



KWALITEITSPLAN 2024

Verpleeghuiszorg



Printversie 6-12-2023

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 14 16 18 20 23 25
Bijlagen	I Locaties inclusief KvK vestigingsnummer	27

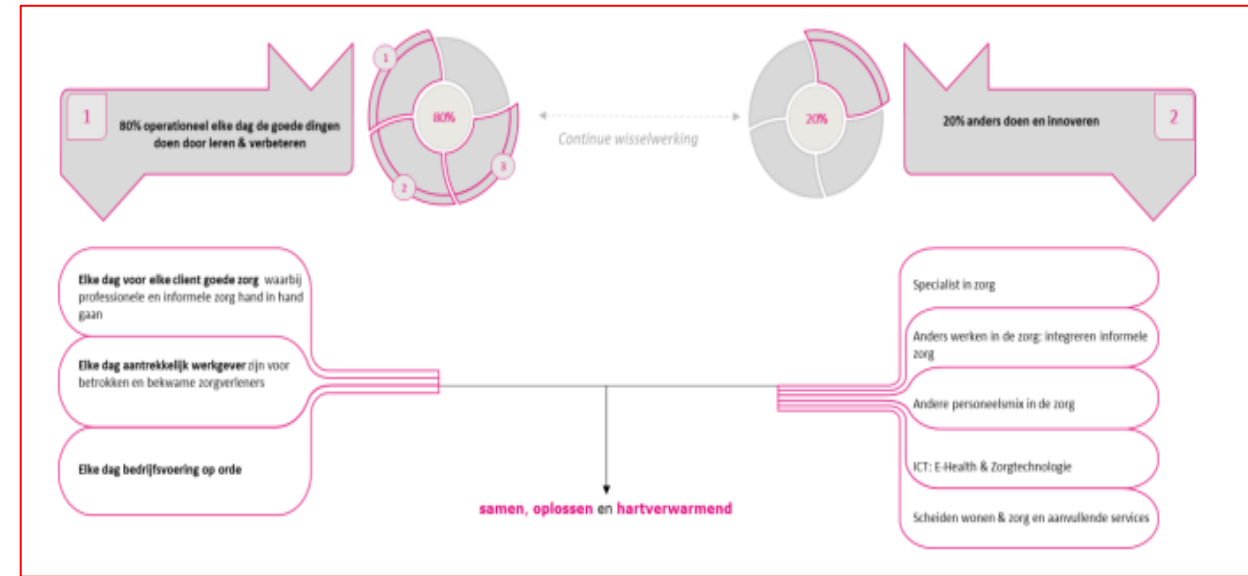
INLEIDING

Voor u ligt het kwaliteitsplan 2024 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 2024 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. De andere twintig procent richten we ons op anders doen en innoveren. Belangrijk thema’s hierbij zijn anders werken in de zorg: integreren informele zorg en de inzet van EHealth & zorgtechnologie.

In 2024 gaat Magentazorg over naar een nieuw elektronisch clientdossier om slimmer en innovatiever te werken. Dit betekent een kwaliteitsslag in de registratie en tijdsbesparing voor medewerkers om zorg te verlenen. De implementatie van het dossier vraagt de nodige tijd en aandacht wat invloed heeft op het aantal doelen in het kwaliteitsplan.



In het Kwaliteitsplan 2024 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 periodierapportage leren en verbeteren; waar sta jij?’.

