

Kwaliteitsrapport 2022

Disclaimer

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, 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	7
Raad van commissarissen (RvC)	7
Cliënten	7
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 (L)VB) 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 Zorgverzekeringswet (GZSP). Perspectief GZ heeft hiervoor overeenkomsten gesloten met het Zilveren Kruis Zorgkantoor voor WLZ en 14 gemeenten voor WMO en Jeugdhulp en bijna alle zorgverzekeraars.

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 zorgprofessionals. Het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 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.

De governance code en 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

In 2022 is er veel gebeurd. Al met al was het een onrustig jaar. Dit geldt voor de cliënten en medewerkers van Perspectief GZ. Er is een groot appel gedaan op de flexibiliteit van cliënten en medewerkers.

Ook het gewijzigd beleid van gemeente Amsterdam wat betreft WMO en Hoog Specialistische Jeugdhulp werd zichtbaar en voelbaar. Cliënten werden overgedragen aan andere organisaties en trajecten werden afgesloten. Zowel voor de cliënten als voor medewerkers van Perspectief GZ een ingrijpende gebeurtenis. Incidenteel kon een medewerker met de cliënten mee naar de andere organisatie en moest daardoor helaas Perspectief GZ verlaten.

De situatie op de arbeidsmarkt, het ziekteverzuim en de geïnvesteerde tijd in opleidingen, stelde Perspectief GZ voor een grote uitdaging. Dit heeft zowel een effect gehad op de werkdruk bij collega's als op de te realiseren productiviteit van Perspectief GZ.

Alle collega's hebben zich tot het uiterste ingezet om zorgcontinuïteit optimaal voort te zetten. Dat is goed verlopen. Zij verdienen hiervoor een compliment. Heel veel dank hiervoor!

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.

Ik wens u veel leesplezier.

H. Kayapinar, directeur

SAMENVATTING

Perspectief GZ is gericht op het bieden van ambulante behandeling en begeleiding aan mensen met een (Licht) Verstandelijke Beperking. Wij streven ernaar om persoonsgerichte zorg te bieden die aansluit bij de individuele behoeften en mogelijkheden van onze cliënten. Het leveren maatwerk in samenwerking met de cliënten. Dit leidt tot gezamenlijk geformuleerde doelen die opgenomen zijn in een individueel behandel- of begeleidingsplan.

Wij bieden naast behandeling en begeleiding diagnostiek als onderdeel van het interne 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. 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 contextuele benadering, ook voor inclusie en culturele achtergronden.

Perspectief GZ biedt hulp vanuit de WLZ, WMO, Jeugdwet en Zorgverzekeringswet (GZSP). Het doel van onze hulp is dat cliënten zoveel als mogelijk eigen regie over hun leven krijgen en behouden. Onderdeel hiervan is het behandelen van problemen voortkomend uit de LVB en het verhogen van de zelfredzaamheid op verschillende leefdomeneinen. Door de ambulante vorm van onze hulp kunnen cliënten langer zelfstandig of begeleid zelfstandig blijven wonen.

De resultaten van de cliëntenraadpleging van 2020 zijn hebben in 2022 geresulteerd in het met het cliënten uitwerken van het thema 'Gezonde Leefstijl'. Het resultaat is een super overzicht voor iedereen op een groot en overzichtelijk bord. Gezonde Leefstijl is verdeeld in drie onderwerpen Gezond Eten, Bewegen en Goed Slapen. Per onderwerp worden tips en adviezen gegeven. Op het bord zijn verschillende apps, websites en folders te vinden, die door de cliëntenraad zijn verzameld en helpen om Gezond te Eten, Meer te Bewegen en Beter te Slapen. Ook zullen ze elke maand voor een nieuw en gezond recept zorgen!
Dit informatiebord staat nu in de gang van kantoor Amsterdam.

In 2022 zijn de voorbereidingen getroffen om vanaf 2023 te starten met een continu meting van de cliënttevredenheid. Hiervoor wordt uit de waaier het meetinstrument "Cliënten over Kwaliteit" van stichting LSR toegepast. Jaarlijks krijgen we een beknopt overzicht en één maal per 3 jaar een volledige rapportage.

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

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 gedragsvaardigheden waardoor de cliënt zijn situatie de baas wordt en meer regie en zelfstandigheid bereikt.

DIAGNOSTIEK

Perspectief heeft een diagnostiekteam en biedt psychodiagnostiek op maat en specifiek gericht aan personen met een (licht) verstandelijke beperking. Aanvullende functionele diagnostiek is er op gericht om interne behandeltraject optimaal te laten verlopen en is een waardevolle aanvulling op het behandelplan.

BEGELEIDING

De begeleiding biedt ondersteuning om het zelfstandig functioneren te kunnen handhaven. Het behoud van eigen regie en zelfstandigheid (zelfstandig wonen) staan hierbij centraal. In de meeste gevallen wordt combinatie van begeleiding en behandeling ingezet waardoor de efficiëntie van de zorg wordt vergroot.

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 wensen en behoeften van 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. RvC bestaat uit 3 leden.

De RvC heeft toezichthoudende rol, belicht de sterke punten en geeft de aandachtspunten mee.

