



KWALITEITSPLAN 2022

Verpleeghuiszorg



Kwaliteitsplan 2021 – versie 5.0
Printversie 22-11-2021

Hoofdstuk	Inhoud	Pagina
	Inleiding	4
1 Profiel van Magentazorg	Zorgvisie en kernwaarden: Van waaruit werken wij? ZZP-verdeling: Welk type zorg leveren wij?	6 8
2 Kwaliteitskader Magentazorg	2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning 2.2 Wonen & welzijn 2.3 Veiligheid 2.4 Leren en werken aan kwaliteit 2.5 Leiderschap, governance en management 2.6 Personeelssamenstelling 2.7 Gebruik van hulpbronnen 2.8 Gebruik van informatie	11 13 15 17 19 21 24 26
Bijlagen	I Locaties inclusief KvK vestigingsnummer	29

INLEIDING

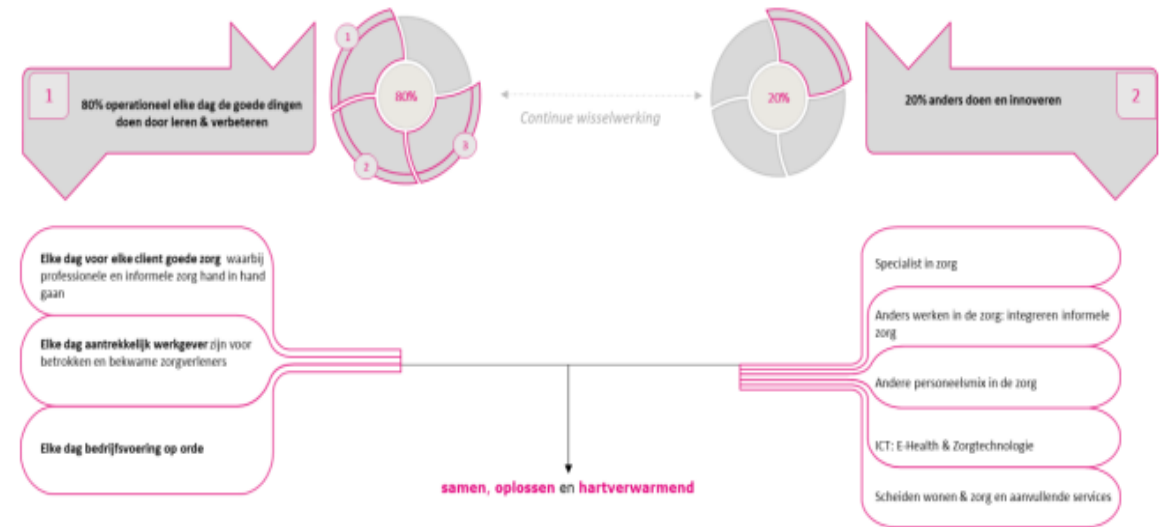
Voor u ligt het kwaliteitsplan 2022 Magentazorg. Een plan dat wij zien als een 'dynamisch' document; een document dat periodiek zal worden aangepast aan de laatste ontwikkelingen. Het laat zien waar Magentazorg staat en welke accenten wij in 2022 leggen om onze kwaliteit verder te verbeteren. Centraal staat: altijd elke dag aan elke cliënt goede zorg leveren, zowel aan huis, bij de revalidatie als in onze verpleeghuizen.

Ondanks soms moeilijke omstandigheden staan elke dag vele betrokken en deskundige medewerkers klaar om zorg te verlenen aan kwetsbare mensen. Magentazorg is in alles een "mensen-mensen-organisatie", zodat we letterlijk en figuurlijk steeds blijven investeren in het creëren van de beste omstandigheden om goede zorg en behandeling te kunnen bieden.

Leiderschap, eigenaarschap, goed uitvoerend personeel- en opleidingsbeleid zijn hiertoe o.a. cruciaal. In de afgelopen jaren is Magentazorg een stabiele organisatie geworden. De komende jaren bouwen op deze basis door.

Voor het komende jaar is onze ambitie om ons voor tachtig procent te richten op elke dag de goede dingen te doen door leren en verbeteren. Belangrijke pijlers zijn onder andere tevreden cliënten, de pijlers van het kwaliteitskader en de integratie van informele zorg.

De andere twintig procent richten we ons op anders doen en innoveren. Belangrijk thema's hierbij zijn specialist in zorg, andere personeelsmix en de inzet van E-Health & zorgtechnologie.



In het Kwaliteitsplan 2022 wordt per thema van het kwaliteitskader aangegeven hoe binnen Magentazorg invulling aan het thema wordt gegeven. Uitgangspunt is de continuïteit van de reeds ingezette initiatieven. In de jaarplannen van Magentazorg zijn de hoofdlijnen van het kwaliteitsplan verder uitgewerkt in concrete doelen en resultaten, waarvan een aantal in dit plan zijn benoemd.

Magentazorg vindt het van belang om de reeds ingezette verbetering toekomstbesteding te maken. Daarom is monitoring en borging van de verschillende kwaliteitsonderwerpen een belangrijk onderwerp geworden binnen de thema's. Dit doen we in de periodieke evaluatie van de (locatie)jaarplannen en in de perioderapportage leren en verbeteren; waar sta jij?'.
4

PROFIEL VAN MAGENTAZORG

1. Profiel Magentazorg

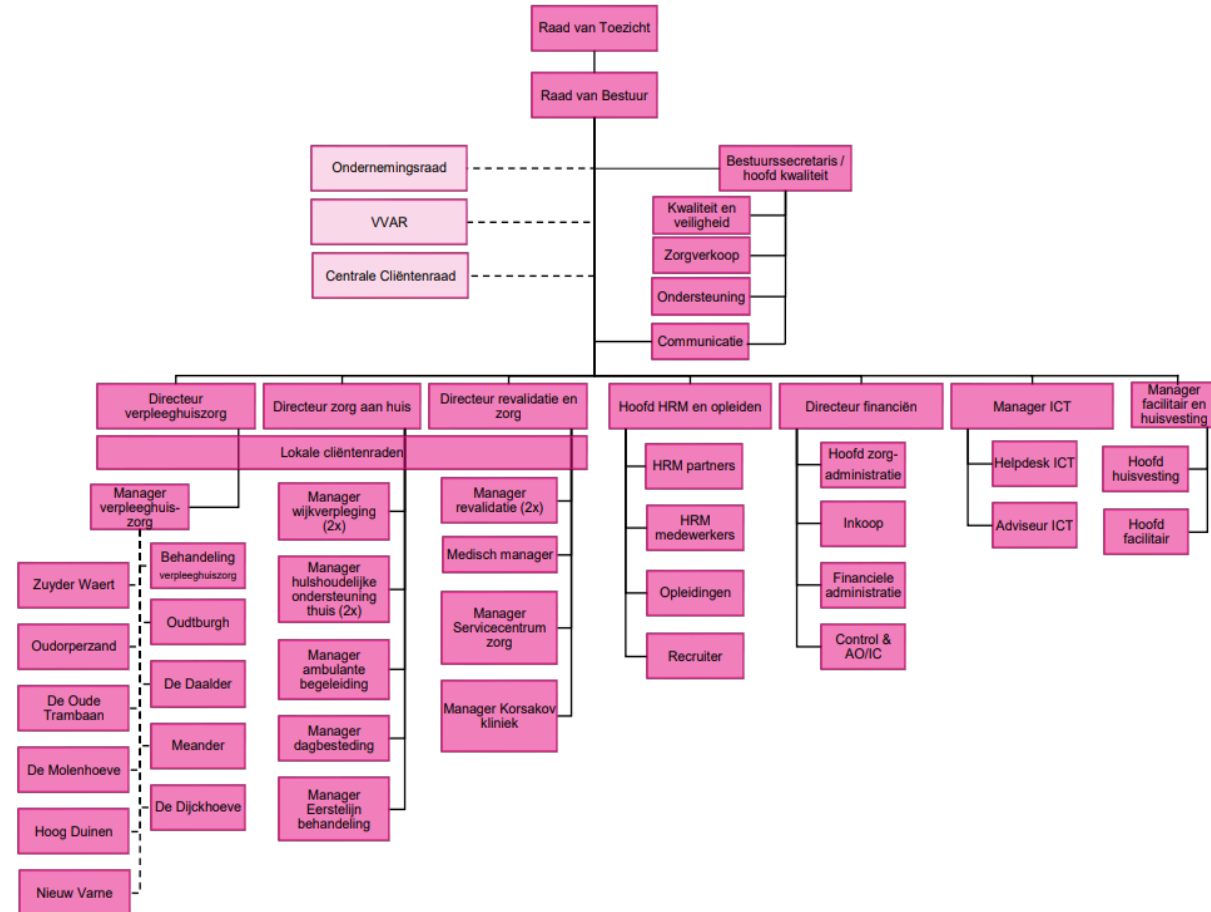
Introductie profiel Magentazorg

Magentazorg staat voor onderscheidende zorg voor kwetsbare ouderen in de regio. De zorg en dienstverlening zijn georganiseerd in drie takken van sport: verpleeghuiszorg, zorg aan huis en behandeling & revalidatie. Dit kwaliteitsplan is specifiek gericht op de verpleeghuiszorg.

