



## Kwaliteitsrapport 2021



## Kwaliteitskader gehandicaptenzorg

In dit rapport vertellen wij hoe wij de zorg door Multi Plus Zorg, uitvoeren.

2021

### Terugblik 2021

In 2021 speelde Corona nog een grote rol. Scholen, werkplekken en stageplekken moesten vaak sluiten. Gelukkig kon de begeleiding wel steeds vaker weer 'face to face' plaatsvinden. We moesten regelmatig testen of we Corona hadden en we konden wat later in het jaar ook een inenting halen. Gelukkig mocht er wat later in 2021 steeds meer als het gaat om werken en naar school gaan.

In 2021 hebben we met een aantal nieuwe gemeentes afgesproken dat we ook voor hun jongeren mogen opvangen bij MPZ. Deze gemeentes zijn Amstelveen-Aalsmeer en Zaanstreek-Waterland. Daarnaast kunnen er ook nog steeds jongeren/jongvolwassenen bij ons wonen, die via Justitie, het Zorgkantoor of de WMO bij ons worden aangemeld. Ook zijn we de samenwerking met de gemeente gaan verbeteren, waardoor we onze jongeren nu beter kunnen helpen als ze ouder zijn en toe zijn aan een verhuizing.

Bij MPZ zijn in 2021 mensen gaan werken, die nog meer hulp kunnen bieden aan onze cliënten en wat vaker één op één met ze in gesprek kunnen gaan. Dit zijn de psychologen van MPZ.



## Onze Wlz cliënten

In 2021 hebben 85 personen hulp ontvangen van MPZ. Ongeveer 8% van de cliënten, ontving zorg vanuit de Wlz, de Wet Langdurige Zorg. Het Zorgkantoor Zilveren Kruis heeft deze cliënten aangemeld bij ons.

Bij MPZ wonen heel veel verschillende jongeren en jongvolwassenen. Allemaal met verschillende culturele achtergronden, soms moeilijk lerend, soms met gedragsproblemen en ook jongeren die met politie in aanraking zijn gekomen. We houden altijd rekening met iedereens achtergrond en interesses.

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

## Schets van onze Wlz zorg

Samen met onze cliënten maken we afspraken over de doelen waar iemand aan wilt werken en wat hij of zij wilt bereiken. Je bespreekt dit vaak met je mentor en met hem of haar kun je weer nieuwe afspraken maken over jouw toekomst. Deze afspraken komen in een plan te staan, dat heet: het zorgplan.

We merken dat onze cliënten erg houden van duidelijkheid en dat ze weten wat er gaat gebeuren. Hier houden we rekening mee. We maken altijd afspraken met onze cliënten over wat ze gaan doen op een dag en we vragen altijd of ze ergens hulp bij nodig hebben. Het is ons doel dat onze cliënten steeds meer leren en het gevoel hebben zelf te kunnen beslissen over hun toekomst.

## Onze Wlz cliënten



Omdat we niet heel veel cliënten op dezelfde locaties hebben wonen, kunnen de begeleiders veel tijd besteden aan onze cliënten. Cliënten mogen ook zelf meeschrijven aan hun plan.

Quotes cliënten:

“je krijgt de kans om jezelf te bewijzen”

&

“ze nemen de tijd voor je en gaan op een goede manier met je om”.

## Zicht op kwaliteit van bestaan

In 2021 hebben we aan de mensen die bij MPZ werken gevraagd hoe ze het vinden om hier te werken. Ze hebben toen een heleboel leuke dingen gezegd, zoals;

- De band tussen de begeleiders en cliënten vinden ze erg leuk en goed. Er is vertrouwen en respect.
- De medewerkers vinden het fijn dat elke client een eigen plan heeft en eigen afspraken kan maken over zijn of haar toekomst
- De medewerkers vinden het fijn dat er zoveel rekening wordt gehouden met alle verschillende culturen van onze cliënten
- Ze vinden het prettig dat ze opleidingen en cursussen kunnen volgen

Ze hebben ook een paar tips gegeven:

- Nu alles weer open is, na een jaar met Corona, willen de begeleiders weer meer activiteiten ondernemen. En onze cliënten helpen bij het vinden van leuke en leerzame stageplekken, baantjes en opleidingen
- Ze zouden graag zelf wat meer opleidingen ontvangen, om zo nog meer kennis te krijgen over onze cliënten en hoe ze iedereen zo goed mogelijk kunnen helpen

## Kwaliteit van bestaan



*“In 2021 zijn er geen incidenten geweest in de Wlz-zorg. Wel bij de andere vormen van zorg.”*





Eigen regie van cliënten

Wij volgen de cliënt en  
sturen bij waar nodig





## Adviezen in 2021

De Wlz cliënten hebben in 2021 de volgende tips en wensen aan MPZ doorgegeven:

- Ze zouden graag logees willen ontvangen in de woningen waar ze wonen.
- De cliënten zouden graag wat meer activiteiten willen doen in de avonden en in de weekenden. Vooral de cliënten die op een eigen kamer wonen, missen soms wat gezelligheid.
- De cliënten zouden graag zien dat kapotte spullen sneller gemaakt worden
- De cliënten zouden graag nog meer eigen keuzes willen maken

## Medezeggenschap van cliënten

Iedereen die bij MPZ hulp ontvangt, kan meedenken over de zorg bij MPZ. Dat kan bijvoorbeeld door:

- In de clientvertegenwoordiging te zitten
- Mee te werken aan onderzoeken over hoe je het vindt bij MPZ
- Mee te schrijven aan je zorgplan
- Met je mentor elke week gesprekken te voeren

### Opvolging van de adviezen

Wat hebben we met de tips en wensen van onze cliënten gedaan?

