



Kwaliteitsrapport 2021



2021

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.

Terugblik 2021

Ook in 2021 heeft COVID-19 ons nog in z'n greep gehouden. We zijn het nieuwe jaar begonnen met wederom een lockdown. Voor onze cliënten en de begeleiding betekende dit wederom: zorg op afstand, het volgen van de RIVM maatregelen en regelmatig testen. We merkten gelukkig dat de impact van 'fake news' kleiner was op de cliënten. Ze raakten gewend aan 'het nieuwe normaal'. Gelukkig waren er tijdens deze lockdown meer mogelijkheden om te blijven werken en naar dagbesteding te gaan. In de loop van het jaar ging de wereld steeds meer open wat ook voor onze cliënten erg positief was.

In de loop van het jaar ontstond de mogelijkheid om je te laten inenten. Hier zijn de medewerkers en cliënten toe in de gelegenheid gesteld. Met de cliënten is hierover het gesprek regelmatig aangegaan zodat zij een gedegen afweging konden maken over wel of niet laten inenten.

In 2021 hebben we ons ingeschreven op de aanbesteding voor de Jeugdwet voor de regio's Zaanstreek-Waterland en Amstelveen-Aalsmeer. Voor beide regio's zijn we gegund en gecontracteerd. Tevens zijn de contracten met het Zorgkantoor Zilveren Kruis voor de Wlz, Wmo en IFZO, voor forensisch 18+ geprolongeerd.

Daarnaast is er een intensieve samenwerking tussen de Kernpartners en MO/BW aanbieders in de regio Amsterdam opgestart, ten behoeve van de doorstroom van cliënten van de Jeugdwet naar de WMO / Wlz.

In 2021 is het nieuwe behandelteam van MPZ van start gegaan, met daarin twee psychologen in opleiding, een orthopedagoog en twee psychotherapeuten die de rol van supervisor vervullen.



Onze aanpak

De 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

In juni 2021 is er een visitatie uitgevoerd door PerspektieV, naar aanleiding van het kwaliteitsrapport over 2020. De bevindingen van de visitatie uit 2021 nemen we mee in dit rapport.

In mei en juni 2021 is er weer een Cliënt- en Medewerkerstevredenheidonderzoek afgenomen, evenals een Teamreflectie. Ook de uitkomsten van deze teamreflectie en het Cliënt- en Medewerkerstevredenheidsonderzoek zijn meegenomen in dit rapport.

De samenstelling van het kwaliteitsrapport

Gebruikte bronnen:

- Actuele en lopende zaken in 2021
- Retrospectieve analyse incidenten en klachten.
- Directiebeoordeling 2021
- Teamoverleg: input / output.
- Evaluaties van ondersteuningsplan / zorgplan met de cliënt over het verloop van de zorg, ontwikkeldoelen en tevredenheid.
- Uitkomsten MTO/CTO /Visitatie 2021
- Uitkomsten Teamreflectie 2021

Bronnen



Onze Wlz cliënten

In 2021 waren er 85 unieke cliënten in zorg bij Multi Plus Zorg. 8% daarvan betrof cliënten die op basis van de Wlz bij ons in zorg zijn.

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. We zijn voor zowel VG zorg als GGZ zorg gecontracteerd. In 2022 zal de eerste cliënt op grond van een WLZ-GGZ in zorg komen.

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 2021: 85

- Wlz : 9 %
- Jeugdwet : 74 %
- WMO : 14 %
- DJI forensisch 18+ : 13 %

Het aantal cliënten dat MPZ tegelijkertijd in zorg heeft ligt rond de 50.

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

Onze Wlz cliënten



Risicofactoren instroom:

- De doelgroep verzwaard. Indicatiestelling voor de Wlz is steeds strikter. Hiermee is het lastiger voor huidige cliënten die bijv. via de Jeugdwet of DJI Forensisch 18+ bij MPZ zijn geplaatst, om door te stromen naar een plek bij MPZ via de Wlz. Ze zijn eerder aangewezen op de WMO.
- Dossierhouderschap is een grote verantwoordelijkheid. Wanneer je dossierhouder bent, zijn cliënt en zorgverlener gebonden. Dit is een kracht en een beperking. Wanneer de zorg toch intensiever nodig blijkt te zijn, of een hulpvraag die eerder niet bekend was, wordt dominant, is doorstroom soms noodzakelijk maar lastig te realiseren.



