

Kwaliteitsrapport 2019



2019

Kwaliteitskader gehandicaptenzorg

Met dit kwaliteitsrapport laten wij zien hoe Multi Plus Zorg vorm geeft aan de invulling van het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2020.

De drie bouwstenen zijn in dit rapport opgenomen en hiermee geven we per bouwsteen inzicht in hoe onze zorg- en dienstverlening tot uiting komt conform het kwaliteitskader.

Terugblik op 2019

2019 is voor MPZ een jaar geweest met wijzigingen in het bestuur, veranderingen binnen de organisatie en uitbesteding van diensten, de uitvoering van de een herijking in het aanbod van onze dienstverlening en verhuizingen en uitbreiding op locaties.

Tevens heeft MPZ zich eind 2019 ingeschreven op de aanbesteding voor de forensische zorg en dit gehonoreerd gekregen. Door een breder aanbod kunnen we gemakkelijker op- en afschalen waar dat nodig of mogelijk is.

Ook in 2019 is de kwaliteit van onze dienstverlening centraal gebleven bij deze wijzigingen.



Onze aanpak

In 2019 hebben we voor het eerst een kwaliteitsrapport opgesteld over het jaar 2018. De positieve reacties over het rapport hebben we meegenomen voor de samenstelling van het kwaliteitsrapport over 2019. Er waren ook enkele verbetersuggesties. Ook dat hebben we meegenomen.

Dit jaar is er geen visitatie uitgevoerd, omdat we dit in 2019 hebben gedaan en opgenomen hebben als onderdeel van het kwaliteitsrapport over het jaar 2018. We gaan in op de verbetermaatregelen die we genomen hebben naar aanleiding van de visitatie die ons vorige kwaliteitsrapport beschreven staan.

De samenstelling van het kwaliteitsrapport

Gebruikte bronnen

- Actuele en lopende zaken in 2019.
- Retrospectieve analyse incidenten en klachten.
- Jaarverslag
- Directiebeoordeling 2019.
- Teamoverleg: input / output.
- Evaluaties van ondersteuningsplan / zorgplan met de cliënt over het verloop van de zorg, ontwikkeldoelen en tevredenheid.

Onze Wlz cliënten



Onze Wlz cliënten

11% van onze zorg is Wlz-zorg. Ons uitgangspunt is om in de inkoop voor het jaar 2021 goed na te gaan wat wij deze groep bieden en wat de ontwikkelingen zijn die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van zorg. Doordat we nu een relatief kleine groep cliënten hebben, kunnen we met een kleine en vaste groep van medewerkers persoonsgerichte zorg bieden.

Naast de Wlz bedienen wij ook andere doelgroepen. Ons dienstenaanbod is breder dan de huidige ZZP-pakketten binnen de Wlz waarvoor we nu een contract hebben met het zorgkantoor. Ons aanbod is integraal en daardoor kunnen we snel op- en afschalen.

Schets van onze Wlz zorg

In 2019 hebben we aan 71 cliënten zorg geleverd:

- Totaal aantal cliënten > 71.
- Januari 2019 > 39 cliënten in zorg.
- December 2019 > 47 cliënten in zorg.
- 2 Wlz-trajecten geëindigd.
- 11% van onze cliënten vallen onder de Wlz.

Aantal cliënten naar type zorg:

- WMO > 1,2%
- Wlz > 11%
- Jeugdwet > 84%
- DJI forensisch 18+ > 3,1%

Onze Wlz cliënten

Risicofactor

Instroom: een aantal cliënten komen niet in aanmerking voor een Wlz- of WMO-indicatie na een strafrechtelijk kader. Ze zijn nog niet klaar voor uitstroom en kunnen daarnaast nog niet terecht in een eigen woning.

Uitstroom: tijdelijke Wlz indicaties die aflopen op 23-jarige leeftijd waardoor cliënten verplicht moeten uitstromen en nergens op terug kunnen vallen.

