



Kwaliteitsbeeld Mediana Care

2024

Inhoudsopgave

1	Voorwoord	2
2	Introductie	3
3	Het open gesprek en Clientervaringen	4
4	Het bouwen van netwerken.....	6
5	Het werk organiseren en Leren en ontwikkelen	7
6	Reflectie op kwaliteit en perspectief naar volgend jaar	8

Voorwoord

Met dit kwaliteitsbeeld willen we een helder inzicht bieden in hoe wij ernaar streven om de kwaliteit van de zorg hoog te houden. Dit kwaliteitsbeeld weerspiegelt de wijze waarop wij vormgeven aan de zorg en begeleiding en hoe dit bijdraagt aan de kwaliteit van het bestaan voor onze cliënten. Daarnaast laten we ook zien hoe we als organisatie werken aan verbetering.

Het kwaliteitsbeeld is opgebouwd rondom de vijf bouwstenen van het Generiek Kompas.

Imre Çeçen
Algemeen Directeur

1 INTRODUCTIE

Mediana Care is opgericht in de lente van 2019. Ons streven is dat cliënten zo zelfstandig mogelijk en zo lang mogelijk in hun eigen thuisomgeving kunnen blijven wonen. We stellen onze cliënten in staat om zoveel mogelijk hun eigen regie te behouden. Vanuit een open houding werken we samen met onze cliënten, mantelzorgers en betrokken zorgprofessionals.

Mediana Care is gecontracteerd voor de WLZ door het Zorgkantoor Zilveren Kruis. Onze cliënten hebben uiteenlopende WLZ-zorgprofielen (VV, PG, VG, LG, GGZ). We richten ons enerzijds op cliënten die de wens hebben om met een ziekte zoals ALS thuis te blijven wonen en anderzijds op cliënten die cultuur-sensitieve zorg nodig hebben.

We bieden blokzorg, een combinatie van verzorging, begeleiding, verpleging en huishoudelijke hulp. Dit varieert van een paar uur achter elkaar tot 24uurs zorg. In 2024 heeft een verschuiving plaatsgevonden naar meer cliënten met 12-24 uren zorg. Onze begeleiding richt zich zowel op cliënten die ook persoonlijke verzorging ontvangen, als op cliënten met bijvoorbeeld een GGZ-zorgprofiel die enkel begeleiding nodig hebben. We bieden dan ondersteuning in het creëren van structuur, het onderhouden van sociale contacten en het begeleiden bij activiteiten. Lichte huishoudelijke hulp bieden we alleen in combinatie met verzorging, verpleging of begeleiding.

2 HET OPEN GESPREK EN CLIENTERVARINGEN

Het goede gesprek

Wij werken vanuit het principe ‘wij als familie zorgen voor uw familie’. Wij geloven in cliëntgerichte zorg waarbij de eigenheid en het welzijn van de cliënt centraal staan. We hechten veel waarde aan de betrokkenheid van mantelzorgers bij de zorgverlening, zodat zowel de cliënt als de mantelzorger zich gehoord en ondersteund voelen in hun behoeften. We starten met een uitgebreid gesprek waarbij bij voorkeur ook de mantelzorgers aanwezig zijn, ook als zij niet bij de cliënt wonen. Onze ervaring is dat mantelzorgers vaak overbelast zijn en dat ook voor hun aandacht nodig is. Verder kunnen de mantelzorgers vaak veel details noemen die van belang zijn voor de zorg. Na het gesprek stellen we een zorgplan op en in de eerste weken wordt dit regelmatig bijgesteld op basis van de ervaringen van cliënt, mantelzorgers en medewerkers. We luisteren goed naar de feedback en nemen de wensen en behoeften van cliënt en mantelzorgers serieus. Hierdoor kunnen we de zorgprocessen verbeteren en goed afstemmen op wat de cliënt nodig heeft.

Ervaringen van cliënten en mantelzorgers

Clienttevredenheid is een onlosmakelijk onderdeel van de evaluatie van de zorg. Er is frequent contact met cliënten. Cliënten zijn over het algemeen tevreden. Als cliënten ontevreden zijn, of andere wensen hebben dan laten ze dat weten via de medewerkers of door te bellen met de algemeen directeur. We hebben een systeem geïmplementeerd in het elektronisch cliënt dossier (ECD) waarin we de clienttevredenheid bevragen en meetbaar maken. Het formulier ‘korte evaluatie’ in het ECD bevat naast zorginhoudelijke vragen een aantal vragen die de clienttevredenheid betreffen en ook de mantelzorger bevragen. De feedback wordt door ons serieus genomen en gebruikt om zorgprocessen te verbeteren.

De cijfermatige resultaten zijn opgenomen in de volgende schema's.

