

# Kwaliteitsrapport 2021

*Disclaimer*

*Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veeelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, hetzij mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Perspectief GZ*

Inleiding	3
Voorwoord	4
Samenvatting	5
Perspectief GZ	6
Ons Zorgaanbod	6
Missie en Visie	6
Raad van commissarissen (RvC)	7
Cliënten (Raad)	7
Verankering Behandeling en Begeleiding	7
Team – Arbeidsmarkt	8
Samenwerking Zorginstellingen	8
Zorgproces	9

## INLEIDING

Perspectief GZ biedt ambulante hulpverlening aan cliënten met een Licht Verstandelijke Beperking (LVB) van 4 tot 80 jaar in de regio's Zaanstreek Waterland en Amsterdam Amstelland.

Deze hulp bestaat uit gespecialiseerde behandeling, begeleiding en diagnostiek. Hierdoor heeft Perspectief GZ te maken met verschillende domeinen, Wet Langdurige Zorg (WLZ), Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), Jeugdwet en de Geneeskundige Zorg voor Specifieke Patiëntengroepen (GZSP). Perspectief GZ heeft overeenkomsten gesloten met het Zilveren Kruis Zorgkantoor voor WLZ en 14 gemeenten voor WMO en Jeugdhulp.

Naast het kwaliteitskader Gehandicapten Zorg 2017 -2022 heeft Perspectief ook met het kwaliteitskader Jeugd en HKZ te maken. Alle trajecten van Perspectief GZ vinden plaats onder regie van een geregistreerde professional. Het kwaliteitskader Gehandicapten zorg is van toepassing op alle cliënten van Perspectief GZ ongeacht de financieringsgrond. Naast dit kwaliteitsrapport kunt u ook via onze website ons jaarverslag raadplegen.

Dit kwaliteitsrapport draagt bij aan het doel om op basis van reflectie en actie continue en steeds weer de optimale zorg en hulp aan cliënten te geven. We kijken kritisch naar ons handelen en leren daarvan. De dialoog is steeds het uitgangspunt. De dialoog tussen cliënt en medewerker, maar ook tussen verwanten en medewerker en tussen medewerkers onderling. We zorgen dat kwaliteit regelmatig onderwerp van gesprek is.

Dit rapport geeft nieuwe aanleiding om met elkaar een dialoog te voeren voor en over kwaliteitsverbetering vanuit cliënten en vanuit medewerkers. Zo bepalen we met elkaar wat er goed gaat en wat beter kan.

Het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg heeft formeel betrekking op zorg binnen de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Ons rapport gaat echter over alle cliënten van Perspectief GZ. Dat betekent cliënten binnen de WLZ, Jeugdwet, Wet Maatschappelijke ondersteuning en GZSP.

## VOORWOORD

Als we terugkijken op het jaar 2021 staat ook dit jaar wederom grotendeels in het teken van de coronacrisis. Iedereen heeft te maken gekregen met de directe of indirecte gevolgen van deze pandemie. Dit geldt voor de cliënten en medewerkers van Perspectief GZ. Er is een groot appel gedaan op de flexibiliteit van cliënten en medewerkers.

Cliënten van wie de bekende en vertrouwde benadering noodgedwongen moest wijzigen in telefonische of beeldbelcontacten. Waar mogelijk hebben we vak-therapieën op gepaste afstand ingezet en meerdere kantoorbezoeken werden wandelingen.

Medewerkers werd gevraagd op een andere manier te werk te gaan en flexibel en creatief te zijn om binnen de corona regels in contact te blijven met cliënten en hun inzet was ook nodig om onrust en angst bij cliënten rond de pandemie op te vangen. Hybride werken werd de standaard waarbij toch verbinding met collega's en de organisatie behouden moest worden. Daarnaast heeft Corona ook invloed gehad op de gezondheid en het persoonlijke leven van medewerkers. Ook de impact op de organisatie is groot geweest en moest er continue snel geacteerd worden op gewijzigde corona protocollen.