Het risico bestaat dat ze hierdoor terug vallen in recidive of dakloos dreigen te worden. Ook huisvesting om door te stromen is een groot probleem agv woningnood in de regio.



De dialoog met de cliënt

Kwaliteit van het zorgproces rondom de individuele cliënt

De zorg wordt in samenspraak met de cliënten afgestemd op de behoefte van de cliënt middels het zorgplan en evaluaties. Zo ondersteunen we vraaggericht en zijn we in gesprek met de cliënt over wat goed gaat en wat beter kan in dialoog met de cliënt. De dialoog wordt continu gevoerd via de mentorgesprekken. Ook door middel van samenwerking met de cliëntenraad en bewoners overleggen.

Er is veel ruimte voor eigen regie. Daarnaast hebben onze cliënten veel behoefte aan structuur. Er is een balans tussen het sturen op gedrag en daarbij behorende omgangsnormen en de eigen invulling van cliënten aan hun eigen normen en waarden. We werken hierbij cultuursensitief. De zorg is erop gericht om de huidige situatie te behouden en verslechtering te voorkomen. We werken vanuit het perspectief op het behalen van de hoogst mogelijke mate van zelfredzaamheid.

Persoonsgerichte zorg

Multi Plus Zorg richt zich op moeilijk bereikbare multiculturele jongeren en (jong)volwassenen met een licht verstandelijke beperking, gedragsproblemen, psychiatrische stoornissen en/of delinquent gedrag. Ze passen veelal niet binnen de reguliere geestelijke gezondheidszorg en gehandicaptenzorg en worden daar vaak afgewezen.

De (jong)volwassenen staan ver van de maatschappij, hebben bij binnenkomst vaak geen opleiding gevolgd en hebben weinig tot geen perspectief op een betaalde baan. Multi Plus Zorg biedt verblijfplaatsen en dagbesteding aan haar cliënten met als doel onze (jong)volwassenen weer zelfredzaam te maken in de maatschappij, agressie te verminderen en recidive te voorkomen. MPZ biedt onder andere ambulante begeleiding, behandeling, begeleid en beschermd wonen. Multi Plus Zorg biedt zorg in de regio Gooi en Vechtstreek en de gemeente Amsterdam.

Zorgproces rondom de cliënt



Systematisch werken met het ondersteunings- plan

Sinds februari 2019 is er een onderzoek gedaan binnen MPZ naar het methodisch werken door de Academische Werkplaats Risicojeugd. Het is een onderzoek naar de “bejegening” in de werkrelatie tussen professionals in het sociaal domein (zowel preventie als zorg) en de doelgroep van kwetsbare jongeren waar MPZ mee werkt. De projectleider is Jan Dirk de Jong, lector aanpak jeugdcriminaliteit Hogeschool Leiden. Nienke de Wit was de onderzoekster. In november was de presentatie ervan in boekvorm tijdens een evenement met diverse workshops in de Hogeschool Leiden. Alle ketenpartners van MPZ hebben hier een exemplaar van ontvangen.

MPZ gaat de bevindingen van het boek verwerken in een werkinstructie methodisch handelen en dit binnen de organisatie uitzetten bij alle medewerkers door middel van een incompany training in 2020.

Zicht op kwaliteit van bestaan

Doordat we met een klein team werken hebben we continu zicht op de kwaliteit van bestaan. Het zorgplan is erop gericht om dit te verbeteren en te behouden. We hebben de gebruiksvriendelijkheid van het zorgplan onder de loep genomen in overleg met de cliëntenraad en het format versimpeld. Voor cliënten is het hierdoor ook makkelijker te lezen en begrijpen. Hierdoor kunnen we nog beter hun ontwikkeldoelen beschrijven zodat we samen meer zicht krijgen op wat de cliënt vindt van de huidige kwaliteit van bestaan en of er nog ontwikkeldoelen binnen een bepaald leefgebied zijn.