Evaluatieformulier	Aantal evaluaties in 2024	Eindcijfer
Korte evaluatie, meerdere vragen	39 (13 cliënten)	8,2

Prestatie indicator	Norm	Resultaat
Korte evaluatie: de vraag ‘zou u Mediana Care aanbevelen’	8	8,65 (13 respondenten)

De volgende 7 punten geven de belangrijkste feedback weer van de cliënten en mantelzorgers.

1. **Vaste en Betrokken Zorgverleners:** Cliënten en hun families zijn zeer tevreden over de zorgverleners. Ze waarderen de liefdevolle en behulpzame benadering, en het feit dat er vaste zorgverleners zijn die goed met hen meedenken.
2. **Zorg en Begeleiding op Maat:** De zorgmedewerkers houden goed rekening houdt met de persoonlijke wensen en behoeften van cliënten. Diverse mantelzorgers geven aan dat hun familielid vooruitgegaan is door de zorg en begeleiding.
3. **Uitbreiding van Zorg:** In sommige gevallen geven cliënt en/of mantelzorgers aan dat meer zorg gewenst is, meestal om mantelzorgers te ontlasten.
4. **Communicatie:** Cliënten en mantelzorgers ervaren het als positief dat zorgmedewerkers toegankelijk zijn en open communiceren.
5. **Taal- en Cultuursensitiviteit:** Het spreken van de eigen taal door een aantal zorgverleners wordt als een groot pluspunt gezien door de cliënten die vrijwel alleen communiceren in hun eigen taal. Dit verbetert de zorg en maakt het gemakkelijker voor hen om zich begrepen te voelen.
6. **Planning:** Sommige cliënten willen een flexibele planning die wekelijks op hun eigen afspraken afgestemd wordt en zijn minder tevreden als dat niet mogelijk is.
7. **Samenwerking:** Cliënten en mantelzorgers zijn over het algemeen tevreden over de samenwerking met andere organisaties. Bij een cliënt was er ontevredenheid omdat de mantelzorger vond dat de roosters van Mediana Care en een van de andere samenwerkingspartners niet goed op elkaar afgestemd waren.

Hoewel het streven is naar een planning die zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van de cliënt is dat niet altijd volledig te realiseren omdat medewerkers maar bij 1 client tegelijk kunnen zijn en we ernaar streven tussen de diensten geen grote 'gaten' te laten vallen. We streven ernaar de beschikbare budgetten zo optimaal mogelijk in te zetten voor onze cliënten. Soms is de achteruitgang van een cliënt groot maar komt deze niet in aanmerking voor een zwaardere CIZ-indicatie. We overleggen dan met bijvoorbeeld de consulent ouderenzorg of dementie om een passende oplossing te vinden.

3 HET BOUWEN VAN NETWERKEN

Rondom elke cliënt stemmen we af met de huisarts. Vaak is een ergotherapeut of fysiotherapeut betrokken. Bij aanvang van de zorg brengen we alle betrokken disciplines in kaart en nemen de betreffende professionals op in het dossier van de cliënt. Regelmatig signaleren we dat een interventie nodig zou zijn. We overleggen dat met de cliënt en betrokken mantelzorgers en nemen daarna contact op met de betreffende professional. Dat betekent ook dat we regelmatig een nieuwe expertise betrekken bij een cliënt zoals bijvoorbeeld een wondverpleegkundige of een consulent dementie.

De samenwerking met zorgpartners zoals Zorggroep Almere en Merem Revalidatie dragen bij aan het versterken van de kwaliteit van onze zorgverlening.

De samenwerking met Zorggroep Almere heeft zich uitgebreid in 2024. Rondom 1 cliënt is samengewerkt met het ambulante nachtteam. De verpleegkundige dementie was intensief bij 1 cliënt betrokken tot deze in oktober naar een verzorgingstehuis is gegaan. Het verpleegtechnisch team was bij 2 cliënten betrokken. Het team wondverpleegkunde was betrokken bij 2 cliënten.

De samenwerking met Merem Revalidatie betrof 4 cliënten met ALS. Het betrokken ALS-team bestaat uit een maatschappelijk werker, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist, diëtist en psycholoog, allen onder leiding van de revalidatiearts. Deze samenwerking versterkt het interdisciplinair werken rondom deze cliënten. We schakelen met het Merem-team om de zorg aan te passen zodra dat nodig is. Zo is snel duidelijk welke hulpmiddelen noodzakelijk zijn en indiceert bijvoorbeeld de ergotherapeut een geavanceerd alarmeringssysteem en vraagt dit aan. De fysiotherapeut geeft bijvoorbeeld specifieke instructies over oefening en ondersteuning van de cliënt thuis. Als de spraak van een cliënt achteruitgaat overleggen we meteen met de logopediste over de inzet van spraaktechnologie.

