken.

Deze rapportage wordt aangevuld met kwaliteitsinstrumenten om de kwaliteit van zorg in beeld te krijgen. Denk aan de informatie uit de BI-tool, audits, zelfscans, cliëntervaringsmetingen en benchmarkonderzoeken.

De lijnorganisatie per tak van sport stuurt op verbetermaatregelen gericht op kwaliteit, ondersteund door onder andere de MagentAcademy en de afdeling Kwaliteit & Innovatie. Samen met de zorgcollega's wordt gewerkt aan het continue ontwikkelen van de kwaliteit van de individuele cliënt tot 10 centrale beleidsthema's. Daarbij ligt de focus voor 70% op operationeel elke dag de goede dingen doen en voor 30% op innoveren en het echt anders doen.





3. REFLECTIE OP DE BOUWSTENEN

Bouwstenen van het kwaliteitskompas van Magentazorg

Inleiding

Het Kwaliteitskompas Magentazorg is een hulpmiddel om zorg nog beter af te stemmen op wat cliënten belangrijk vinden in hun leven. Het biedt richtlijnen en inspiratie om samen met cliënten, mantelzorgers, vrijwilligers, technologie en professionals (het team van morgen) te werken aan goede zorg, eigen regie en kwaliteit van bestaan. Het kompas helpt om de zorg die wij bieden toekomstbestendig te maken door samenwerking, leren en ontwikkelen centraal te stellen. Met het Kwaliteitskompas zetten we als Magentazorg de volgende stap in mensgerichte en kwalitatieve zorg!

In 2025 wordt het Kwaliteitskompas Magentazorg per tak van sport verder vormgegeven op basis van de vijf bouwstenen. Hierna treft u een samenvatting van de vijf bouwstenen, op basis waarvan dit kwaliteitsbeeld is vormgegeven.

1. Het kennen van wensen en behoeften

Bouwsteen 1 draait om het leren kennen van de wensen en behoeften van de persoon met een zorgvraag, met aandacht voor mentale, sociale en emotionele aspecten. Een open gesprek, wat doorlopend plaatsvindt, met de zorgvrager, mantelzorger en het sociale netwerk staat centraal, waarbij goed luisteren, eerlijke communicatie en respect voor diversiteit belangrijk zijn. Samen worden afspraken gemaakt over passende zorg en ondersteuning, afgestemd op wat iemand zelf kan, met aandacht voor een waardig afscheid in palliatieve zorg.

2. Het bouwen aan netwerken

Bouwsteen 2 gaat over het versterken van netwerken rondom mensen met een zorgvraag, waarbij mantelzorgers, naasten, vrijwilligers met behulp van professionals samen bijdragen aan kwaliteit van bestaan.

Het sociale netwerk wordt in kaart gebracht en waar nodig versterkt. Aandacht voor een goede balans tussen draagkracht en draaglast staat hierbij centraal, met oog voor diversiteit en veranderende situaties.

3. Het werk organiseren met het team van morgen

Bouwsteen 3 gaat over het goed organiseren van zorg en ondersteuning, zodat deze aansluit bij wat iemand nodig heeft. Dit betekent samenwerken tussen informele zorg, professionals en technologie om de zorg toekomstbestendig te maken. Het doel is om zorg beter bereikbaar, flexibel en toekomstbestendig te organiseren, waarbij technologie, zoals digitale hulpmiddelen en hybride zorg, een belangrijke rol speelt.

4. Leren en ontwikkelen

Bouwsteen 4 gaat over samen leren en ontwikkelen om de kwaliteit van zorg continu te verbeteren. Dit gebeurt door professionals de ruimte en mogelijkheden te bieden om hun kennis en vaardigheden bij te houden, samen te werken en te reflecteren. Het doel is om een lerende cultuur te creëren waarin iedereen – van zorgprofessional tot cliënten – kan bijdragen aan betere zorg en eigen regie.

5. Inzicht in kwaliteit

Bouwsteen 5 draait om het krijgen van inzicht in kwaliteit door het verzamelen, analyseren en delen van informatie over zorg. Dit inzicht wordt gebruikt om te leren, ontwikkelen en verantwoording af te leggen naar cliënten, mantelzorgers, zorgorganisaties, interne en externe partijen. Het doel is om transparantie te bieden over wat goed gaat, wat beter kan, en hoe zorg aansluit bij de kwaliteit van bestaan van mensen.

De binnen de bouwstenen bereikte resultaten 2024 en de geformuleerde doelen 2025 zijn in de volgende hoofdstukken nader uitgewerkt.

Bouwsteen 1: het kennen van wensen en behoeften. Wat is voor cliënten belangrijk en hoe wordt hierop ingespeeld?

