



Kwaliteitsrapport 2020 cliënt versie



2020

Het kwaliteitsrapport:

In dit document vertellen wij hoe de zorg bij Multi Plus Zorg geregeld is.

Multi Plus Zorg bestaat 10 jaar!

In 2020 bestond Multi Plus Zorg 10 jaar. Helaas ging het afgelopen jaar vooral over Corona (COVID-19). Daarom konden er allerlei leuke dingen die waren gepland om dit te vieren, niet doorgaan. We hebben ons best gedaan om nog steeds zo goed mogelijk jullie te begeleiden en zorg en hulp te bieden. Helaas hebben we er ook weleens voor moeten kiezen, om dingen te veranderen omdat iets niet mocht vanwege Corona en de regels. De gemeente en de overheid hebben ons hiervoor regels gegeven die we hebben uitgevoerd.

In 2020 hebben we aan de gemeente en de overheid gevraagd of we aan meer jongeren hulp mogen bieden. Cliënten die ook bij de Wlz horen, maar ook cliënten die met Jeugdzorg te maken hebben of met Justitie. Gelukkig vond de gemeente en het zorgkantoor dat goed en kunnen wij in 2021 nog meer jongeren opvangen en hulp aanbieden. Ook mogen we langer hulp blijven bieden. Als jongeren 18 zijn geworden kunnen ze vaak gewoon bij MPZ blijven wonen of contact houden met hun begeleider.

Omdat er door Corona minder mensen (studenten) in Amsterdam bleven wonen, kwamen er huizen leeg te staan. MPZ kon daarom gelukkig een paar extra huizen huren voor onze jongeren. Nu kunnen we ook iets meer plekken om te wonen aan onze cliënten aanbieden.





Onze Wlz cliënten

Bij MPZ wonen heel veel verschillende jongeren en jongvolwassenen; Allemaal met verschillende culturele achtergronden, soms moeilijk lerend, soms met gedragsproblemen en soms ook jongeren die met politie in aanraking zijn gekomen.

Bij MPZ wordt er met ze gepraat, we gaan opzoek naar een (bij)baan, dagbesteding of een opleiding. Ook helpen we met het regelen van allerlei dingen. We werken in Amsterdam en in de regio Gooi- en Vechtstreek.

Hoeveel Wlz cliënten waren er in 2020 bij MPZ?

Ongeveer 14% van de cliënten die in 2020 bij MPZ woonden, woont hier omdat ze een Wlz indicatie hebben. Dit is de afkorting van Wet Langdurige Zorg en daarmee val je onder het Zorgkantoor.

Er wonen ook cliënten die met Jeugdzorg te maken hebben of Justitie. We hopen dat we aan steeds meer jongeren met een Wlz indicatie hulp kunnen aanbieden.

In 2020 hebben er in totaal 72 cliënten hulp gehad van MPZ.

Wlz is:
Wet langdurige
Zorg



Als je bij ons komt maken we als eerste een startplan met je. Dit is voor de eerste zes weken. Daarna wordt er een plan opgesteld dat voor een jaar is. Hierin komt te staan wat je wilt leren (dat worden doelen) en wat iedereen (jijzelf, MPZ, familie, vrienden, begeleiders) gaat doen om die doelen te halen. Elk half jaar wordt dat plan opnieuw met elkaar besproken. Soms komen er nieuwe doelen bij en soms vallen er doelen af. Het is erg belangrijk voor ons dat jullie meepraten over deze doelen en vertelt wat je zelf wilt leren.

Iedereen die bij MPZ woont of hier hulp krijgt, heeft een vaste mentor. Met die mentor praat je elke week, naast je normale begeleiding. De begeleiding en je mentor schrijven elke keer na de begeleiding op wat jullie hebben gedaan. Dit is belangrijk omdat je mentor en je begeleiders kunnen lezen van elkaar hoe het met je gaat en wat jullie hebben gedaan. Voor jezelf is het ook belangrijk. Je mag altijd lezen wat er wordt opgeschreven over je en je mag ook zelf dingen opschrijven over de begeleiding die je die dag gehad hebt. Er wordt pas met familie overlegd, als je dit goed vindt.

Als we met je in gesprek gaan, proberen we altijd rekening te houden met culturele afkomst of verschillen. We willen graag met je werken aan wat het beste voor je is en samen kijken naar wat mogelijk is.

In gesprek met jullie



Aandacht
hebben voor
hoe iemand zich
voelt

Toen Corona net in Nederland kwam en heel Nederland 'op slot' ging, hebben we met een aantal van jullie gepraat over 'nep nieuws'. Er werd toen namelijk veel op social media verteld over Corona wat niet waar was. We vonden het belangrijk om dit met jullie te bespreken.

