

Kwaliteitsrapport cliënten MPZ 2019



2019

Kwaliteitsregels gehandicaptenzorg

Met dit kwaliteitsrapport laten wij zien hoe Multi Plus Zorg vorm werkt met de kwaliteitsregels Gehandicaptenzorg 2017-2020.

De drie bouwstenen van de kwaliteitsregels zijn in dit rapport opgenomen waarover we uitleg geven.

Terugblik op 2019

2019 is voor MPZ een jaar geweest met veranderingen in het bestuur, de organisatie, verschillende soorten cliënten, onze begeleiding, nieuwe medewerkers en cleinten, verhuizingen en nieuwe locaties

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



Onze aanpak

Ons eerste kwaliteitsrapport hebben we samen met de Cliëntenraad gemaakt over het jaar 2018. De positieve reacties over het rapport hebben we meegenomen voor het maken van dit kwaliteitsrapport dat over 2019 gaat.

Dit is dus ons tweede kwaliteitsrapport van en voor onze cliënten. Ook bij dit rapport waren er wat voorstellen om het te verbeteren en deze hebben we natuurlijk hierin opgenomen.

De verbetervoorstellen waren:

- Tekst beter leesbaar maken
- Foto's allemaal op dezelfde manier plaatsen

Wat hebben we gedaan om dit kwaliteitsrapport te maken

Welke informatie hebben we gebruikt;

- lopende zaken in 2019.
- Overzicht van 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 cliënten valt onder Wet Langdurige Zorg (WLZ).

We willen in 2021 weer meer WLZ cliënten bij Multi Plus Zorg en hen met vaste groep van medewerkers persoons-gerichte zorg bieden.

Naast de Wlz hebben wij ook andere cliënten die niet via het Zorgkantoor bij ons geplaatst worden maar bijvoorbeeld via de gemeente. Dit zijn cliënten die via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WM)) bij ons in zorg zijn of via de Jeugdwet of DJI 18+ vallen.

Hoe zag de Wlz zorg er uit in 2019

In 2019 hebben we in totaal aan 71 cliënten zorg geleverd:

In Januari 2019 hadden we 39 cliënten in zorg.

In December 2019 hadden we 47 cliënten in zorg.

Aantal cliënten naar type zorg:

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

Onze Wlz cliënten

Risicofactor

Tijdelijke Wlz indicaties die aflopen op 23-jarige leeftijd waardoor cliënten verplicht moeten uitstromen en nergens op terug kunnen vallen. Dit is een probleem dat in 2019 voorkwam.

Het risico bestaat dat ze hierdoor dakloos dreigen te worden. Ook is het vinden van een woning is een groot probleem in de regio als er sprake is van uitstroom door de woningnood.



In gesprek met de cliënt

Hoe zorgen we dat alles goed gaat met de cliënt

De zorg wordt samen met de cliënten afgestemd op de behoefte van de cliënt door het zorgplan en evaluaties. Zo ondersteunen we de vraag van de cliënt en zijn we in gesprek met de cliënt over wat goed gaat en wat beter kan in gesprek met elkaar. Deze gesprekken worden 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 de eigen invulling van cliënten in 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.

Sommige cliënten staan ver van de maatschappij, hebben als ze binnenkomen bij MPZ vaak geen of weinig opleiding gevolgd en hebben meestal geen betaalde baan. Multi Plus Zorg biedt verblijfplaatsen en dagbesteding en begeleiding aan met als doel de cliënten te ondersteunen in het zelfredzaam worden in de maatschappij. 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



Werken met een zorgplan (ondersteunings- plan)

Doordat we met een klein team werken hebben we goed 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".

Wij volgen de cliënt en
sturen bij waar nodig



Eigen regie van de cliënten



Regie over invulling van het eigen bestaan

De zorg wordt samen met de cliënten afgestemd op de behoefte van de cliënt door het zorgplan en evaluaties. Zo ondersteunen we de vragen van de cliënten en bespreken we wat goed gaat en wat beter kan. De gesprekken over de persoonlijke ontwikkeling en de doelen worden wekelijks besproken tijdens de mentorgesprekken. Ook stemmen we dit af met de cliëntenraad en door de bewoners overleggen.