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, de vorm van medezeggenschap bij de Jeugdwet-clients.

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 verder van de normen en waarden die men in de samenleving als 'algemeen geldend' heeft bestempeld, hebben bij binnenkomst vaak geen opleiding gevolgd en hebben weinig tot geen perspectief op een betaalde baan. Multi Plus Zorg biedt verblijf, 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



Teamreflectie 2021

In 2021 is er een teamreflectie afgenomen. Wat met name opviel bij de open vragen uit het onderzoek is dat vaak werd genoemd dat medewerkers tevreden zijn over het maatwerk wat geleverd wordt/hoe de individuele groei gestimuleerd wordt. Er is veel oog voor het individu, bijv. in de vorm van een persoonsgerichte aanpak en dat er wordt gedaan wat nodig is om een cliënt te ondersteunen en stimuleren. Er is voldoende aandacht voor de kwaliteit van het bestaan van de cliënt.

Waar kansen liggen is op het gebied van het nakomen van afspraken met de cliënten, dit werd door COVID-19 in 2021 wat bemoeilijkt en is daarom extra onder de aandacht in 2022. Ook liggen er kansen op het gebied van eigen regie van de cliënten vergroten en nog meer aandacht hebben voor een zinvolle dagbesteding, vrijetijdsbesteding en vervolgwoonplek.

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. Het behandelteam heeft de gebruiksvriendelijkheid van het zorgplan onder de loep genomen in overleg met de cliënten en het format veranderd zodat het overzichtelijker is en simpeler. Voor cliënten is het hierdoor makkelijker te lezen en begrijpen. Hierdoor kunnen we nog beter hun ontwikkeldoelen beschrijven en individuele afspraken vastleggen, 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.

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”.

Kwaliteit van bestaan

Uit de teamreflectie kwam naar voren dat de begeleiders de band tussen begeleiding en cliënten als positief en goed ervaren. Er is wederzijds respect en vertrouwen. Wensen rondom verbetering gaan voornamelijk over bejegening en communicatie.

De veiligheid van het team en de omgeving wordt als goed ervaren. Medewerkers voelen zich veilig en hebben baat bij de risicotaxaties die worden gemaakt waar nodig.

Medewerkers geven aan zich voldoende competent te voelen om de zorg uit te voeren, zowel individueel als team. Waar behoefte aan is, is meer scholing op het gebied van bejegening.

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 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



Regie over invulling van het eigen bestaan

Als cliënten instromen wordt er een startplan opgesteld voor de eerste zes weken dat de cliënt in zorg is. Na deze zes weken wordt samen met de cliënt een zorgplan opgesteld met daarin specifieke ontwikkeldoelen en individuele afspraken. Dit plan heeft een geldigheidsduur van een jaar. Evaluaties vinden elk half jaar plaats en op basis hiervan worden ontwikkeldoelen aangepast indien van toepassing. Uiteraard vinden er tussentijds overleggen plaats wanneer er een cliënt of verwijzer behoefte heeft aan herziening van de doelen of afspraken. 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 en individuele afspraken ook besproken. De cliënt kan tijdens deze gesprekken aangeven waar hij/zij behoefte aan heeft als het gaat om doelen, dagbesteding, contact met het systeem, vervolgwoonplek, financiën, zelfstandigheidsvaardigheden etc. Wanneer de cliënt de behoefte heeft om te verhuizen wordt dit serieus genomen en met de cliënt en het Zorgkantoor gekeken naar mogelijkheden.

Cliënten mogen altijd inzien wat er gerapporteerd wordt in het registratiesysteem en kunnen dit ten alle tijden aanvragen bij de begeleiding. Ook mogen cliënten zelf rapportages maken in het rapportagesysteem. Overleg met familie vindt plaats met toestemming van de cliënt en in aanwezigheid van cliënt.

Tijdens mentoruitjes wordt er aangesloten bij de wens van de cliënt en ondernemen mentor en cliënt activiteiten die aansluiten bij de interesses van de cliënt. Tijdens COVID-19 was het soms lastiger om de deur uit te gaan, als er bijv. weer een lockdown was, maar zodra de mogelijkheid zich weer voordeed werd hier gebruik van gemaakt en iets ingepland om te ondernemen.



Onvrijwillige zorg

Alle cliënten die op basis van de Wlz in zorg zijn bij Multi Plus Zorg, ontvangen hulp in de vorm van 'Volledig Pakket Thuis'.

