

# **Kwaliteitsverslag Verpleeghuiszorg Magentazorg 2017**

## **Inleiding**

In dit eerste kwaliteitsverslag van Magentazorg kijken we terug op 2017. In 2017 is sectorbreed het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg geïntroduceerd. De focus van het Kwaliteitskader ligt op 'samen leren' als basis voor kwaliteitsverbetering. De basisveiligheid is vanaf 2017 een belangrijk onderdeel van het leren en verbeteren in zorgorganisaties.

Het kwaliteitskader stelt als voorwaarde het ontwikkelen van een Kwaliteitsplan. Eind december 2017 is dit plan binnen Magentazorg afgerond, waarbij waar mogelijk breder is gekeken dan uitsluitend de focus op de langdurige zorg. De uitgangspunten m.b.t kwaliteit zijn bepaald en de visie van Magentazorg op basisveiligheid is geformuleerd. In dit kwaliteitsverslag leest u terug hoe Magentazorg hier verder vorm aan heeft gegeven.

Onderdelen van dit kwaliteitsverslag treft u ook aan in het Bestuursverslag in het kader van de jaarverantwoording 2017.

## **Veiligheid**

Een belangrijk onderdeel van onze kwaliteit van zorg is uiteraard veiligheid. In dit kader heeft Magentazorg onder meer aandacht voor persoonlijke veiligheid, medicatieveiligheid, valpreventie, zorginhoudelijke indicatoren en brandveiligheid. We zorgen ervoor dat we de risico's kennen, overzien en maken op basis daarvan afspraken met cliënt en/of diens vertegenwoordiger.

### **Persoonlijke veiligheid**

Magentazorg vindt het belangrijk dat cliënten hun eigen leven kunnen leiden en doen waar men zich goed bij voelt. Dit houdt in dat cliënten en hun naasten kunnen accepteren dat we gezamenlijk 'weloverwogen risico's' nemen. Als een cliënt bijvoorbeeld heel graag wandelt, kan dat een verhoogd risico op vallen betekenen dat daarbij voor lief wordt genomen. Optimale risicovermindering betekent dat we samen met de cliënt en diens naasten in gesprek gaan over deze risico's en de heldere afspraken die we hierover maken vastleggen. Door de inzet van preventieve maatregelen zoals een valbroek, valmatras naast het bed enz. kunnen we letsels beperken.

### **Medicatieveiligheid**

Medicijnen kunnen worden vergeten, verkeerd worden ingenomen of men kan de verkeerde medicatie slikken. Magentazorg heeft veel aandacht voor veilig medicatiegebruik. De specialisten ouderengeneeskunde en een apotheker houden toezicht en houden jaarlijks medicatiebeoordelingen. De geneesmiddelencommissie zorgt voor een eenduidige werkwijze in medicatiegebruik en bekijkt hoe het medicatieproces verbeterd kan worden. Tevens beoordelen zij waar risico's zijn op het gebied van medicatie en welke maatregelen er getroffen moeten worden. Incidenten met medicatiegebruik worden altijd gemeld. De MIC-commissie signaleert trends, benoemt best practises en adviseert leidinggevenden en directie.

### **Vrijheidsbeperkende maatregelen**

Magentazorg is zeer terughoudend in het inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen; het team rondom de cliënt maakt een grondige afweging. We passen deze maatregelen

alleen toe als het echt niet anders kan. Dit gaat altijd in overleg met de familie. Elke arts zorgt ervoor dat de overwegingen om al dan niet vrijheidsbeperkendemaatregelen toe te passen, in het dossier staan. Elke drie maanden evalueren we per cliënt. De BOPZ-commissie signaleert trends en adviseert aan de raad van bestuur. Bij risicovol gedrag van cliënten is ons beleid er op gericht om vrijheid beperkende interventies te voorkomen. De wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet BOPZ), beschermt de rechten van cliënten die te maken krijgen met dwang in de zorg, waaronder in de psychogeriatric (ouderenzorg voor mensen met dementie).

### **Zorginhoudelijke indicatoren**

Goede zorg is altijd maatwerk. Toch is het belangrijk, vanwege het tegelijkertijd optreden van meerdere medische problemen, om in de verpleeghuiszorg het voorkomen van belangrijke zorgproblemen vast te leggen en te volgen. Periodiek worden de belangrijkste risico's gescreend, zoals ondervoeding, decubitus (doorliggen), depressie, vallen, incontinentie. Door verhoogde risico's vast te leggen en gericht preventieve acties op te nemen in het zorgleefplan, kunnen we zo nodig het beleid aanpassen of extra aandacht besteden aan het voorkómen ervan.

