



Kwaliteitsrapport 2022



2022

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 2022

Ook in 2022 heeft het kwaliteitskader weer centraal gestaan in het vormgeven van de zorg aan onze WLZ cliënten. Met speciale aandacht voor het individu, inspraak en meedenken door de client en het team om de client heen als overkoepelende peilers.

2022 was een jaar met veel groei, de ontwikkeling van creatieve ideeën en met elkaar bouwen aan een nog sterker Multi Plus Zorg (hierna: MPZ). Onze WLZ cliënten zijn qua aantal stabiel gebleven en we zijn er trots op dat zij het fijn vinden om bij ons in zorg te zijn al die jaren. 2022 was tevens het eerste jaar dat we ook aan de WLZ-GGZ zorg zijn gaan verlenen. Naast de WLZ zijn er voor MPZ voor de Jeugdwet contractpartners bij gekomen. We hebben strategie sessies gehad onder begeleiding van een externe partij voor het opstellen van een strategisch meerjarenplan. Daarnaast zijn de Academische Werkplaats Risicojeugd (hierna: AWR) en de Hogeschool Leiden gestart met het doen van onderzoek naar ons methodisch handelen, wat o.a. tot een methodiekomschrijving zal leiden.

Het behandelteam en team van teamleiders is uitgebreid en er is een nieuwe locatie geopend. MPZ heeft zijn nieuwe huisstijl inclusief nieuwe website gelanceerd en we zijn gewisseld van het werken via een server, naar werken via Sharepoint. In 2022 bestond MPZ 12,5 jaar en daar zijn we trots op.

In dit kwaliteitsrapport zullen we terugkijken op 2022 en komen tot kansen voor verbetering en actiepunten voor 2023.



Onze aanpak

De afgelopen jaren 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 september 2023 zal er weer een Medewerker- en clienttevredenheidsonderzoek worden afgenomen. In dit rapport, waarin we terugblikken op 2022, zullen we putten uit de WLZ teamreflectie die in 2022 is afgenomen.

De samenstelling van het kwaliteitsrapport



Bronnen

Gebruikte bronnen:

- Actuele en lopende zaken in 2022
- Retrospectieve analyse incidenten en klachten.
- Directiebeoordeling 2022
- Teamoverleg: input / output.
- Evaluaties van ondersteuningsplan / zorgplan met de cliënt over het verloop van de zorg, ontwikkeldoelen en tevredenheid.
- Uitkomsten Teamreflectie 2022

Onze Wlz cliënten

In 2022 bestond 7% van onze cliënten uit WLZ cliënten.

Door het contract met het Zorgkantoor voor de WLZ heeft MPZ de mogelijkheid om, naast nieuwe instroom te bieden, ook cliënten die al bij MPZ verbleven en waarvan de Jeugdhulp indicatie eindigt, een doorlopende zorglijn te bieden. We proberen hiermee zorgcontinuïteit te bieden voor cliënten die bijvoorbeeld uit de jeugdzorg doorstromen naar de WLZ. We zijn voor zowel VG zorg als GGZ zorg gecontracteerd.

MPZ heeft een relatief kleine groep WLZ cliënten in zorg. Dat biedt ons de mogelijkheid met een vast en overzichtelijk team van medewerkers, persoonsgerichte zorg te leveren en de kwaliteit van zorg te behouden. Naast de WLZ cliënten bedienen we ook cliënten via DJI Forensisch 18+, de Jeugdwet en de WMO. Omdat we ook diverse woningen hebben, onze medewerkers flexibel zijn qua inzet en we een eigen dagbesteding kunnen bieden, hebben we een integraal aanbod en kunnen we snel op- of afschalen en zorg op maat bieden.

Schets van onze Wlz zorg

Aantal unieke cliënten in zorg in 2022:
110

WLZ:	7%
Jeugdwet:	78 %
IFZO:	12 %
WMO:	3 %

Het aantal cliënten dat MPZ tegelijkertijd in zorg heeft ligt rond de 55-60.