Ons beleid is gericht op het voorkomen van onvrijwillige zorg.

Alle afspraken die wij met onze cliënten (of diens wettelijk vertegenwoordiger) maken, worden in samenspraak en met toestemming van de cliënt uitgevoerd. We evalueren regelmatig deze afspraken en stellen deze waar nodig bij. Tot nu is er nog geen sprake geweest van onvrijwillige zorg.

De cliënten behouden met deze werkwijze de eigen regie over hun plan.

Wanneer cliënten het gevoel hebben beperkt te worden in hun handelen of leefwijze, dan gaan ze daarover in gesprek met hun mentor. We luisteren hier altijd serieus naar en zoeken naar mogelijkheden om de kwaliteit van het bestaan van onze cliënten te verbeteren. Waar nodig wordt er een beroep gedaan op bijvoorbeeld de huisregels en de Wet Zorg en Dwang, om te toetsen of ons handelen in lijn is met de wettelijke richtlijnen.

Adviezen in 2021

De cliënten gaven vanuit hun medezeggenschap de volgende aandachtspunten in 2021 aan MPZ:

- Er is een wens om logees te ontvangen binnen de woning van MPZ, waar de cliënten gebruik van maken (speelt met name bij Wlz cliënten).
- Cliënten hebben behoefte aan meer activiteiten in de avonden en weekenden en groepsactiviteiten (speelt met name bij cliënten die zelfstandig wonen, ze missen wat gezelligheid, met name in de late avond of weekend)
- De cliënten zouden graag zien dat kapotte spullen sneller gemaakt worden
- Meer zelfbepaling en vrijheid van de cliënten

Medezeggenschap van cliënten

Vormen van medezeggenschap

- Cliënten vertegenwoordiging / ruggenspraak per thema
- Overleg met cliënten op de groep in de vorm van bewoners overleggen
- 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.