Het werkgebied van Magentazorg is Noord-Kennemerland: Alkmaar, Heiloo, Bergen, Heerhugowaard, Langedijk en omliggende plaatsen. Cliënten die bij Magentazorg komen wonen, kunnen kiezen uit kleinschalige locaties en grotere locaties, in totaal 13. Zie in de bijlage een overzicht van de locaties.

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.



Het hart van Magentazorg

Onze missie en visie
Bevlogen medewerkers zorgen samen met mantelzorgers en vrijwilligers voor de juiste verzorging, behandeling en ondersteuning van ouderen en hun naasten. Elke dag weer.

Onze kernwaarden
Hartverwarmend – samen- oplossen

Dagelijks de goede dingen doen door te blijven leren en verbeteren

- elke dag voor elke cliënt goede zorg
- elke dag een aantrekkelijk werkgever zijn
- elke dag de bedrijfsvoering op orde

Anders doen en innoveren

- specialist in zorg
- integreren informele zorg
- andere personeelsmix
- e-health & zorgtechnologie
- scheiden wonen & zorg en services

De 3 kernwaarden waar we voor staan

- hartverwarmend
- samen
- oplossen

Magentazorg zet zich elke dag hartverwarmend in voor elke cliënt
Bevlogen medewerkers zorgen samen met mantelzorgers en vrijwilligers voor de juiste verzorging, behandeling en ondersteuning van ouderen en hun naasten. Elke dag weer.

- Zorg aan huis
- Verpleeghuiszorg
- Revalidatie & behandeling

Onze missie en visie
Bevlogen medewerkers zorgen samen met mantelzorgers en vrijwilligers voor de juiste verzorging, behandeling en ondersteuning van ouderen en hun naasten. Elke dag weer.

Onze kernwaarden
Hartverwarmend – samen- oplossen

Magentazorg zorgt, behandelt en ondersteunt ouderen en hun naasten. De definitie van 'ouderen' is misschien niet altijd passend. Wanneer ben je oud? Er is één gemene deler: iedere cliënt en diens omgeving is uniek en verdient persoonlijke en passende zorg. Uiteraard is de problematiek vaak gebaseerd op aandoeningen die nu eenmaal vaker voorkomen op latere leeftijd. Denk bijvoorbeeld aan dementie, lichamelijke ongemakken, Parkinson en CVA.

De zorgbehoefte heeft te maken met wonen, welzijn en zorg. In alle gradaties, op alle mogelijke manieren en op allerlei momenten. Van de eerste zorg aan huis, tot de laatste zorg in een verpleeghuis of thuis. Daarbij is de cliënt onderdeel van een systeem: van een huwelijk, van een gezin, van een gezellige buurt. Dit zijn allemaal aspecten die een rol spelen in het bieden van persoonsgerichte zorg waarbij ook de partner, de burens, de vrienden en de vrijwilligers een belangrijke rol spelen.

Mantelzorgers worden ondersteund en begeleid waar zij dat nodig hebben. De kwaliteit van leven voor een cliënt staat centraal waarbij professionele zorg hand in hand gaat met informele zorg. Allen samen vormen zij het hart van onze organisatie. 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 op te lossen. Er wordt samen gebouwd aan de identiteit van Magentazorg, door collega's en vrijwilligers aan te trekken die zich herkennen in de kernwaarden: samen, oplossen en hartverwarmend

Zorgtypes

Magentazorg levert de volgende zorgtypes.

Doelgroepen (op basis van ZZP) en aantal cliënten per doelgroep

Het merendeel van de cliënten (363), dat verblijft bij Magentazorg, heeft een indicatie voor ZZP 5 of hoger. Cliënten met een ZZP van 3 of lager verblijven c.q. wonen niet bij Magentazorg.

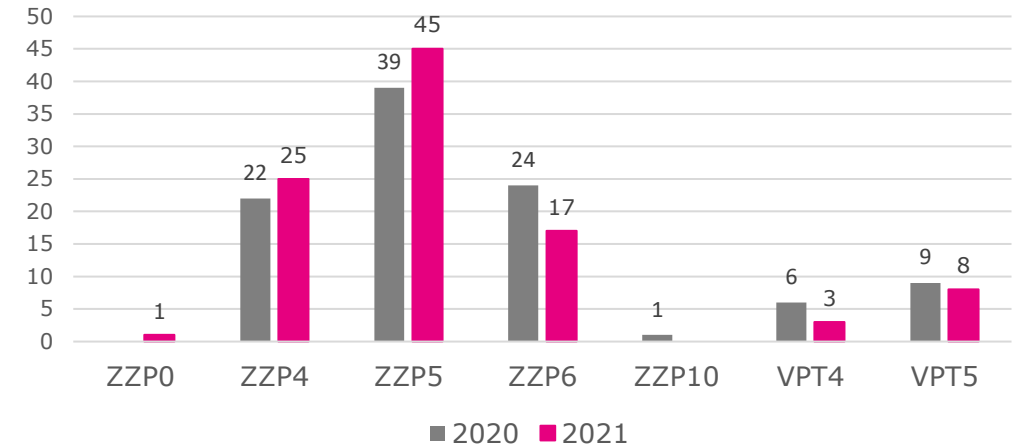
Volledig Pakket Thuis (VPT) en Modulair Pakket Thuis (MPT)

Magentazorg biedt, naast de gebruikelijke ZZP's, alternatieven aan, die aansluiten bij de externe ontwikkelingen, bijvoorbeeld de producten 'Volledig Pakket Thuis' (VPT) en Modulair Pakket Thuis (MPT) in onze locatie 'woon en zorg'. Dit pakket van zorg wordt aangeboden in de extramurale tak. MPT/VPT kan vooral worden ingezet in de alternatieve woonvormen, bijvoorbeeld in de locaties zonder behandeling. Daar waar mogelijk zal Magentazorg ook passend gebruik maken van MPT/VPT"

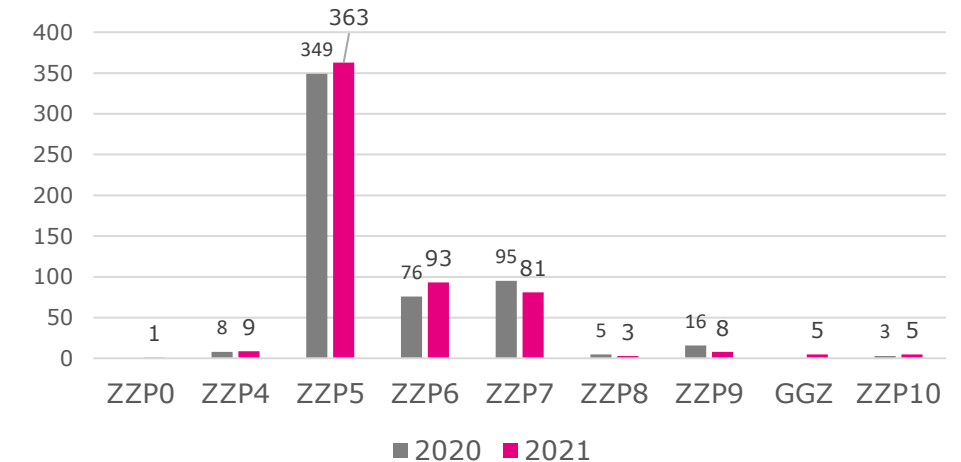
Inclusief / exclusief behandeling

Van de ZZP's, die bij Magentazorg zowel met als zonder behandeling voorkomen, wordt ongeveer 85% met behandeling aangeboden.