Quote cliënt: “ik begrijp nu het zorgplan beter”.

Kwaliteit van bestaan

Accuraat omgaan met gezondheidsrisico's

Op dit vlak is onze werkwijze in 2019 ten opzichte van 2018 niet gewijzigd.

Onderdelen van onze risicoanalyse op cliëtniveau:

- Cliëntperspectief
- Gezondheidsrisico's
- Analyse beheer eigen medicatie
- Risico's sociaal welbevinden
- Risico's geestelijk welbevinden
- Risico's woon-/leefomgeving

Bij onze organisatie is er geen sprake van het gebruik van medische hulpmiddelen. Wanneer medicatie niet in eigen beheer is volgen wij de Veilige principes in de medicatieketen. Dit is vastgelegd in het medicatiebeleid.

Risico's &
incidenten

“In 2019 zijn er geen incidenten geweest in de Wlz-zorg. Wel bij de andere vormen van zorg.”

Wij volgen de cliënt en
sturen bij waar nodig



Eigen regie van de cliënten



Regie over invulling van het eigen bestaan

De zorg wordt in samenspraak met de cliënten afgestemd op de behoefte van de cliënt middels het zorgplan en evaluaties. Zo ondersteunen we vraaggericht en zijn we in gesprek met de cliënt over wat goed gaat en wat beter kan in dialoog met de cliënt. De dialoog wordt continu gevoerd via de mentorgesprekken. Ook door middel van samenwerking met de cliëntenraad en bewoners overleggen.

Er is veel ruimte voor eigen regie. Daarnaast hebben onze cliënten veel behoefte aan structuur. Er is een balans tussen het sturen op gedrag en daarbij behorende omgangsnormen en de eigen invulling van cliënten aan hun eigen normen en waarden. We werken hierbij cultuursensitief. De zorg is erop gericht om de huidige situatie te behouden en verslechtering te voorkomen. We werken vanuit het perspectief op het behalen van de hoogst mogelijke mate van zelfredzaamheid.



Onvrijwillige zorg

Multi Plus Zorg heeft beleid gericht op het voorkomen van onvrijwillige zorg. In 2019 zijn we gestart met de voorbereiding op de Wet zorg en dwang om na te gaan in welke mate we daar aan moeten voldoen. Er was nog veel onduidelijkheid vanuit de wetgeving.

Cliënten ontvangen Wlz-zorg op basis van een volledig pakket thuis. In de eigen omgeving kunnen wij geen onvrijwillige zorg toepassen. De afspraken die wij maken met de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger worden in samenspraak en met toestemming van de cliënt uitgevoerd. Door regelmatig te evalueren en bij te stellen is er geen sprake (geweest) van onvrijwillige zorg. De cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger behouden met deze werkwijze de eigen regie over hun plan.

Adviezen in 2019

De cliëntenraad gaf de volgende aandachtspunten voor het jaarplan 2020 aan in 2019:

- Zoek andere vormen van cliënt participatie. De huidige overlegstructuur past niet bij de doelgroep en derhalve is de betrokkenheid van de cliënten gering geworden.
- In afstemming met de cliëntenraad is besloten om dit traject vorm te geven onder leiding van Cliënten Belang Amsterdam.
- De cliëntenraad heeft kennis gemaakt met Elmy Everaerts van Cliënten Belang Amsterdam en de goedkeuring en het vertrouwen uitgesproken dat zij deze opdracht goed vorm gaat geven.
- De leden van 2019 zullen nog wel betrokken blijven bij het totale proces en input geven.
- Ad-hoc onderwerpen die tussentijds besproken moeten worden vanuit MPZ, zullen nog wel door de oud leden behandeld worden. Bij voorkeur digitaal.
- Betrek in de opdracht ook de cliënten uit 't Gooi.