CLIËNTEN(RAAD)

- a. Cliëntenraad van Perspectief GZ bestaat uit 5 leden en vertegenwoordigen alle cliënten en voorzien de organisatie van beleidsadviezen. In 2022 is (zoals al eerder beschreven) het thema 'Gezonde Leefstijl' met elkaar uitgewerkt. Dit thema kwam uit de raadpleging van 2020.
- b. In 2022 hebben we ons ingezet om de toegankelijkheid van onze zorg te verbeteren. We hebben een efficiënt aanmeld en intakeproces geïmplementeerd om er voor te zorgen dat de aangemelde cliënten op de juiste plek zijn en snel de benodigde zorg kunnen ontvangen.
- c. We hebben een continu meting van de cliënttevredenheid per 2023 voorbereid. Om continu de ervaringen en behoeften van onze cliënten te kunnen meten en daarop te kunnen anticiperen.
- d. De protocollen voor incidentmelding en -analyse zijn aangescherpt om de fysieke en emotionele veiligheid van onze cliënten te garanderen.

BEHANDELING EN BEGELEIDING

Over het algemeen hebben we positieve resultaten behaald in termen van cliënttevredenheid, veiligheid, effectiviteit, tijdigheid en doelmatigheid van de zorg. We blijven ons richten op het verbeteren van de processen en het identificeren van mogelijke verbeterpunten om de kwaliteit van zorg verder te verhogen.

- a. In 2022 zijn een aantal wijzigingen vanuit gemeenten doorgevoerd. Deze WMO wijzigingen zijn van invloed op hulp die de cliënten van Perspectief GZ ontvangen. In Amsterdam is de combinatie behandeling en begeleiding vanuit WMO niet lang mogelijk. Voor begeleiding naast behandeling wordt een samenwerkingspartner gezocht.
- b. Effectieve zorg
Voor elke cliënt hebben we een individueel behandel- en/of begeleidingsplan opgesteld. Hierin zijn de doelen en evaluatiemethoden duidelijk beschreven deze worden regelmatig geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.
- c. Multidisciplinaire samenwerking

We hechten veel waarde aan multidisciplinaire samenwerking binnen Perspectief. In 2022 hebben we ervoor gezorgd dat er regelmatig overleg plaatsvindt tussen verschillende disciplines zowel op cliënt niveau als over de werkwijze. Om de zorg en integrale aanpak zo goed mogelijk af te stemmen.

TEAM – ARBEIDSMARKT

Perspectief GZ heeft een multidisciplinair en multicultureel team. Wij hebben hoog gekwalificeerd personeel in dienst om de behandeling en begeleiding aan onze cliënten te kunnen waarborgen.

We stimuleren de professionele ontwikkeling van onze medewerkers door middel van scholing, intervisie en casuïstiekbesprekingen. We hebben geïnvesteerd in de scholing en ontwikkeling van ons personeel om ervoor te zorgen dat zij over de juiste kennis en vaardigheden beschikken. Wij zijn als praktijkinstelling erkend om GZ-Psychologen op te leiden.

De krappe arbeidsmarkt blijft een zorg. In combinatie met de toenemende vraag zet de behandeling en begeleidingsmogelijkheden voor mensen met een beperking onder druk. Ook heeft dit effect op de werkdruk.

Het multidisciplinaire hulpverleningsteam bestaat uit:

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).

Vanaf 2023 zal ook een Arts VG in vaste vorm deel uitmaken van het team.

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 zorgaanbieders, zoals huisartsen, psychiaters en specialistische instellingen om de zorg rondom te cliënt optimaliseren en een integrale benadering van zorg te realiseren.

Er zijn communicatielijnen met verwijzers en ketenpartners om de overdracht van informatie soepel te laten verlopen.

EXPERTISENETWERK LVB

Perspectief GZ is lid van de SIGRA 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, casuïstiek overleg, netwerkbijeenkomsten voor professionals en worden hiaten in aanbod en knelpunten in beleid en visievorming opgepakt.

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

- De juiste cliënten bij Perspectief door aanscherping van het aanmeldproces.
- Trauma- en diagnostiekteam passend voor cliënten
- Protocollen voor incidentmelding en analyse zijn aangescherpt.
- Samenwerken binnen multidisciplinair team om de ondersteuning te verbeteren.

Dit kan beter

- Werkafspraken met cliënt maken en deze naleven.
- Samenwerkingsafspraken met verwijzers vastleggen.

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

- Individueel en via cliëntenpanel kunnen cliënten meepraten over dingen die zij belangrijk vinden.
- We gaan in gesprek met cliënten en hun omgeving om samen te kijken waar het beter kan.
- Thema's uit cliëntenraadpleging worden opgepakt.
- De bejegening – cliënten geven aan deze prettig te vinden en dat ze de behandelaar/ begeleider in vertrouwen kunnen nemen.

Dit kan beter

- Meer aandacht aan oefeningen na afronden van PMT
- Meer groepswork aanbod ontwikkelen
- Meerjarenbeleid bespreken

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:

- Uitbreiden van het cliëntenpanel.
- Ontwikkelen van medewerkers
- Verbeteren van aanmeldproces om de juiste cliënten bij Perspectief te laten instromen.

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 op diverse niveaus.
- Creativiteit van medewerkers om aan te sluiten bij het niveau en mogelijkheden van de cliënt.
- Diversiteitsbeleid

Dit kan beter

- Meer aandacht voor werkplezier
- Ontwikkelen van nieuwe behandelvormen en expertise
- Behoud van vaste en ervaren personeelsleden, minder wisselingen