Wat hebben we bereikt in 2024

- Open gesprekken met bewoners worden steeds meer gevoerd. Meerdere gelegenheden worden hiervoor ingezet. Zoals: tijdens rondleidingen, opnamegesprekken, 6-wekengesprek, of wanneer daar aanleiding voor is (zoals na een gedragsvisite of op verzoek van familie, zorgmedewerkers, of cliënten). Ook valt te denken aan bijeenkomsten als familieavonden of zondagmiddag-bijeenkomsten enz.
- De wensen en behoeften van bewoners worden verwerkt in het zorgplan.
- Bij cliënten wordt aan de familie gevraagd om in de eerste periode samen met cliënt hun levensverhaal te verwerken in het systeem ONS. Dit levert informatie op waarmee de zorg een beter beeld krijgt van de cliënt.
- Het gaat hier niet alleen om de gesprekken die door zorgmedewerkers worden gedaan met familie of cliënt, maar we zien ook dat de rol van de welzijnsmedewerker hierin is gaan groeien.
- Bij de onderzoeken naar cliënttevredenheid zien we dat de cliënten ook hun tevredenheid uitten op het gebied van aandacht hebben voor cliënt en luisteren naar cliënt. Daar scoren we 9,1 en 8,5 op.
- Voor het na komen van afspraken scoort Magentazorg 9,1.

*Er was een hoge mate van persoonlijke aandacht. Er was tijd om van gedachte te wisselen en wensen te bespreken.
Bron: Zorgkaart Nederland*

Wat gaan we doen in 2025

- Het streven is om nog meer betrokkenheid van de cliënt en familie te krijgen, zodat de wensen en behoefte van de cliënt steeds beter in beeld komen. Meer sturen op het gebruik van de Caren Zorgt -app kan hier bijvoorbeeld een bijdrage leveren.
- Stimuleren van familie om het levensverhaal in te vullen.

*Mijn moeder had in de laatste fase van haar leven intensieve zorg nodig, maar geen behoefte aan persoonlijk contactniet te veel 'bemoedigen' van o.a. verzorgenden en verpleegkundigen omdat zij dit niet meer aankon. Door de kleinschaligheid was er ruimte voor de nodige rust, en het hele team heeft alles gedaan wat medisch noodzakelijk was, ook om het voor haar draaglijk te houden, en respecteerde wat mijn moeder absoluut niet meer wilde op elk ander gebied.
Bron: Zorgkaart Nederland*

