



Kwaliteitsrapport 2020



2020

Kwaliteitskader gehandicaptenzorg

Met dit kwaliteitsrapport laten wij zien hoe Multi Plus Zorg vorm geeft aan de invulling van het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022.

Het kwaliteitskader bestaat uit de drie bouwstenen waar vanuit de kwaliteit bekeken vanuit drie perspectieven:

- van de individuele cliënt over zijn zorg,
- van meerdere cliënten over hun ervaringen,
- van teams over hun functioneren.

10 jarig bestaan Multi Plus Zorg

In 2020 vierde Multi Plus Zorg haar 10 jarig bestaan in een jaar dat gedomineerd werd door COVID-19. COVID-19 heeft een behoorlijke impact gehad op de samenleving alsmede in de zorg, zo ook bij MPZ. Helaas moesten de leuke evenementen die bedacht waren voor de viering van het 10 jarig bestaan van MPZ “on hold” gezet worden. In het zorgaanbod moesten allerlei aanpassingen gedaan worden om de zorg zo goed mogelijk te kunnen continueren en de kwaliteit van de zorg ook zo goed mogelijk te waarborgen. De RIVM maatregelen, de adviezen vanuit de GGD en de instructies vanuit de gemeentes en het zorgkantoor waren voor MPZ leidend in de aanpassingen in onze zorg.

Ondanks alle drukte rond COVID-19 heeft MPZ zich in 2020 ingeschreven op de aanbesteding Jeugdwet Amsterdam (HSJH segment C) en Beschermd Wonen Amsterdam (BV). Tevens is de nieuwe inkoop voor de Wlz gedaan voor cliënten in zowel Amsterdam als in ‘t Gooi. Als laatste is ook voor de WMO (ambulant) regio Gooi & Vechtstreek de aanbesteding gedaan. Alle inschrijvingen zijn gehonoreerd behalve Beschermd Wonen (BV) Amsterdam omdat de gemeente deze aanbesteding ingetrokken heeft. Daarnaast zijn we in 2020 van start gegaan met DJI, forensisch 18+ (IFZO). Met dit breder aanbod willen we de zorg continuïteit goed waarborgen voor onze cliënten. We vertrouwen erop dat jongeren beter kunnen doorstromen bij 18- /18+.

COVID-19 heeft MPZ ook kansen geboden op het gebied van huisvesting en de uitbreiding van locaties. Door het vertrek van expats en studenten kwam er in de oververhitte woningmarkt in Amsterdam enige ruimte waar wij op insprongen zijn voor huisvesting van cliënten.



Onze aanpak

Afgelopen twee jaar heeft MPZ kwaliteitsrapporten opgesteld, inclusief cliënten versies. De reacties en verbeter suggesties die er op deze rapporten waren zijn meegenomen in de daarop volgende versies. Ook voor dit kwaliteitsrapport hebben we dit gedaan

De bevindingen van de visitatie uit 2018 nemen we mee in dit rapport omdat de visitatie die in 2020 gepland stond uitgesteld is vanwege COVID-19. In mei 2021 wordt er wederom een visitatie uitgevoerd door PerspektieV.

Ook de uitkomsten van het cliënt- en medewerkers tevredenheidsonderzoek uit 2019 zijn meegenomen. Dit vindt ook weer in mei 2021 plaats.

De samenstelling van het kwaliteitsrapport

Gebruikte bronnen:

- Actuele en lopende zaken in 2020
- Retrospectieve analyse incidenten en klachten.
- Jaarverslag 2020
- Directiebeoordeling 2020
- Teamoverleg: input / output.
- Evaluaties van ondersteuningsplan / zorgplan met de cliënt over het verloop van de zorg, ontwikkeldoelen en tevredenheid.
- Uitkomsten MTO/CTO /Visitatie

Onze Wlz cliënten



Onze Wlz cliënten

Ongeveer 14 % van de reguliere cliënten bezetting betreft Wlz zorg. Op basis van het aantal totaal aantal unieke cliënten betrof dit 10 % in 2020.

MPZ heeft zich ingeschreven voor de inkoop Wlz met de wens om kleinschalig uit te breiden ten behoeve van de doorstroom van de Jeugdwet jongeren op het moment dat zij de 18 jarige leeftijd behalen of hun JW maatregel afloopt.