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



Onze Wlz cliënten

Risicofactoren instroom:

- Problematiek verandert: verslavingsproblematiek lijkt ernstiger te worden evenals de GGZ problematiek.
- Toenemende vraag voor woningen i.c.m. woningnood: Cliënten met een WLZ hulpvraag hebben vaak ook een hulpvraag op het gebied van wonen. Thuis wonen is niet altijd meer haalbaar. Tegelijkertijd is de woningnood hoog.

Persoonsgerichte zorg

Wij zijn een cultuur sensitieve zorgorganisatie. Wij maken ons sterk voor jongeren en jongvolwassenen die zich vaak niet meer gezien of gehoord voelen in de maatschappij. Op basis van onze kernwaarden en een sterk “WIJ” gevoel, bieden onze bevlogen medewerkers kwalitatieve zorg binnen verschillende fases in hun leven. Door aan te sluiten bij de belevingswereld van jongeren en jongvolwassenen realiseren wij ontwikkeling. Wij denken en handelen regelmatig “out of the box” en bieden op respectvolle wijze maatwerk, zodat wij doorbraken realiseren in de meest complexe situaties en goede resultaten boeken.

MPZ levert zorg op authentieke wijze, waarbij we stellig positie innemen binnen het zorglandschap en samenwerken met partners. Wij zijn gespecialiseerd in moeilijk bereikbare doelgroepen met problematiek op weg naar zelfstandigheid en volwassenheid. Naast specialistische behandeling en begeleiding, bieden wij ondersteuning bij het zetten van stappen op alle leefgebieden. Daarbij werken we veel met sport als leer-instrument. Wij bedienen meerdere doelgroepen, namelijk: multiculturele jongeren en jongvolwassenen met een licht verstandelijke beperking, gedragsproblemen, psychiatrische stoornissen en/of delinquent gedrag.. Multi Plus Zorg biedt zorg in de regio Gooi & Vechtstreek en de gemeente Amsterdam. Tevens bieden wij de mogelijkheid tot deelname aan het Time-Out project in Marokko.

Zorgproces rondom de cliënt



Teamreflectie 2022

In 2022 is er een teamreflectie bij het WLZ team afgenomen. Wat met name opviel bij het onderdeel ‘proces van de individuele client’ is het maatwerk wat geboden wordt en de persoonsgerichte aanpak. Bij het onderdeel ‘de kwaliteit van de relatie tussen client en medewerker’ kwam de onderlinge relatie op basis van wederzijds respect en vertrouwen als groot positief punt naar voren. Bij ‘borging van veiligheid’ werd met name de betrokkenheid van het team als positief punt genoemd. ‘Zorg rondom de client’ kreeg als positief punt mee dat de faciliteiten rondom de client goed zijn geborgd.

Waar kansen liggen, vanuit de teamreflectie, is op het gebied van het betrekken van familie en naasten bij de begeleiding, het zicht hebben op gezondheidsrisico's en aandacht hebben voor de begeleiding bij uitval van collega's door ziekte. Ook werden als kansen genoemd het meer aandacht hebben voor evaluatie en samenwerken met de keten (nog intensiever dan al gebeurt) en het bieden van WLZ specifieke scholing. Hier zal in 2023 extra aandacht voor komen middels het scholingsplan.

Zicht op kwaliteit van bestaan

Doordat we met een vast team werken voor de WLZ cliënten, waarbij er 24 uur per dag beschikbaarheid is van zorg, hebben we continu zicht op de kwaliteit van bestaan. De basis van elke client bij de zorg is het zorgplan. Het zorgplan is erop gericht om samen met hen en de familie deze kwaliteit te verbeteren en te behouden.

Het behandelteam heeft de gebruiksvriendelijkheid van het zorgplan in 2022 onder de loep genomen en in overleg met de cliënten en de backoffice het format veranderd zodat het overzichtelijker is en simpeler. Voor cliënten is het hierdoor makkelijker te lezen en begrijpen en daardoor ook om erover mee te denken en schrijven. Hierdoor kunnen we nog beter samen met hen de ontwikkeldoelen beschrijven en individuele afspraken vastleggen, zodat we met elkaar nog meer zicht krijgen op wat de cliënt vindt van de huidige kwaliteit van bestaan. Tevens biedt het de mogelijkheid om maatwerk afspraken vast te leggen.