Bouwsteen 2: het bouwen van netwerken

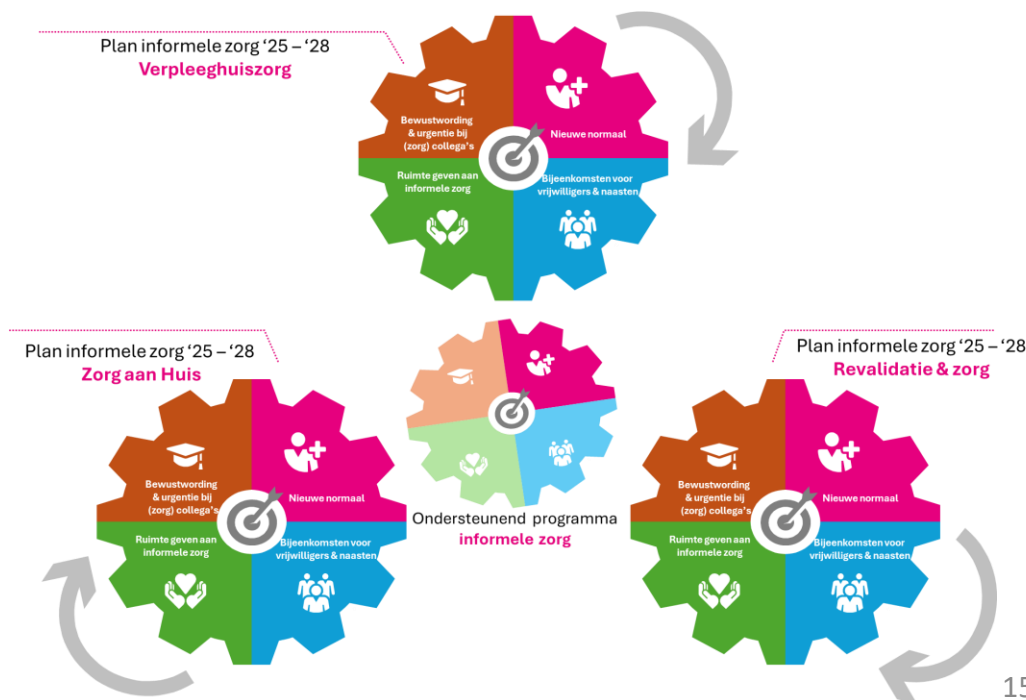
Wat hebben we bereikt in 2024

- In 2024 is binnen de hele organisatie veel aandacht voor informele zorg waarin onder andere het netwerk van de cliënt centraal staat.
- Magentazorg werkt veel samen in het netwerk en in de regio. Denk aan: YOD-included (dementie jonge leeftijd), samenwerking met Noordwest Ziekenhuisgroep voor het nierdialyse centrum, ZW plus, RSO Zorgring, VONK (samenwerkingsverband gericht op samenwerking tussen zorg, wonen en welzijn), Regioplatform (samenwerking tussen huisartsen, ziekenhuizen en VVT), UNO Amsterdam, LWWL (platform om het leer-werkklimaat te verbeteren).
- Binnen de wijkverpleging zijn contacten gelegd met de 1^e lijn (huisartsen en praktijkondersteuners), Sociaal Domein (zoals WMO), veiligheid (zoals politie), andere VVT organisaties, ziekenhuizen en GGZ, vrijwilligersorganisaties (Wonen en Welzijn Langedijk), Technische partners (Medido en Altide). De contacten met deze partijen lopen goed, zij kunnen elkaar snel vinden en dit leidt tot afspraken richting cliënt.
- Magentazorg zoekt contact en heeft contact met verschillende vrijwilligersorganisaties, naast het eigen netwerk van vrijwilligers van Magentazorg. Denk hierbij aan de acties Doesgoed, VPTZ en Welzijn Bergen.
- Bij al deze contacten staat de cliënt centraal om voor hem of haar de juiste zorg en aandacht te kunnen bieden.

*De verzorging, verpleging etc. prima geregeld.
Vooral ook de inzet van de vrijwilligers. Er is elke dag wel een activiteit om aan deel te nemen.
Veel aandacht voor het welzijn van de bewoners
Bron: .Zorgkaart Nederland*

Wat gaan we doen in 2025

- In 2025 gaat Magentazorg aan de slag met een mantelscan, ook wel ecogram, om het netwerk van de cliënt volledig in kaart te brengen binnen de takken van sport.
- Eén van de doelstellingen in de strategie is 'Het bevorderen van informele zorg', oftewel:
 - ❖ Het vergroten van het vrijwilligersnetwerk
 - ❖ Het sociale netwerk van de cliënt alle ruimte geven
- Om deze doelstelling te realiseren, wordt het 'programma informele zorg' verder uitgerold. Dit bestaat uit drie plannen per tak van sport en een ondersteunend programma.



Bouwsteen 3: het werk organiseren met het team van morgen

Wat hebben we bereikt in 2024

- Veel focus op het 'Team van morgen', waarbij medewerkers met een diploma, zij – instromers, vrijwilligers en mantelzorgers/naasten invulling geven aan de zorg voor elke cliënt.
- Magentazorg ontvangt het keurmerk 'Beste werkgever in de zorg'! Dit is op basis van het onlangs gehouden medewerkerstevredenheidsonderzoek. De werkgeversscore van Magentazorg ligt ruim boven de Nederlandse benchmark en verdient hiermee het keurmerk.
- Het ziekteverzuim over 2024 betreft 5,8 %, dit conform de doelstelling van het jaarplan 2024.
- Er is veel geïnnoveerd in 2024: cliëntendossier ONS, Caren Zorgt, slim incontinentiemateriaal, domotica, verzorgend wassen, etc..
- Het Volledig Pakket Thuis (VPT) is geïntroduceerd.
- Twee adviseurs hebben de landelijke Kwaliteitsnetwerkdag bezocht.



Wat gaan we doen in 2025

- De cliënten, naasten en vrijwilligers worden ondersteund in het zoveel mogelijk behouden van de eigen regie. Waar mogelijk kunnen naasten en vrijwilligers ondersteunen in de zorg.
- Ook zorgmedewerkers met een andere achtergrond worden bekwaam gemaakt op zorg te kunnen verlenen.
- Uitvoeren dat zorgtechnologie/AI/robot een deel van de (zorg)taken overnemen, denk aan spraaktechnologie. Niet alleen voor zorg maar ook voor de bedrijfsvoering.
- Er zal worden gewerkt aan het vergroten van ons vrijwilligersnetwerk.
- De complexiteit van de zorgvraag neemt toe. De samenwerking met gespecialiseerde zorgorganisaties zoals Geriant wordt geïntensiveerd.
- Met behulp van een audit zal meer inzicht worden verkregen over het gebruik door familie/eerste contactpersoon van de digitale toegangspoort van ONS ECD (Caren Zorgt). Met de verkregen informatie gaan we zien hoe dit beter in te zetten.