Dit alles in een continue veranderende wereld van contracteren van de behandeling en begeleiding van mensen met een licht verstandelijke beperking met toenemende voorwaarden en eisen. Zo heeft Perspectief GZ in 2021 te maken gehad met aanbestedingen jeugdhulp en WMO en de overheveling van de Subsidierегeling Extramurale Behandeling van de WLz naar de Zorgverzekeringswet als GZSP (Geneeskundige Zorg voor Specifieke Patiëntengroepen). Dat alles in een zeer krappe arbeidsmarkt.

In dit kwaliteitsrapport vertellen we wat we in het afgelopen jaar hebben meegemaakt en hoe we hierbij hebben vastgehouden aan onze missie en de zorgcontinuïteit.

Daarbij is er aandacht voor de uitdagingen die we zijn tegengekomen, maar ook voor de verrassende wendingen en positieve verhalen die we graag willen delen.

Ik wens u veel leesplezier.

H. Kayapinar, directeur

## SAMENVATTING

Perspectief GZ biedt hulp aan mensen met een Licht Verstandelijke Beperking. Wij leveren maatwerk op de hulpvraag van volwassenen, jeugdigen en ouders van jeugdigen, zowel behandeling, begeleiding als een combinatie van behandeling en begeleiding. Daarnaast bieden wij diagnostiek als onderdeel van een behandeltraject of om de hulpvraag te verduidelijken of duidelijk in beeld te krijgen zodat de cliënt bij de juiste instelling terecht komt.

Perspectief GZ gaat ervan uit dat iedereen zijn eigen verhaal heeft, een eigen leef- en woonomgeving, de ontwikkeling van normen en waarden, culturele achtergrond, wel of geen beperking. Perspectief GZ is in het bijzonder geïnteresseerd in het verhaal van mensen met een (lichte) verstandelijke beperking en hun gezinssysteem. Binnen de hulpverlening hechten we waarde aan een respectvolle bejegening, de normen en waarden en culturele verschillen. Als professionele organisatie vinden we het belangrijk de taal van onze cliënten te kunnen spreken voor optimale samenwerking. Op basis van deze visie kijkt Perspectief GZ naar de hulpvraag en de problematiek vanuit een systeemgericht benadering met ook voor diverse culturele achtergronden.

Perspectief GZ biedt hulp vanuit de WLZ, WMO, Jeugdwet en GZSP. Vanaf 2021 wordt GZSP vanuit de Zorgverzekeringswet gefinancierd. In 2020 heeft Perspectief GZ om de continuïteit van de zorg voor onze volwassen cliënten, die tot 2021 vanuit Subsidierегeling Extramurale Behandeling werd gefinancierd, te waarborgen, overeenkomsten gesloten met alle zorgverzekeraars. Tevens zal GZSP zorg de toegang tot behandeling voor mensen met een (licht) verstandelijke beperking vergroten.

Het doel van onze hulp is dat cliënten zoveel mogelijk eigen regie over hun leven krijgen en houden. Onderdeel hiervan is het behandelen van problemen voortkomend uit de LVB en het verhogen van de zelfredzaamheid op verschillende leefdomeinen. Door de ambulante vorm van onze hulp kunnen cliënten langer zelfstandig of begeleid zelfstandig blijven wonen. Op deze manier kunnen zij steeds meer hun leven inrichten op een manier die zij willen en eigen regie behouden. Perspectief GZ kan ongeacht domein zorg aan deze cli

Perspectief GZ heeft aandacht voor de cliënten. Dit is zichtbaar in de aandacht en het maatwerk voor elke cliënt. Met cliënten wordt samengewerkt en gewerkt aan gezamenlijk geformuleerde doelen die opgenomen zijn in een individueel behandel- of begeleidingsplan.