Ook hebben we veel gepraat met jullie en de begeleiders over wat jullie allemaal konden doen als school, werk, familiebezoek of dagbesteding niet meer doorging. We wilden niet dat iemand zich alleen ging voelen. Soms was dit wel het geval omdat je bijvoorbeeld familie miste. Daar is veel over gepraat met elkaar en we hebben geprobeerd zoveel mogelijk leuke dingen te doen met elkaar. Ook hebben we soms via de telefoon en computer begeleiding gedaan.

We hebben ook met elkaar gepraat over hoe het gaat met iedereen zijn gezondheid.

Gelukkig is er in 2020 niemand van jullie of de mensen van MPZ ernstig ziek geworden. Soms wel een beetje klachten of was je in contact geweest met iemand met Corona. Dan mocht je helaas niet de deur uit voor 10 dagen en kreeg je elke dag begeleiding via de telefoon of computer. We brachten dan eten bij de deur.

Adviezen in 2020

Tips en vragen die MPZ kreeg van de cliëntenvertegenwoordiging gingen allemaal over Corona:

- Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de cliënten zich minder eenzaam of alleen gaan voelen?
- Hoe gaan we ermee om als iemand Corona heeft? Wie moeten er dan bijvoorbeeld in 'quarantaine' en hoe lang. Hoe krijgen we dan eten en begeleiding.
- Hoe kunnen we via onze telefoon, de computer of een tablet in gesprek met de begeleiders en andere mensen die bij MPZ werken?
- Kan er goed worden uitgelegd wat er wel en niet mag van de mensen in de politiek?

Meepraten als cliënt, over hoe het beter kan bij MPZ

De manier waarop cliënten nu tips en advies kunnen geven aan de medewerkers van MPZ, en hoe ze vragen kunnen stellen:

- Bewoners-overleggen
- Persoonlijke gesprekken
- Tevredenheidsonderzoek (CTO)
- Evaluaties (de gesprekken die elk half jaar worden gevoerd over je doelen)
- Opschrijven of vertellen, wat er gebeurt en wat je wel en niet leuk vond
- Mentorgesprekken

Opvolging van de tips en adviezen



Kwaliteit van bestaan

In dit rapport staat ook de informatie die jullie via een vragenlijst hebben ingevuld over de dingen waar je wel een niet blij mee bent bij MPZ. Deze vragenlijst was via de computer en de vragen gingen over hoe tevreden jullie zijn over de hulp van MPZ.

Er kwamen een paar tips en adviezen uit die vragenlijst.

Dat waren:

- Graag meer activiteiten organiseren in het weekend en de avond
- Graag duidelijk met ons overleggen wat er gaat gebeuren en wanneer. Als er iets verandert, graag op tijd vertellen.

In 2021 wordt er weer gevraagd aan iedereen om deze vragenlijst in te vullen, zodat we opnieuw jullie tips en adviezen kunnen krijgen.

Clënten over hun ervaringen



Wat jullie fijn vinden is dat MPZ goed contact heeft met jullie vrienden en/of familie. Hier praten jullie ook over met de mentor en de andere begeleiders.

Soms is het ook weleens zo, dat er niet altijd veel goede mensen betrokken zijn bij onze cliënten. Soms zijn dit mensen die geen goede invloed hebben. Het is fijn dat jullie daarover kunnen praten met je mentor en begeleiders.

Kwaliteit van de geboden zorg

In januari en februari van 2020 konden we gelukkig nog leuke dingen doen, zoals naar de bioscoop, een escaperoom, paintballen, naar een kickboksgala.

Vanaf maart 2020 was er Corona. Daarom konden we niet zoveel doen buiten. We hebben toen geprobeerd op een andere manier leuke dingen te doen, zoals bijvoorbeeld via 'teams', facetime of op een andere manier via de computer, tablet of telefoon.

Ook hebben we 'oud Hollandse' spelletjes gespeeld na de avondklok en hebben we nieuwe games gekocht. Gelukkig konden we nog wel met z'n allen eten op de groepen, als we maar wel 1,5 meter afstand hielden van elkaar.

In de zomer mochten we gelukkig ook weer even wat meer doen, we zijn toen ook weer leuke dingen gaan doen buiten de deur. Helaas was dit van korte duur.



Onze medewerkers tijdens hun training hulpverlening

Hoe vinden de begeleiders het bij MPZ?