Doordat we nu een relatief kleine groep cliënten hebben, kunnen we met een kleine en vaste groep van medewerkers persoonsgerichte zorg bieden en de kwaliteit van zorg behouden. 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. Daarnaast zijn onze medewerkers flexibel qua inzet, hebben we eigen vormen van dagbesteding en diverse woningen tot onze beschikking, waardoor we zorg op maat kunnen bieden.

Schets van onze Wlz zorg

Aantal unieke cliënten in zorg in 2020: 72

- Wlz : 10%
- Jeugdwet : 80%
- WMO : 1,7%
- DJI forensisch 18+ : 8,3%

Het aantal cliënten dat MPZ tegelijkertijd in zorg heeft ligt rond de 50 qua plaatsing/plekken.

De doorstroom en daarmee het hogere aantal unieke cliënten ligt met name bij de Jeugdwet waar snellere doorstroom zichtbaar is.

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. Hierdoor stagneert de doorstroom van onze cliënten soms intern, waardoor er minder ruimte is voor nieuwe instroom.

Risico factor uitstroom: tijdelijke Wlz indicaties (LVG) zijn vaak passend voor de Jeugdwet cliënten. Echter deze cliënten kunnen momenteel niet binnen MPZ doorstromen.



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. De dialoog wordt continu gevoerd via de mentorgesprekken. Deze mentorgesprekken vinden wekelijks plaats. Daarnaast wordt de dialoog ook gevoerd met de cliënten door bewoners overleggen, onze nieuwe vorm van de cliënten vertegenwoordiging.

Daarnaast hebben onze cliënten veel behoefte aan structuur. Er is een balans tussen het sturen op gedrag en de 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 te ontwikkelen en verbeteren, de huidige situatie te behouden en verslechtering te voorkomen. We werken vanuit het perspectief om de hoogst mogelijke mate van zelfredzaamheid te behalen.

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.

Een deel van de jongeren / jongvolwassenen staan veelal 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, begeleiding, behandeling 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. Multi Plus Zorg biedt zorg in de regio Gooi & Vechtstreek (WMO/Wlz) en de gemeente Amsterdam. (Wlz/JW/IFZO)

Zorgproces rondom de cliënt



Systematisch werken met het ondersteunings- plan

Er 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 was Jan Dirk de Jong, lector aanpak jeugdcriminaliteit Hogeschool Leiden en Nienke de Wit was de onderzoekster. De presentatie van dit onderzoek was in boekvorm en werd gepresenteerd tijdens een evenement met diverse workshops in de Hogeschool Leiden.

Alle ketenpartners van MPZ hebben destijds een exemplaar van dit boek mogen ontvangen. De volgende stap: bevindingen van het boek verwerken in een werkinstructie methodisch handelen en dit binnen de organisatie uitzetten bij alle medewerkers door middel van een in-company training. Deze training stond gepland voor 2020 maar moest helaas verschoven worden naar 2021 vanwege de uitbraak van COVID-19.

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 deze kwaliteit 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

Tijdens de eerste periode van het inzetten van de RIVM maatregelen hebben wij wekelijks een risicoanalyse gemaakt per cliënt in te relatie tot COVID-19 vanwege het vaak risicovolle gedrag van cliënten.

Tevens hebben we actief bij de begeleiding aandacht besteedt aan “fake news” waar een aantal van onze cliënten mee te maken kreeg. Het was en is soms erg moeilijk om echt nieuws van fake nieuws te onderscheiden als dit via social media binnenkomt.

Eenzaamheid als gevolg door de RIVM maatregelen hebben in 2020 parten gespeelt bij een aantal cliënten. Wij hebben hierin actief in de begeleiding aandacht aan besteedt.

Onderdelen van de risicoanalyse op cliëntniveau die wij maken:

- 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 2020 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

Bij binnenkomst wordt er met cliënten een startplan opgesteld voor de eerste 6 weken dat de cliënt in zorg is. Na deze zes weken wordt samen met de cliënt een zorgplan opgesteld met daarin specifieke ontwikkeldoelen. Dit plan wordt elk jaar opnieuw opgesteld. Evaluaties vinden elk halfjaar plaats en op basis hiervan worden ontwikkeldoelen aangepast indien van toepassing. Dit gaat allemaal in overleg met en in samenspraak met de cliënten.