Medezeggenschap van cliënten

Vormen van medezeggenschap

- Cliëntenraad.
- Overleg met cliënten op de groep in de vorm van huiskameroverleg.
- Inspraak in de eigen zorg op basis van informed consent en shared decision making.
- Tevredenheidsonderzoeken.
- Evaluaties en bijstellen van het ondersteuningsplan.
- Visitaties.
- Cliënten vullen rapportages in samen met de mentor.

Opvolging van de adviezen

10 Besproken aandachtspunten vanuit de cliëntenraad die door MPZ in 2019 opgepakt zijn en besproken tijdens de cliëntenraad vergaderingen in 2019.

- Het nieuwe cameraprotocol is gereed.
- Het kwaliteitsrapport 2018 is gemaakt samen met de voorzitter.
- Het kwaliteitsrapport "light" 2018 voor de cliënten (samen met de cliëntenraad opgesteld).
- Goedkeuring en dringend verzoek van de cliëntenraad om in 2019 wederom deel te nemen aan "Storytelling" van de Hogeschool van Amsterdam. Dit is door MPZ in gang gezet en ten uitvoer gebracht.
- Anonimiseren van cliënt gegevens is goedgekeurd.
- Deelname van lid CR aan bezoek van het zorgkantoor is goed verlopen.
- Verzoek om vakantie te regelen door MPZ is besproken en zijn voorstellen voor gedaan.
- WIFI in Meer& Vaart is opnieuw opgepakt.

CTO 2019



Ervaringen van de cliënten

In het kwaliteitsrapport over het jaar 2018 zijn de gegevens van het tevredenheidsonderzoek in 2019 opgenomen, omdat wij dit rapport voor de eerste keer opstelden. Er is geen nieuw onderzoek uitgevoerd. Wel hebben wij opvolging gegeven aan de verbeterpunten die naar voren zijn gekomen.

Samenvatting tevredenheidsonderzoek 2019

In maart / april 2019 is het tevredenheidsonderzoek onder cliënten uitgevoerd . Ook medewerkers hebben een aandeel gehad in het tevredenheidsonderzoek onder cliënten die door middel van de Quality Cube uitgevoerd is. Dit is een erkend instrument binnen de waaier van VGN en sluit daardoor aan bij Bouwsteen 2 uit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022.

Cliënten ervaren goed contact met hun betrokken netwerk. Zorgverleners hebben hier veel aandacht voor. Passend bij onze doelgroep is ook dat ze niet altijd een sterk netwerk om zich heen hebben.

Opvolging verbetermaatregelen naar aanleiding van het tevredenheidsonderzoek in het vorige kwaliteitsrapport

Verbeterpunt

Een belangrijk aandachtspunt zijn de activiteiten die in de avond en weekenden worden aangeboden.

Soms wijzigden er dingen die niet altijd duidelijk gecommuniceerd werden en daardoor neemt volgens de cliënten soms ook de motivatie af om aan activiteiten deel te nemen.

Kwaliteit van de geboden zorg

Wat is hiermee gedaan?

- Met cliënten zijn de wensen besproken met betrekking tot het activiteitenprogramma en vanuit deze inventarisatie bleek toch een verminderde behoefte om in de avond en het weekend extra activiteiten te organiseren.
- We zijn gezamenlijk met cliënten naar activiteiten gegaan, bijvoorbeeld de bioscoop of een kickboksgala en voetbal.
- Er zijn activiteiten rondom gezamenlijk eten georganiseerd en creatieve activiteiten.



De kwaliteit en talenten
van de cliënt

Samenspel in zorg en ondersteuning

Uitgangspunten

- De nadruk ligt op de kwaliteiten van de cliënt.
- De cliënt ontwikkelt zich in zijn eigen zelfredzaamheid.
- Er wordt vooruitgang geboekt, al is het in kleine stapjes.
- Kwaliteit herkennen en vaardigheden uitbreiden.
- Bij dagbesteding werken cliënten aan hun persoonlijke doelen.
- De activiteiten bieden structuur, arbeidsmatige werkzaamheden en sociale contacten.
- Er wordt gewerkt met haalbare, realistische doelen.
- Indien wenselijk de cliënt ondersteunen naar betaald werk.