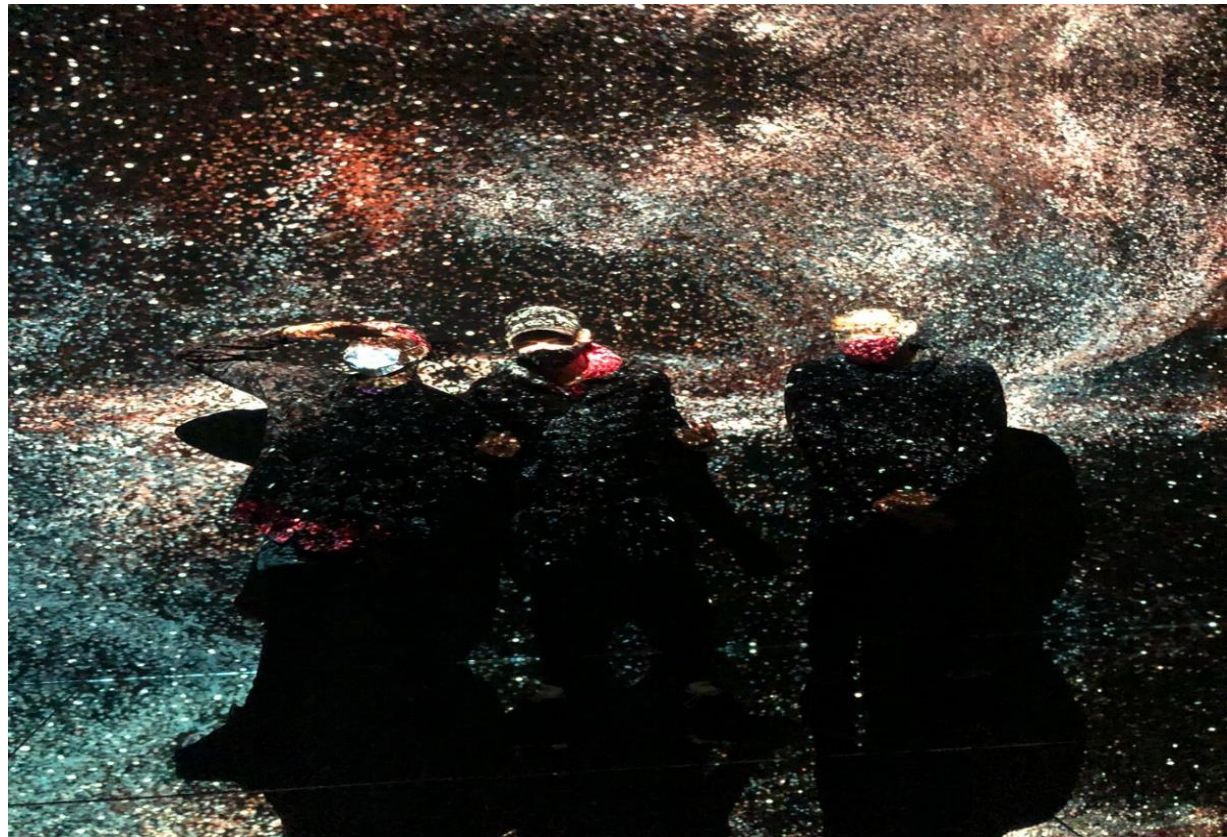
Opvolging van de adviezen

Opvolging aandachtspunten:

- De huisregels zijn herzien en naast de Wet Zorg en Dwang gelegd, om zo goed te beoordelen hoeveel ruimte er gegeven kan worden op het gebied van het ontvangen van bezoek. Dit wordt ook per cliënt in het zorgplan vastgelegd wanneer er afwijkende afspraken worden gemaakt
- Zodra het weer kon qua RIVM maatregelen, zijn er meer activiteiten ondernomen met de cliënten
- Tijdens mentorgesprekken wordt er aandacht besteed aan het invulling geven van de vrijetijd op een zinvolle manier
- Het AKJ brengt twee wekelijks een bezoek aan de woongroepen en is 24/7 beschikbaar voor de cliënten die vallen onder Jeugdwet Amsterdam. Ook is MPZ in 2021 overgestapt van het ECKG, naar het Klachtenportaal Zorg voor de afhandeling van klachten.
- Tijdens teamvergaderingen en intervisie wordt er stilgestaan bij de zelfbeschikking van cliënten en hun eigen verantwoordelijk en waar mogelijk wordt hier een beroep op gedaan en wordt deze vergroot.



Client tevredenheid onderzoek



Ervaringen van de cliënten

In dit kwaliteitsrapport zijn de gegevens opgenomen uit het tevredenheidsonderzoek (CTO) wat in 2021 is afgenomen. Evenals de teamreflectie uitkomsten uit 2021 en de uitkomsten van de visitatie door PerspektieV in 2021.

Kwaliteit van bestaan

Tevredenheidsonderzoek:

In mei en juni 2021 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.

27 cliënten in totaal hebben meegewerkt aan het CTO. Het gemiddelde rapportcijfer dat door de cliënten wordt gegeven is een **2,9/3** (het behalen van een 3 = een 100% score) 96% van de cliënten is (heel) tevreden over de ondersteuning. Er is één cliënt (4%) die neutraal staat ten opzichte van de geboden ondersteuning.

Opvolging verbetermaatregelen naar aanleiding van het tevredenheidsonderzoek



Feedback:

Ook in 2021 was het grootste punt van aandacht volgens de cliënten het organiseren van activiteiten in de avonden en de weekenden. Op deze onderdelen werd een 2,1/3 gescoord. De cliënten hebben aangegeven onvoldoende te doen te hebben in de weekenden/avonden.

Kwaliteit van de geboden zorg

In 2021 is er helaas ook nog sprake geweest van beperkende maatregelen als gevolg van COVID-19. Overleggen vonden nog steeds met regelmaat digitaal plaats, activiteiten waren ingeperkt door bijv. een lockdown en onderwijs en werk werd ook weleens stil gelegd dan wel digitaal gemaakt. De cliënten hebben dit helaas ook gemerkt in het aanbieden van activiteiten buiten de deur.

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, zodra het qua maatregelen kon en verantwoord was
- Met de cliënten opzoek te gaan naar activiteiten die ze vanuit huis konden doen of in de buitenlucht
- De Bensity Gym beschikbaar te stellen voor cliënten wanneer zij wilden sporten

De kwaliteit en talenten
van de cliënt



Samenspel in zorg en ondersteuning

Uitgangspunten

- De nadruk ligt op de kwaliteiten en talenten van de cliënt.
- De cliënt ontwikkelt zijn of haar zelfstandigheidsvaardigheden
- Elke stap, hoe groot of klein, is vooruitgang
- Kwaliteiten herkennen en vaardigheden uitbreiden is van groot belang
- 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 ondersteunen we de cliënten naar betaald werk.