PROFIEL VAN MAGENTAZORG

1. Profiel Magentazorg

Introductie profiel Magentazorg

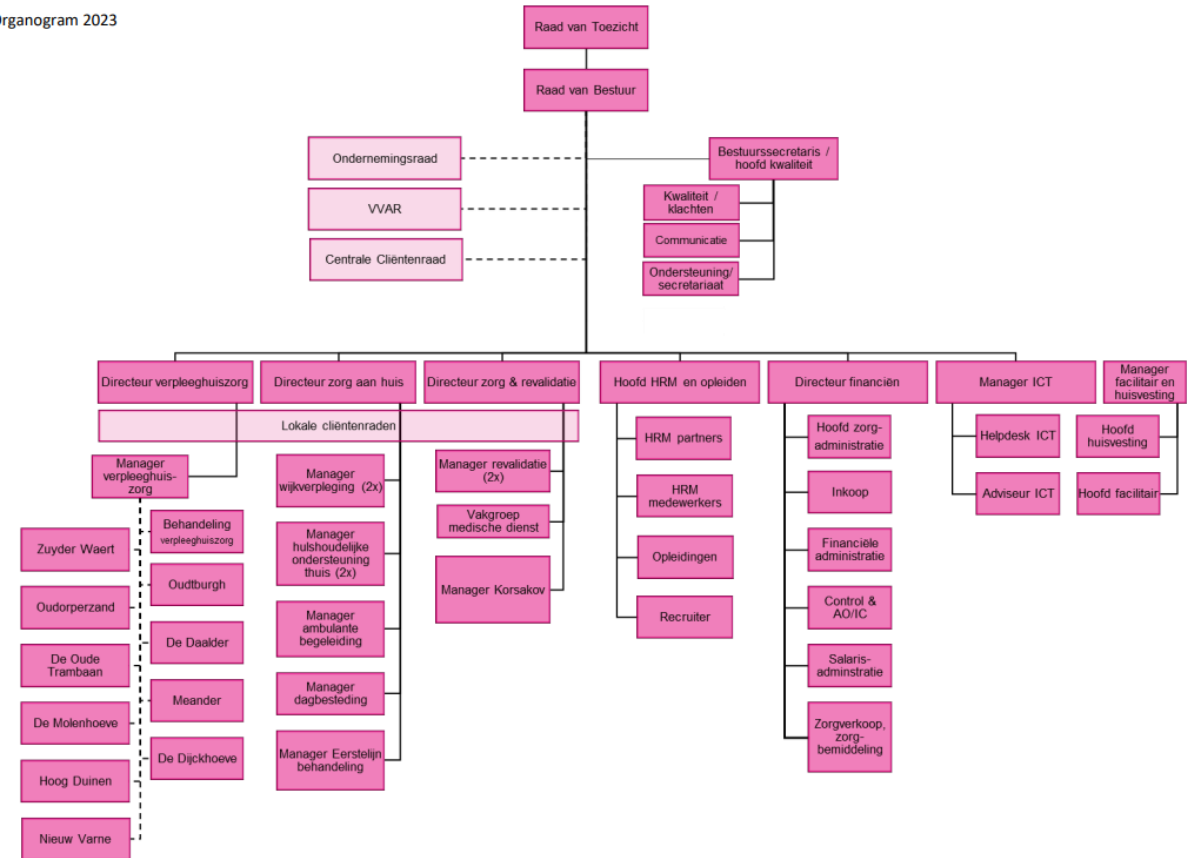
Magentazorg staat voor onderscheidende zorg voor kwetsbare ouderen in de regio. De zorg en dienstverlening zijn georganiseerd in drie takken van sport: verpleeghuiszorg, zorg aan huis en behandeling & revalidatie. Dit kwaliteitsplan is specifiek gericht op de verpleeghuiszorg.

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.

Organogram 2023



Het hart van Magentazorg

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 ZGP) en aantal cliënten per doelgroep