Doelgroepverdeling zonder behandeling
(peildatum november 2021)



Doelgroepverdeling met behandeling
(peildatum november 2021)



KWALITEITSKADER MAGENTAZORG

2. Kwaliteitskader Magentazorg

Introductie Kwaliteitskader Magentazorg

In navolgend hoofdstuk worden de 8 thema's van het kwaliteitskader beschreven en op wat voor wijze Magentazorg hier invulling aan geeft:

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning
2. Wonen en welzijn
3. Veiligheid
4. Leren en werken aan kwaliteit
5. Leiderschap, governance en management
6. Personeelssamenstelling
7. Gebruik van hulpbronnen
8. Gebruik van informatie



2.1 Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Introductie Persoonsgerichte zorg

Cliënt centraal bij zorg en dienstverlening. Dat is de kern van persoonsgerichte zorg. Dit, met als doel om uiteindelijk de bijdrage aan de kwaliteit van leven van een cliënt zo optimaal mogelijk te laten zijn. In het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg worden vier thema's onderscheiden: compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen. Deze zijn voor zorgverleners richtinggevend bij kwaliteitsverbetering op het terrein van persoonsgerichte zorg en ondersteuning.

Thema's 2022

Elke dag zorgen bevlogen en deskundige medewerkers samen met mantelzorgers en vrijwilligers (het informele netwerk) voor persoonsgerichte zorg. In 2022 werkt Magentazorg aan kwaliteit om elke dag voor elke client goede zorg te bieden waarbij professionele en informele zorg hand in hand gaan. De programma's specialist in zorg en verpleegkundig leiderschap zijn hierbij ondersteunend. Ook de interventies op het thema onbegrepen gedrag wordt gecontinueerd.

Betrekken informele zorg

De cliënt is onderdeel van een systeem: van een huwelijk, van een gezin, van een gezellige buurt. Dit zijn allemaal aspecten die een rol spelen in het bieden van persoonsgerichte zorg waarbij ook de partner, de burens, de vrienden en de vrijwilligers een belangrijke rol spelen. Locaties werken in 2022 verder aan het integreren van informele zorg. De contacten met betrokkenen worden geïntensiveerd onder andere door middel van themabijeenkomsten op locatie. Lokaal wordt onderzocht welke initiatieven bijdragen aan de informele zorg.

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

2. Wonen en welzijn

3. Veiligheid

4. Leren en werken aan kwaliteit

5. Leiderschap, governance en management

6. Personeelssamenstelling

7. Gebruik van hulpbronnen

8. Gebruik van informatie

Specialist in zorg

Met het programma Specialist in zorg werkt Magentazorg aan vijf specialisaties te weten: dementie, Parkinson, Korsakov, CVA/Revalidatie en gerontopsychiatrie. Het programma ondersteunt zorgverleners in het dagelijks leveren van goede zorg. Door meer focus te leggen, de zorg te vernieuwen, vergroten medewerkers hun specialistische kennis en kunde. In 2022 werkt Magentazorg verder met dit programma.

Omgaan met onbegrepen gedrag

Om persoonsgerichte zorg te leveren bij cliënten met dementie is het van belang om gedrag en dan met name onbegrepen gedrag te begrijpen en mee om te kunnen gaan. Magentazorg zet divers interventies in zoals gedragsvisites, video interventie ouderen en het expertiseteam onbegrepen gedrag. Het thema onbegrepen gedrag en agressie is eind 2021 geanalyseerd. Conclusie hieruit is dat een vervolg hierop nodig is gezien de toenemende complexiteit van zorg. Er volgt een gericht plan van aanpak op dit thema volgt in 2022.

Expertiseteam gedrag

Om de juiste ondersteuning te bieden aan de cliënt heeft Magentazorg een expertiseteam voor gedragsvraagstukken. Het expertiseteam helpt bij cliënten met probleemgedrag. Het team kan worden ingeroepen nadat is gebleken dat alles wat in de gedragsvisite is aangedragen, onvoldoende heeft geholpen om het probleemgedrag te verminderen. Vanuit de locatie, waar de cliënt woont, kan door zorgmedewerkers, psycholoog of arts/verpleegkundig specialist nader advies gevraagd worden aan het expertiseteam probleemgedrag.

Video Interventie Ouderen

Om de draagkracht, het zelfvertrouwen en de competentie te vergroten van zorgverleners die problemen ervaren in de omgang met gedrags- en/of stemmingsstoornissen van oudere cliënten voor wie zij zorgen, wil Magentazorg verder blijven investeren in de inzet van Video Interventie Ouderen (VIO). Video Interventie Ouderen (VIO) is een psychosociale interventie en door Vilans erkend als een theoretisch goed onderbouwde interventie in de ouderenzorg. De methode richt zich op het inzichtelijk maken van het effect van het eigen gedrag op het gedrag en/of de stemming van de cliënt/bewoner. Magentazorg beschikt over een videoteam bestaande uit drie gecertificeerde VIO-begeleiders.

Muziek en psychomotore therapie

Bewoners ervaren persoonsgerichte begeleiding op het gebied van muziek- en psychomotore therapie als waardevol. Om deze vorm van therapie breder in te zetten, is in 2021 de formatie muziek- en psychomotore therapie structureel uitgebreid vanuit de kwaliteitsgelden. Vanaf 2022 wordt dit openomen in het reguliere budget.

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

2. Wonen en welzijn

3. Veiligheid

4. Leren en werken aan kwaliteit

5. Leiderschap, governance en management

6. Personeelssamenstelling

7. Gebruik van hulpbronnen

8. Gebruik van informatie

Meerzorg

Mogelijk heeft een cliënt extra zorg nodig dan er mogelijk is vanuit de indicatie. Bijvoorbeeld voor extra persoonlijke begeleiding of preventieve zorg voor een cliënt met een intensieve zorgvraag of een extreme zorgbehoefte. Dit kan op individueel niveau of in groepsverband. Deze zorg kan door het zorgkantoor bekostigd worden onder de noemer 'meerzorg'. In 2021 zijn er intern afspraken gemaakt over de inzet van meerzorg. Het effectief inzetten van meerzorg levert in de praktijk meer ruimte op voor de client. Magentazorg volgt in 2022 actief de inzet en doelmatigheid van het product meerzorg.

Meetbare resultaten persoonsgericht zorg

Investering in persoonsgerichte zorg is terug te zien in het dagelijks contact met cliënten. Dat is gedeeltelijk meetbaar. Meetbare resultaten voor 2022 zijn:

- Zorgkaart Nederland: Magentazorg scoort boven de benchmark.
- Interne audit: Resultaten uit de audit persoonsgerichte zorg leiden tot verbetering en succes worden gedeeld in de organisatie.
- Inzet meerzorg: het volgen van effectiviteit en doelmatigheid.
- Onbegrepen gedrag: monitoring van ingezette interventies en de uitvoering van het plan van aanpak onbegrepen gedrag/ agressie.

2.2 Wonen en welzijn

Introductie Wonen en welzijn

Wonen en welzijn gaat over de wijze waarop de zorgverleners en zorgorganisaties in hun zorg en dienstverlening oog hebben voor optimale levenskwaliteit en welzijn van cliënten en hun naaste(n), en de wijze waarop zij gericht zijn op het bevorderen en ondersteunen ervan.

Zorg en welzijn

Aandacht voor het bevorderen en ondersteunen bij het welzijn van de cliënten vraagt om een andere focus van medewerkers. Welzijn staat centraal naast verpleging, verzorging en behandeling. Nu de medewerker wonen en welzijn een vast onderdeel is zijn teams toe aan een nieuwe stap. Het integreren van zorg en welzijn om elkaar te kunnen ondersteunen en de client een zinvolle dag te kunnen geven. De medewerkers wonen en welzijn, voorheen gefinancierd uit de kwaliteitsgelden, worden ook in 2022 structureel ingezet.

Andere personeelsmix

De toenemende vraag naar zorg voor ouderen en de tekort aan professionals vraagt om een andere aanpak. De zorgbehoefte verandert en er is sprake van toenemend onbegrepen gedrag. Het klassieke functiehuis van Verpleging & Verzorging beantwoordt onvoldoende de huidige zorg- en medewerkersvraag.

- | | |
|---|--|
| 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning | 5. Leiderschap, governance en management |
| 2. Wonen en welzijn | 6. Personeelssamenstelling |
| 3. Veiligheid | 7. Gebruik van hulpbronnen |
| 4. Leren en werken aan kwaliteit | 8. Gebruik van informatie |

Magentazorg onderzoekt daarom de mogelijkheden van een functiehuis Zorg & Welzijn. Met als doel om de huidige medewerkers bekwaam te maken in zorg en welzijn en nieuwe medewerkers aan te trekken met verschillende opleidingen en achtergronden. Medewerkers worden zo uitgedaagd en krijgen opleidingen waardoor ze behouden blijven voor Magentazorg. De client krijgt daarbij de juiste ondersteuning op het gebied van zorg en welzijn. In 2022 loopt hiervoor een pilot op de locatie Oudtburgh.