Relatie cliënt, medewerkers en familie

Vanuit het onderzoek naar onze methodische werkwijze komt naar voren dan onze benaderingswijze ervoor zorgt dat cliënten vooruit komen en daarnaast de communicatie en bejegening als positief ervaren. Het uitgangspunt van de bestuurders, breed gedragen binnen Multi Plus Zorg, zijn niet alleen persoonsgerichte zorg en maatwerk, maar ook boosheid met liefde. Waar nodig zijn we een klankbord en we spreken de taal van de cliënt. Dat zorgt voor aansluiting en gerichte communicatie die leidt tot een gezamenlijk doel. De cliënt zo zelfstandig mogelijk laten functioneren in de maatschappij.

Samen met de cliënt inventariseren wij continu welk netwerk de cliënt om zich heen heeft. Soms is het nodig om even afstand van elkaar te nemen, maar wij hebben altijd de intentie om de familie te betrekken bij de zorg en het leven van de cliënt.

Persoonsgericht, maatwerk en boosheid met liefde



Samenwerking begeleiders en behandelaars

Ons brede kennisnetwerk bestaat uit eerder benoemde partijen zoals het OM, het geven van gastcolleges en criminoloog Jan Dirk de Jong. Daarnaast staan we continu in contact met begeleiders en behandelaars (van andere organisaties) waarbij we domeinoverstijgend samenwerken om tot de meest passende vorm van zorg te komen voor de cliënt.

Onze methodisch aanpak kan mogelijk een interessante interventie zijn voor andere organisaties. Onze medewerkers kunnen hun expertise en kennis breed inzetten op gebied van risico's die spelen bij de doelgroep, het ontstaan daarvan en de ondersteuning als het escaleert om zo snel mogelijk te kunnen de-escaleren. Met die kennis en expertise zullen we ook in staat zijn om verwijzers te ondersteunen door middel van advies en informatie als er een (complexe) hulpvraag is.



Onze medewerkers



Ervaren kwaliteit van het werk

Samenvatting tevredenheidsonderzoek onder medewerkers 2020

82% van de medewerkers was tevreden en volledig tevreden. In de werkfacetten werd hoog gescoord op bevoegdheid waar we op vijf indicatoren ver boven gemiddeld scoorden. Ook scoorden we hoog op de mate waarin begeleiders ervaren dat ze voldoende tijd hebben om cliënten te ondersteunen. Uit het onderzoek komt naar voren dat er een ontspannen sfeer is. Het is goed geregeld bij Multi Plus Zorg en het team is in grote mate ondersteunend.

Verbeterpunten

Alle verbeteropmerkingen waren grotendeels terug te herleiden naar de organisatiestructuur, communicatie en duidelijkheid over elkaars uitgangspunten. Multi Plus Zorg is de afgelopen jaren gegroeid en veranderd. Groeien betekent ook dat er nieuwe samenwerkingsvormen ontstaan die altijd die invloed hebben op de samenwerking.

In zijn algemeen kwam naar voren dat medewerkers meer behoefte hebben aan 1 lijn in het uitvoeren van taken, communicatie en duidelijkheid.

Toerusting van medewerkers en deskundig- heidsbevordering

Wat is er gedaan met de verbeterpunten?

Er is meer samenwerking tussen de verschillende teams door verschillende medewerkers in te roosteren op verschillende groepen en door gezamenlijke scholing in lijn met de opleidingsbehoeften en het scholingsplan. Hierdoor is de communicatie en afstemming over taken duidelijker en spreken collega's elkaar makkelijker aan in plaats van te wachten op oplossingen door anderen. Ook door tijdens de intervisie casuïstiek met elkaar te delen vanuit verschillende teams die samenkomen wordt informatie ook sneller gedeeld en worden samenwerkingsvormen verbeterd. De taakverdeling is op alle niveaus duidelijker door RGA's en heldere functiebeschrijvingen.