Met Kwintes en GGZ Meeregaard was een goede samenwerking rondom 1 cliënt met een GGZ-profiel. Eind december is deze cliënt uit zorg gegaan. De familie koos ervoor de begeleiding over te nemen.

Met de afdeling transfer van het Flevoziekenhuis is op hun initiatief een verkennend gesprek gevoerd over een samenwerking. Dat betreft het bieden van overbruggings- en terminale zorg voor cliënten die niet langer in het ziekenhuis opgenomen kunnen zijn.

In Amsterdam is rondom 1 cliënt intensief samengewerkt met het OLVG, een wondzorgspecialist van Evean en de ergotherapeut. Hierdoor kon de cliënt na 3 maanden ziekenhuisopname weer terug naar huis en is een opname in een verzorgingshuis ver buiten Amsterdam voorkomen.

4 HET WERK ORGANISEREN EN LEREN EN ONTWIKKELEN

Per cliënt stellen we een team samen met de juiste expertises voor de zorg- en begeleidingsvraag. De 'match' met de client speelt altijd een belangrijke rol. Omdat onze medewerkers vaak meerdere uren achter elkaar bij de cliënt zijn vinden we deze match erg belangrijk. Voor diverse cliënten werken we samen met andere instellingen waardoor er steeds specifiek opgeleide deskundigen betrokken zijn bij de cliënten zoals verpleegkundigen van Zorggroep Almere (nachtteam, verpleegtechnisch team, ouderen, dementie), het GGZ team van Mergaard, het revalidatieteam van Merem, het Centrum Thuisbeademing van het UMC, een mentor van Budget-Solutions, twee bewindvoerders en de gespecialiseerde begeleiders van Kwintes. We hebben regelmatig een MDO om de zorg af te stemmen. Hierbij komt veiligheid vrijwel altijd ter sprake. Dit is dan vaak gekoppeld aan dilemma's die te maken hebben met de eigen keuze van de cliënt en het waarborgen van het werken volgens voorschriften en procedures.

We hebben een goed systeem voor de registratie van meldingen en zijn alert op situaties die aanpassing vragen. Ook als een incident zich op een moment afspeelt dat we geen zorg verlenen, registreren we dit omdat het kan betekenen dat er een aanpassing in de zorg nodig is of dat bijvoorbeeld de huisarts of een specialist betrokken moet worden. Ons streven is om meldingen voor te zijn door alert te zijn op signalen en al vroegtijdig oplossingen te onderzoeken en te overleggen met de cliënt over bijvoorbeeld de inzet van hulpmiddelen en/of het inschakelen van bepaalde deskundigen.

Mediana Care is een kleine, platte organisatie met korte lijnen waardoor de communicatie laagdrempelig is. Zowel cliënten, mantelzorgers als medewerkers laten het weten als ze iets willen bespreken. Verder communiceren medewerkers onderling via het elektronisch cliënt dossier en is er regelmatig werkoverleg.

De medewerkers volgen jaarlijks cursussen, vaak in de vorm van een e-learning omdat dat goed te combineren is met hun roosters. Ook is dit goed af te stemmen op de specifieke vragen die rondom een cliënt spelen. Als een medewerker een bepaalde handeling al een tijd niet heeft uitgevoerd vragen we deze een specifieke e-learning te volgen en/of de Vilansprotocollen door te nemen.

5 REFLECTIE OP KWALITEIT EN PERSPECTIEF NAAR VOLGEND JAAR

Mediana Care werkt sinds augustus 2020 met een Kwaliteits Management Systeem (KMS) waarin alle processen en procedures vastgelegd zijn. Jaarlijks vinden een interne en extern audit plaats en 1 keer per 3 jaar vindt een herbeoordeling plaats. Voor de herbeoordeling is in 2023 het gehele KMS opnieuw doorgelopen en geactualiseerd. Dit heeft geleid tot een positieve herbeoordeling waarmee het KIWA certificaat geldig is tot 15 september 2026. Op basis van de terugblik en reflectie op 2024 zijn de volgende aanpassingen gepland voor 2025:

Zodra vanuit het landelijk kwaliteitskompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan' specifieke evaluatie- en kwaliteits- instrumenten beschikbaar zijn, passen we de eigen evaluaties aan.

We gaan de mogelijkheden van het elektronisch client dossier Nedap Ons nog beter benutten. We merken dat de toename van 12-24uurs cliënten deels een andere werkwijze vraagt. We gaan hierover in gesprek met cliënten, mantelzorgers en medewerkers zodat we dit zo goed mogelijk afstemmen op hun behoeften.

Tot slot gaan we ons meerjaren beleidsplan aanpassen. Daarna gaan we de website vernieuwen zodat cliënten en samenwerkingspartners zich een beter beeld kunnen vormen van wat we voor ze kunnen betekenen.