Zinnvolle tijdbesteding

Dagbesteding is bij Magentazorg een integraal onderdeel van het zorgleefplan van cliënt. De activiteiten van de individuele cliënt zijn gericht op diens (zorg)doelen. Naast groepsactiviteiten is er meer aandacht voor het individu en voor de individuele wensen en behoeften. Medewerkers werken samen, ook over de verschillende locaties heen.

In 2021 is gewerkt aan verdere integratie van dagbesteding. De focus is verlegd naar de individuele cliënt en zijn behoeften, hetgeen betekent een verschuiving van groepsgericht aanbod naar meer persoonsgerichte invulling. Er zijn extra begeleiders welzijn ingezet. Op de grote locaties worden daarnaast in weekenden en op avonden activiteiten georganiseerd. Waar mogelijk maken cliënten van andere locaties daar ook gebruik van. Dit wordt in 2022 voortgezet.

Wooncomfort

Het thema wooncomfort raakt de thema's autonomie en uniek. Magentazorg is in 2021 begonnen met een inhaalslag wat betreft het up-to-date maken van haar locaties. Bij deze inhaalslag is uitgangspunt dat iedere locatie zijn eigen karakter behoudt, maar wordt aangepast aan de eisen en wensen van deze tijd. Belangrijk is dat de cliënt en cliëntbehoefte centraal staan. In 2022 wordt dit gecontinueerd.

- | | |
|---|--|
| 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning | 5. Leiderschap, governance en management |
| 2. Wonen en welzijn | 6. Personeelssamenstelling |
| 3. Veiligheid | 7. Gebruik van hulpbronnen |
| 4. Leren en werken aan kwaliteit | 8. Gebruik van informatie |

Magentazorg zet in op het verbeteren van de kwaliteit van voeding. De afgelopen jaren is geïnvesteerd in Voeding & Ambiance door middel van een nieuw voedingsconcept. Het uitgangspunt is dat er wordt gekookt daar waar de cliënten wonen. In 2022 besteed Magentazorg extra aandacht aan de voedselveiligheid in de woonkamers. Medewerkers die koken worden extra begeleid in voedselveiligheid en het koken voor "grote" groepen.

Meetbare resultaten wonen en welzijn

Meetbare resultaten voor 2022 zijn:

- Andere personeelsmix: uitvoering pilot en advies voor andere functiehuis.
- Wooncomfort: werkzaamheden op locaties en begeleiding van medewerkers zijn uitgevoerd conform planning.

2.3 Veiligheid

Introductie Veiligheid

Dit hoofdstuk gaat over veilige zorg. Het kwaliteitskader spreekt over basisveiligheid en benoemt een viertal onderwerpen: medicatie, decubitus, vrijheid beperkende maatregelen en voorkomen onnodige ziekenhuisopnamen.

Algemeen

Veiligheid in de zorg is een basisvoorwaarde voor goede zorg. Medewerkers volgen daarin de landelijke en professionele richtlijnen. De cliënt en zijn mantelzorgers hebben een stem in de afwegingen en keuzes die worden gemaakt over de eigen veiligheid. Magentazorg leert van verbeteringen naar aanleiding van incidenten rondom veiligheid. Periodiek reflecteert Magentazorg op het thema in de rapportage leren en verbeteren: waar sta jij?.

Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid is permanent onderwerp van aandacht bij Magentazorg. Het protocol, dat het geneesmiddelendistributieproces eenduidig laat verlopen, wordt geactualiseerd. In 2021 is de elektronische toedienregistratie op alle locaties ingevoerd uitgezonderd de Molenhoeve en Hoog Duinen. Deze zijn in 2021 gestart met de module van CARE XS, een elektronische toedienregistratie die gebruikt wordt bij extramurale zorg. In 2021 zijn de medicatieprocessen geëvalueerd en herzien. Voor 2022 zet Magentazorg audits in om ingezette verbeteracties te toetsen.

- | | |
|---|--|
| 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning | 5. Leiderschap, governance en management |
| 2. Wonen en welzijn | 6. Personeelssamenstelling |
| 3. Veiligheid | 7. Gebruik van hulpbronnen |
| 4. Leren en werken aan kwaliteit | 8. Gebruik van informatie |

Voorkomen onnodige ziekenhuisopnamen

Magentazorg stuurt actief op advanced care planning. Voor kwetsbare ouderen kan een kleine verandering in de gezondheid leiden tot een grote toename in de zorgbehoefte en mogelijk een vermindering van kwaliteit van leven. De specialist ouderengeneeskunde gaat met de cliënt of diens vertegenwoordiger in gesprek over toekomstige gewenste zorg en behandeling. Hierbij wordt gekeken naar de doelen van zorg en behandeling zoals deze passen bij de wensen van de cliënten.

Magentazorg heeft een actief beleid op valpreventie. Het beleid is erop gericht om voor alle cliënten, een risicosignalering op het onderwerp vallen op te nemen in het zorgdossier. Op basis van de geconstateerde risico's worden, indien nodig, passende maatregelen geformuleerd en verwerkt tot afspraken, die worden vastgelegd in het zorgleefplan. Het effect van deze maatregelen wordt tenminste twee keer per jaar geëvalueerd en op individueel cliëntniveau besproken tijdens de zorgleefplanbespreking/MDO. Op basis van deze evaluatie en bespreking worden de maatregelen en bijbehorende afspraken in het zorgleefplan aangepast.

(On)vrijwillige zorg

De wet zorg en dwang beschermt de rechten van de client en vraagt om zorgvuldig handelen van medewerkers. Magentazorg gaat uit van vrijwillige zorg tenzij dit niet anders kan. Dit vraagt om een zorgvuldig onderzoek, multidisciplinair handelen en een goede registratie. In 2022 investeert Magentazorg met het programma (on)vrijwillige zorg in bewustwording onder medewerkers, daarnaast wordt onderzocht hoe verantwoording en registratie van onvrijwillige zorg eenvoudiger kan. Binnen Magentazorg worden grenzen verkend tot waar vrijheid gegeven kan worden zonder dat de veiligheid van de cliënten in het geding komt. Zo min mogelijk risico en zo veel mogelijk vrijheid.

Decubituspreventie

Decubituspreventie wordt onder andere uitgevoerd door de inzet van wondverpleegkundigen. Zij zijn bekend met de inzet van antidecubitus materialen. Het thema decubituspreventie wordt gevolgd aan de hand van de kwaliteitsindicatoren en in afstemming met de wondverpleegkundigen. In 2022 staat voor de aandachtsvelders op locatie een scholing gepland.

- | | |
|---|--|
| 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning | 5. Leiderschap, governance en management |
| 2. Wonen en welzijn | 6. Personeelssamenstelling |
| 3. Veiligheid | 7. Gebruik van hulpbronnen |
| 4. Leren en werken aan kwaliteit | 8. Gebruik van informatie |

Hygiëne en infectiepreventie

In de afgelopen twee jaar is voor iedereen duidelijk geworden wat het belang is van een goede hygiëne en infectiepreventie. Magentazorg vindt het belangrijk dat afspraken over hygiëne duidelijk en praktisch werkbaar zijn voor medewerkers. De werkwijzen voor verschillende infectieziekten wordt in 2022 herzien. Daarnaast wordt er expliciet aandacht besteed aan persoonlijk hygiëne.

Meetbare resultaten veiligheid

- Leren uit incidenten: geleerde lessen uit incidenten worden gedeeld in werkoverleggen en komen terug in de rapportage leren en verbeteren.
- Medicatie audits: resultaten uit de audits worden gedeeld en verbeteracties zijn gerealiseerd.
- (on)vrijwillige zorg: programma onvrijwillige zorg is uitgevoerd op elke locatie en de registratie van onvrijwillige zorg is vereenvoudigd. Ingezette maatregelen worden gevolgd in de rapportage leren en verbeteren.
- Hygiëne en infectiepreventie: informatie over hygiëne en infectiepreventie is actueel, inzichtelijk en werkbaar voor de medewerkers.
- Wondzorg: aandachtsvelders wondzorg volgen de scholing wondzorg.
- Indicatoren basisveiligheid (o.a. Advanced care planning, medicatieveiligheid en decubitus) worden jaarlijks gemeten en gemonitord.