Kwaliteit van bestaan

Uit de teamreflectie kwam naar voren dat de begeleiders ervaren dat er meer dan voldoende aandacht is voor de kwaliteit van het bestaan. Alle medewerkers hadden op dit onderdeel een voldoende of goed ingevuld. Medewerkers zijn positief over de hoeveelheid eigen inspraak wat cliënten hebben en hoe de client centraal staat.

De medewerkers zien kansen voor de doorstroommogelijkheden van de cliënten en het volgen van de ontwikkelmogelijkheden. Hier is aandacht voor maar hier liggen ook kansen.

De WLZ cliënten die bij MPZ verblijven maken geen gebruik van medische hulpmiddelen en hebben eventuele medicatie in eigen beheer. Er wordt hierbij gebruik gemaakt van het protocol Medicatieverstrekking.

“Cliënt staat centraal in het gehele proces qua hulpverlening. Cliënt heeft veel inspraak in hoe de begeleiding wordt ingevuld. Samen zorg je ervoor dat dit een fijne samenwerking wordt waarin de cliënt goed geholpen wordt”

Risico's & incidenten

“In 2022 zijn er geen incidenten geweest in de Wlz-zorg”



Eigen regie van
cliënten

Wij volgen de
cliënt en sturen bij
waar nodig

“Er wordt echt
gekeken
naar wat de
individuele
client nodig heeft en
er
wordt altijd
maatwerk
geboden.”



Regie over invulling van het eigen bestaan

Proces van de client:

- Instroom: opstellen startplan voor de eerste 6 weken, door client, mentor, netwerk/systeem, en gedragswetenschapper
- Na 6 weken: opstellen zorgplan, door client, mentor en gedragswetenschapper. Ontwikkeldoelen en individuele afspraken staan hierin centraal.
- Elk half jaar vindt er een evaluatie plaats
- Na een jaar wordt het plan herschreven
- Wekelijks hebben client en mentor een mentorgesprek. Client en mentor gaan ook regelmatig op 'uitje' met elkaar. De wens van de client staat hierbij centraal.

Dagelijks rapporteert de begeleiding in het clientvolgsysteem. Cliënten mogen ten allen tijden hun eigen rapportage in zien. Cliënten worden ook in de gelegenheid gesteld hun eigen rapportages te maken. Overleg met familie vindt in overleg met de client plaats.

Tijdens de begeleiding gaan we uit van de mogelijkheden van de client en stimuleren wij de client om zichzelf verder te ontwikkelen, door bijvoorbeeld te werken, een opleiding te gaan volgen of een hobby op te pakken of te werken aan persoonlijke ontwikkeling en mentale gezondheid.

The logo for MEE, consisting of the letters 'MEE' in a bold, white, sans-serif font on an orange background.The logo for Zilveren Kruis, featuring a stylized blue cross icon to the left of the text 'Zilveren Kruis' in a blue, sans-serif font.The logo for ZORG KANTOOR, featuring the word 'ZORG' in a large, bold, purple font above the word 'KANTOOR' in a smaller, purple font, with a green swoosh underline.

Onvrijwillige zorg

Door intensieve samenwerking onderling en de betrokkenen rondom een client, op regelmatige basis intervisie volgen en het werken met het zorgplan staat het welzijn van de client centraal en signaleren wij tijdig wanneer bijsturing nodig is. We evalueren regelmatig de afspraken uit het zorgplan en stellen deze waar nodig bij. Er is geen sprake geweest van onvrijwillige zorg. Wij vragen regelmatig aan de cliënten of zij een gevoel hebben van beperking van vrijheid. We luisteren altijd serieus naar onze cliënten en zoeken naar mogelijkheden om de kwaliteit van het bestaan van onze cliënten te verbeteren. De cliënten behouden met deze werkwijze de eigen regie over hun plan.

Wanneer een client de wens heeft om te verhuizen of van een andere organisatie zorg te willen ontvangen, zullen wij met de client meedenken en hieraan meewerken. Wij werken in deze situaties intensief samen met het Zorgkantoor Zilveren Kruis en clientondersteuning van MEE.