Elke cliënt heeft een vaste mentor die wekelijks een mentorgesprek voert met de cliënt. Tijdens deze gesprekken worden de ontwikkeldoelen ook besproken.

Cliënten mogen zien wat er gerapporteerd wordt in het registratiesysteem en kunnen dit ten alle tijden vragen bij de begeleiding. Tevens mogen cliënten zelf rapportages maken in het rapportagesysteem. De begeleiders bieden deze mogelijkheid structureel aan.

Overleg met familie vindt plaats met toestemming van de cliënt en in aanwezigheid van cliënt.

Daarnaast hebben onze cliënten veel behoefte aan structuur. Er is een balans tussen het sturen op gedrag en de 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 verbeteren, behouden en verslechtering te voorkomen. We werken vanuit het perspectief om de hoogst mogelijke mate van zelfredzaamheid te behalen.



Onvrijwillige zorg:

Multi Plus Zorg heeft beleid gericht op het voorkomen van onvrijwillige zorg.

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 2020

De cliëntenvertegenwoordiging gaf de volgende aandachtspunten in 2020 aan MPZ:

- Verdergaan met zoeken van andere vormen van cliënt participatie. De huidige overlegstructuur past wel bij de Wlz cliënten maar sluit minder aan bij de Jeugdwet cliënten.
- Ook in 2020 is er contact geweest met cliënten en Elmy Everaerts van Cliënten Belang Amsterdam om de opdracht voor cliënt vertegenwoordiging bij MPZ verder vorm te geven. Helaas is dit proces stil komen te liggen door COVID-19 maar zodra hierin weer meer ruimte komt zal dit direct in 2021 hervat worden. Tot die tijd blijft de oude cliëntenraad de cliënten vertegenwoordigen.
- De Wlz cliënten willen op onderwerp en onderdeel hun input leveren (via teams) Ook willen ze wel graag betrokken blijven bij het totale proces en input geven.

Medezeggenschap van cliënten

Vormen van medezeggenschap

- Cliënten vertegenwoordiging op onderwerp
- Overleg met cliënten op de groep in de vorm van bewonersoverleg.
- Inspraak in de eigen zorg op basis van informed consent en shared decisionmaking.
- Tevredenheidsonderzoeken.
- Evaluaties en bijstellen van het ondersteuningsplan.
- Visitaties.
- Cliënten vullen rapportages in samen met de mentor.