2.4 Leren en werken aan kwaliteit

Introductie leren en werken aan kwaliteit

Dit hoofdstuk gaat over de wijze waarop Magentazorg op een lerende wijze zorg draagt voor optimale zorg en verzorging voor cliënten. In het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg worden in dit verband vijf elementen onderscheiden, te weten kwaliteitsmanagementsysteem, jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan, jaarlijks kwaliteitsverslag, continu werken in de praktijk aan verbeteren (door zorgverleners) en deel uitmaken van een lerend netwerk.

In het afgelopen jaar is er geïnvesteerd om het domein kwaliteit en veiligheid op orde krijgen en te verbeteren. In 2022 ligt de nadruk op het leren en verbeteren. Belangrijke pijler hierbij is de leer- en verbetercyclus. Periodiek volgt Magentazorg de kwalitatieve prestaties door middel van de periode rapportage leren en verbeteren: waar sta jij? In deze rapportages is zet Magentazorg data om naar kwalitatieve informatie, wat vervolgens input oplevert voor het leren en verbeteren.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Het kwaliteitssysteem wordt verder ontwikkeld middels de PDCA-cyclus zodat methodisch gewerkt wordt aan kwaliteit en veiligheid, waarbij leren en verbeteren centraal staat. Belangrijke basis hierbij is de rapportage leren en verbeteren: waar sta jij? In deze rapportage komen alle beschikbare en relevante kwaliteitsinformatie bij elkaar.

- | | |
|---|--|
| 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning | 5. Leiderschap, governance en management |
| 2. Wonen en welzijn | 6. Personeelssamenstelling |
| 3. Veiligheid | 7. Gebruik van hulpbronnen |
| 4. Leren en werken aan kwaliteit | 8. Gebruik van informatie |

Periodiek wordt hierop door het management en coördinerend verpleegkundigen op gereflecteerd. Vanuit het leren en verbeteren kijkt Magentazorg naar wat er goed gaat en wat het succes hiervan is zodat dit met elkaar gedeeld kan worden. Ook kijken we naar wat er beter kan en daar investeren in.

Richtlijnen en protocollen

Eigenaarschap en professionaliteit zijn belangrijke voorwaarde voor goede zorg. Om te blijven voldoen aan de richtlijnen en protocollen hebben we werkafspraken gemaakt. Deze werkafspraken worden het komende jaar vereenvoudigd waarbij een inhoudsdeskundige de regie heeft. Werkafspraken sluiten hierdoor nog beter aan bij de praktijk en zijn ondersteunend voor onze medewerkers.

Verpleegkundig leiderschap

In het programma verpleegkundig leiderschap wordt het verpleegkundig leiderschap versterkt. De coördinatie en kwaliteit van zorg binnen de verpleeghuizen wordt aangestuurd door de coördinerend verpleegkundigen. Binnen dit programma worden zij in 2022 toegerust om de kwaliteit van zorg te monitoren, te analyseren en te leren en te verbeteren.

Magentazorg is een actieve partner in de regionale samenwerking: Lerend netwerk

Voor Magentazorg is het belangrijk onderdeel te zijn van lerende netwerken in het kader van de ambitie om een lerende organisatie te zijn. Op bestuurlijk niveau, op directieniveau, maar ook op operationeel niveau is Magentazorg actief in regionale netwerken. In de netwerken vindt onderlinge uitwisseling in openheid plaats door bijvoorbeeld bezoek, consultatie, benchmarking en intervisie. Dat geldt zowel voor de netwerken waar medewerkers als de bestuurder actief in zijn. In de afgelopen jaren deze regionale netwerken veel opgeleverd onder andere in de strijd tegen het corona-virus. Er is van elkaar geleerd en er zijn nieuwe samenwerkingen ontstaan.

Magentazorg is onderdeel van het één van de lerende netwerken georganiseerd vanuit Actiz. Dit netwerk is bedoeld voor kennisdeling- en ontwikkeling. Daarnaast is het bedoeld voor beleidsverheldering en de implementatie daarvan in de praktijk. Regelmatig toets Magentazorg kwaliteitsvraagstukken bij andere deelnemers van het netwerk.

Ook in 2022 gaat Magentazorg verder met het lerend netwerk met Eveen en Viva! Zorggroep met als leren en verbeteren. Jaarlijks worden actuele onderwerpen besproken en een aantal standaard onderwerpen zoals het kwaliteitsplan, het kwaliteitssysteem en de WZD. Daarnaast is het toetsen van het lerend vermogen ook onderdeel van dit lerend netwerk. Hiervoor wordt de zelfevaluatietool van Actiz gebruikt.

- | | |
|---|--|
| 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning | 5. Leiderschap, governance en management |
| 2. Wonen en welzijn | 6. Personeelssamenstelling |
| 3. Veiligheid | 7. Gebruik van hulpbronnen |
| 4. Leren en werken aan kwaliteit | 8. Gebruik van informatie |

Intern auditteam

Magentazorg heeft als doelstelling het domein kwaliteit en veiligheid op orde te krijgen en steeds te verbeteren. Onderdeel daarvan is het bevorderen van de PDCA-cyclus om daadwerkelijk kwaliteitsverbeteringen te implementeren. Het monitoren en leren/verbeteren door een check uit te voeren op het beleid en de implementatie daarvan, is daarin een belangrijk onderdeel. Een interne audit is een instrument om dit mogelijk te maken. Eind 2021 is een groep van interne auditoren opgeleid. In 2022 wordt bij verschillende organisatie onderdelen een interne audit uitgevoerd met als thema persoonsgerichte zorg. Door middel van een waarderende audit worden de kansen en successen uit de audit met elkaar gedeeld. Op andere onderwerpen zoals medicatieveiligheid, voedselveiligheid en mondzorg worden een conformerende audits uitgevoerd. De resultaten worden gedeeld in de rapportage leren en verbeteren; waar sta jij?.

Meetbare resultaten kwaliteit

- Leren en verbeteren: bepreken van perioderapportage met de manager zorg en coördinerend verpleegkundige, waar nodig worden verbeteracties vastgesteld.
- Programma verpleegkundig leiderschap: uitvoering volgens planning.
- Protocollen en werkwijzen zijn actueel, vindbaar en sluiten aan op de praktijk. Op basis van actualiteit en revisiebeheer worden de documenten aangepast.
- Audits worden uitgevoerd conform de planning en de successen en kansen worden gedeeld.

2.5 Leiderschap, Governance en management

Introductie Leiderschap, Governance en management

Dit onderdeel uit het kwaliteitsplan gaat over de aansturing en Governance van Magentazorg. Deze aansturing en Governance zijn faciliterend ten aanzien van kwaliteit, het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement en de strategische, statutaire en financiële verplichtingen.

Sturen op kernwaarden staat centraal bij Magentazorg. Medewerkers vergroten onder deskundige leiding hun vakmanschap. Het onderdeel 'zorgen voor synergie tussen cultuur en regels' verdient nog een extra check bij het actualiseren van onze richtlijnen en protocollen.

Visie op zorg en sturen op kernwaarden

Visie op zorg en sturing op kernwaarden vormen de basis voor ons kwaliteitshandelen. In het afgelopen jaar is de nieuwe strategie herzien. De ondernemersraad (OR), de centrale cliëntenraad (CCR), alle leidinggevenden, het team van directeuren en de raad van toezicht hebben hierover met elkaar gesproken. Alle invalshoeken zijn aan de orde geweest; van cliënten en personeel tot aan ICT, kwaliteit en financiën. De nieuwe strategie 2022-2025 is een gezamenlijk plan van alle geledingen binnen de organisatie.

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

2. Wonen en welzijn

3. Veiligheid

4. Leren en werken aan kwaliteit

5. Leiderschap, governance en management

6. Personeelssamenstelling

7. Gebruik van hulpbronnen

8. Gebruik van informatie

Club van 50

Geconstateerd is dat managers zorg in hun (nieuwe) rol behoefte hebben aan tools om de samenwerking binnen het eigen team te optimaliseren. Hiervoor zijn club van 50 bijeenkomsten georganiseerd. Deze club bestaat uit leidinggevenden uit het midden en hoofdkader en de ondersteunende diensten. Intern wordt er met elkaar in gesprek gegaan over de ontwikkelingen in de organisatie. Focus is op een sterk middenkader, verantwoordelijkheid en leiderschap.