Samenvatting tevredenheidsonderzoek onder medewerkers

MPZ heeft ook aan de begeleiders gevraagd hoe tevreden ze zijn over het werken bij MPZ. Gelukkig waren de begeleiders tevreden over het werken bij MPZ.

Alle begeleiders willen dat het goed gaat met iedereen die hulp krijgt van MPZ. Ook hebben de begeleiders het gevoel dat ze voldoende tijd hebben om jullie te begeleiden, er is een ontspannen sfeer in het team en de dingen zijn goed geregeld bij MPZ.

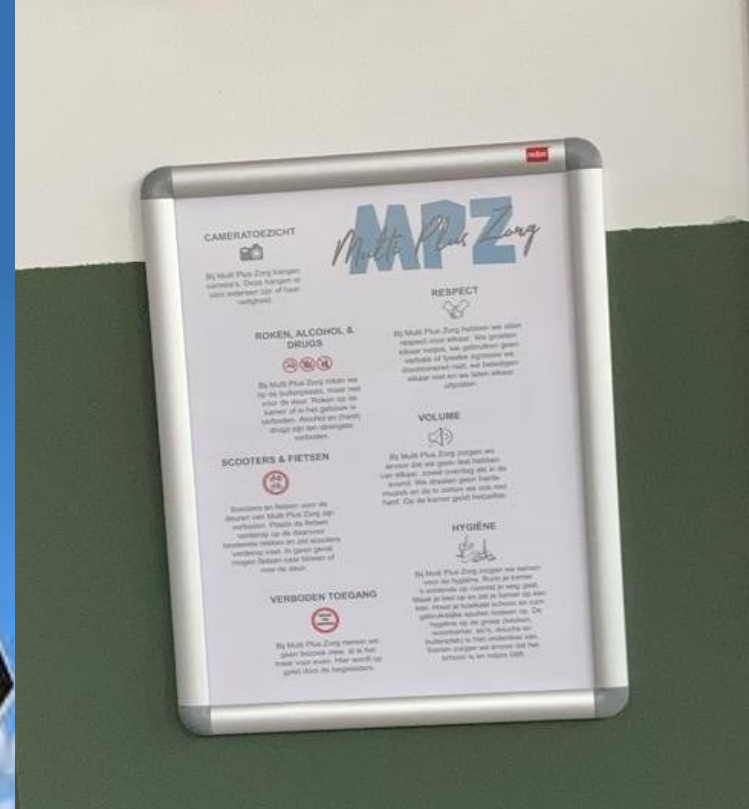
In mei 2021 wordt opnieuw aan iedereen gevraagd om te laten weten hoe tevreden ze zijn. Dit kunnen ze vertellen door een vragenlijst in te vullen die wordt verstuurd via de e-mail.

Wat kan er (nog) beter volgens de medewerkers?

- Beter met elkaar praten
- Duidelijk zijn over wat je bedoeld en wat je wilt
- Goed blijven samenwerken met elkaar
- Dat iedereen op dezelfde manier werkt

Wat kan beter en wat doen we met deze wensen”?





Belangrijkste verbeteringen

Wat is er gedaan met 'wat er beter kan'?

- Begeleiders werken soms op verschillende plekken. De ene dag werken ze op de ene locatie en de andere dag werken ze op de andere locatie. Ze houden goed contact met elkaar via de telefoon en computer. Ook praten ze met elkaar als ze elkaar zien tijdens overleggen en vergaderingen.
- Begeleiders kunnen opleidingen en trainingen volgen en praten met elkaar hoe ze de begeleiding nog beter kunnen doen.
- Er wordt gepraat met de begeleiders over hoe ze zich voelen, wat ze leuk vinden en wat ze graag anders willen.

We vinden het belangrijk dat iedereen op een computer / laptop/ tablet kan werken en een telefoon heeft zodat ze kunnen bellen. Ook vinden we het belangrijk dat de begeleiders het zeggen als ze ergens mee zitten. Gelukkig merken we dat ze ook graag meedenken over dingen die beter kunnen.



Clënten vertegenwoordiging & Raad van Commissarissen

Clënten vertegenwoordiging:

Jullie hebben dit rapport via de e-mail ontvangen en met je mentor besproken. Jullie reacties hebben we in dit rapport opgenomen.

Raad van Commissarissen:

Het kwaliteitsrapport 2020 is ook door de Raad van Commissarissen gelezen. Zij hebben ook verteld wat zij van het rapport vinden.

Gelukkig vonden ze het ook dit jaar weer een goed rapport en waren ook benieuwd naar wat jullie er van vonden.