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

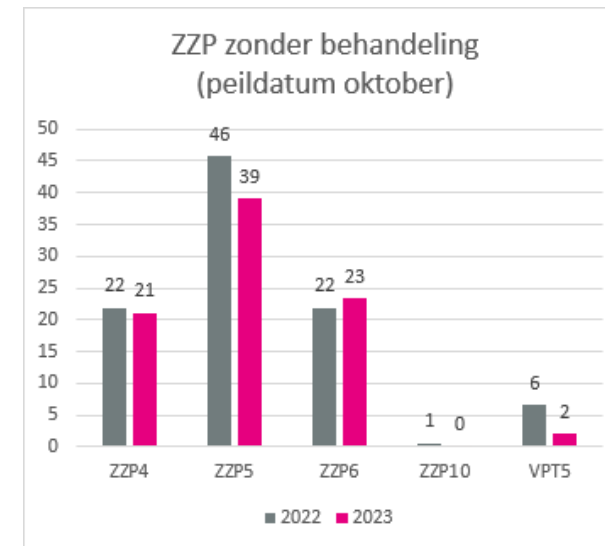
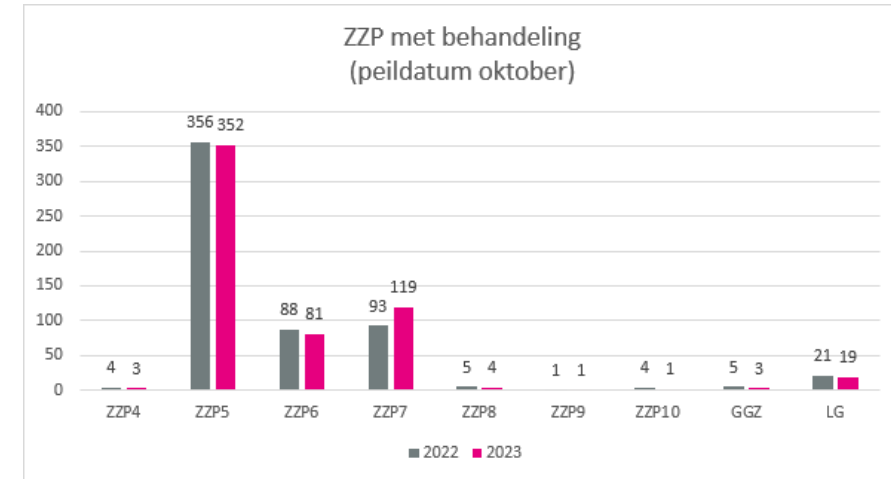
Volledig Pakket Thuis (VPT) en Modulair Pakket Thuis (MPT)

Magentazorg biedt, naast de gebruikelijke ZGP's, alternatieven aan, die aansluiten bij de externe ontwikkelingen, bijvoorbeeld de producten 'Volledig Pakket Thuis' (VPT) en Modulair Pakket Thuis (MPT) in onze locatie 'wonen en zorg'. Dit pakket van zorg wordt aangeboden in de extramurale tak. Magentazorg zal de lijn om in 2024 meer MPT/VPT zorg te leveren doortrekken. Dit willen we realiseren via de aandachtsgebieden behoefte van de client, zoals eigen regie behouden en ontwikkelen van nieuwe woonzorgconcepten (scheiden wonen zorg). Het aantal MPT cliënten is de afgelopen jaren significant gegroeid; in 2020 – 237 cliënten, in 2021 – 247 cliënten – 2022 - 337 en in 2023 is het geschatte aantal 400 cliënten.

Net als in 2023 wordt ook in 2024 verdere groei verwacht.

Inclusief / exclusief behandeling

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



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 2024

Elke dag zorgen bevlogen en deskundige medewerkers samen met mantelzorgers en vrijwilligers (het informele netwerk) voor persoonsgerichte zorg. In 2024 werkt Magentazorg verder 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.

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

Ander werken in de zorg: 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. In 2024 ligt de focus op het uitvoeren van het actieplan informele zorg. Elke locatie heeft in 2023 een actieplan gemaakt. Aanvullend zal binnen de hele organisatie worden gewerkt aan het faciliteren en stimuleren van informele zorg.

Specialist in zorg

In de afgelopen jaren is met het programma Specialist in zorg gewerkt aan de vijf specialisaties te weten: dementie, Parkinson, Korsakov, CVA/Revalidatie en gerontopsychiatrie. Het programma ondersteunt zorgverleners in het dagelijks leveren van goede zorg. In 2024 stoppen de expertgroepen en is het programma onderdeel van de lijnorganisatie. Magentazorg blijft specialist in zorg op het gebied van o.a. Parkinson, Korsakov, CVA, GP.