Rol en positie medezeggenschap en toezichthouder

De Centrale Cliëntenraad adviseert de raad van bestuur, gevraagd en ongevraagd, ten aanzien van alle onderwerpen die van belang zijn voor cliënten in de zorg. De lokale raden doen dit op hun eigen locatie of in de thuiszorg. De nieuwe wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) is per juli 2020 van kracht en dient als basis

De Verpleegkundige/Verzorgende Adviesraad is in 2021 geëvalueerd. De huidige werkwijze zorgt voor een beperkte inbreng van de verpleegkundige en verzorgende binnen Magentazorg. Eind 2021 wordt daarom gestart met een andere vorm. Elke verpleegkundige en verzorgende is automatisch lid van de V-VAR. Door middel van themabijeenkomsten wil Magentazorg de stem van de verzorgenden en verpleegkundigen versterken. In 2022 krijgt dit een structurele vorm.

De ondernemingsraad (OR) adviseert de raad van bestuur, gevraagd en ongevraagd, ten aanzien van personele vraagstukken. De nieuwe OR is geïnstalleerd in juni 2020. De leden van de ondernemingsraad komen uit verschillende onderdelen van de organisatie: intra- en extramuraal, de revalidatie en administratieve- en stafdiensten.

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

2. Wonen en welzijn

3. Veiligheid

4. Leren en werken aan kwaliteit

5. Leiderschap, governance en management

6. Personeelssamenstelling

7. Gebruik van hulpbronnen

8. Gebruik van informatie

De Raad van Bestuur heeft periodiek overleg met de Raad van Toezicht. De commissie Kwaliteit van de Raad van Toezicht bespreekt de onderwerpen rondom kwaliteit en veiligheid.

Inzicht hebben en geven

Onder deze noemer brengt het kwaliteitskader een aantal onderwerpen bijeen. In de eerste plaats de eis dat de raad van bestuur actief betrokken is bij de kwaliteitsontwikkeling en ook werkelijk borgt dat het kwaliteitsplan kan worden uitgevoerd. De bestuurder/directie zoekt actief de verbinding met de medewerkers. Normaliter lopen de directeuren zorg op gezette tijden een dienst mee in het primaire proces en vinden de directie-overleggen plaats op locatie, waarbij medewerkers aansluiten. In 2021 heeft de bestuurder/directie regelmatig de locaties bezocht. Dit wordt vervolgd in 2022.

Verankeren van medische, verpleegkundige en psychosociale expertise in het aansturen van de organisatie

Magentazorg heeft een eenhoofdige raad van bestuur. In het directieteam zitten drie directeuren met een zorginhoudelijke achtergrond. Voorts is een medisch manager aangesteld als sparring partner van de directie. Daarmee is de zorginhoudelijke expertise in het aansturen van de organisatie geborgd.

2.6 Personeelssamenstelling: Magentazorg als werkgever en opleider

Introductie Personeelssamenstelling

Alles staat en valt met betrokken en deskundige medewerkers. Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderkent dat investeren in een adequate personeelsformatie essentieel is om de vereiste kwaliteit te kunnen leveren. Doorrekenen van de in het kader neergelegde normen heeft inmiddels geleid tot het beschikbaar komen van extra middelen om de formatie kwalitatief en kwantitatief op een hoger peil te brengen. Het gaat dan om structurele uitbreiding van de formatie, maar ook om het mogelijk maken van vervanging zodat medewerkers de ruimte krijgen om scholing te volgen.

Magentazorg is een organisatie die maximaal ondersteunt door het geven van veel aandacht voor scholing en deskundigheidsbevordering. Wij weten onze medewerkers meer dan gemiddeld te behouden en hebben veel aandacht voor vitaliteit, wat leidt tot onder andere laag verzuim. Ondersteunend aan de personeelssamenstelling is de invoering van AFAS HR in 2023. Met dit systeem worden de HR processen gedigitaliseerd. In 2022 start de voorbereiding en de keuzes hoe het systeem wordt ingericht.

Voor 2022 richten wij ons op 4 deelgebieden: opleiden en ontwikkelen;

1. We investeren in leren en ontwikkelen
2. Veel invloed van medewerkers en eigen regie
3. Veel aandacht vitaliteit en gezond leven en werken
4. Goede sfeer en samenwerking, sociaal, collegiaal

1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

2. Wonen en welzijn

3. Veiligheid

4. Leren en werken aan kwaliteit

5. Leiderschap, governance en management

6. Personeelssamenstelling

7. Gebruik van hulpbronnen

8. Gebruik van informatie

Opleiden en ontwikkelen

Het leveren van kwaliteit is belangrijk. We werken met professionals die zelf zorgen voor het op peil houden van hun vakkennis en expertise. Voor leren, bijscholing, verbeteren en ontwikkelen is ruimte, tijd en geld.

1. Startende managers zorg krijgen training en coaching om in hun functie groeien. Zij formuleren daarbij hun persoonlijke leerdoelen.
2. Medewerkers kunnen opleidingstrajecten volgen, zodat vakkennis actueel en waardevol blijft en medewerkers met een nieuw diploma kunnen groeien binnen en buiten de organisatie.
3. Groot aanbod e-learnings zodat medewerkers zich op verschillende vlakken kunnen ontwikkelen op het moment dat het hen uitkomt.
4. Er zijn veel doorgroeimogelijkheden.
5. Met het begeleiden van stagairs neemt Magentazorg haar maatschappelijke verantwoordelijkheid en zorgt voor de aanwas van jongeren. Magentazorg biedt een groot aantal stageplaatsen voor de ROC's en HBO instellingen.

Leren is werken, werken is leren

Ook in 2022 participeert Magentazorg samen met vijftien collega VVT-organisaties in het programma 'Leren is Werken, Werken is Leren', vanuit de transitie-middelen NHN. Dit programma is ontstaan als antwoord op de behoefte voldoende deskundige en zelfbewuste zorgprofessionals op te leiden in de regio, nu en in de toekomst.

Leren is werken, werken is leren (vervolg)

Doelstelling van het programma Leren is Werken, Werken is Leren is:

- Bevorderen en ontwikkelen leerklimaat
- Meer instroom en behoud medewerkers in de zorg
- Kwalitatief betere opleidingsplaatsen
(goede start, minder uitval, betere toerusting op de praktijk)
- Nieuwe vormen van werkbegeleiding, gestoeld op sterke professionele identiteit

Fieldlab GRZ

De ontwikkeling van het Fieldlab GRZ is een samenwerking tussen het Horizon College, Magentazorg en het programma Leren is Werken, Werken is Leren. Het Fieldlab wil een transitie in leren neerzetten. De praktijk vormt hierbij de basis voor het leerproces. Het werken met een Fieldlab draagt bij aan de problematiek rondom de arbeidskrapte in de zorg. In 2022 verwacht Magentazorg verder uit te rollen.

Bevoegd en Bekwaam

Binnen Magentazorg is de zorgmedewerker verantwoordelijk voor het op peil houden van zijn kennis en zijn professioneel handelen. De doelstelling voor 2022 is dat medewerkers zijn in staat om eigen regie en verantwoordelijkheid te nemen in het bekwaam zijn van risicovolle- en voorbehouden handelingen. De medewerker bepaalt zelf of hij zich nog bekwaam voelt voor het uitvoeren van een bepaalde handeling, ook als de termijn van drie jaar nog niet is verstreken.

- | | |
|---|--|
| 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning | 5. Leiderschap, governance en management |
| 2. Wonen en welzijn | 6. Personeelssamenstelling |
| 3. Veiligheid | 7. Gebruik van hulpbronnen |
| 4. Leren en werken aan kwaliteit | 8. Gebruik van informatie |

De bekwaamheid kan getoetst worden middels de kennis-en-vaardigheidstoets gefaciliteerd door Magentazorg, maar ook door het organiseren van themabijeenkomsten of het meelopen met collega's. De coördinerend verpleegkundige monitoren de bevoegd en bekwaamheden van de medewerkers op locatie, zij worden daarbij ondersteund door de manager zorg en het leermanagementsysteem Pulseweb.

Verder is er in 2022 onder andere aandacht voor:

- ✓ Vakbekwaam worden; opleiden en ontwikkelen voor een startkwalificatie
- ✓ BBL in nieuwe vorm (d.m.v. pilots) VR Bril toepassen bij werving en selectie van leerlingen
- ✓ Vakbekwaam blijven; opleiden en ontwikkelen om in een bestaande functie deskundig te blijven en doelgroep gericht opleiden
- ✓ Toewerken naar lerende organisatie
- ✓ Werken met een jaarkalender
- ✓ MD programma manager en ondersteunende diensten

Eigen regie

Medewerkers hebben de regie over en veel invloed op het eigen werk. Met medewerkers wordt door leidinggevenden het goede gesprek gevoerd. Samen met het team krijgen medewerkers alle ruimte om te ondernemen en te groeien.

