



# Kwaliteitsbeeld Mediana Care

---

2025

Imre Cecen  
MEDIANA CARE | RENTMEESTERSTRAAT 46 E, 1315 SJ ALMERE

## Inhoudsopgave

|   |  |   |
|---|--|---|
| 1 | Introductie.....   | 3 |
| 2 | Het open gesprek en Clientervaringen.....                    | 4 |
| 3 | Het bouwen van netwerken.....                                | 6 |
| 4 | Het werk organiseren en Leren en ontwikkelen.....            | 7 |
| 5 | 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 uurs 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 bevragen de cliënttevredenheid conform de landelijke vragenlijst die onderdeel is van het elektronisch cliënt dossier (ECD). 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 2025 | Eindcijfer |
|------------------------|---------------------------|------------|
| Landelijke vragenlijst | 6 (5 cliënten)            | 9.1        |

| Prestatie indicator                        | Norm | Resultaat      |
|--|------|----------------|
| In hoeverre zou u Mediana Care aanbevelen? | 8    | 9 (5 cliënten) |

De volgende 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 met de persoonlijke wensen en behoeften van cliënten. Ook stimuleren zij waar mogelijk de zelfredzaamheid van de client. Ook de mantelzorgers ervaren dat zij ondersteund worden.
3. **Communicatie:** Cliënten en mantelzorgers ervaren het als positief dat zorgmedewerkers toegankelijk zijn en open communiceren. Ook de mantelzorgers geven aan zich gehoord te voelen.
4. **Samenwerking:** Cliënten en mantelzorgers zijn over het algemeen tevreden over de samenwerking met Mediana Care. Een client zou graag willen dat Mediana Care 24 uur bereikbaar is.

### 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 voortgezet in 2025. Rondom 1 cliënt is samengewerkt met het ambulante nachtteam. Het verpleegtechnisch team was bij 3 cliënten betrokken.

De samenwerking met Merem Revalidatie betrof 3 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.

## 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 revalidatieteam van Merem, het Centrum Thuisbeademing van het UMC, een mentor van Budget-Solutions en twee bewindvoerders. 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. Het KIWA certificaat is geldig tot 15 september 2026. Dat betekent dat in 2026 de herbeoordeling plaats vindt. Alle processen en procedures worden dan geëvalueerd en waar nodig aangepast.