### **Maaltijdvoorziening**

De afgelopen jaren is binnen Magentazorg een aantal stappen gezet in de verbetering van de kwaliteit van de maaltijdvoorziening. Een belangrijk element van wonen met zorg is een gevarieerd aanbod van maaltijden in een goede en gezellige ambiance. Een aantal ontwikkelingen op locatie heeft zijn invloed op de maaltijdvoorziening: wel of niet afnemen van maaltijden uit een centrale keuken, zelf koken, dan wel gebruik maken van kant en klaar maaltijden. De wensen en behoeften van de cliënten worden eerst geïnventariseerd (uitvoering 2018) voordat de visie op voeding verder zijn beslag kan krijgen. Van belang hierbij is de vraag naar kwalitatief goede en verse maaltijden én de flexibiliteit in de levering.

### **Trainer Performance coach**

Eind 2016 is in locatie De Meander een plan van aanpak opgesteld om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Klachten over de kwaliteit van zorg en sfeer op de locatie bleken hardnekkig. Ook de cliëntenraad klaagde over de situatie. Een aantal geconstateerde aandachtspunten is in dit verslagjaar door een ingestelde Taskforce gericht opgepakt. In augustus heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een bezoek gebracht aan deze locatie. De IGJ heeft geconstateerd dat de goede aanpak is ingezet en heeft aanvullend geen extra maatregelen vereist. Inmiddels is de taskforce Meander opgeheven. Besloten is om op basis van het succes van de inzet van een trainer performance coach op locatie De Meander de ontwikkeling van deze functie in te bedden en uit te breiden in de organisatie. Er zijn drie trainer performance coaches aangetrokken. Deze trainers ondersteunen teams en teamcoaches in de optimalisering van de kwaliteit van zorg.

### **Brandveiligheid**

In onze woonzorglocaties wonen veel kwetsbare mensen. Daarom controleert Magentazorg regelmatig de gebouwen en de omgeving op brandveiligheid. Per locatie is in 2017 de benodigde inzet van Bedrijfshulpverleners (BHV'ers) op basis van een risico-evaluatie bepaald. De trainingen voor de BHV'ers worden verzorgd door de Kompas groep. Op iedere locatie worden jaarlijks vier ontruimingsoefeningen gehouden. Ontruimings- en bedrijfsnoodplannen zijn geactualiseerd en gepubliceerd op het intranet.

Op een locatie na hebben alle brandmeldinstallaties in de panden een ccv inspectiecertificaat ontvangen. Voor Revalidatie Alkmaar is de brandveiligheidssituatie in verband met de onmogelijkheid van inspectiecertificering geëvalueerd met de gemeente. De etages 2 t/m 5 zijn buiten gebruik gesteld. De zorg- en behandelactiviteiten vinden plaats op de begane grond en de 1<sup>e</sup> etage waarvoor de brandweer toestemming heeft verleend.

Magentazorg heeft dit jaar ook de calamiteitenummers en inrichting van de calamiteitenkast gestandaardiseerd.

### **Zorgleefplan**

Magentazorg ondersteunt de cliënt om het eigen leven te leiden en te doen waar men zich goed bij voelt. Tijdens het kennismakingsgesprek brengen we niet alleen de wensen en voorkeuren in kaart, maar ook wie bij de zorg en ondersteuning betrokken zijn en wat de taakverdeling is tussen de zorgverleners en het netwerk. Minimaal twee keer per jaar vindt een evaluatie plaats in de vorm van een zorgleefplan gesprek en beoordelen we met de cliënt en naasten of het zorgleefplan nog aansluit op de individuele behoeften.

### **Personeelssamenstelling**

Magentazorg is met ruim 1.500 medewerkers en ongeveer 850 vrijwilligers de grootste zorgaanbieder in de regio. Om kwalitatief goede zorg te kunnen leveren is voldoende, bevoegd en bekwaam personeel nodig. Met de juiste personeelssamenstelling biedt Magentazorg zorg die van goed niveau is en die doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend. De zorg is hierbij afgestemd op de reële behoefte van de individuele cliënt.

De dagelijkse bezetting is voldoende om tijd aan kwalitatief hoogwaardige zorg te besteden en ook betekenisvolle tijd voor de cliënt te hebben. We streven er naar dat onze cliënten zoveel mogelijk dezelfde, vertrouwde gezichten zien. We werken dan ook vooral in teams die gekoppeld zijn aan een vaste groep bewoners.