1. Teams organiseren de zorg zelf en zijn zelf verantwoordelijk voor o.a. de kwaliteit van zorg en het oplossen van problemen.
2. Teams roosteren zelf, zodat medewerkers zelf de balans tussen werk en privé bepalen.
3. Medewerkers kunnen zelf veel invloed uitoefenen op het eigen werk en de werksituatie doordat teams diverse rollen en taken zelfstandig oppakken zonder direct de leidinggevende te betrekken.
4. Er zijn contracten naar keuze; groot of klein en vast of flexibel. Magentazorg kijkt naar de mogelijkheden om het potentieel van een medewerker te benutten.

Vitaliteit en gezondheid

Magentazorg is een grote werkgever in de zorg in deze regio. Het is belangrijk dat medewerkers met plezier bij ons werken en een goede balans vinden tussen werk en privé. Zij kunnen ook in hun directe omgeving vertellen dat het fijn werken is bij Magentazorg en dat de cliënten in goede handen zijn bij Magentazorg. In 2022 richten we ons op werkgeluk. Belangrijk onderdeel daarbij is vitaliteit en gezondheid. Vitale mensen hebben energie en leveren veel waarde in de organisatie.

1. Medewerkers kunnen meedoen aan diverse aantrekkelijke vitaliteitsworkshops die Magentazorg met regelmaat organiseert.

- | | |
|---|--|
| 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning | 5. Leiderschap, governance en management |
| 2. Wonen en welzijn | 6. Personeelssamenstelling |
| 3. Veiligheid | 7. Gebruik van hulpbronnen |
| 4. Leren en werken aan kwaliteit | 8. Gebruik van informatie |

2. Er is een uitgebreid aanbod online cursussen op het gebied van persoonlijke ontwikkeling, maar ook om de eigen vitaliteit, gezondheid en welzijn te bevorderen.
3. Medewerkers kunnen gebruik maken van professionals ter preventie van klachten; denk aan coaches en fysiotherapeuten.
4. Medewerkers kunnen tegen een gereduceerd tarief een fiets aanschaffen of een Fit Bit.

Goede werksfeer

Er is een zeer goede, open en laagdrempelige werksfeer, collegialiteit en een goede samenwerking onderling en met andere partijen.

1. Medewerkers werken vanuit het hart en hebben oprechte aandacht voor de cliënt en voor elkaar.
2. Teams denken in uitdagingen en oplossingen en zijn optimistisch ingesteld.
3. Magentazorg is een platte organisatie met een informele, open en laagdrempelige werksfeer. Korte lijnen, omgekeerde piramide.
4. Er is veel collegialiteit, groot gevoel van saamhorigheid. Een actief sociaal intranet ondersteunt dit.
5. Sociaal; zorgen doen we samen. Medewerkers werken samen met vrijwilligers, mantelzorgers, familie en buurtbewoners, stagiairs, mensen met een arbeidsbeperking en verstandelijk gehandicapten, scholen, bedrijven, etcetera.
6. Magentazorg organiseert leuke evenementen voor medewerkers, van inspiratiedagen, tot een personeelsfeest en deelname aan sportevenementen.

2.7 Gebruik van hulpbronnen

Introductie Gebruik van hulpbronnen

Een effectieve inzet van zogeheten hulpbronnen moet de kwaliteit van zorg faciliteren. Magentazorg beperkt zich in dit onderdeel tot het melden van nieuwe ontwikkelingen c.q. initiatieven vanuit het perspectief van het kwaliteitsplan, en welke niet in andere hoofdstukken al zijn meegenomen.

Digitale technologie en ondersteuning

Voor Magentazorg is digitale technologie en ondersteuning van groot belang voor de medewerkers bij het leveren van kwalitatieve en veilige zorg. Gegevens moeten ook veilig zijn binnen de ICT-omgeving. Door in te spelen op de digitale samenleving wil Magentazorg een aantrekkelijke werkgever zijn voor de huidige medewerkers én nieuwe medewerkers.

ICT roadmap

In 2022 is de 'ICT roadmap' bijgesteld, waarin vernieuwing en verbetering van de ICT diensten wordt beschreven. De ICT roadmap beoogde in 2021 een stabiele en betrouwbare ICT voor de eindgebruikers, een moderne digitale werkplek met goede ondersteuning, een goede architectuur en infrastructuur die verdere innovatie mogelijk maakt en een sterke klantgerichte regie over alle ICT diensten. In de afgelopen jaren is er flink geïnvesteerd in ICT om de basis op orde te krijgen. In het komende jaar wordt hier nog aan verder gewerkt, daarnaast richt ICT zich in 2022 op het verbeteren en innoveren. De strategie van ICT verschuift daarmee van ICT Huis op orde naar: 80% operationeel elke dag de goede dingen doen door leren & verbeteren en 20% innoveren.

- | | |
|---|--|
| 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning | 5. Leiderschap, governance en management |
| 2. Wonen en welzijn | 6. Personeelssamenstelling |
| 3. Veiligheid | 7. Gebruik van hulpbronnen |
| 4. Leren en werken aan kwaliteit | 8. Gebruik van informatie |

E-health en zorgtechnologie

Onderdeel van deze 20% is de inzet van E-Health en zorgtechnologie. In een aantal verpleeghuizen wordt gebruik gemaakt van een alarmsystemen op basis van een bewegingssensoren en op basis van persoonsalarmeringen. Magentazorg wil de E-health en zorgtechnologie mogelijkheden verder uitbouwen. In 2022 richt Magentazorg zich op het vernieuwen van Domitica op alle locaties, hierbij wordt er onder andere gekeken naar:

- Drukknoppen, trekkoorden, halszenders zodat de client zelf alarm kan slaan.
- Leefcirkels, dwaaldetectie en GPS-trackers om cliënten in een voor hem/haar veilige omgeving te houden;
- Spreekluisterverbindingen om op afstand contact te hebben met cliënten;
- Beeldbellen met specialist of zorgverlener op afstand.
- Slimme camera's om onveilige situatie zoals vallen waar te kunnen nemen en de zorg te alarmeren.

Magentazorg wil met bovenstaande zaken inspelen op de digitale samenleving. Er zijn veel innovaties beschikbaar maar nog niet elke innovatie heeft zijn waarde bewezen. Naast een goede ICT infrastructuur vraagt innovatie ook om het meenemen van medewerkers en cliënten vanwege een andere manier van werken en een andere inrichting van processen. Aan dit organisatievraagstuk werkt Magentazorg ook in 2022 verder.

Duurzaamheid en milieu

Milieuplatform Zorgsector (MPZ) is een vereniging voor en door de zorg en helpt de zorg te verduurzamen. In samenwerking met Stichting Keurmerk (SMK) heeft MPZ de Milieuthermometer Zorg ontwikkeld. Het certificeerbare milieumanagementsysteem is ontwikkeld om door middel van thema's inzicht te krijgen in de CO2 footprint van onze organisatie.

Magentazorg borgt haar duurzame bedrijfsvoering door actief bezig te zijn met de Milieuthermometer en geeft uitvoering aan duurzaamheid door de 4 pijlers vanuit de Green Deal Zorg 2.0 in acht te nemen:

Pijler 1: Verminderen CO2-uitstoot Zorgsector

Pijler 2: Circulair werken

Pijler 3: Minder medicijnresten

Pijler 4: Gezondheid bevorderen door goede leef- en werkomgeving

Dat duurzaamheid Magentazorg hoog op haar agenda heeft staan blijkt uit het feit dat de locatie Zuyder Waert sinds 2019 een bronzen certificaat niveau 5 heeft en dat deze in Q1 2022 geprolongeerd zal worden. Dit betekent dat Zuyder Waert voor het vierde jaar op rij structureel werkt aan het verlagen van haar CO2 footprint.

Het beleid van Magentazorg op het gebied van duurzaamheid en milieu is vertaald in een aantal concrete doelstellingen. Een van die doelstellingen is medio 2022 het bronzen certificaat van de Milieuthermometer Zorg te behalen voor alle eigendomslocaties van Magentazorg. Daarnaast heeft onze organisatie de ambitie om deze doelstelling ook te behalen voor de panden die door Magentazorg worden gehuurd.

- | | |
|---|--|
| 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning | 5. Leiderschap, governance en management |
| 2. Wonen en welzijn | 6. Personeelssamenstelling |
| 3. Veiligheid | 7. Gebruik van hulpbronnen |
| 4. Leren en werken aan kwaliteit | 8. Gebruik van informatie |

Concrete plannen voor 2022:

- Eigendomspanden certificeren voor niveau brons
- Ambitie is om ook de huurpanden te certificeren voor niveau brons
- Duurzaam inkoopbeleid opstellen – niveau zilver
- Afvalscheiding implementeren op alle locaties
- Duurzame schoonmaakmiddelen opvoeren tot standaard.