Omggaan 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 diverse interventies in zoals gedragsvisites, inzet alternatievenkabinet, video interventie ouderen en het expertiseteam onbegrepen gedrag. In 2023 is de leerlijn omgaan met probleemgedrag ontwikkeld en zijn alle medewerkers geschoold op dit onderwerp. Daarnaast werken er een aantal gespecialiseerd verpleegkundigen probleemgedrag binnen de organisatie.

Merkbare kwaliteit

Merkbare kwaliteit is datgene wat de client nu ervaart. Hiermee raken we het welzijnsdenken van onze medewerker. Het is van belang nadruk te leggen op merkbare kwaliteit, zodat de client goede zorg ervaart.

Magentazorg wilt graag weten of de ingezette zorg als positief wordt ervaren door de individuele client. Daarom zal Magentazorg dit uitvragen en met regelmaat toetsen bij onze cliënten, zodat op individueel niveau acties gedaan kunnen worden. Belangrijk hierbij is het horen, zien en voelen. In de perioderapportage leren en verbeteren koppelt Magentazorg wordt de resultaten op merkbare kwaliteit periodiek gevolgd.

Clientportaal

In 2024 wordt het clientportaal, Caren Zorgt, in gebruik genomen. Cliënten hebben hiermee toegang tot hun eigen gezondheidsomgeving, het clientdossier en afspraken. Wanneer een cliënt bij Magentazorg komt wonen is het levensverhaal bekend omdat dit vooraf is ingevuld in het cliëntenportaal. Cliënten hebben zelf de regie met wie deze informatie wordt gedeeld.

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

Meetbare resultaten persoonsgericht zorg 2024

Investering in persoonsgerichte zorg is terug te zien in het dagelijks contact met cliënten. Dat is gedeeltelijk meetbaar. Meetbare resultaten voor 2024 zijn:

- Zorgkaart Nederland: Magentazorg scoort boven de benchmark.
- Interne audit: Resultaten uit de audit informele zorg leiden tot verbetering en succes worden gedeeld in de organisatie.
- Onbegrepen gedrag: monitoring van ingezette interventies en methodieken.
- Informele zorg: uitvoeren actieplan informele zorg.
- Merkbare kwaliteit: merkbare kwaliteit volgen in perioderapportage.
- Implementatie clientportaal.

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 en 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. In 2023 is een nieuw functiehuis ontwikkeld en Magentazorg is voornemens om dit in te zetten. Dit vraagt om een zorgvuldige voorbereiding en goedkeuring van onder andere de Ondernemingsraad. In 2024 wordt dit uitgevoerd. Dit biedt nieuwe kansen voor huidige medewerkers en medewerkers zonder zorgachtergrond. Medewerkers worden zo uitgedaagd en krijgen opleidingen waardoor ze behouden blijven voor Magentazorg.

Verzorgend wassen

In 2023 heeft de pilot verzorgend wassen plaats gevonden op twee locaties. De resultaten uit de pilot zijn positief. Voor de medewerker is het minder belastend en tijdbesparend en voor de client is het minder intensief en vriendelijker voor de huid. Verzorgend wassen wordt al ingezet in situaties zoals het Noro-virus om verdere verspreiding te voorkomen.

- | | |
|---|--|
| 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 |

In overleg met de cliëntenraad is besloten om verzorgend wassen als standaard te implementeren op alle locaties. In 2023 is hier een start meegemaakt en in 2024 is dit afgerond. Het uitgangspunt hierbij is verzorgend wassen ja, tenzij...Het verzorgend wassen komt niet in de plaats van het douchen.

Slimme incontinentie

In 2023 heeft een pilot plaats slimme incontinentie plaats gevonden op één locatie. Met deze technologie wordt incontinentie gemeten. Dit geeft inzicht in het continentiëpatroon, zorgt voor tijdige signalering en minder onnodige verschoningsmomenten in de nacht. De resultaten uit de pilot zijn positief. In 2024 wordt op alle locatie gestart met de implementatie van slimme incontinentie.