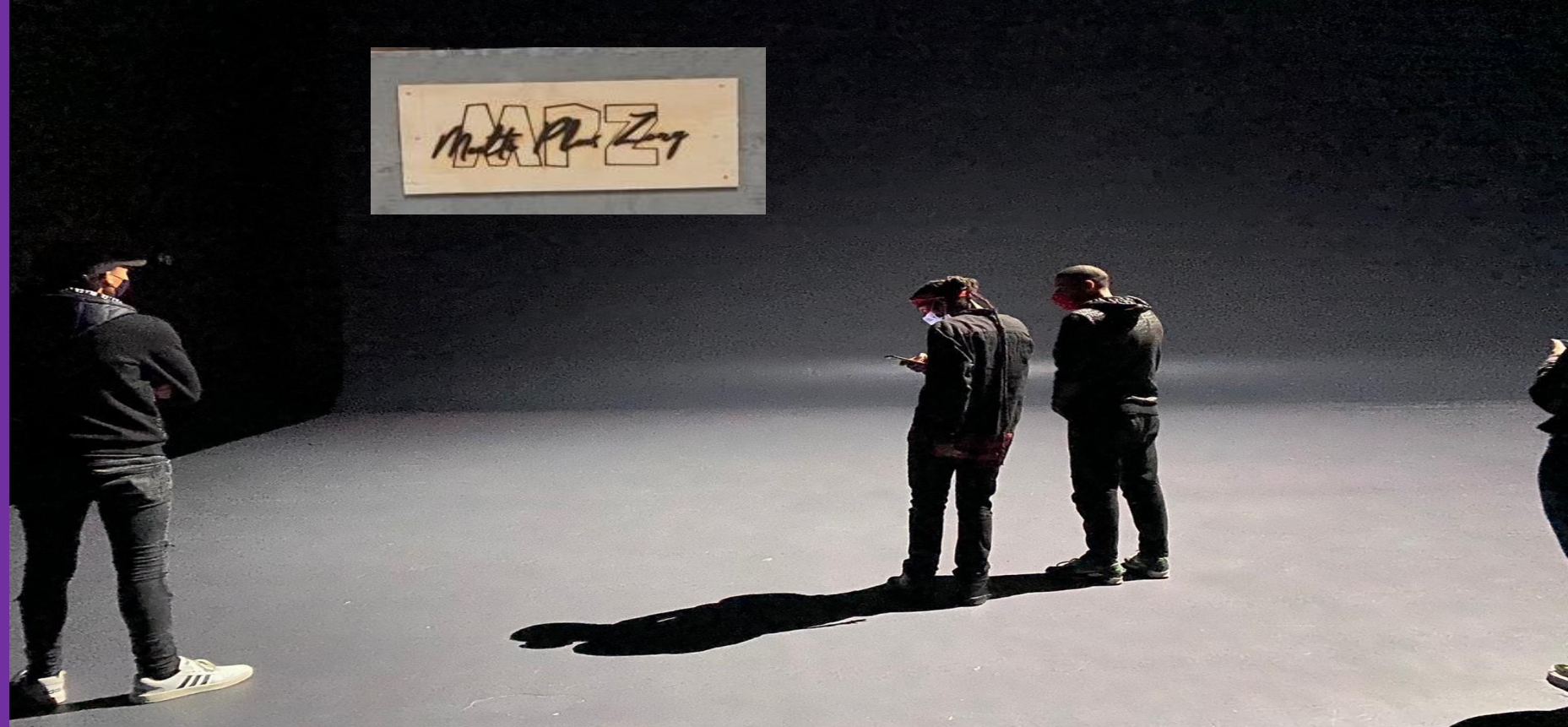
Opvolging van de adviezen

Inhoudelijke punten die aangedragen zijn door de cliënt vertegenwoordiging Wlz in 2020 stonden direct in relatie met COVID-19 :

- Kijk goed naar eenzaamheidsproblematiek bij cliënten door COVID-19.
- Hoe gaat MPZ om met besmettingen en quarantaine bij cliënten en personeel.
- Hoe geeft MPZ de (deels) digitale begeleiding vorm.
- Kan de informatie eenvoudiger inzake de RIVM maatregelen.



Client tevredenheid onderzoek



Ervaringen van de cliënten

In dit kwaliteitsrapport zijn de gegevens uit het laatste tevredenheidsonderzoek (CTO) opgenomen. In mei 2021 volgt er een nieuw tevredenheidsonderzoek onder cliënten en medewerkers. Het CTO vindt elke twee jaar plaats.

foto: bezoek aan de escape room met cliënten

Kwaliteit van bestaan

Tevredenheidsonderzoek

In 2019 is het laatste 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. In 2021 zal opnieuw dit tevredenheidsonderzoek uitgevoerd worden.

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



Feedback:

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

In 2020 waren veel activiteiten buiten de deur niet mogelijk vanwege COVID-19. Wel hebben we veel via Teams / facetime en andere digitale platforms naar mogelijkheden gezocht. Samen gamen op afstand was hier een optie om toch iets leuks te doen met elkaar.

Verder hebben we “oud Hollandse” spellen gespeeld na de avondklok en de nieuwste games aangeschaft. Ook was gezamenlijk eten nog wel mogelijk. (op de 24uurs groepen en op 1,5 meter afstand)

In Q1 2020 zijn we nog wel activiteiten gedaan met cliënten toen dit nog mogelijk was. Naar de bioscoop, escaperoom, paintball, kickboks gala, etc. Ook tijdens de zomer van 2020 toen de maatregelen wat versoepeld waren hebben we dit gedaan.

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 dat 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

Onbrede 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 domein overstijgend samenwerken om tot de meest passende vorm van zorg te komen voor de cliënt. In 2020 zijn we begonnen met de samenstelling van een nieuw behandelteam.

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

82% van de medewerkers was tevreden en volledig tevreden. In de werkfacetten werd hoog gescoord op bevlogenheid 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 één lijn in het uitvoeren van taken, communicatie en duidelijkheid. (naast onze maatwerkaanpak)

Toerusting van medewerkers en deskundigheids- bevordering

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 (functioneringsgesprekken) en heldere functiebeschrijvingen.