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 wat we hiervoor nog moesten aanpassen. 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 de wettelijk vertegenwoordiger worden samen 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 eind 2019 de volgende aandachtspunten voor het jaarplan 2020:

- Zoek andere vormen van cliënt participatie. De huidige cliëntenraad past niet bij de cliënten die in zorg zijn
- 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 en anders op kantoor.
- Betrek in de opdracht ook de cliënten uit 't Gooi.

Medezeggenschap van cliënten

Vormen van medezeggenschap

- Cliëntenraad.
- Bewoner overleggen op de groep in de vorm van huiskameroverleg.
- Inspraak in de eigen zorg
- Tevredenheidsonderzoeken.
- Evaluaties en bijstellen van het ondersteuningsplan. (zorgplan)
- Bezoeken van andere zorginstellingen
- Cliënten vullen rapportages in samen met de mentor.

Opvolging van de adviezen

10 Besproken punten 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.

Client Tevredenheid Onderzoek (CTO) 2019



Ervaringen van de cliënten

In dit kwaliteitsrapport zijn de gegevens van het tevredenheidsonderzoek opgenomen.
We hebben wij opvolging gegeven aan de verbeterpunten die naar voren zijn gekomen.

Tevredenheidsonderzoek Clienten 2019

De cliënten hebben meegewerkt aan het tevredenheidsonderzoek. Dit is uitgevoerd door middel van de Quality Cube en cliënten konden via de computer een lijst met vragen invullen.

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 veranderen er dingen die niet altijd duidelijk besproken waren waardoor 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 en mogelijk de cliënt ondersteunen naar betaald werk.

Relatie cliënt, medewerkers en familie

Vanuit het onderzoek naar onze methodische werkwijze komt naar voren dat onze manier van werken ervoor zorgt dat cliënten vooruit komen. Ook ervaren ze de gesprekken en manier van begeleiding als positief. Het uitgangspunt van de bestuurders en medewerkers is persoons gerichte zorg en maatwerk. Waar nodig zijn we een klankbord en we spreken de taal van de cliënt. We schakelen op niveau. De cliënt zo zelfstandig mogelijk laten functioneren in de maatschappij.

Samen met de cliënt kijken we steeds naar welk netwerk de cliënt om zich heen heeft. Soms is het nodig om even afstand van elkaar te nemen, maar wij willen graag de familie te betrekken bij de zorg en het leven van de cliënt.

Persoonsgericht en maatwerk

Samenwerking begeleiders en behandelaars



We werken samen met en tussen de cliënten, begeleiders, behandelaars, familie en vrienden, andere organisaties die betrokken zijn en zoeken hierin altijd naar een goede afstemming en samenwerking. Onze medewerkers kunnen hun expertise en kennis breed inzetten om de zorg voor de cliënt zo goed mogelijk vorm te geven. Met die kennis en expertise zullen we ook in staat zijn om verwijzers te ondersteunen door middel van advies en informatie als er een (moeilijke) hulpvraag is.



Onze medewerkers



Ervaren kwaliteit van het werk

Tevredenheidsonderzoek medewerkers

82% van de medewerkers was tevreden en volledig tevreden. In de werkfacetten werd hoog gescoord op bevoegdheid waar we op vijf onderdelen 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 Resultaat Gerichte Afspraken (RGA) 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.

Hoeveel mensen
werkten er bij MPZ
in 2019

Overzicht van onze teams

- Team Amsterdam Jongens
- Team Amsterdam meiden/dames en jongens
- Team 't Gooi Jongens

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
deskundig-
heidsbevordering

Opleidingsniveau:

- WO
- WO in opleiding
- HBO
- HBO in opleiding
- HBO EVC gestart
- MBO-4
- Stage MBO-4
- Anders/ Overig
- SKJ geregistreerd : 12



Verbeteringen en nieuwe locaties

In ons vorige rapport hebben we een groot aantal verbeteringen opgenomen waar we op ingaan.
Daarbij zijn we in 2019 druk bezig geweest met verbouwingen van locaties.