- De huisregels zijn vernieuwd en we hebben advies opgevraagd bij andere organisaties, over de wens om logees te kunnen ontvangen. Er is afgesproken dat iedereen dit onderwerp met zijn of haar mentor kan bespreken en we per persoon heel goed kijken naar wat er mogelijk is.
- Zodra het weer kon, zijn er meer activiteiten ondernomen met de cliënten
- Tijdens mentorgesprekken wordt er veel gesproken over wat iemand zou kunnen doen, in zijn of haar vrije tijd.
- Het AKJ komt elke 2 weken op bezoek bij de woongroepen en is 24/7 beschikbaar voor de cliënten die vallen onder Jeugdwet Amsterdam. Ook kunnen cliënten bij het Klachtenportaal Zorg hun klachten indienen.
- Tijdens de teamvergaderingen wordt er goed nagedacht over hoe we de cliënten nog meer zelf keuzes kunnen laten maken en kunnen laten meedenken.



## Kwaliteit van bestaan

### Tevredenheidsonderzoek 2021:

In mei en juni 2021, is er een clienttevredenheidsonderzoek afgenomen. Er hebben in totaal 27 cliënten aan meegedaan.

MPZ kreeg bijna een 10 van de cliënten als cijfer! 96% van de cliënten is (heel) tevreden over de ondersteuning. Er is één cliënt (4%) die geen mening heeft over de zorg die wordt gegeven.

De feedback die het meest gegeven werd was:

- Het organiseren van activiteiten in de avonden en de weekenden. De cliënten hebben aangegeven onvoldoende te doen te hebben in de weekenden/avonden.

## Tevredenheidsonderzoek 2021



## Kwaliteit van de geboden zorg

In 2021 waren er periodes, dat veel scholen, werkplekken, bioscopen, zwembaden, theater, winkels etc. dicht waren. We hebben geprobeerd toch zoveel mogelijk leuke dingen te doen en elkaar te kunnen zien. Sommige overleggen moesten helaas digitaal worden gedaan, maar gelukkig kon het soms ook 'live'. We hebben er met elkaar wel geprobeerd het beste van te maken, door:

- Activiteiten te ondernemen zodra het kon
- Begeleiding weer 'live' te laten plaatsvinden
- Met de cliënten opzoek te gaan naar activiteiten die ze vanuit huis konden doen of buiten
- De Bensy Gym beschikbaar te stellen voor cliënten wanneer zij wilden sporten

Relatie cliënt,  
medewerkers en  
familie

MPZ scoorde een 10 op de stelling: *'Mijn begeleiders ondersteunen mij goed bij het onderhouden van contacten met mensen die voor mij belangrijk zijn'.*

Cliënten wonen tijdelijk bij ons. Familie en vrienden blijven voor altijd. Daarom proberen we hun zoveel mogelijk te betrekken bij alles wat we doen. Elke client kan zijn of haar eigen afspraken maken, met ons en hun familie en vrienden over bezoek.

## Integrale zorg en methodisch werken



Samenwerking  
begeleiders en  
behandelaars

We werken veel samen met andere organisaties, zoals de jeugdbescherming, de reclassering, de politie, scholen, de gemeentes, het Zorgkantoor en andere (jeugd)zorgorganisaties. We proberen zoveel mogelijk kennis met elkaar uit te wisselen.

We willen graag de manier van werken door MPZ, vastleggen in een soort boek, zodat ook andere organisaties hiervan kunnen leren en hier gebruik van kunnen maken. We gaan in 2022 onderzoeken hoe we dit kunnen gaan doen.





## Samenvatting

2021 stond voor een groot deel nog in het teken van Corona en hoe we hier als MPZ mee omgingen. Ook zijn we in 2021 heel druk bezig geweest met het bieden van hulp aan jongeren uit Amsterdam en hebben we met de gemeentes Zaanstreek-Waterland en Amstelveen-Aalsmeer afspraken gemaakt over dat we ook voor hun jongeren mogen begeleiden. Voor het Zorgkantoor mochten we vanaf 2021 ook voor het eerst cliënten begeleiden, die GGZ problematiek hebben.

Er is in 2021 een medewerkerstevredenheid en een cliënt tevredenheidsonderzoek afgenomen. De resultaten waren erg positief en daar zijn we heel erg blij mee. In 2021 zijn er ook veel nieuwe mensen bij MPZ komen werken, omdat we aan het groeien zijn. Er zijn onder andere een aantal psychologen en teamleiders bij gekomen in 2021.

De verbeterpunten van vorig jaar zijn voor het grootste gedeelte opgepakt. Wat een belangrijk aandachtspunt blijft voor 2022 is het scholingsplan en het goed begeleiden van de groei van MPZ.



## Cliënten vertegenwoordiging & Raad van Commissarissen

De Wlz cliëntenvertegenwoordiging is 'live' gesproken over het kwaliteitsrapport.

Reactie vertegenwoordiging: Op 18-5-2022 is met de clientvertegenwoordiging het kwaliteitsrapport doorgenomen. De clientvertegenwoordiging kan zich vinden in wat er is beschreven en is het eens met de inhoud. Tijdens het bespreken van het rapport zijn er ook individuele wensen ter sprake gekomen welke mondeling met de directie zijn besproken.

Reactie RvC: De Raad van Commissarissen is positief over het kwaliteitsrapport. Ze zijn enthousiast over hoe ze bij MPZ betrokken worden en hoe iedereen bij MPZ met zijn hart werkt, voor de cliënten.