Medewerkers ontwikkelen zich onder andere door deskundigheidsbevordering in de vorm van externe trainingen. Dit wordt jaarlijks vastgelegd in het jaarplan scholingen. Daarnaast is er regelmatig intervisie en teamoverleg.

Onze medewerkers zijn voldoende toegerust voor hun taken en beschikken over voldoende middelen om hun werkzaamheden goed uit te voeren. Ze ervaren de kwaliteit van het werk als goed, maar denken ook actief mee over verbeteringen die kunnen worden doorgevoerd.

Hoe zag ons personeelsbestand er uit in 2019?

Overzicht van onze teams

- Team Amsterdam Jongens (hoog specialistische jeugdzorg).
- Team Amsterdam meiden en jongens (WLZ/ specialistische jeugdzorg Amsterdam).
- Team 't Gooi Jongens (WMO/ WLZ/ forensisch 18+).

Ons personeelsbestand / FTE > totaal 27 FTE

- Loondienst > 27, 4 FTE binnen de Wlz-zorg.
- ZZP'ers > 2,14 , geen ZZP-ers in gezet binnen de Wlz-zorg.

Totaal aantal medewerkers

- Totaal aantal medewerkers per 01-01-2019 > 33 (incl 2 ZZP-ers).
- Totaal aantal medewerkers per 31-12-2019 > 35 (incl 5 ZZP-ers).

In en uit dienst

- Loondienst per 1 januari 2019 > 33, inclusief 2 zzp'ers.
- Loondienst per 31 december 2019 > 35, inclusief 5 zzp'ers.

Toerusting van medewerkers en deskundigheidsbevordering

Opleidingsniveau (aantal medewerkers)

- WO > 2
- WO in opleiding > 1
- HBO > 14 (inclusief 4 ZZP'ers)
- HBO in opleiding > 3
- HBO EVC gestart > 3
- MBO-4 > 12 (inclusief 1 ZZP'er)
- Stage MBO-4 > 1
- Anders/ Overig > 5
- SKJ geregistreerd > 12

Totaal aantal medewerkers

- Ziekteverzuimpercentage in 2019 > 5,12



Geprioriteerde verbeteringen

In ons vorige rapport hebben we een groot aantal verbetermaatregelen vastgesteld. We gaan in op de doorgevoerde verbeteringen en de nieuwe verbetermaatregelen naar aanleiding van het kwaliteitsrapport.

Beeld van de kwaliteit volgens het bestuur

Onze sterke kant ligt op gebied van de kennis, deskundigheid, expertise en jarenlange ervaring in het werken met onze doelgroep (en inzicht in het ontstaan daarvan op jonge leeftijd), recidive en het voorkomen van een terugval. Dat blijkt ook uit het uitgevoerde onderzoek waarin onze methodische aanpak is beschreven in een boek.

Doordat wij altijd aan de zwaardere kant van de zorg zitten, hebben we minder kennis van afschalen naar ambulante vormen van zorg binnen onze eigen organisatie. Door de nieuwe aanbestedingen en inkooptrajecten voor het jaar 2021 is het nodig dat wij nog beter zicht hebben op de impact van inkoop- en aanbestedingsprocessen.

2020 is het jaar van inkoop- en aanbestedingsprocedures

Keuzes die het bestuur maakt voor verbeteringen

Het jaar 2020 staat in het teken van inkoop- en aanbestedingsprocedures voor het jaar 2021 binnen de gemeente Amsterdam en DUO-gemeentes, de Wlz en gemeente 't Gooi en Vechtstreek. Door een integraal aanbod waarbij snel op- en afschalen mogelijk is kunnen we cliënten ondersteunen om te groeien waar nodig, uit te stromen waar het kan over te dragen als er andere vormen van zorg nodig zijn. Wij verwachten een groei binnen de Wlz, omdat beschermd wonen grotendeels overgaat naar de Wlz.