De cliënttevredenheid wordt continue getoetst en één maal per 2 jaar door een externe instantie getoetst. Er is aandacht voor de cliëntenraad en het bevorderen van de interactie met cliëntenraad. Cliënten kunnen altijd een beroep doen op de externe cliëntvertrouwenspersoon.

Klachten en incidenten worden geanalyseerd en leiden indien nodig tot verbeteringen of aanpassingen.

## PERSPECTIEF GZ ONS ZORGAANBOD

*Ieder mens is uniek en daarom ook zo bijzonder !*

### OVER PERSPECTIEF

Perspectief GZ biedt ambulante behandeling en begeleiding vanuit 2 locaties, Amsterdam en Zaandam. We doen dit op grond van de Wet Langdurige Zorg, Zorgverzekeringswet (GZSP), Jeugdwet en Wet Maatschappelijke Ondersteuning in de regio Zaanstreek Waterland en Amsterdam Amstelland. Hierdoor kunnen wij continuïteit aan onze hulpverlening bieden ongeacht de leeftijd of wijziging van financiering.

### BEHANDELING

Perspectief GZ zoekt naar de juiste hulp voor de cliënt. We werken met een multidisciplinair team. Per hulpvraag leveren we maatwerk. Verschillende behandelvormen worden op maat toegepast.

De individuele ambulante behandeling vanuit WLZ, Jeugdwet en Zorgverzekeringswet (GZSP) is gericht op het verminderen en herstellen van gedragsmatige en psychische klachten en problemen. Het doel van de behandeling is versterken van het persoonlijk functioneren en vergroten van de zelfstandigheid. We werken aan het aanleren van nieuwe vaardigheden waardoor de cliënt zijn situatie de baas wordt en meer regie en zelfstandigheid bereikt.

### DIAGNOSTIEK

Perspectief biedt psychodiagnostiek op maat, aan kinderen en volwassenen om haar behandelingen te ondersteunen. Diagnostisch onderzoek specifiek gericht aan personen met een (licht) verstandelijke beperking.

### BEGELEIDING

De begeleiding biedt ondersteuning om het zelfstandig functioneren te kunnen handhaven. Het behoud van eigen regie en zelfstandigheid (zelfstandig wonen) staan hierbij centraal.

Naast ondersteuning bij de dagelijkse routine taken wordt er zowel psychosociale ondersteuning als opvoedingsondersteuning aan LVB ouders geboden. Er zijn ten alle tijden mogelijkheden om vanuit het multidisciplinair team een gedragsdeskundige te raadplegen om de ondersteuning beter aan te laten sluiten bij de individuele cliënt.

### MISSIE EN VISIE

Perspectief GZ streeft er naar binnen haar zorgvisie het behoud van eigen regie en zelfstandigheid van cliënten te handhaven en daar waar mogelijk te verbeteren en de maatschappelijke positie te versterken. Voor volwassen cliënten betekent dit dat zij door behandeling en/of (lichte) begeleiding in ieder geval hun zelfredzaamheid vasthouden. Voor kinderen betekent dit dat zij bij hun ouders kunnen blijven wonen. Als er behoefte is aan professionele hulp van Perspectief GZ,

dan wordt er met het gezin samen toegewerkt naar een gezond leef- en woonklimaat, waarbij de kinderen zich verder kunnen ontwikkelen.

### RAAD VAN COMMISSARISSEN (RVC)

De RvC spreekt haar waardering uit hoe Perspectief GZ vanuit verschillende zorgdomeinen optimale zorg aan haar doelgroep weet te bieden. Vanaf 2021 bestaat deze uit 3 leden.

De RvC belicht de sterke punten en geeft de aandachtspunten mee.