Internet, intranet en huisstijl

Communicatie is belangrijk om goed op de hoogte te blijven en een kwestie van halen en brengen. Sinds 2020 werkt Magentazorg met een sociaal intranet genaamd TIM. Het afgelopen jaar is de website vernieuwd. Medewerkers kunnen belangrijke informatie vinden en delen op TIM. Om elke medewerker te bereiken worden belangrijke thema's steeds vaker gedeeld door middel van video's en pakkende posters. Dit alles in één en dezelfde huisstijl en benamingen.

2.8 Gebruik van informatie

Introductie Gebruik van informatie

Actief gebruik maken van alle bronnen van informatie heeft tot doel het ondersteunen van inzet van mensen en middelen, het leveren, monitoren, managen, samen leren en verbeteren van zorg.

Verzamelen en delen van informatie voor samen leren en verbeteren

Dashboard kwaliteit – BI Tool 2022

Perioderapportage leren en verbeteren waar sta jij?

Zoals eerder benoemd worden elke vier maanden de KPI's rondom kwaliteitszorg (MIC, MIM, klachten, audits & clienttevredenheid) geanalyseerd en weergegeven in de perioderapportage leren en verbeteren; waar sta jij?. Deze rapportage is nog volop in ontwikkeling. Steeds meer kwalitatieve gegevens worden verzameld en gepresenteerd. In 2021 is niet alleen de data in de rapportage gepresenteerd maar een verklaring van het resultaat. Magentazorg start eind 2021 met een zogenoemde BI Tool. De verwachting is dat relevante en actuele data, per locatie en gekoppeld aan verantwoordelijkheden, eind 2022 kan worden weergegeven in een dashboard. Naast de implementatie van de BI Tool wordt onderzocht of een digitaal verbetervolgsysteem noodzakelijk is of dat het in de tool gerealiseerd kan worden.

- | | |
|---|--|
| 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning | 5. Leiderschap, governance en management |
| 2. Wonen en welzijn | 6. Personeelssamenstelling |
| 3. Veiligheid | 7. Gebruik van hulpbronnen |
| 4. Leren en werken aan kwaliteit | 8. Gebruik van informatie |

Leren van incidenten en klachten

Melden Incidenten Cliënten (MIC) en Melden Incidenten Medewerkers (MIM)

Het melden van incidenten wordt gedaan als leermoment zodat de zorg aan de cliënt zo optimaal mogelijk verloopt. De werkwijze van de MIC is omgezet naar begrijpelijke taal en een stappenplan. In 2022 wordt deze werkwijze verder geïmplementeerd met de nadruk op het leren uit incidenten en de terugkoppeling in het team. Het proces van de MIM wordt in 2022 gedigitaliseerd, zodat MIM meldingen goed gevolgd en afgehandeld kunnen worden. Beide onderwerpen komen terug in de rapportage leren en verbeteren.

Klachten

Magentazorg ziet klachten als de mogelijkheid om samen met cliënt en/of naasten, te kijken naar mogelijkheden om de kwaliteit van zorg en dienstverlening te verbeteren. Er zijn specifieke KPI's ontwikkeld om te monitoren op het proces en tevredenheid van de klachtenafhandeling. Deze worden gevolgd in de perioderapportage leren en verbeteren.

Medewerkertevredenheid

Het medewerkertevredenheidsonderzoek heeft begin 2021 plaatsgevonden. Op de vier hoofdthema's bevlogenheid, betrokkenheid, werkgeverschap en veiligheid scoort Magentazorg hoger dan het gemiddelde in de VVT. Met een respons van 73% scoort Magentazorg hoog ten opzichte van de gemiddelde (49%) in de VVT. De resultaten worden besproken met de teams en komt terug in het gesprek met de ondernemingsraad en de bestuurder.

Zorgkaart Nederland

Zorgkaart Nederland is een site van de Patiënten federatie Nederland en is de grootste ervaringsite voor de gezondheidszorg. ZorgkaartNederland wordt nadrukkelijk ingezet als meetinstrument voor cliëntervaringen binnen Magentazorg. De resultaten van Zorgkaart Nederland komen periodiek terug in de perioderapportage leren en verbeteren.

Openbaarheid en transparantie

Magentazorg draagt zorg voor het openbaar toegankelijk zijn van het kwaliteitsverslag via de website. Het kwaliteitsverslag wordt aangeboden aan zorginstituut.















- | | |
|---|--|
| 1. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning | 5. Leiderschap, governance en management |
| 2. Wonen en welzijn | 6. Personeelssamenstelling |
| 3. Veiligheid | 7. Gebruik van hulpbronnen |
| 4. Leren en werken aan kwaliteit | 8. Gebruik van informatie |

Meetbare resultaten kwaliteit














- De BI-tool wordt ingericht met KPI's vanuit kwaliteit en er wordt een werkwijze ontwikkeld aansluitend op de cyclus leren en verbeteren.
- Zorgkaart Nederland, MIC, MIM en klachten worden volgens de gestelde KPI's gevolgd en gemonitord in de perioderapportage leren en verbeteren.

BIJLAGEN

Bijlage 1: Locaties inclusief KvK vestigingsnummer

	Naam Vestigingsnummer Bezoekadres	Lauwershof (Revalidatie Alkmaar) 000027721051 Jupiterstraat 10, 1829CA Oudorp		Naam Vestigingsnummer Vestigingsnummer Bezoekadres	De Daalder 000027721620 000030452066 Johanna Naberstraat 79 A - C, 1827LB Alkmaar
	Naam Vestigingsnummer Bezoekadres	Zuyder Waert 000027721078 Titaniaaan 15, 1702AZ Heerhugowaard		Naam Vestigingsnummer Vestigingsnummer Vestigingsnummer Bezoekadres	De Meander 1, 3, 7 & 9 000027721647 000027721671 000027721698 000027721701 Zonoord 1, 1723LK Noord-Scharwoude
	Naam Vestigingsnummer Bezoekadres	De Molenhoeve 000027721094 Bovenweg 114, 1834CH Sint Pancras		Naam Vestigingsnummer Vestigingsnummer Vestigingsnummer Bezoekadres	De Dijckhoeve 000030452546 000030452651 000030452740 000030452821 Kanaaldijk 264A, 264B, 264C, 264D 1831BG Koedijk
	Naam Vestigingsnummer Bezoekadres	Oudtburgh 000027721108 Molenweidtje 1, 1862BC Bergen (NH)		Naam Vestigingsnummer Bezoekadres	Nieuw Varne 000036996823 Gaanderij 29, 1852RV Heiloo
	Naam Vestigingsnummer Bezoekadres	De Haemstede 000027721248 Beemsterlaan 6, 1861LH Bergen (NH)		Naam: Vestigingsnummer Vestigingsnummer Bezoekadres	Oudorperzand 000042402719 000042503167 Jupiterstraat 2, 4 1829CA Oudorp
	Naam Vestigingsnummer Bezoekadres	Hoog Duinen 000027721256 Heereweg 169, 1871EE Schoorl		Overig: Naam Vestigingsnummer Bezoekadres	Magentazorg Zorg aan huis 000030452295 Johanna Naberstraat 79 B, 1827LB Alkmaar
	Naam Vestigingsnummer Bezoekadres	Rekerhof 000027721434 Hof van Luxemburg 63, 1825TC Alkmaar			
	Naam Vestigingsnummer Vestigingsnummer Vestigingsnummer Bezoekadres	De Oude Trambaan 000027721450 000027721469 000027721604 000027721612 Oude Trambaan 1218, 1821BB Alkmaar			

Locatie-overzicht

	Naam: De Oude Trambaan Locatie: Alkmaar		Naam: Revalidatie Alkmaar Locatie: Oudorp
	Naam: Rekerhof Locatie: Alkmaar		Naam: Oudorperzand Locatie: Oudorp
	Naam: De Daalder Locatie: Alkmaar		Naam: Nieuw Varne Locatie: Heiloo
	Naam: De Dijkhoeve Locatie: Koedijk		Naam: Zuyder Waert Locatie: Heerhugowaard
	Naam: Hoog Duinen Locatie: Schoorl		Naam: De Molenhoeve Locatie: Sint Pancras
	Naam: Meander Locatie: Noord – Scharwoude		Naam: Oudtburgh Locatie: Bergen
	Naam: De Haemstede Locatie: Bergen		