Bouwsteen 4: leren en ontwikkelen. Hoe is het leren en ontwikkelen van professionals vormgegeven

Wat hebben we bereikt in 2024

- Het Team Kwaliteit heeft drie perioderapportages opgeleverd. In deze rapportages wordt onder andere inzicht geboden in verschillende thema's, waaronder MIC/MIM, de Wet zorg en dwang (Wzd), merkbare en voelbare kwaliteit, innovatie, informele zorg, en themagericht leren en ontwikkelen. Deze rapportages zijn opgebouwd met de bouwstenen uit Generiek Kompas.
- Er zijn verschillende audits / zelfscans ontwikkeld en uitgevoerd, denk aan: mondzorg, infectiepreventie, wondzorg, Caren-zorgt, medicatieveiligheid en Wet zorg en Dwang.
- Er hebben twee succesvolle bijeenkomsten van de Verpleging en Verzorging Adviesraad (VVAR) plaatsgevonden, met als thema's zorgtechnologie en het team van morgen. Daarmee hebben we ons doel behaald uit jaarplan 2024.
- De revalidatiezorg neemt deel aan initiatieven rondom het leren van data bij het Register Leren van Data.

Wat gaan we doen in 2025

- In 2025 zal verder aandacht worden besteed aan de zelfscans en zal actief worden gestimuleerd om deze zelfscans in de praktijk toe te passen om te leren en ontwikkelen.
- In 2025 wordt een adviseur data & kwaliteit aangetrokken. Deze collega gaat een cruciale rol spelen in het verbeteren van de kwaliteit van zorg door slim gebruik te maken van data en technologie.
- De VVAR-dagen in het voorjaar 2025 staan in het teken van het Kwaliteitskompas Magentazorg. Deze bijeenkomst is voor alle collega's met direct cliëntcontact.
- In 2025 worden alle coördinerend- en wijkverpleegkundigen geschoold om leren & ontwikkelen centraal te stellen. Doel is hen te ondersteunen in:
 - ❖ Het verantwoording afleggen over kwaliteit aan allerlei stakeholders
 - ❖ Het gebruik van het Kwaliteitskompas Magentazorg
 - ❖ Het gebruik van tools / instrumenten
- In 2025 sluit ook de verpleeghuiszorg structureel aan bij het Register Leren van Data.



Bouwsteen 5: inzicht in kwaliteit. Reflectie op hoe de resultaten van de jaarlijkse verplichte metingen van de cliëntervaringen

Inleiding

Magentazorg is continue bezig systematisch gegevens te verzamelen en te analyseren om inzicht te krijgen in kwaliteit van zorg. Hieronder een beknopt overzicht van een aantal kwaliteitsgegevens.

Zorgkaart NL

Het cliënttevredenheidsonderzoek vormt een belangrijke bron voor het inzetten van kwaliteitsverbeteringen. Magentazorg maakt onder andere gebruik van het online platform Zorgkaart Nederland, waar cliënten hun ervaringen met een zorgaanbieder kunnen plaatsen. Magentazorg scoort op Zorgkaart Nederland in 2024 voor verpleeghuiszorg een 9,2 en voor zorg aan huis een 8,9

Gemiddelde waardering op Zorgkaart Nederland zorg aan huis 2024:

	2023	2024	Totaal aantal waarderingen 2024
Magentazorg Thuiszorg, V&V team Oudorp	8,9	8,9	2
Magentazorg Thuiszorg, V&V team Heiloo/Egmond	9,4	9,4	2
Magentazorg Thuiszorg, V&V team Langedijk	9,3	8,9	2
Magentazorg Thuiszorg, V&V team Heerhugowaard	8,9	8,6	2
Magentazorg Thuiszorg, V&V team Alkmaar Zuid	8,8	9,3	3
Magentazorg Thuiszorg, V&V team Alkmaar Noord	9,1	8,9	2
Magentazorg Thuiszorg, V&V team Bergen/Schoorl	8,6	7,9	1
Eindtotaal	9	8,9	14

2024: exclusief de met toestemming (60) doorgeleverde waarderingen naar Zorgkaart Nederland.

Het revalidatiecentrum Alkmaar scoort over het jaar 2023 gemiddeld een 8,9 en over 2024 een 8. Het aantal waarderingen was 15.

Gemiddelde waardering op Zorgkaart Nederland Verpleeghuiszorg 2024:

	2023	2024	Totaal aantal waarderingen 2024
Magentazorg - De Oude Trambaan	9,6	9,5	5
Magentazorg - De Molenhoeve	9,3	9,4	9
Magentazorg - De Haemstede	8,3	9,7	1
Magentazorg - Zuyder Waert	9,4	9,2	16
Magentazorg - De Daalder	9	9,3	6
Magentazorg - Oudtburgh	8,9	9,3	9
Magentazorg - Oudorperzand	8,7	8,3	8
Magentazorg - Nieuw Varne	8,9	9,7	1
Magentazorg - De Meander	9	8,4	3
Magentazorg - De Dijkhoeve	9,4	9,1	7
Magentazorg - Hoog Duinen	8,4	9,2	8
Eindtotaal	9	9,2	73

Bouwsteen 5: inzicht in kwaliteit - vervolg

PREM wijkverpleging

Bij de cliënten wijkverpleging is naast Zorgkaart Nederland de Prem wijkverpleging vragenlijst afgenomen om de cliënttevredenheid te meten. De PREM is een korte vragenlijst voor cliënten en vraagt naar de ervaringen met de praktijk en het zorgproces. Deze vragenlijst is in 2024 uitgezet en kent een respons van 93 cliënten (=38%) (response in 2023 is 145 (=42%)). De schaal loopt van 1-10. Het gemiddelde resultaat is 8,8 (2023:8,8).