### CLIËNTEN (RAAD)

De doelgroep van Perspectief GZ zijn mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB). Dit betreffen kinderen, ouders en (jong)volwassenen. In de behandeling en begeleiding spelen een respectvolle bejegening en betrouwbaarheid en vertrouwen een grote rol. Binnen Perspectief GZ is dan ook veel aandacht voor de relatie tussen medewerker en cliënt. Per cliënt zijn ten minste twee hulpverleners, medewerkers, betrokken, zodat kwaliteit en continuïteit van zorg gewaarborgd is.

Cliëntenraad van Perspectief GZ bestaat uit 5 leden en vertegenwoordigen alle cliënten en voorzien de organisatie van beleidsadviezen.

### VERANKERING BEHANDELING EN BEGELEIDING

Perspectief GZ wil als lerende organisatie haar LVB expertise verder ontwikkelen. In 2021 is er door gemeenten en overheid gewerkt aan een aantal wijzigingen voor de toekomstige inrichting van de hulpverlening aan cliënten met een LVB.

Deze wijzigingen zijn van invloed op hulp die de cliënten van Perspectief GZ ontvangen.

- Perspectief heeft met Gemeente Amsterdam voor Specialistische Jeugdhulp Segment B een overeenkomst. Niet voor segment C. Hiervoor zijn 10 grote kernpartners gecontracteerd.
- De subsidieregeling Extramurale Behandeling is in 2021 naar de Zorgverzekeringswet (GZSP) gegaan. Perspectief GZ heeft overeenkomsten gesloten met bijna alle zorgverzekeraars en kan hierdoor alle volwassen cliënten vanuit GZSP behandeling bieden;
- Jeugdhulp Zaanstreek-Waterland, Amstelveen-Aalsmeer is in 2021 opnieuw ingekocht per 2022. Perspectief GZ heeft voor de gemeenten Amstelveen Aalsmeer en Zaanstreek Waterland afspraken gemaakt voor Hoog Specialistische Jeugdhulp.
- Gemeente Amsterdam heeft WMO in 2022 opnieuw aanbesteed;

Wij zullen met collega instellingen meer inhoudelijke samenwerkingsverbanden aangaan om ons specifieke hulpaanbod voor deze doelgroep voort te zetten. Momenteel heeft Perspectief GZ via Siga met meerdere instellingen een convenant aangaande beleid en kennisdelen.



## TEAM – ARBEIDSMARKT

Perspectief GZ heeft een multidisciplinair en multicultureel team. Wij kiezen uitsluitend voor medewerkers met een universitair of HBO opleidingsniveau. Wij zijn als praktijkinstelling erkend om GZ-Psychologen op te leiden, momenteel zijn er 4 GZ-Psychologen in opleiding via RINO.

Echter de krappe arbeidsmarkt in combinatie met de toenemende vraag zet de behandel- en begeleidingsmogelijkheden voor mensen met een beperking onder druk. Het wordt voor hen steeds lastiger om de nodige ondersteuning te krijgen waardoor zij een betekenisvol leven kunnen leiden.

Het multidisciplinaire hulpverleningsteam bestaat uit volgende deskundigen en disciplines: GZ psycholoog, GZ psycholoog i.o., Consulent Psychiater, (Forensisch) Orthopedagogen, Psychologen, GGZ Agoog, Sociaal pedagogische hulpverleners, Maatschappelijk werkers en diverse vak-therapeuten (PMT, Speltherapeut, muziektherapeut)

De teamsamenstelling van Perspectief GZ is multicultureel, er zijn behandelaars en begeleiders die andere talen beheersen zoals: Arabisch, Azerbeidzjaans, Berbers, Duits, Engels, Farsi en Turks.

## SAMENWERKING ZORGINSTELLINGEN

Perspectief GZ werkt samen met andere instellingen om de zorg rondom te cliënt optimaliseren.

---

### EXPERTISENETWERK LVB

Perspectief GZ is lid van de Expertisenetwerken (L)VB 18- en 18+. In deze netwerken worden kennis, ervaring en expertise op het gebied van diagnostiek, behandeling en begeleiding van jeugd en volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking – (L)VB - en bijkomende problematiek, gebundeld. De netwerken bieden: informatie en advies, werkgroepen rond bepaalde thema's, netwerkbijeenkomsten voor professionals en worden hiaten in aanbod en knelpunten in beleid en visievorming opgepakt.