Voor een overzicht van het aantal medewerkers per functie (-niveau) wordt verwezen naar <https://www.magentazorg.nl/p-en-o-2017.html>

De zorgvraag is echter niet altijd stabiel en Magentazorg heeft ook te maken met uitval van medewerkers door ziekte of vakanties. Dit betekent dat we niet altijd de gevraagde zorg kunnen bieden met het team van vaste medewerkers. In deze gevallen zetten we flex medewerkers in om de teams aan te vullen.

De (landelijke) personele tekorten in de (ouderen)zorg raken ook ons. Momenteel hebben we diverse vacatures open staan. Om dit (deels) op te vangen, zijn we in 2017 met diverse opleidingen binnen de organisatie gestart.

### **Scholing en ontwikkeling**

Magentazorg maakt zich sterk voor een veelzijdig aanbod van zorg- en dienstverlening. We vinden het belangrijk dat onze medewerkers vitaal en competent zijn en zorg verlenen die doeltreffend, doelmatig en vooral cliëntgericht is. Via een samenhangend ontwikkelings- en scholingsprogramma houden we hun kennis- en vaardigheden op peil. De medewerker heeft ook een eigen verantwoordelijkheid in deze. Voor persoonlijke ontwikkeling is veel ruimte.

In dit verslagjaar is het strategisch opleidingsplan 2017-2020 opgesteld. Continu leren en ontwikkelen (in the job) staat centraal en is inherent aan de manier van werken bij

Magentazorg. Hierbij wordt ook de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers bevorderd door permanent aandacht te hebben voor de ontwikkeling, zodat zij flexibel inzetbaar zijn en zich blijven ontwikkelen. Er is financiële ruimte om fors te investeren in tal van opleidingsmogelijkheden en ook om het aantal leerlingplaatsen voor de komende jaren op te hogen.

Magentazorg gaat in haar visie op leren & ontwikkelen uit van de 70/20/10 regel:  
70 = leren in de praktijk 'on the job' door te doen

20 = leren in interactie van elkaar door te delen

10 = leren uit de boeken door kennis te vergaren.

Magentazorg ondersteunt en faciliteert met een aanbod van formele en informele leerinterventies met 'blended learning' als uitgangspunt. Dat houdt in een combinatie van online en offline leren. Kennis wordt zoveel mogelijk online overgedragen. Waar mogelijk wordt verdieping van kennis en de transformatie van kennis naar vaardigheden ook online ondersteund. Het offline leren (contacttraining) dient ter versterking van de persoonlijke vaardigheden. Door de combinatie van de leermethoden worden managers, teamcoaches en medewerkers op uiteenlopende manieren uitgedaagd en meegenomen om, met impact, stappen te zetten. Ook kan de medewerker zelf kiezen uit laagdrempelige opleidingen op diverse gebieden om te werken aan zijn of haar ontwikkeling. Hierover voeren we resultaat & ontwikkelgesprekken met onze medewerkers.

Wij bieden steeds meer mogelijkheden om door te stromen naar een hoger kwalificatieniveau of verdere specialisatie op het gebied van dementiezorg. Ook voor niet zorg opgeleide zij-instromers willen wij het werken in de zorg sneller toegankelijker maken door het aanbieden van verkorte opleidingstrajecten.

### **Eigen verantwoordelijkheid**

In 2016 is het TomTom (Trots op Magenta in het kwadraat)programma opgezet en gestart. Medewerkers en teams worden ondersteund en begeleid in het functioneren met de nieuwe verantwoordelijkheden en in gewenst gedrag, waarbij in het dagelijks contact de cliënten en begeleiders de kernwaarden herkennen en beleven. In dat jaar zijn de eerste twee delen van het tweejarig programma afgesloten. Er zijn vier bewegingen geformuleerd:

- Van beheer naar creatie
- Van professionele bescheidenheid naar zichtbare trots
- Van sturen naar zelforganisatie
- Van functies naar rollen.

We willen onze medewerkers zoveel mogelijk eigen verantwoordelijkheid en bevoegdheden geven, zodat de medewerker meer ruimte krijgt om in te spelen op de individuele wensen van onze cliënten. Daarom gaan we meer werken met zelforganiserende teams. Hierin worden teams begeleid door teamcoaches.

### **Toetsing kwaliteit**

Kwaliteit en veiligheid staan hoog in het vaandel bij Magentazorg. Daarom verrichten we regelmatig kwaliteitstoetsingen om te kijken of er volgens de afgesproken werkwijze wordt gehandeld. Door middel van deze audits willen wij kijken waar we processen nog verder kunnen verbeteren en wat medewerkers nodig hebben om aan de geldende eisen te voldoen.