Voeding

Magentazorg zet in op het verbeteren van de kwaliteit van voeding. Het uitgangspunt is dat er wordt gekookt daar waar de cliënten wonen. In 2023 zijn medewerkers geschoold in voedselveiligheid en het koken voor 'grote 'groepen. In 2024 wordt deze training wederom aangeboden en er wordt onderzocht naar een follow-up training.

Meetbare resultaten wonen en welzijn 2024

- Personeelsmix: voorbereidingen implementatie nieuw functiehuis.
- Verzorgend wassen wordt standaard ingezet waar kan tenzij anders gewenst is.
- Slimme incontinentie; in 2024 zijn alle locaties gestart met slimme incontinentie.

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. In 2023 zijn de registraties in Medimo, het elektronisch voorschrijf- en aftekenen systeem, geoptimaliseerd. Zo is de koppeling met Portavita gerealiseerd waardoor labuitslagen gekoppeld. Daarnaast is het eenvoudiger om medicatie te bestellen waardoor medicatie op tijd wordt geleverd. Verder is een zelfevaluatie ontwikkeld waarbij locaties inzicht krijgen in de prestaties van medicatieveiligheid op locatie. In 2024 gaan de twee verpleeghuislocaties zonder behandeling over naar ONS Medicatie vanwege het faillissement van Care XS. Daarnaast wordt onderzoek gedaan hoe Medido, uitgiftedispenser van medicatie, ingezet kan worden binnen het verpleeghuis om de eigen regie te vergroten.

- | | |
|---|--|
| 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 zorgplan. Dit wordt regelmatig geëvalueerd.

(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 is daarom gestart met het programma 'Vrijwillige zorg voor iedereen' en deze is in 2023 afgerond. Uit de resultaten van het programma blijkt dat de kennis en bewustwording ten aanzien van de Wet zorg dwang is toegenomen. In 2024 gaat Magentazorg over naar een nieuw Elektronisch Clientdossier, de registratie van onvrijwillige zorg is in dit nieuwe systeem eenvoudiger. Om de vrijheid van cliënten te vergroten wordt in 2024 onderzoek gedaan naar een open deuren beleid en de inzet van domotica.

Decubituspreventie

Decubituspreventie wordt onder andere uitgevoerd door de inzet van experts wondzorg. Zij zijn bekend met de inzet van antidecubitus materialen. Ook zijn op elke locatie aandachtsvelders wondzorg. Het thema decubituspreventie wordt gevolgd aan de hand van de kwaliteitsindicatoren en in afstemming met de wondverpleegkundigen.

Hygiëne en infectiepreventie

Na de coronaperiode 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. In 2023 heeft op alle locaties een hygiëne audit plaats gevonden. In 2024 ligt de nadruk op de beschikbaarheid van informatie en het verhogen van de kennis bij medewerkers.

- | | |
|---|--|
| 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 veiligheid 2024

- Leren uit incidenten: geleerde lessen uit incidenten worden gedeeld in werkoverleggen en komen terug in de rapportage leren en verbeteren.
- Medicatieveiligheid: overgang naar ONS medicatie voor 2 verpleeghuizen.
- Medicatieveiligheid: onderzoek naar de inzet van Medido binnen het verpleeghuis.
- (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: vergroten van kennis infectiepreventie door middel van E-learning en het toegankelijker maken van informatie rondom infectiepreventie.
- 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.

Kwaliteitsmanagementsysteem

In 2022 is het nieuwe kwaliteitsmanagementsysteem opgezet binnen Magentazorg. Het kapstok voor dit systeem is het een eigen normenkader met normen geldend voor de gehele organisatie. Met de komst van het nieuwe kwaliteitskompas ouderen is dit in 2023 aangepast op thema's uit het kompas.



- | | |
|---|--|
| 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 |

Per thema zijn normen opgesteld. Deze zijn afgeleid vanuit het kompas, de strategie van Magentazorg, inkoop eisen en wet- en regelgeving. Onder elke norm zijn KPI's per zorgonderdeel vastgesteld. Periodiek wordt hierop gereflecteerd in de viermaandelijke periodierapportage leren en verbeteren; waar sta jij?.