Adviezen in 2022

De cliënten gaven vanuit hun medezeggenschap de volgende aandachtspunten in 2022 aan MPZ:

- Een cliënt heeft aangegeven de woonruimte wat krap te vinden.
- Een client heeft aangegeven graag geïnformeerd te willen worden als er nieuwe MPZ cliënten in hetzelfde gebouw als hem komen wonen zodat hij voorbereid is.

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 (in september 2023 zal er wederom een CTO worden afgenomen)
- Evaluaties en bijstellen van het zorgplan.
- Visitaties.
- Cliënten vullen rapportages in samen met de mentor.

Opvolging van de adviezen

Opvolging aandachtspunten:

- Bij de verhuizing van nieuwe cliënten gaat de mentor in gesprek met de huidige bewoners om te vertellen dat er een nieuwe client komt wonen. Er wordt ondersteund in het leggen van contact met elkaar en het kennismaken.
- De mentoren zijn intensief met de cliënten aan het werk om passende woonruimte te vinden. Ze ondersteunen de cliënten bij het aanmelden bij woningcorporaties en andere vormen van woninghuur en het reageren op (geschikte) woningen.



Client tevredenheid onderzoek



Ervaringen van de cliënten

Elke twee jaar wordt een CTO uitgevoerd. De laatste was in 2021 en in 2023 is dit opnieuw ingepland. In dit rapport wordt teruggeblikt op de uitkomsten van het rapport in 2021 en op de uitkomsten uit de Teamreflectie welke in 2022 is afgenomen.

Kwaliteit van bestaan

Tevredenheidsonderzoek 2021:

In mei en juni 2021 is het laatste tevredenheidsonderzoek onder cliënten uitgevoerd. In september 2023 zal het eerstvolgende tevredenheidsonderzoek worden afgenomen onder cliënten en medewerkers. Ook medewerkers hebben een aandeel gehad in het tevredenheidsonderzoek van 2021, 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

Begin 2022 was er nog sprake van een lockdown waardoor we helaas beperkt waren in het ondernemen van activiteiten. Gelukkig is de lockdown half maart tot een einde gekomen.

In 2022 zijn onder andere de volgende activiteiten ondernomen met de cliënten:

- Bezoek aan het Tropenmuseum
- Bezoek aan de A'dam-toren
- Bezoek aan Snow-World
- Diverse lunch uitjes en etentjes

Tevens scoorde MPZ een 3/3 bij de volgende stelling: *“Mijn begeleiders ondersteunen mij goed om deel te nemen aan activiteiten buiten de woning”*

De kwaliteit en talenten
van de cliënt



Zorg, ondersteuning en plezier

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
- De gedragswetenschapper houdt ook zicht op de voortgang en ontwikkeling van de client

Relatie cliënt,
medewerkers en
familie

MPZ scoorde in 2021 een 3, op een schaal van 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.

We signaleren dat de wereld om ons heen veranderd en het belang van een gezond eigen informeel netwerk zeer groot is. Social media wint aan terrein en het risico hiervan is de groei van eenzaamheid en afzondering en afname van 'live contact' en écht contact met elkaar. We stimuleren onze cliënten om te werken aan een positief en gezond netwerk en zullen hier tijdens het CTO van 2023 dieper op uitvragen.

Integrale zorg en methodisch werken



Samenwerking
begeleiders en
behandelaars

In 2022 zijn er twee nieuwe gedragswetenschappers gestart bij MPZ. De gedragswetenschapper heeft casusregie en is, samen met de client en mentor, verantwoordelijk voor het zorgplan en de evaluatie van de doelen die hierin staan, evenals het twee jaarlijks afnemen van de risico-inventarisatie.

De gedragswetenschapper kan behandeling bieden waar nodig.

De individuele vraag van de client staat hierbij altijd centraal.

Daarnaast loopt er momenteel een onderzoek bij MPZ, vanuit de Academische Werkplaats Risicojeugd en Hogeschool Leiden, naar de werkzame elementen in de samenwerkingsrelatie tussen client en begeleider. Ook wordt er in 2023 een methodiekomschrijving gemaakt van de doelgroep van MPZ, waarbij ook de WLZ cliënten en hun begeleiders worden meegenomen in de werkwijze.