Keuzes van het bestuur op gebied van verbeter- maatregelen

Prioriteit

De eisen vanuit de aanbestedingsprocedures zijn geborgd door de opdracht, planning en de eisen vanuit de gesloten contracten te monitoren in een totaaloverzicht. Ter input worden hiervoor aanbestedings- en inkoopdocumenten gebruikt. Hiermee hebben we nog beter zicht op de impact vanuit verschillende vormen van aanbestedingen die we daarna goed kunnen doorvertalen naar het primaire proces en de benodigde kennis, middelen en vaardigheden voor medewerkers.



Samenvatting

In 2019 zijn er wijzigingen geweest die in het teken stonden van professionele doorontwikkeling en onze methodische aanpak naar aanleiding van een onderzoek door de Hogeschool van Leiden. Ons aanbod is gericht op het stabiliseren van de situatie, terugval voorkomen, het bevorderen van de zelfredzaamheid en participatie in de maatschappij. Cliënten passen doorgaans in meerdere categorieën van zorg; VG, LVG, GGZ, forensische zorg. Door de hoeveelheid aan eisen waar we mee te maken hebben, is onze prioriteit in 2020 gericht op het verkrijgen van contracten met de gemeente Amsterdam, 't Gooi en Vechtstreek en de Wlz. Doordat beschermd wonen voor een deel overgaat naar de Wlz verwachten wij daar een groei.

De verbeteringen vanuit het vorige kwaliteitsrapport, de tevredenheidsonderzoeken in 2019 en de visitatie zijn grotendeels doorgevoerd. Een aandachtspunt blijft de zelfreflectie door middel van teamoverleg. Dit hebben wij nu vormgegeven door een online uitvraag, zodat we met een goede basis kunnen beginnen met het vormgeven van deze interne overleggen.



Reflectie Cliëntenraad & Raad van Commissarissen

De cliëntenraad is op digitale wijze geïnformeerd over het kwaliteitsrapport 2019. Net als het kwaliteitsrapport van 2018 was de raad van mening dat er veel tekst in staat en daarvoor wordt de cliëntversie beschikbaar gesteld. Evenals in 2018.

De Raad van Commissarissen: de reactie op het kwaliteitsrapport is uitgevraagd bij de Raad van Commissarissen. De voorzitter heeft het rapport inhoudelijk kritisch bekeken. De voorzitter is van mening dat het rapport een goede en inhoudelijke overview van Multi Plus Zorg geeft. Ook geeft het -na o.a. de cliëntenraad te hebben gehoord- blijk van zelfkritiek waarop verbeter suggesties worden opgevoerd. Dit is altijd een grote plus mits de ingevoerde verbeteringen daadwerkelijk worden gemonitord en daadkrachtig worden geëvalueerd.

Afgeronde verbeterpunten

“Duidelijkheid over de fasering binnen MPZ door het interne onderzoek”

“Primaire processen per type zorg gerealiseerd”

“Kennis meldcode is vergroot en er is een aandachtsfunctionaris ingezet”

“Interne kennisoverdracht”

Opvolging visitatie en vastgestelde verbetermaatregelen 2019

“Registratie van informele klachten”

“De meerjarenauditplanning is vastgesteld”

“De privacyverklaring staat op de website”

“Activiteitenprogramma avond en weekend”

Opnieuw aandacht voor
verbeterpunten die nog niet zijn
afgerond in 2019 of
nog in behandeling zijn

“Training verslaglegging”

“Trainging methodisch werken
naar aanleiding van het
gepubliceerde onderzoek
in boekvorm”

Opvolging visitatie en vastgestelde verbetermaatregelen 2019

“Verdiepend onderzoek
naar lagere score
ambulante begeleiding”

“Zelfreflectie binnen
de teams anders dan
intervisie”

“Bereikbaarheid en
beschikbaarheid
psycholoog”