Het kwaliteitsmanagementsysteem wordt ondersteund door de PDCA-cyclus op 3 niveaus in de organisatie. 1. Cyclus methodisch werken om de client. 2. Cyclus leren en verbeteren o.b.v. kwaliteitsinformatie. 3. jaarplancycclus voor team en organisatie ontwikkeling. Belangrijke basis hierbij is de rapportage leren en verbeteren: waar sta jij? In deze rapportage komen alle beschikbare en relevante kwaliteitsinformatie bij elkaar. 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.

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 toetst Magentazorg kwaliteitsvraagstukken bij andere deelnemers van het netwerk.

Ook in 2024 gaat Magentazorg verder met het lerend netwerk met Evean 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.

- | | |
|---|--|
| 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. In 2024 is het thema informele zorg onderwerp van de audits. 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 conformerende audits uitgevoerd. De resultaten worden gedeeld in de rapportage leren en verbeteren; waar sta jij?.

Meetbare resultaten leren en werken aan kwaliteit 2024

- Normenkader Magentazorg: Merkbare en meetbare kwaliteit, vanuit het normenkader van Magentazorg en kompas ouderenzorg zijn opgenomen in de perioderapportage leren en verbeteren.
- Leren en verbeteren: bepreken van perioderapportage met de manager zorg en coördinerend verpleegkundige, waar nodig worden verbeteracties vastgesteld.
- 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.

Visie op zorg en sturen op kernwaarden

Visie op zorg en sturing op kernwaarden vormen de basis voor ons handelen op kwaliteit.

De strategie 2022-2025 is een gezamenlijk plan van alle geledingen binnen de organisatie. De kapstok in de strategie vormt gelijk ook de basis voor de jaarplannen van elke locatie.



- | | |
|---|---|
| 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 |

Club van 50

Managers zorg hebben behoefte 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.

Verpleegkundige/Verzorgende Adviesraad (VVAR)

Alle verzorgenden en verpleegkundigen zijn lid van de VVAR. Via de digitale weg en in fysieke bijeenkomsten, wordt met een wisselende delegatie gesproken over belangrijke onderwerpen die het verzorgende en verpleegkundige vak raken.

Vakgroep Medische Dienst

De vakgroep medische dienst bestaat uit specialisten ouderengeneeskunde en verpleegkundig specialisten. Zij dragen de verantwoordelijkheid voor het medisch beleid op verschillende niveaus.

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

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.

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

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. De directeuren zorg lopen op gezette tijden een dienst mee in het primaire proces, ook in 2024.

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.

2.6 Personeelssamenstelling: Magentazorg als werkgever en opleider

Introductie Personeelssamenstelling

Om een aantrekkelijk werkgever te zijn spannen we ons in om medewerkers te behouden en aan te trekken. Alles staat en valt met betrokken en deskundige medewerkers.

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 AFAS HR, deze is in 2023 ingevoegd. Met dit systeem zijn de HR processen gedigitaliseerd.

Na een geslaagde pilot met het werken met anders opgeleiden, de zogenaamde ander personeelssamenstelling, zijn ook andere locaties hun formatie aan het invullen met anders opgeleiden. Anders opgeleiden volgen een maatwerk opleiding om zinvol en effectief ingezet te kunnen worden. Dit wordt vervolgd in 2024.

Ook in 2024 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 | 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 |

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. In november 2023 is een nieuw leerplatform, Studytube, geïntroduceerd dat toegankelijk is voor alle groepen medewerkers bij Magentazorg. Met de invoering van Studytube heeft Magentazorg ook een stap gemaakt in de visie eigen regie op bekwaamheid. Concreet betekent dit dat de verplichte toets is losgelaten en dat medewerkers op diverse momenten en op diverse manieren hun bekwaamheid kunnen aantonen.