PREM wijkverpleging

Vraag	2023	2024
Krijgt u zorg van vaste zorgverleners?	8,6	8,4
Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?	8,1	9
Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van	9	8,1
Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?	8,8	8,8
Behandelen de zorgverleners u met aandacht?	9,3	9,1
Voelt u zicht op uw gemak bij de zorgverleners?	9,2	9,2
Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?	9	9
Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw	8,9	9
Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?	8,7	8,5

CTO dagbesteding

In 2024 is opnieuw een uitvraag naar cliënttevredenheid onder de cliënten van dagbesteding uitgevoerd. In 2024 is gebruik gemaakt van een nieuwe vragenlijst. Het gemiddelde cijfer is 7,6.

vraag (1 t/m 4 voor client, 5 t/m 12 voor mantelzorger)	Dagbesteding:		
	Heerhugowaard	Bergen	Oudorp
1 Krijgt u op de dagbesteding de activiteiten aangeboden die bij uw wensen passen?	7,9	7,2	7,5
2 Hoe beoordeelt u de informatievoorziening door de medewerkers?	8,2	8,5	8
3 Hoe beoordeelt u de sfeer en omgang op de dagbesteding?	8,3	8,7	8,3
4 Kunt u door de ondersteuning die op de dagbesteding krijgt, u thuis beter redden?	7,5	7,5	5,8
5 Wordt u voldoende geïnformeerd over hoe het gaat met uw partner/naaste op de dagbesteding?	7,8	7,7	6
6 Gaat uw partner/naaste met plezier naar de dagbesteding?	8	7,7	8
7 Kunt u, doordat uw partner/naaste naar de dagbesteding gaat, zich als mantelzorger beter redden?	8	8,6	8,6
8 Is er meer behoefte om betrokken te zijn bij activiteiten op de dagbesteding?	5,8	4,5	3,7
9 Vindt u dat u voldoende informatie krijgt via "Caren zorgt" (is de app van het dossier)?	6,5	6,6	6,5
10 In welke mate zou u dagbesteding Magentazorg aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?	8,2	8,6	7,7
11 Bent u goed geïnformeerd in de periode tussen aanmelden en plaatsing op een dagbesteding?	8,5	8,5	8,5
12 Vindt u dat het intakegesprek goed is verlopen?	8,5	8,5	8,8
Gemiddelde per locatie dagbesteding	7,8	7,7	7,3

Bouwsteen 5: inzicht in kwaliteit - vervolg

Prem 1e lijn paramedisch

Cliënten, die 1e lijnzorg ontvangen van Magentazorg, kunnen de vragenlijst Prem 1e lijn paramedisch invullen. De 1e lijnzorg betreft fysiotherapie, ergotherapie, oefentherapie en beperkt diëtetiek en logopedie. De PREM is een korte vragenlijst voor de patiënten, die zij ontvangen tijdens de behandeling en vraagt naar de ervaringen met de praktijk en het zorgproces. De schaal loopt van 0-10. De cliënten kunnen sinds vorig jaar ook de vragenlijst via een app invullen.

Paramedici	Contact		Behandelplan		Praktijk		aantal waarderin gen 2024	gemiddelde cijfer 2024	benchmark
	2023	2024	2023	2024	2023	2024			
Oefentherapie	9,6	9,2	9,3	9,1	9,1	9	27	9,1	9
Logopedie	10	9,8	9,5	9,6	10	10	18	9,8	9,2
Ergotherapie	9,5	9,6	9,3	9,6	9	9,4	25	9,6	8,9
Fysiotherapie	9,3	9,3	9,3	9,1	8,2	9	17	9,2	9,2
Dietiek	10	9,6	6,3	9,2	geen	9,1	12	9,3	8,7

Ome Bob Revalidatie

Op ons revalidatiecentrum wordt gewerkt met de uitvraag via een tabletzuil, die in het restaurant staat. In 2024 komt bij een evaluatie naar voren dat niet het gewenste resultaat wordt opgehaald. Het geeft onvoldoende informatie voor het traject van leren en ontwikkelen. Daarom is besloten met deze uitvraagvorm te stoppen. Andere bronnen, die worden ingezet voor het Revalidatiecentrum zijn de NPS score en de ontslaggesprekken. Tevens vinden cliëntberaden plaats, die ook bruikbare input opleveren.