Relatie cliënt,
medewerkers en
familie

MPZ scoorde een 3,0/3, op de stelling: *‘Mijn begeleiders ondersteunen mij goed bij het onderhouden van contacten met mensen die voor mij belangrijk zijn’.*

We zijn ons ervan bewust dat we maar een tijdelijke factor zijn in het leven van onze cliënten. Voor de ene cliënt is onze betrokkenheid langduriger van aard dan van de andere, maar bij elke cliënt geldt: er is leven buiten en ná MPZ. Familie en vrienden zullen er altijd zijn en die zijn van groot belang om te betrekken bij het verblijf en/of de behandeling. Voor elke cliënt geldt dat er individuele afspraken worden gemaakt rondom bezoek.

Integrale zorg en methodisch werken



Samenwerking
begeleiders en
behandelaars

Ons brede kennisnetwerk bestaat uit partijen zoals de politie, diverse gemeentes, organisaties gespecialiseerd in de forensische doelgroep, criminoloog Jan Dirk de Jong en gecertificeerde instellingen. Daarnaast geven we gastcolleges aan gecertificeerde instellingen en officieren van justitie in opleiding. Ook 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. Als één van de tien Jeugdzorg (HSJH) Kernpartners in de regio Amsterdam nemen we deel aan diverse werkgroepen om zo de zorg integraler en domein overstijgend te maken. In 2021 heeft het behandelteam meer vorm gekregen en is er gestart met de eerste behandelingen en het aanpakken van een aantal onderwerpen die aan vernieuwing en/of verbetering toe zijn.

Onze methodische 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. In 2021 hebben we onderzocht of het mogelijk was om onze werkwijze op papier te zetten en er een methodische werkwijze van te maken. Hier hebben we samen met de Academische Werkplaats Risicojeugd en criminoloog Jan Dirk de Jong onderzoek naar gedaan. Er zijn mogelijkheden, deze vragen echter betrokkenheid van een derde partij. Deze derde partij zal in 2022 gezocht worden.



Onze medewerkers

Ervaren kwaliteit van het werk

Samenvatting tevredenheidsonderzoek onder medewerkers

De online vragenlijst werd door 24 begeleiders ingevuld. Op het totaal van 34 begeleiders is dit een responspercentage van 71%. Het gemiddelde rapportcijfer dat door de begeleiders wordt gegeven is: **8,3/10**. Dit is een sterk positieve score voor de geboden zorg en ondersteuning. 79% van de begeleiders geeft een rapportcijfer van 8 of hoger aan de ondersteuning. 4% van de begeleiders vindt de geboden ondersteuning matig (score 5).

Verbeterpunten

De verbeteropmerkingen hebben met name betrekking op voorwaardenscheppende zaken zoals de mogelijkheid tot het volgen van scholing ('competenties medewerkers'), de communicatie en samenwerking binnen het team ('teamsamenwerking'), en suggesties voor acties op organisatieniveau ('coördinatie en management') zoals implementatie van nieuwe begeleidingsstijlen en meer eigen verantwoordelijkheid voor de begeleiders. Dit sluit aan bij de uitkomsten van de teamreflectie waar scholing en bejegening van cliënten een aantal keer naar voren kwam.

Toerusting van medewerkers en deskundigheids- bevordering

Wat is er gedaan met de verbeterpunten?

Medewerkers ontwikkelen zich onder andere door deskundigheidsbevordering in de vorm van trainingen. Dit wordt jaarlijks vastgelegd in het jaarplan scholingen. In 2021 en 2021 kon helaas niet aan alle onderdelen uitvoering worden gegeven vanwege de beperkingen door COVID. De wens en verwachting is dat dit in 2022 beter zal lukken. Daarnaast is er regelmatig intervisie en teamoverleg.

In 2021 zijn de teamleiders gestart met een opleiding om handvatten te krijgen om vorm te geven aan hun rol. Ze worden hiermee in de gelegenheid gesteld op hun beurt weer hun teams te ondersteunen op het gebied van professionalisering, samenwerking en uniform werken.

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. Door middel van de tevredenheidsonderzoeken krijgen ze een extra stem binnen de organisatie op basis waarvan verbetermaatregelen worden ingezet.