1. Startende managers zorg krijgen training en coaching om in hun functie te 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 en andere scholingen in het leerplatform Studytube 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 stagiairs 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.
6. Magentazorg leidt meer dan 100BBL leerlingen op per jaar in diverse 20 opleidingen variërend van niveau 2 Helpende plus tot HBO-V.

Leren is werken, werken is leren

Door de bij het programma Leren is Werken, Werken is Leren (LWWL) aangesloten zorgorganisaties en de drie regionale ROC 'sis medio 2020 de Taskforce Duurzaam Innoverend Praktijkleren (TDIP) gestart. Doel was en is om de gezamenlijke ambitie, om op inhoud duurzaam en strategisch met elkaar samen te werken, te concretiseren tot een 'actieagenda' en deze uit te voeren binnen een nog te ontwikkelen samenwerkingsvorm. Hierbij ligt de nadruk op meer focus, krachtenbundeling en slagkracht. Magentazorg heeft zich ook voor de komende jaren verbonden aan het programma.

Generiek functiehuis

In 2024 wil Magentazorg een nieuw functiehuis introduceren. Dit wordt een generiek functiehuis. De ruim 20 zorgfuncties worden vervangen door 5 generieke functies. Binnen het generiek functiehuis is er ruimte om niet alleen diploma's maar ook competenties te kunnen waarderen en dmv competentie ontwikkeling door te kunnen groeien.

Verder blijft er in 2024 onder andere aandacht voor:

- ✓ De eerste 3 maanden volop scholingen voor ONS, het elektronisch clientdossier en roostersysteem
- ✓ Vakbekwaam worden; opleiden en ontwikkelen voor een startkwalificatie
- ✓ Vakbekwaam blijven; opleiden en ontwikkelen om in een bestaande functie deskundig te blijven en doelgroep gericht opleiden
- ✓ Adl trainingen voor niet zorg personeel
- ✓ Aandacht voor probleem gedrag
- ✓ Trainingen fysieke belasting
- ✓ Planning via Studytube

- | | |
|---|--|
| 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 |

- ✓ MD programma manager zorg en ondersteunende diensten
- ✓ Verpleegkundig leiderschap
- ✓ BHV
- ✓ Scholingen die opleiden tot gespecialiseerd verpleegkundige
- ✓ Scholingen voor coördinerend VIG functie

Eigen regie

Medewerkers hebben de regie over en veel invloed op het eigen werk. Met medewerkers wordt door leidinggevendenden 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.

Werkplezier en vitaliteit

Magentazorg staat voor een gezonde en veilige werkplek waar medewerkers vitaal kunnen werken. Werkplezier en vitaliteit staan dan ook bovenaan. Magentazorg probeert op verschillende manieren medewerkers te helpen de eigen vitaliteit te behouden en/of te vergroten. Het gaat dan om fysiek fit, mentaal fit en een goede werk-privé balans. De medewerker is verantwoordelijk voor haar eigen gezondheid en vitaliteit maar Magentazorg ondersteunt op verschillende vlakken.

Dit doet Magentazorg met behulp allerlei initiatieven, denk aan:

1. Fysiek fit: werkplekadvies en scholing rondom fysieke belasting. Begeleiding bij het stoppen met roken, yoga workshops, webinar over de menopauze en sportevenementen. Doormiddel van fisc free kunnen medewerkers tegen een gereduceerd tarief een fiets aan schaffen of een fit bit, of een sportabonnement afsluiten.
 2. Mentaal fit: workshops mindfulness en werk- privé balans. Verschillende coaches kunnen ingezet worden.
 3. Werk-privé balans: Het goede gesprek met manager, HRM of een parktijkleercoach. Maar ook budgetcoaching of pensioenadvies kunnen ingezet worden.
- Jaarlijks besteden we extra aandacht aan vitaliteit tijdens de vitaliteitsweek in september met fruit, verschillende workshops en webinars.

- | | |
|---|--|
| 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 |

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. Onder het management is weinig tot geen verloop.
4. Er is veel collegialiteit, groot gevoel van saamhorigheid. Een actief sociaal intranet, TIM, 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. In de afgelopen jaren is er flink geïnvesteerd in ICT om de basis op orde te krijgen.