NPS score over 2024: over 350 metingen een NPS van 40.

HO en ambulante

In 2025 zal een meting worden uitgevoerd. De eis, die door de gemeente wordt gesteld, is eenmaal in de twee jaar.



Bouwsteen 5: inzicht in kwaliteit - vervolg

Wet Zorg en Dwang (Wzd)

De onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon Wzd (CVP Wzd) heeft een wettelijke taak om signalen over tekortkomingen in de structuur of de uitvoering van onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf te melden, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van een cliënt. Magentazorg heeft via Zorgstem een onafhankelijk cliëntenvertrouwenspersoon toegewezen gekregen.

In 2024 hebben 6 voorlichtingsmomenten plaatsgevonden op familiebijeenkomsten en bij cliëntenraden. Toehoorders vinden de presentatie nuttig en er worden vragen gesteld. Met name over de toegankelijkheid van de VCP Wzd en haar rol ten opzichte van de zorg. De CVP Wzd heeft 161 bezoeken afgelegd op verschillende locaties. Er zijn 3 kwesties behandeld van cliënten e/o vertegenwoordigers, waarvan er 3 zijn afgehandeld. In 2024 zijn er bij Magentazorg geen signalen geregistreerd in tekortkoming van cliëntenrechten.

Meldpunt huiselijk geweld en ouderenmishandeling

Magentazorg maakt gebruik van Veilig Thuis, het advies- en meldpunt voor huiselijk geweld, kindermishandeling en ouderenmishandeling. In 2024 zijn er 10 meldingen via de meldcode gedaan, waarbij 2 meldingen zijn doorgezet naar Veilig Thuis. Tevens is veel aandacht besteed aan de implementatie van de Meldcode Magentazorgbreed en zijn meer meldcode functionarissen aangesteld om medewerkers laagdrempelig te adviseren en te ondersteunen.

Bekijk ook onze informatieve video om onze collega's te informeren over de meldcode. Klik [hier](#) voor de link.



Bouwsteen 5: inzicht in kwaliteit - vervolg

Melding incident medewerkers (MIM)

In 2024 zijn er in totaal 838 meldingen incident medewerker (MIM) gedaan. Dit is een forse stijging ten opzichte van 2023 (519 meldingen). Dit heeft verschillende oorzaken:

- ❖ Toename complexiteit clientpopulatie
- ❖ Melden is makkelijker geworden door een korter en digitaal systeem.
- ❖ Meer aandacht voor het belang van melden.

Over de 3 perioden in het jaar 2024 zijn de aantallen meldingen gelijkmatig verdeeld. De meldingen laten zich onderverdelen in de volgende groepen:

- ❖ Agressie en geweld
- ❖ Seksuele intimidatie
- ❖ Discriminatie
- ❖ Anders



Agressie en geweld (overschrijdend gedrag)

Ook in 2024 houden de meeste incidenten (704) verband met agressie en geweld richting medewerkers. In 2023 waren dit 420 meldingen. In 2024 is er veel aandacht geweest voor het thema probleemgedrag. Op de locaties waar een goede multidisciplinaire benadering wordt ervaren, is een daling te zien in deze categorie MIM meldingen. Overige locaties kunnen hiervan leren.

Seksuele intimidatie

Het aantal meldingen (33) is ten opzichte van 2023 gestegen (22). Magentazorg spreekt zich duidelijk uit tegen (seksueel) grensoverschrijdend gedrag. Dit gedrag is onacceptabel, ook als dit gedrag voortkomt uit de ziekte van een cliënt.

Discriminatie

In 2024 is een nieuwe categorie toegevoegd, namelijk discriminatie. Hier zijn 8 meldingen over gedaan in 2024. Dit gedrag wordt niet geaccepteerd en wordt bespreekbaar gemaakt.

Anders (o.a. prikaccidenten)

In 2024 zijn er 94 incidenten gemeld, die niet in bovenstaande categorieën te plaatsen zijn. Dit zijn verschillende incidenten, van prikaccidenten tot brand. Het is een stijging ten opzichte van 2023 (46 meldingen). In het nieuwe systeem ONS zijn meer categorieën beschikbaar, waardoor in de toekomst een betere uitsplitsing kan worden gedaan.

Ook in 2025 wordt er aandacht besteed aan training probleemgedrag cliënten, waarbij er naast het voorkomen van probleemgedrag bij cliënten ook aandacht is voor de eigen positie als medewerker (weerbaarheid) en de nazorg voor de medewerkers zelf en de collega.