Hoe zag ons
personeelsbestand
er uit in 2021

Overzicht van onze teams

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

Ons personeelsbestand op 01-01-2021:

Medewerkers : 41 (incl.6 ZZP /stagiaires)

Ons personeelsbestand op 31-12-2021:

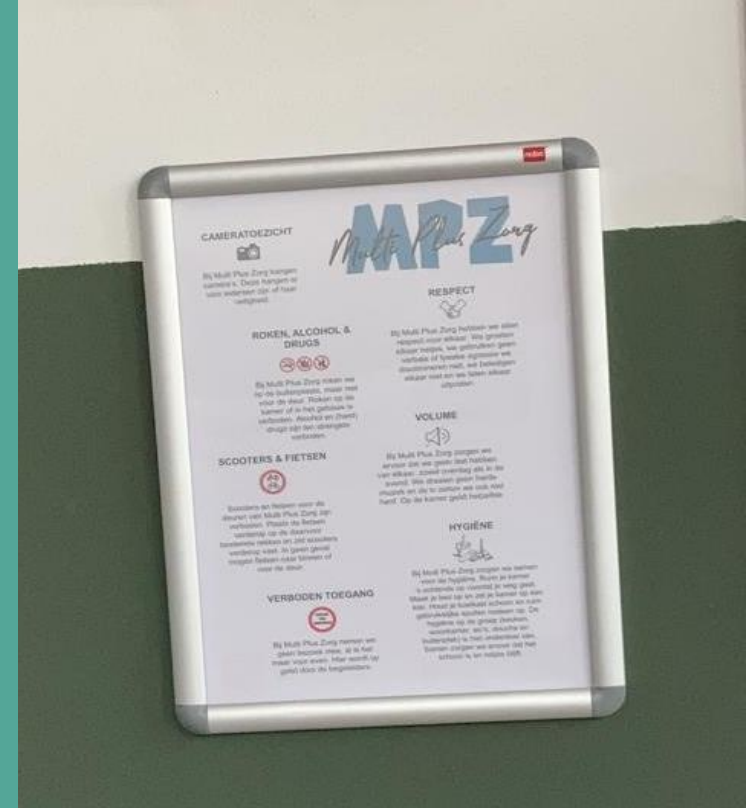
Medewerkers : 45 (incl. 8 ZZP en 6 stagiaires)

Toerusting van medewerkers en
deskundigheidsbevordering

Opleidingsniveau (aantal medewerkers)

- WO : 4
- HBO : 24
- MBO-4 : 13
- Stage : 6
- Overig : 4
- SKJ : 13

Ziekteverzuimpercentage in 2021 > 6,79 %



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. Daardoor worden we inmiddels door hulpverleners uit heel Nederland gevonden en plaatsen we regelmatig jongeren die buiten de eigen regio geplaatst moeten worden. Ook zijn we continu aan het groeien en onze contractpartners aan het uitbreiden.

Door deze snelle groei is het belangrijk oog te houden voor de processen en kwaliteit van zorg. Dit doen wij o.a. door te werken met een sterk kwaliteitssysteem, dit systeem ook te digitaliseren en het behandelteam uit te breiden. Ook nemen we deel aan de diverse ontwikkelagenda's die er zijn vanuit de gecontracteerde gemeentes.

Keuzes die het bestuur maakt voor verbeteringen

Het jaar 2021 stond in het teken van het vormgeven aan het Kernpartnerschap in de regio Amsterdam en het uitbreiden van de Jeugdwetcontracten met de regio's Zaanstreek-Waterland en Amstelveen-Aalsmeer. Met de toevoeging van de DUO-gemeenten en Weesp aan de regio Amsterdam, is Multi Plus Zorg in staat om de hele regio Amsterdam van zorg te voorzien, zodat cliënten breed geplaatst kunnen worden en zorg op maat mogelijk blijft. De samenwerking met de GGD, gemeente en MO/BW aanbieders in Amsterdam is geïntensiveerd, om zo een soepele overgang voor de Amsterdamse jongeren (zowel voor de IFZO, als Wlz en Jeugdwet) te kunnen bewerkstelligen. Hiermee wordt ook gewerkt aan afschaling binnen de zorg.