E-health en zorgtechnologie

In 2024 is alle domotica binnen het verpleeghuiszorg vernieuwd. In het Ehealth programma wordt verder gewerkt aan andere vernieuwing zoals beeldzorg en zelfstandige medicatietoedieningen. Het primaire doel hierbij is het verminderen van de effecten van de zorgkloof voor Magentazorg. Dit doel wordt enerzijds bereikt door de inzet van technologie die leidt tot:

- a) verhoging van de efficiency.
- b) het zijn van een aantrekkelijk werkgever voor (toekomstige) medewerkers.
- c) voorkomen/uitstellen van opname
- d) verhogen zelfredzaamheid

- | | |
|---|--|
| 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 |

Elektronisch Clientdossier

In 2023 is gestart met de inrichting en het voorbereiden van de implementatie van het nieuwe elektronisch clientdossier ONS van Nedap. In de regio werken de meeste VVT organisaties met dit systeem waardoor we functioneel beter kunnen aansluiten op de regionale zorgketen. Het werken in dit systeem is eenvoudiger en gemakkelijker voor medewerkers. Daarnaast worden meerdere ICT applicaties vervangen door één systeem waardoor de ICT kosten lager worden. Daarnaast wordt veel aandacht besteed aan het slimmer werken waardoor de registratielast lager wordt en er meer tijd is voor de zorg.

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 5 pijlers vanuit de Green Deal Zorg 3.0 in acht te nemen:

Pijler 1: Meer inzet op gezondheid

Pijler 2: Het vergroten van de bewustwording en kennis

Pijler 3: 55% minder directe CO2 uitstoot in 2030 en klimaatneutraal in 2050

Pijler 4: 50 % minder primair grondstoffengebruik in 2030 ten opzicht van 2016 en maximaal circulaire zorg in 2050

Pijler 5: Het verminderen van de milieubelasting van medicatie (gebruik).

Dat Magentazorg duurzaamheid hoog op haar agenda heeft staan blijkt uit het feit dat de alle locaties van Magentazorg sinds 2023 gecertificeerd zijn met het bronzen certificaat van het keurmerk MilieuPlatformZorg. Hiermee laat Magentazorg zien structureel te werken aan verduurzaming van haar vastgoed & dienstverlening en daarmee 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 de nieuwe doelstellingen is om in 2024 een communicatieplan te ontwikkelen voor alle locaties gericht op kennis en bewustwording over duurzaamheid.

- | | |
|---|--|
| 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 2024:

- Uitvoering; plaatsen zonnepanelen
- Onderzoek; inkoop duurzame alternatieven
- Project; stimuleren duurzame voeding
- Opstellen; mobiliteitsplan
- Onderzoek; reductie medicijngebruik
- Opstellen; communicatieplan kennis en bewustwording duurzaamheid

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

Perioderapportage leren en verbeteren waar sta jij?

Kwantitatieve sturingsinformatie is dagelijks beschikbaar in de BI Tool. Elke vier maanden worden de KPI's rondom kwaliteitszorg (MIC, MIM, klachten, audits & clienttevredenheid) geanalyseerd en weergegeven in de perioderapportage leren en verbeteren; waar sta jij?'. Het gaat hierbij om een kwaliteitsbeeld van tellen en vertellen. Op basis van de cijfers vullen managers zorg en coördinerend verpleegkundigen het verhaal achter de cijfers. Het team kwaliteit vult dit aan met een kwalitatieve analyse. Periodiek wordt deze rapportage besproken met managers en medewerkers.

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 terugkoppeling van de MIC vindt in het teamoverleg plaats en waarvan toepassing naar de individuele medewerker. Resultaten op afdeling en locatieniveau zijn inzichtelijk in de viermaandelijke perioderapportage.

- | | |
|---|--|
| 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 |

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.

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 en de BI Tool.

Openbaarheid en transparantie















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

Meetbare resultaten kwaliteit














- 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		