Medewerkers ontwikkelen zich onder andere door deskundigheidsbevordering in de vorm van 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 2020

Overzicht van onze teams

- Team Amsterdam Jongens (Jeugdwet / forensisch 18+).
- Team Amsterdam meiden en jongens (Wlz/ Jeugdwet/ Forensisch 18+).
- Team 't Gooi Jongens (WMO/ Wlz/ Jeugdwet/forensisch 18+).

Ons personeelsbestand op 01-01-2020:

Medewerkers : 35 (incl. 5 ZZP)

Ons personeelsbestand op 31-01-2020:

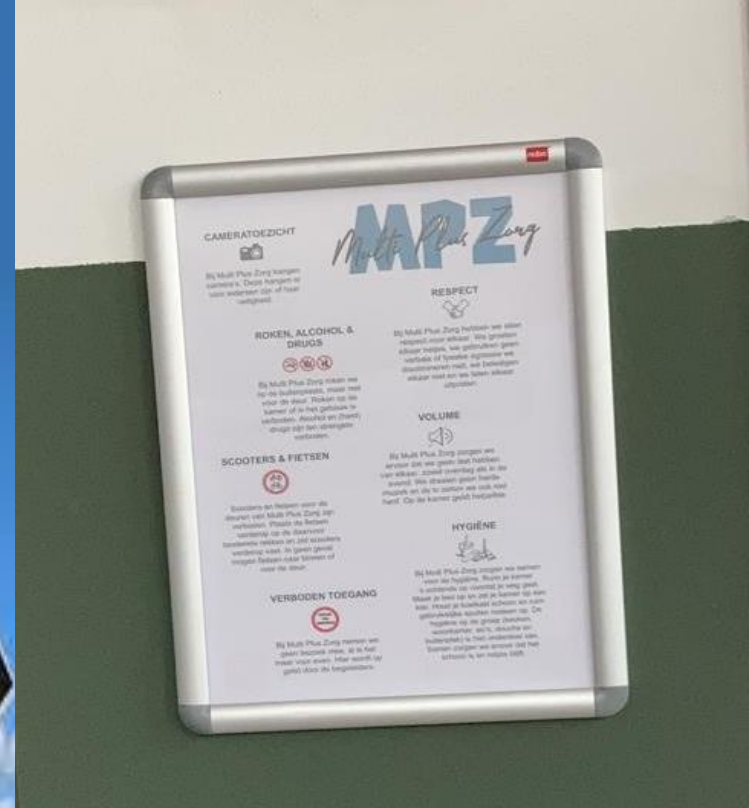
Medewerkers : 41 (incl. 6 ZZP / stagiaires)

Toerusting van medewerkers en
deskundigheidsbevordering

Opleidingsniveau (aantal medewerkers)

- WO : 2
- HBO : 20
- MBO-4 : 14
- Stage : 3 (2 HBO / 1 MBO)
- Overig : 2
- SKJ : 17

Ziekteverzuimpercentage in 2020 > 4,3%



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.

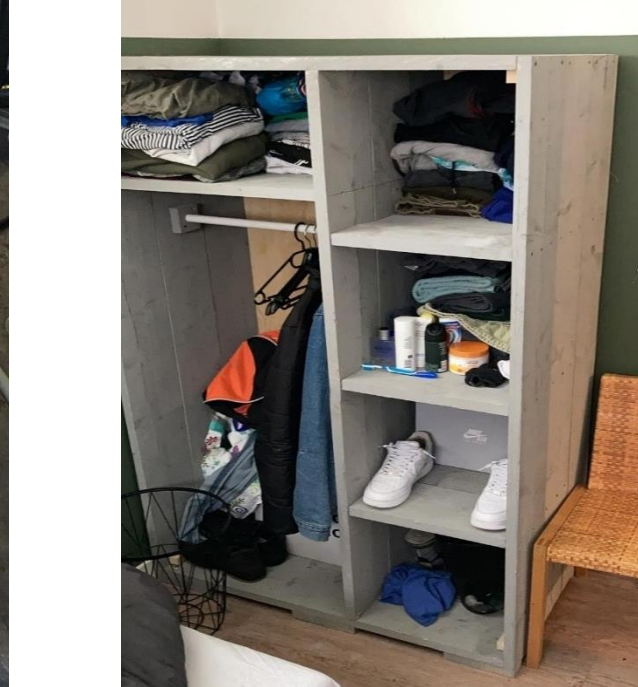
Keuzes die het bestuur maakt voor verbeteringen

Het jaar 2020 stond 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

2020 stond in het teken van COVID-19 in de zorg en zo ook bij MPZ. De aandacht ging grotendeels uit naar het bieden van de juiste zorg binnen de beperkende maatregelen. De zorg werd volledig maatwerk bij de Wlz cliënten naar behoefte en mogelijkheden. Op de 24uurs groepen was bezoek beperkt en werden alle RIVM maatregelen uitgevoerd.