## Waardering en klantgerichtheid

Voor een zo aangenaam mogelijk leven zijn persoonlijke zorg en ondersteuning belangrijk. Magentazorg hecht veel belang aan hoe cliënten en betrokkenen onze zorg- en dienstverlening ervaren. Twee keer per jaar wordt intramuraal per cliënt een Individueel Cliënt Tevredenheid Onderzoek (ICTO) afgenomen. Voorafgaand aan een zorgleefplan bespreking wordt een vragenlijst verstrekt. Deze ervaringen geven een goed beeld van de door ons geleverde kwaliteit van zorg en behandeling. Ook horen we graag van cliënten en hun naasten wat zij belangrijk vinden in de zorgverlening; aan welke aspecten wordt de meeste waarde gehecht? Daar waar we constateren dat het beter kan, onderzoeken wij op welke wijze we dat kunnen realiseren.

Magentazorg heeft medio 2017 een klantbejegeningsonderzoek (ofwel representatieve 0-meting) laten uitvoeren. Dit in relatie tot het TomTom traject. Om de klantgerichtheid te verbeteren is het van belang om inzichtelijk te hebben wat cliënten en mantelzorgers belangrijk vinden in het gedrag bij het klantcontact van de medewerkers van Magentazorg. Daarnaast is het van belang om te weten in welke mate het gewenste gedrag tot uiting komt en in hoeverre dit voor verbetering vatbaar is. Dit heeft belangrijke input gegeven aan het klantgerichtheidsprogramma en geeft een goed beeld van de startsituatie. Dit biedt tevens de mogelijkheid om in vervolgmetingen het effect van het programma in de komende periode te meten.

Het klantbejegeningsonderzoek heeft zich toegespitst op de kernwaarden van Magentazorg en gaf de volgende score op een 10-puntsschaal:

Aandacht	8.06
Respect	8.11
Verantwoordelijkheid	7.91
Vertrouwen	7.91
Betrokkenheid	7.92

Zorgkaart Nederland is de grootste, onafhankelijke ervaringssite voor de Nederlandse gezondheidszorg. Elke cliënt kan hier een waardering over de zorg achterlaten. Magentazorg is altijd blij met reacties van cliënten. Waarderingen die men achterlaat, brengen namelijk de kwaliteit van de zorg in kaart. Er zijn in totaal 280 waarderingen (mei 2018) voor Magentazorg; 91% beveelt onze organisatie aan. De gemiddelde waardering ligt op een 7.5 op een 10-puntsschaal.

## Klachten

Sinds 2012 kunnen cliënten, familie en/of zijn vertegenwoordiger binnen Magentazorg een beroep doen op een onafhankelijk klachtenfunctionaris. Onder een klacht wordt een wens tot verbetering en of uiting van onvrede verstaan. Om onnodige bureaucratie te vermijden, wordt in beide gevallen getracht binnen het team onder regie van de teamcoach de gewenste verbetering te realiseren en of onvrede weg te nemen. De cliënt is altijd vrij om direct of na uitblijven van het door hem/ haar gewenste resultaat een beroep te doen op de vanuit de wet verplichte laagdrempelige klachtenregeling c.q. bemiddeling door de klachtenfunctionaris.

In 2017 heeft de klachtenfunctionaris bemiddeld in 73 dossiers. Alle klachten zijn door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen en in samenwerking met de klager, en grotendeels in de lijn, positief afgerond. Bij de interne klachtencommissie Facit zijn in 2017 geen klachten ingediend. In 2017 liep er 1 dossier, waarbij er zowel door de klager een klacht was ingediend bij de klachtenbemiddeling als bij de IGJ.

De klachten en meldingen hadden betrekking op verschillende aspecten van de zorg en dienstverlening waarbij de nadruk lag op de veranderingen in de zorg en dienstverlening en wat dat concreet betekent in de praktijk, behoefte aan informatievoorziening over veranderingen in de zorg, communicatie, bejegening, niet gehoord worden.

In 2017 viel er een toename van klachten te constateren op het organisatie onderdeel revalidatie. Inhoud klachten op verschillende gebieden waarbij communicatie en bejegening vaak aan de basis lagen van de uiteindelijke klacht.