Onze medewerkers

Samenvatting tevredenheidsonderzoek onder medewerkers

De online MTO vragenlijst uit 2021 werd door 71% van de begeleiders ingevuld. 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). In 2023 zal er in september een nieuw medewerkers-tevredenheidsonderzoek worden afgenomen. In 2022 is er een teamreflectie WLZ afgenomen.

Verbeterpunten

De verbeteropmerkingen uit de teamreflectie 2022 hebben met name betrekking op:

- Samenwerking netwerk/familie/systeem
- Samenwerking ketenpartners
- Personele krapte op de arbeidsmarkt en risico's bij uitval door ziekte
- Samenwerking onderling als team. Soms kan het ambulant werk solistisch aanvoelen.

Positieve punten:

De positieve punten uit de teamreflectie 2022 hebben met name betrekking op:

- Maatwerk wat wordt geboden en de client staat centraal
- Positieve samenwerkingsrelatie tussen client en medewerker
- Er wordt goede en veilige zorg geboden
- Hoge mate van betrokkenheid van medewerkers/team
- Veel aandacht voor gezondheid client

Toerusting van medewerkers en deskundigheids- bevordering

Wat is er gedaan met de verbeterpunten?

In 2021 en deels in 2022 was het zoeken naar samenwerking met ketenpartners, netwerk en familie i.v.m. de beperkingen van COVID. Wij streven altijd naar een prettige manier van samenwerken waarbij we respect hebben voor het zelfbeschikkingsrecht en de eigen mening en keuzes die onze volwassen WLZ Cliënten hebben. Door met de client in gesprek te blijven over wie hij/zij in het eigen netwerk heeft en wie er belangrijk zijn en deze personen te betrekken bij de ontwikkeling en het traject werken we samen. Ook onderhoudt de mentor (persoonlijk begeleider) contact met het netwerk, systeem en werkgevers en docenten, uiteraard met toestemming van de client.

Er wordt geïnvesteerd in de individuele ontwikkeling van de medewerkers door het aanbieden van opleidingen, cursussen en trainingen, teamoverleg, clientbesprekingen en intervisie. Ze ontwikkelen zich jaarlijks op basis van de uitkomsten van hun persoonlijke functioneringsgesprekken en het scholingsplan wat MPZ breed wordt uitgezet. We zijn ons bewust van de uitdagingen op het vlak van bezetting en de krapte op de arbeidsmarkt. MPZ is op diverse manieren aan het investeren in het personeelsbeleid door het aantrekken van een HRM medewerker naast de betrokkenheid van een externe partij hiervoor, naast het samenwerken met een communicatiestrategie en het opnemen van het personeelsbeleid in het strategisch meerjarenplan 2023-2025.

De medewerkers van MPZ 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

- Damesteam (Wlz, Jeugdwet, IFZO)
- Team ambulant Amsterdam / 't Gooi (Wlz, WMO, Jeugdwet, IFZO)
- Team JP Amsterdam (Jeugdwet, IFZO)
- Team JE Amsterdam (Jeugdwet, IFZO)
- Team DM Amsterdam (Jeugdwet, IFZO)
- Backoffice



Onze medewerkers in 2022:

Aantal medewerkers in loondienst in 2022:	41
Aantal stagiaires in 2022:	8
Aantal ZZP'ers in 2022:	7
Aantal FTE in loondienst in 2022:	31,19

Toerusting van medewerkers en
deskundigheidsbevordering

Opleidingsniveau medewerkers in 2022:

MBO 4 stage:	8
HBO stage:	1
MBO ZZP:	1
HBO ZZP:	3
WO ZZP:	3
MBO loondienst:	17
HBO loondienst:	20
WO loondienst:	4

Verzuimpercentage: 4,3 %



Geprioriteerde verbeteringen

In ons vorige rapport hebben we een groot aantal verbetermaatregelen vastgesteld. In dit rapport gaan we in op de doorgevoerde verbeteringen en de nieuwe verbetermaatregelen naar aanleiding van het kwaliteitsrapport 2022.