---

### HOOFD- ONDERAANNEMERSCHAP

De mogelijkheid om in de constructie hoofd- onderaannemer te werken maakt het mogelijk om op onderdelen de expertise van andere instellingen in te zetten of door andere instellingen ingezet te worden zodat een breder palet aan zorg ingezet kan worden. Via deze vorm van samenwerking kan in gezamenlijkheid optimale zorg verleend worden op een efficiënte manier.

## ZORGPROCES

De werkzaamheden van Perspectief GZ zijn gericht op het verminderen of verhelpen van psychische, gedragsmatige, psychosociale of pedagogische problemen bij haar cliënten. We ondersteunen en stimuleren onze cliënten naar meer zelfstandigheid, behoud van eigen regie en zeggenschap.

### Zorgproces rond de individuele cliënt

Cliënten krijgen goede en passende ondersteuning. Passend bij de eigen leef- en woonomgeving, de ontwikkeling, normen en waarden en culturele achtergrond. We gaan met de cliënt in gesprek over zijn of haar wensen en verwachtingen.

#### Dit gaat goed

- Veel tijd voor kennismaking om de cliënt goed te leren kennen en werken aan de vertrouwensbasis.
- Behandel- en begeleidingsproces sluit aan op de hulpvraag van de cliënt.
- Combinatie behandeling en begeleiding..
- Samenwerken binnen multidisciplinair team om de ondersteuning te verbeteren.

#### Dit kan beter

- Werkafspraken met cliënt maken en deze naleven.

### Ervaringen van cliënten

Ons uitgangspunt is het behoud van eigen regie en handhaving van de zelfstandigheid van cliënten en versterking van de maatschappelijke positie.

#### Dit gaat goed

- Cliënten kunnen meepraten over dingen die zij belangrijk vinden.
- Cliënten zijn tevreden over hun hulpverleningsplan. We gaan in gesprek met cliënten en hun omgeving om samen te kijken waar het beter kan.
- Cliënten gaven in 2020 een 8,9. Zij zijn vooral tevreden over de hulpverlener. De bejegening, En dat ze die in vertrouwen kunnen nemen.

#### Dit kan beter

- Cliënten geven aan vaker over gelukkig zijn en gezond voelen te willen praten.

## De organisatie

Perspectief GZ biedt kwalitatief goede en passende behandeling en begeleiding aan alle personen met een LVB ongeacht leeftijd of financieringsgrond. Door te toenemende vraag en de toenemende complexiteit van de vraag hebben we gewerkt aan:

- Visualisering van het behandelplan.
- Uitbreiden van het cliëntenpanel.
- Ontwikkelen van medewerkers
- Samenwerking zoeken met andere organisaties voor continuïteit en verbetering van hulp.

### Dit gaat goed

- Continu bevragen van medewerkers en cliënten waar verbeteringen mogelijk zijn.
- De cliënt staat centraal in het primaire proces.

### Dit kan beter

- Aansluiting van de informatie voor de cliënt uit het automatiseringssysteem bij de cliënt. Vorm en herkenbaarheid.
- Samenwerking met andere ketens.

## De medewerkers

Perspectief GZ heeft deskundige en betrokken medewerkers die goed zijn in hun werk.

### Dit gaat goed

- Multidisciplinaire samenwerking en wisselwerking.
- Creativiteit van medewerkers om aan te sluiten bij het niveau en mogelijkheden van de cliënt.
- Medewerkers zijn volgens het laatste medewerker tevredenheid onderzoek zeer tevreden over Perspectief, een 8,1.
- Diversiteitsbeleid

### Dit kan beter

- Meer aandacht voor werkplezier