In 2017 was er een significante toename van klachten bij Actiezorg, onderdeel hulp bij huishouding, in de vakantieperiode. Klachten gingen hoofdzakelijk over het zonder bericht geen vervanging krijgen van de vaste hulp bij huishouding, ondanks het feit dat dit in een vroeg stadium zowel door de cliënt als medewerker was doorgegeven aan de organisatie. Ook de als onvoldoende ervaren telefonische bereikbaarheid van de organisatie en het niet nakomen van terugbelverzoeken, vormde een aanleiding tot het indienen van een klacht.

In 2016 is de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden. De nadruk in de wet ligt op een vlotte, effectieve, laagdrempelige en de-escalerende klachtenbehandeling. De wet speelt in op de behoefte van de klant. De klachtenfunctionaris speelt een centrale rol bij de klachtafhandeling en vervult daarbij een bemiddelende rol. In 2016 is de klachtenregeling binnen Magentazorg en Actiezorg aangepast conform de nieuwe wetgeving. Begin 2017 heeft zowel de centrale cliëntenraad Magentazorg als de cliëntenraad Actiezorg een positieve reactie gegeven op de adviesaanvraag protocol afhandeling cliënt klachten BOPZ, cliënt klachten Magentazorg/ behandelzorg en cliënt klachten Actiezorg.

Na ontvangst van het positieve advies is overgegaan tot de invoering van en communicatie over de herziende klachtenprocedure en zijn de vermeldingen op de website en in de folder aangepast.

In dit verslagjaar is aansluiting gevonden bij een externe erkende geschilleninstantie vanuit de verplichting in het kader van de Wkkgz. Per 1 januari 2017 is Magentazorg aangesloten bij de landelijke VV&T geschillencommissie.

### **Calamiteiten**

In 2017 zijn in totaal 10 meldingen aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) gedaan (met name vanuit locatie Oudtburgh en Zuyder Waert). Dit betrof incidenten in de cliëntenzorg die dermate ernstig waren dat sprake is van een calamiteit. Deze meldingen hebben geleid tot aanvullend (Prisma) onderzoek en aanbevelingen aan het management. De IGJ heeft op basis van ons onderzoek en rapportage geen aanleiding gezien nader onderzoek te doen.

Wanneer er volgens landelijke richtlijnen een externe voorzitter dient deel te nemen aan een analyse van een calamiteit (ingeval van overlijden), werkt Magentazorg samen met Quasir, een extern kenniscentrum. In 2017 zijn hierover gerichte samenwerkingsafspraken gemaakt.

### **Lerend netwerk**

Magentazorg werkt samen met een groot aantal verschillende partners binnen en buiten de gezondheidszorg. Wij kiezen voor partijen die samen met ons willen bijdragen aan een goede zorg en dienstverlening (zorg, welzijn, wonen) voor onze cliënten. Hiertoe werken

onze professionals samen met onder meer huisartsen, ziekenhuismedewerkers, welzijnswerkers en gemeenten.

Behandeling van Magenta heeft een groot team van specialisten en therapeuten die gespecialiseerd zijn in het behandelen van ouderen en bekend zijn met problemen die zich voordoen door ouderdom en ouderdomsziekten. Deze behandelaren zijn aangesloten bij verschillende landelijke en regionale netwerken.

Magentazorg werkt in vele samenwerkingsverbanden, o.a. het netwerk Dementie NHN, CVA ketenzorgnetwerken (Alkmaar en Nederland), de regionale werkgroep medicatieveiligheid, ketengroep (sub) acute ouderenzorg Alkmaar, Korsakov Kenniscentrum, ParkinsonNet, het Palliatief zorgnetwerk, het MS netwerk, een samenwerking Geronto psychiatrie met GGZ NHN, samenwerking Gouden dagen en met stichting De Waaier.

Kennisdeling en participatie in workshops en informatiebijeenkomsten draagt bij aan de kwaliteit van de zorg aan onze cliënten. Op deze manier bewerkstelligen wij dat we op de hoogte zijn en blijven van de laatste stand van zaken op het gebied van zorg en behandeling en zorgen we er voor dat specialistische kennis en informatie op een slimme manier wordt gedeeld.

### **ActiZ**

Magentazorg is aangesloten bij ActiZ. Als brancheorganisatie behartigt ActiZ de gemeenschappelijke belangen van ondernemers in de verpleeg- en verzorgingshuiszorg, thuiszorg, jeugdgezondheid- en kraamzorg. Met ruim 400 leden die producten en diensten leveren aan ongeveer twee miljoen cliënten is ActiZ een belangrijke speler in het zorgveld en bovendien een van de grootste werkgeversorganisaties in Nederland. Bij de leden werken ruim 420.000 medewerkers. De branche heeft daarmee ook een grote maatschappelijke waarde.