Beeld van de kwaliteit volgens het bestuur

Wat kunnen we goed:

Onze sterke kant ligt op gebied van de kennis, deskundigheid, expertise en jarenlange ervaring in het werken met onze doelgroep. Dat blijkt ook uit het uitgevoerde onderzoek van de Hogeschool van Leiden waarin onze methodische aanpak is beschreven in een boek.

Waar gaan we aan werken:

Door de nieuwe aanbestedingen en inkooptrajecten die in 2020 plaatsvinden, moeten we beter zicht krijgen op de impact van inkoop- en aanbestedingsprocessen.

2020 is het jaar van inkoop- en aanbestedingsprocedures

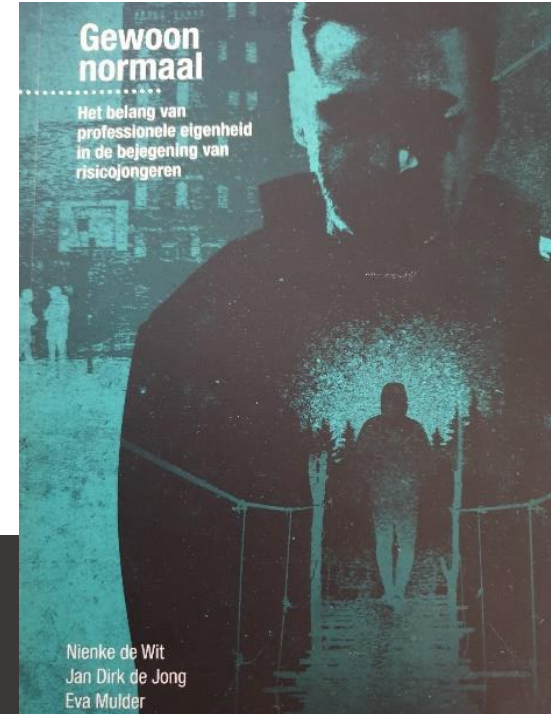
Keuzes die het bestuur maakt voor verbeteringen

Het jaar 2020 zal komen te staan in het teken van inkoop- en aanbestedingsprocedures voor het jaar 2021 bij de gemeentes en het zorgkantoor. 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.



Reactie Cliëntenraad & Raad van Commissarissen

De cliëntenraad (vertegenwoordiging ervan) is op digitale wijze en persoonlijk geïnformeerd over het kwaliteitsrapport 2019. Wederom was de mening dat er veel tekst in staat en soms ingewikkelde woorden. Deze cliëntversie is aangepast op tekst, hoeveelheid informatie en foto's.

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 verbeteruggesties worden opgevoerd. Dit is altijd een grote plus mits de ingevoerde verbeteringen daadwerkelijk worden gemonitord en daadkrachtig worden geëvalueerd.

Opvolging visitatie en vastgestelde verbetermaatregelen 2019

Afgeronde verbeterpunten

1. “Duidelijkheid over de fasering binnen MPZ door het interne onderzoek”
2. “Primaire processen per type zorg gerealiseerd”
3. “Kennis meldcode is vergroot en er is een aandachtsfunctionaris ingezet”
4. “Interne kennisoverdracht”
5. “Registratie van informele klachten”
6. “De meerjarenauditplanning is vastgesteld”
7. “De privacyverklaring staat op de website”
8. “Activiteitenprogramma avond en weekend”

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

Opvolging visitatie en vastgestelde verbetermaatregelen 2019

1. “Verdiepend onderzoek naar lagere score ambulante begeleiding”
2. “Zelfreflectie binnen de teams anders dan intervisie”
3. “Trainging methodisch werken naar aanleiding van het gepubliceerde onderzoek in boekvorm”
4. “Training verslaglegging”
5. “Bereikbaarheid en beschikbaarheid psycholoog”