Keuzes van het bestuur op gebied van verbeter- maatregelen

Prioriteit

Multi Plus Zorg heeft het afgelopen jaar flink geïnvesteerd in zijn medewerkers en personeelsbestand. Er is hard gewerkt om de teams van begeleiders op volle sterkte te krijgen, een extra teamleider is aangetrokken en de teamleiders zijn gestart met een opleiding. De backoffice is uitgebreid met personeel en het behandelteam is uitgebreid en van start gegaan. Uiteraard moeten deze mensen gedegen worden ingewerkt en met nieuwe functies is er een fase waarin gezocht wordt naar rollen en taken. Maar het doel van deze personele uitbreidingen is dat er meer focus ontstaat op taken en verantwoordelijkheden en de kwaliteit van de zorg groeit. Met name onze professionaliteit, uniformiteit in werken en voorspelbaarheid voor onze cliënten groeit hierdoor.

Door alles goed te borgen in ons kwaliteitssysteem houden we zicht op de processen en zorgen we ervoor dat alle nieuwe vormen van beleid breed worden gedragen binnen de organisatie en ook uniform worden uitgerold.



Samenvatting

2021 stond in het teken van COVID en de afname van de impact hiervan, de nieuwe rol als één van de tien Kernpartners in de regio Amsterdam voor de Hoogspecialistische Jeugdhulp, de inkoop jeugdhulp in de regio Zaanstreek-Waterland en Amstelveen-Aalsmeer en het uitbreiden van ons Wlz aanbod met GGZ plekken.

Er is in 2021 een medewerkerstevredenheid en een cliënt tevredenheidsonderzoek afgenomen. Daarnaast ook een teamreflectie en er is een visitatie gebracht door PerspektiefV, in het kader van het kwaliteitsrapport over 2020. Het personeelsbestand is uitgebreid en het behandelteam is van start gegaan.

De verbeterpunten uit het vorige rapport en de tevredenheidsonderzoeken zijn grotendeels doorgevoerd. Aandachtspunten blijven het scholingsprogramma, wat weer volledig opgepakt kan worden als COVID ons minder in zijn greep houdt, de methodiekomschrijving vormgeven en de borging van kwaliteit door de groei van de organisatie.



Cliënten vertegenwoordiging & Raad van Commissarissen

De Wlz cliëntenvertegenwoordiging is op digitale en mondelinge wijze geïnformeerd over het kwaliteitsrapport 2021. Reactie vertegenwoordiging: Op 18-5-2022 is met de clientvertegenwoordiging het kwaliteitsrapport besproken. 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: Het bestuur heeft net als in 2020 de periodiek geplande vergaderingen steeds weer uitstekend benut om de RVC te voorzien van essentiële informatie. Daar komt bij dat gevraagde (aanvullende) informatie snel en volledig kon worden gereproduceerd. Kortom: het bestuur heeft ook in 2021 de RVC meer dan voldoende in staat gesteld om zijn taken te kunnen uitvoeren en zo tegemoet te komen aan zijn verantwoordelijkheden. De RVC heeft in 2021 een niet aflatend gedreven bestuur gezien dat intrinsiek gemotiveerd is om in de volle breedte de kwaliteit van zorg hoog te houden. Dit geldt overigens niet alleen voor het bestuur maar tevens voor de adjunct directeur en de overige medewerkers. Een en ander komt o.a. terug in de goede scores in het CTO en het MTO.

Verbeterpunten uit rapport 2020

- 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

- Vormgeven behandelteam en de start van dit team
- AKJ is van start gegaan in 2021. Tweewekelijks bezoeken aan Multi Plus Zorg
- Teamreflectie afname in 2021
- Afname Medewerker- en cliënttevredenheidonderzoek in 2021
- Visitatie door PerspektieV in 2021
- Uitbreiding activiteiten in weekenden en avonden (meer mogelijk door afname COVID restricties)
- Vormgeven nieuwe teams, inclusief herverdeling teamleiders en start opleiding teamleiders. Hiermee ook nieuwe invulling vergaderingen en intervisie

Hernieuwde aandacht voor verbeterpunten

Aandacht voor de punten die op dit moment nog in behandeling zijn en doorstromen van 2021 naar 2022:

- Werkinstructies rapporteren herzien en jaarlijks herhalen
- Methodiekomschrijving opstarten, na beschrijving methodiek vertaling naar training methodisch handelen voor de medewerkers
- Blijvende aandacht t.a.v zelfreflectie binnen de teams / intervisie
- Scholingsprogramma 2021 inclusief update herstarten
- Uitbreiding Wlz aanbod en plekken met GGZ cliënten
- Oog en actie voor afschaling en doorstroom