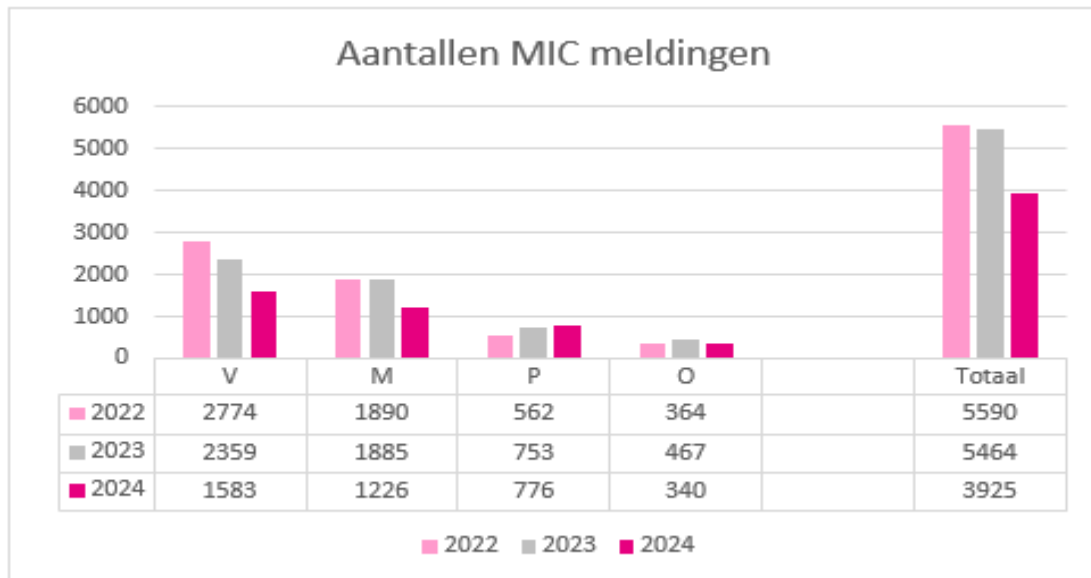
Bouwsteen 5: inzicht in kwaliteit - vervolg

(Bijna) incidenten en calamiteiten

(Bijna) incidenten en calamiteiten worden gebruikt om de kwaliteit van zorg te verbeteren. In ongeveer 91% van de gevallen gaat het om valincidenten, medicatie-incidenten en om incidenten van grensoverschrijdend gedrag tussen cliënten.

Melding Incident Cliënt

Via het formulier Melding Incident Cliënt (MIC) wordt melding gemaakt van een (bijna)incident. De coördinerend verpleegkundigen en managers zorg zien toe op de opvolging van MIC. In de perioderapportage kwaliteit worden trends geanalyseerd en verbeteradviezen beschreven.



V= Valincidenten M= Medicatie-incidenten P= Probleemgedrag O= Overige incidenten

Calamiteiten

Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, waarbij de kwaliteit van de zorg tekort is geschoten en die tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid. Op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen (Wkkgz) meldt Magentazorg een calamiteit aan de Inspecteur Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). De meldingen worden gebruikt om, op basis van onafhankelijk onderzoek naar het ontstaan van het incident, de zorg systematisch te verbeteren en vergelijkbare incidenten in de toekomst te voorkomen. In 2024 is er 1 melding gedaan bij de IGJ.

Geweld tussen cliënten

Onder geweld in de zorgrelatie wordt onder meer verstaan lichamelijk en/of geestelijk geweld tussen cliënten, die in dezelfde accommodatie verblijven. Incidenten en de gevolgen daarvan moeten worden gemeld bij de IGJ, tenzij sprake is van minder ernstige lichamelijke of geestelijke geweldsincidenten. Door middel van methodisch handelen, in multidisciplinaire samenwerking, wordt probleemgedrag zoveel mogelijk voorkomen en probleemgedrag zoals geweldincidenten tussen cliënten adequaat behandeld. In 2024 zijn er 634 incidenten van geweld/agressie tussen cliënten. Deze incidenten zijn aangemerkt als minder ernstig en zijn niet gemeld bij de IGJ.

Bouwsteen 5: inzicht in kwaliteit - vervolg

Klachten

Het merendeel van de klachten in 2024 is naar tevredenheid afgehandeld. Vanuit alle partijen is er een grote inzet en betrokkenheid om samen goede zorg te leveren en bij onvrede de dialoog met elkaar aan te gaan. Het merendeel van de klachten wordt schriftelijk, al dan niet via klachtenformulieren, bij de klachtenfunctionaris ingediend. In 2024 heeft de klachtenfunctionaris bemiddeld in 30 dossiers, een daling ten opzichte van het jaar ervoor (56 dossiers).

Een dossier kan uit meerdere klachtgronden bestaan. De twee meest voorkomende klachtgronden betroffen zorg & dienstverlening en communicatie. Periodieke informatie over de klachtenbehandeling wordt opgenomen in de viermaandelijke periodieke rapportage kwaliteit, zodat de directie en management steeds geïnformeerd zijn. Onderdeel hiervan zijn eventuele aanbevelingen voor vervolgacties. Alle klachten zijn behandeld conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Er zijn geen klachten in behandeling genomen bij de Landelijke geschillencommissie zorg. In totaal zijn er 2 klachten niet afgrond en deze worden op verzoek van de klager op een later tijdstip afgehandeld.