Beeld van de kwaliteit volgens het bestuur

Wij zijn een cultuur sensitieve zorgorganisatie en maken ons sterk voor jongeren en (jong)volwassenen die zich vaak niet meer gezien of gehoord voelen in de maatschappij. Op basis van onze kernwaarden en een sterk “WIJ” gevoel, bieden onze bevoegde medewerkers kwalitatieve zorg binnen verschillende fases in hun leven. Door aan te sluiten bij de beleavingswereld van onze cliënten realiseren wij ontwikkeling. Wij denken en handelen regelmatig “out of the box” en bieden op respectvolle wijze maatwerk, zodat wij doorbraken realiseren in de meest complexe situaties en goede resultaten boeken.

MPZ levert zorg op authentieke wijze, waarbij we stellig positie innemen binnen het zorglandschap en samenwerken met partners. Wij zijn gespecialiseerd in moeilijk bereikbare doelgroepen met problematiek op weg naar zelfstandigheid en volwassenheid. Naast specialistische behandeling en begeleiding, bieden wij ondersteuning bij het zetten van stappen op alle leefgebieden. Daarbij werken we veel met sport als leer-instrument. Wij bedienen meerdere doelgroepen, namelijk: multiculturele jongeren en jongvolwassenen met een licht verstandelijke beperking, gedragsproblemen, psychiatrische stoornissen en/of delinquent gedrag.

Door onze 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 MT uit te breiden. Ook nemen we deel aan de diverse ontwikkelagenda's die er zijn vanuit de gecontracteerde partners.

Keuzes die het bestuur maakt voor verbeteringen

In 2022 is er meebewogen met de huidige tijdsgeest waarin optimalisatie qua digitalisering een grote rol heeft door volledig te gaan werken via Sharepoint. We hebben met een extern bureau de meerjarenstrategie uitgezet voor de jaren 2023 – 2025 en we hebben een samenwerking opgestart met een digital marketeer. Samen met dit bedrijf ontwikkelen we een nieuwe social media campagne en starten we een wervingscampagne op voor nieuw personeel. We investeren in onze medewerkers door met onze HRM medewerker en beleids/kwaliteitsafdeling het inwerkprogramma te herzien, het scholingsbeleid nog beter te maken en te werken aan teambuilding.

Keuzes van het bestuur op gebied van verbetermaatregelen

Prioriteit

Het afgelopen jaar is er geïnvesteerd op vele vlakken en is MPZ gegroeid, in zowel clientaantallen als contractpartners. Dit betekent ook dat er een uitbreiding van het personeelsbestand nodig is, waar we o.a. in 2023 op zullen focussen. Daarnaast blijven we zoeken naar mogelijkheden voor betaalbare huisvesting voor al onze cliënten en blijven we investeren in de samenwerking met ketenpartners zoals de woningbouwverenigingen, gemeentes en MO/BW partijen voor een soepele doorstroom en uitstroom. Door de overstap naar Sharepoint zijn er vele mogelijkheden ontstaan voor het borgen van de kwaliteit en de toegankelijkheid hiervan.

Door alles goed te borgen in ons kwaliteitssysteem in samenwerking met onze afdeling beleid/kwaliteit, 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

2022 stond in het teken van opbouwen na COVID, een digitale kwaliteitsverbetering, het slaan van een inhoudelijke slag door de formatie uitbreiding bij het team van gedragsdeskundigen en het werken aan een strategisch meerjarenplan. MPZ is aan het groeien en dit brengt (nieuwe) uitdagingen met zich mee. We zijn alert op deze uitdagingen en trekken de juiste mensen en organisaties aan die ons ondersteunen in deze groei.

We blijven onze cliënten en personeel meenemen in deze groei door hun centraal te stellen in de keuzes die gemaakt worden. Het kwaliteitsmanagementsysteem ondersteunt ons hierbij.

Voor het komende jaar focussen we op het trouw blijven aan onze identiteit ondanks de ontwikkelingen om ons heen, op het gebied van verzwaring van de doelgroep, krapte op de arbeidsmarkt en toenemende administratieve druk door de decentralisatie. Ook blijven we in de keuzes die we maken trouw aan het zijn van een platte organisatie waarbij het bestuur en cliënten rechtstreeks contact hebben met elkaar.

“De bewoners wonen niet op onze werkplek, wij werken in hun huis!”