Het scholingsprogramma is tot 16 maart 2020 uitgevoerd maar daarna volledig stil komen te liggen. Dit wordt weer hervat na een update voor 2021.

De inschrijving op de aanbestedingen Hoog Specialistische Jeugdhulp Amsterdam is gehonoreerd in 2020. Hierin vormt MPZ samen met andere zorginstellingen een samenwerkingsverband als één van de 10 kernpartners. Voor de Wlz is de inkoopaanvraag ook gehonoreerd evenals voor de WMO aanbesteding in de regio Gooi & Vechtstreek. Het jaar 2020 was voor MPZ het eerste jaar dat we ook werkten DJI forensisch 18+ (IFZO)

De verbeteringen vanuit het vorige kwaliteitsrapport, de tevredenheidsonderzoeken en de visitatie zijn grotendeels doorgevoerd. Een aandachtspunt blijft de zelfreflectie (teams) wat vormgegeven is door een online uitvraag die in 2021 verder vorm gegeven zal worden.



Cliënten vertegenwoordiging & Raad van Commissarissen

De Wlz cliëntenvertegenwoordiging is op digitale wijze geïnformeerd over het kwaliteitsrapport 2020. Daarnaast is het rapport samen met de mentoren van deze cliënten besproken en doorgenomen. In tegenstelling tot vorig jaar waren er geen aanpassingen nodig als gevolg van het afstemmen met cliënten rond het rapport.

Het kwaliteitsrapport is besproken met de Raad van Commissarissen en goedgekeurd. De RvC gaf het volgende mee: De gedrevenheid van de toewijzing die het bestuur en alle medewerkers van MPZ laten zien is bemoedigend. In overeenstemming met de Raad van Bestuur is het kwaliteitsrapport vastgesteld op 31 mei 2021.

Verbeterpunten

- Intervisie teams / reflectie teams
- Werkinstructies methodisch handelen
- Training methodisch werken (2021 ivm uitstel trainingen)
- Activiteiten weekend en avond cliënten
- Nieuwe vorm cliënten vertegenwoordiging
- Aansluiting AKJ.
- Werkinstructies verslaglegging
- Betere bereikbaarheid psycholoog

Opvolging visitatie en vastgestelde verbetermaatregelen

Afgeronde verbeterpunten

- Structureel ingeplande bijeenkomsten intervisie (teams/fysiek)
- Onderzoeksopdracht bij Hogeschool Leiden werkinstructies methodisch handelen
- Meerjaren auditplanning vastgesteld
- Betere registratie van informele klachten
- Privacyverklaring op de website geplaatst
- Activiteiten in de avond en weekenden en meer schoolondersteuning (o.a. digitaal)
- Primair proces per type zorg uitgewerkt (verschillende doelgroepen)
- Kennis meldcode vergroot (digitaal) / digitale introductie aandacht functionaris
- Behandelteam opzetten en vorm geven passend bij de doelgroepen
- AKJ voor de Jeugdwet cliënten.
- Nieuwe vorm cliënten vertegenwoordiging per doelgroep

Hernieuwde aandacht voor
verbeterpunten

**Aandacht voor de punten die op dit moment nog in behandeling zijn en
doorstromen van 2020 naar 2021 :**

- Werkinstructies rapporteren jaarlijks herhalen
- Training methodisch werken inzetten na afronding onderzoeksopdracht student
- Vergelijkend onderzoek tussen voorgaande en MTO en CTO 2021
- Blijvende aandacht t.a.v zelfreflectie binnen de teams / intervisie
- Behandelteam in 2021 verder ontwikkelen
- AKJ: elke 14 dagen bezoek aan jeugdigen op 24 uurs locaties
- Scholingsprogramma 2020 inclusief update herstarten

aandacht in 2021