Conclusies, trends en aanbevelingen

Ook in 2024 is het aantal klachten beperkt te noemen. De aard van de klachten is dusdanig dat ze vaak snel en effectief worden opgelost.

- ❖ De meeste klachten betreffen de zorg/dienstverlening en de bejegening/communicatie.
- ❖ In communicatie met de klager blijkt steeds weer het belang om gehoord te worden en erkenning te krijgen. Maar ook om herhaling te voorkomen zodat anderen niet iets soortgelijks overkomt.

- ❖ Ontvangst van klachten wordt over het algemeen positief opgepakt door managers, waarbij de klacht wordt gezien als kans om het beter te doen: een mogelijkheid tot reflectie, leren en verbeteren.
- ❖ Bij ZAH betroffen de meeste klachten de communicatie rondom de hulp bij huishouden. Klanten geven aan dat zij tijdens de vakanties (zomer en kerst) in onzekerheid verkeren over wanneer de zorg bij hen thuis plaatsvindt. Het huidige beleid houdt in dat klanten voorafgaand aan de zomer- en kerstvakantie bericht krijgen dat zij geen hulp krijgen tijdens de vakanties en dat wanneer het toch lukt hulp in te zetten dat zij dat kort van tevoren horen. Dit wordt echter niet door alle cliënten als prettig ervaren, omdat het gebrek aan duidelijkheid voor onzekerheid zorgt. Het is aan te bevelen om te kijken of de communicatie hierin verbeterd kan worden



4. PERSPECTIEF NAAR VOLGEND JAAR

Perspectief voor 2025

Magentazorg heeft de afgelopen jaar goed gepresteerd. Op alle fronten is geïnvesteerd, georganiseerd en geïnspireerd om samen te bouwen aan goede zorg en aan een stabiele organisatie. Met aandacht voor de medewerkers conform onze kernwaarden: **samen, hartverwarmend** met een groot hart **oplossen**. Samen met alle medewerkers van de verpleeghuizen, in de wijk, van de revalidatie, behandeling en van de ondersteunende diensten. Maar ook samen met cliënten, met hun naasten, met vrijwilligers, met de medezeggenschapsorganen en als betrouwbare partner in de regio.

De komende jaren wacht ons een grote uitdaging. Het aantal inwoners in de regio dat door de vergrijzing zorg nodig heeft en gaat hebben, groeit hard. De stijging van het aantal 80+’ers in Noord-Holland Noord is hoger dan de landelijke stijging. Daarnaast groeit het aantal mensen dat in de zorg werkt veel minder hard: het tekort aan medewerkers in de regio ligt boven het Nederlandse gemiddelde. Het aantal vacatures in onze regio is naar verwachting 6.100 in 2032. De welbekende zorgkloof wordt steeds groter. Deze uitdaging inspireert ons.

Maar hoe maakbaar is de toekomst? De toekomst is mede afhankelijk van de keuzes die gemaakt worden door de overheid. Ondanks de onzekerheden die op ons afkomen, is het belangrijk om richting te geven aan onze organisatie. Waar gaan we bijvoorbeeld in investeren? Niet alleen in inhoudelijke onderwerpen, maar ook in onze cultuur en competenties.

De strategie Magentazorg voor de periode 2025 -2028 richt zich op deze uitdagingen. We anticiperen op mogelijke ontwikkelingen. We zien kansen: het goede doen in de dagelijkse gang van zaken en daarnaast een aantal dingen écht anders doen. Strategie is geduldig, het gaat om sterk implementeren en realiseren wat we beloven. Wat we doen, doen we goed.

Dat doen we samen met iedereen. De koers is helder, het varen zelf gebeurt door elke dag met alle medewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers de goede dingen te doen. Elke dag blijven leren, verbeteren en bijsturen. We blijven bouwen aan een sterke en wendbare organisatie.

Een strategisch beleid doet nooit recht aan alle onderwerpen die spelen. Veel zaken zijn belangrijk, maar komen niet allemaal in deze strategie aan bod. De strategie is richtinggevend en daarom ook op hoofdlijnen opgeschreven. De concrete uitvoering komt terug in het jaarplan 2025. Het proces is net zo belangrijk als de inhoud. De vele gesprekken in de organisatie over strategie zijn inspirerend geweest, waaruit veel betrokkenheid van een ieder naar voren is gekomen. Een goede basis om samen het komende jaar mee aan de slag te gaan.

Het woord ‘morgen’ staat bewust in de titel van de strategie. Het is geen stip op de horizon, maar gezien de urgentie en de uitdagingen gaan we morgen aan de slag!



Zorg aan huis



Verpleeghuiszorg



Revalidatie & behandeling