Cliënten vertegenwoordiging & Raad van Commissarissen

De Wlz cliëntenvertegenwoordiging is geïnformeerd over het rapport en dit is persoonlijk besproken. Als reactie is het volgende aangegeven:

Terugblik 2021 corona tijd: De zorg op afstand in 2021 was niet fijn. Het persoonlijke contact met de begeleiding was een stuk minder en werd gemist. Het was wel fijn dat de begeleiding ook telefonisch en via Facetime bereikbaar was.

De begeleiding is passend en cliënten voelen zich gesteund en gehoord waardoor de cliënten zich hebben ontwikkeld. De begeleiding heeft veel geduld en sluit goed bij de cliënten aan. De communicatie met de begeleiding en de mentorgesprekken vinden de cliënten prettig. De cliëntenvertegenwoordiging geeft aan ruimte te voelen om met alles bij de begeleiding terecht te kunnen. Zaken omtrent zorg worden opgepakt, maar er is ook ruimte voor persoonlijke zaken. De cliëntenvertegenwoordiging geeft aan dat zij de regie hebben in zijn eigen zorgproces en de begeleiding hem tools meegeeft. Uiteindelijk hebben zij de ruimte om keuzes en fouten te maken waar zij alleen maar van leren, geven zij aan.

De cliëntenvertegenwoordiging geeft aan dat ze het fijn vinden als er meer activiteiten plaatsvinden. Hij voelt de betrokkenheid van de medewerkers. Korte lijnen binnen de organisatie en zelfs het management is betrokken.

Tijdens het bespreken van het rapport zijn er ook individuele wensen ter sprake gekomen welke mondeling met de directie zijn besproken.

Ook de RvC is geïnformeerd over het rapport. Als reactie is het volgende aangegeven: De Raad van Commissarissen (RvC) is in 2022 net als in voorgaande jaren ten minste elk kwartaal bijeen gekomen om met het bestuur (en eenmaal met de accountant) te spreken over de financiën, de voortgang, de ontwikkelingen en tal van onderwerpen die MPZ en de RvC aangaan. De RvC ziet en bemerkt dat het bestuur de overige medewerkers uiterst toegankelijk zijn, en met een flinke dosis verstand van zaken MPZ runnen. In de verhouding tussen de RvC en het bestuur cq. de zorgorganisatie als zodanig gaat het steeds weer om vertrouwen, transparantie, en tijdige én volledige informatieuitwisseling. Dit staat allemaal in het teken van het zo goed mogelijk waarborgen van de kwaliteit van zorg richting de cliënten van MPZ. Bovendien zij opmerkt dat het bestuur goed aanspreekbaar is en reflectie toont op eigen handelen. Dit wordt op tal van terreinen, waarop het bestuur de RvC proactief betreft, gezien en ervaren. Een ander volgt ook al wel uit het voorliggende kwaliteitsrapport. De RvC kan gerust en met overtuiging stellen dat MPZ ook in 2022 heeft voldaan aan de voornoemde kernwaarden waar de RvC zo aan hecht.

Verbeterpunten uit rapport 2021

- Verder vormgeven aan het behandelteam
- 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 van vergaderstructuur en intervisie
- 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

Opvolging vastgestelde verbetermaatregelen

Alle hierboven genoemde verbeterpunten uit het rapport van 2021 zijn in 2022 opgepakt en afgerond.

Onderwerpen welke in 2023 wederom centraal zullen staan zijn:

- Uitbreiding behandelteam door groei MPZ
- Uitbreiding personeelsbestand door groei MPZ
- Afname MTO en CTO in september 2023
- Visitatie door collega instelling in Q4 2023
- Training rapporteren
- Uitrol methodiekomschrijving en deze verwerken in een training methodisch handelen
- Blijvende aandacht t.a.v. zelfreflectie en intervisie voor de teams
- Oog en actie voor afschaling en doorstroom

Afgeronde verbeterpunten

In 2023 is er speciale aandacht voor de volgende (nieuwe) punten:

- Inkoopbeleid Wlz 2024
- Het uitbreiden en bestendigen van het personeelsbestand
- Systemisch werken en betrekken van familie/naasten bij de hulpverlening en de uitstroom

