

Kwaliteitsrapport 2023

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

INHOUD

Inleiding	3
Voorwoord	4
Perspectief GZ	5
<i>Ons Zorgaanbod</i>	5
<i>Missie en Visie</i>	6
<i>Raad van commissarissen (RvC)</i>	6
<i>Cliënten</i>	6
<i>Behandeling en Begeleiding</i>	8
<i>Personeel</i>	9
Samenwerking Zorginstellingen	10
Zorgproces	11

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 Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023 -2028 heeft Perspectief ook met het kwaliteitskader Jeugd en HKZ normen Zorg en Welzijn te maken. Alle trajecten van Perspectief GZ vinden plaats onder regie van geregistreerde zorgprofessionals. Het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023 -2028 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 Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023 -2028 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

Het afgelopen jaar is er veel gebeurd. 2023 was een periode van grote uitdagingen voor Perspectief GZ. We hebben te maken gehad met teruglopende cliëntenaantallen als gevolg van gewijzigd beleid van gemeenten met betrekking tot WMO en Jeugdhulp. Dit bracht aanzienlijke financiële beperkingen en personeel verloop met zich mee. Ondanks deze tegenslagen hebben wij ons onverminderd ingezet om de kwaliteit van zorg en ondersteuning voor onze cliënten te waarborgen.

Ondanks de obstakels hebben onze medewerkers onverminderd veerkracht en toewijding getoond voor cliënten in het streven naar uitstekende zorg. Hun inzet en professionaliteit hebben ervoor gezorgd dat wij onze cliënten nog steeds de ondersteuning konden bieden die zij nodig hebben en verdienen.

Daarnaast hebben we nauw samengewerkt met onze cliënten en hun families om hun ervaringen en behoeften beter te begrijpen. Hun feedback helpt ons om onze zorgprocessen aan te passen en te verbeteren, wat belangrijk en nodig is voor onze voortdurende kwaliteitsverbetering.

Terwijl we vooruitkijken naar het komende jaar, blijven we vastberaden om onze financiële en personele uitdagingen aan te pakken en tegelijkertijd onze kernmissie te blijven vervullen: *het bieden van hoogwaardige zorg en ondersteuning aan mensen met een licht verstandelijke beperking*. We hebben concrete plannen en acties in gang gezet om de continuïteit en stabiliteit van onze organisatie verder te verbeteren.

Wij danken onze cliënten, hun families, onze medewerkers en alle betrokkenen voor hun vertrouwen. Samen willen we werken aan onze missie .

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

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

PROFIEL

De cliënten van Perspectief GZ komen met een geldige verwijzing of indicatie, uit Zaanstreek Waterland en Amsterdam Amstelland. Het zijn volwassenen en jeugdigen met een LVB, een IQ tussen de 50 en 85. In 2023 zijn er 197 cliënten voor behandeling bij Perspectief GZ geweest en 51 cliënten voor begeleiding.

WACHTTIJDEN

Om de wachttijden te minimaliseren hebben we het intakegesprek in het aanmeldproces naar voren gehaald. Cliënten weten dan snel of zij bij Perspectief GZ op de juiste plaats zijn.

EXCLUSIECRITERIA

Het is belangrijk voor de hulp aan de cliënt dat deze bij Perspectief GZ op de juiste plaats is voor deze hulp. Het aanmeldproces is er op ingericht dat cliënten die hier niet op de juiste plaats zijn, direct kunnen worden doorverwezen naar een meer passende zorgaanbieder. Hier is sprake van bij cliënten die waarbij er sprake is van;

- noodzakelijke combinatie van behandeling met verblijf.
- zodanige veiligheidsrisico's dat geen verantwoorde ambulante behandeling (meer) mogelijk is.
- een IQ boven 85 en IQ onder 50 is
- actuele of acute suïcidaliteit
- ernstige gedragsproblematiek internaliserend (Automutilatie/ suïcidaal)
- actuele en ernstige verslavingsproblematiek
- psychotische stoornissen
- ernstige en terugkerende psychische problematiek in de levensgeschiedenis
- eetstoornis (ook obesitas) wat op de voorgrond staat
- verslaving op de voorgrond staat

- hoge crisisgevoeligheid (we hebben geen crisisteam of bedden)
- taal/spraak stoornissen die op de voorgrond staan of gediagnosticeerd moeten worden, dat doen we niet. Dyslexie en dyscalculie ook niet.
- psychiatrische problematiek van ouders wat op de voorgrond staat
- als we aanmelding krijgen voor seksueel misbruik en er lopen nog rechtszaken daarover, dan eerst overleggen met team of we het wel kunnen aannemen.
- cliënten die geen vaste woon- of verblijfplaats hebben en niet verzekerd zijn.

CLIËNTENRAAD

Cliëntenraad van Perspectief GZ bestaat uit 3 leden en vertegenwoordigen alle cliënten en voorzien de organisatie van beleidsadviezen. In 2023 is met de cliënten raad weer invulling gegeven aan de Kerstborrel, zoals dat ook voor de Corona periode gebruikelijk was. Cliënten kunnen elkaar op informele wijze ontmoeten.

CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

De continue meting van de cliënttevredenheid heeft in 2023 gelopen en de resultaten zijn bekend namelijk, een 8,6 voor volwassencliënten en een 7,6 voor jeugdcliënten. Deze meting is uitgevoerd door Het LSR op basis van het meetinstrument 'Clienten over Kwaliteit'.

Over het algemeen zijn cliënten positief over de ambulante hulpverlening van Perspectief GZ. *'Over het algemeen dik tevreden'.*

De hulpverleners sluiten goed aan en ze kunnen alles bespreken, krijgen advies, er wordt meegedacht, gemotiveerd en gerelativeerd.

'Sinds de hulpverlening ben ik vooruit gegaan en ervaar ik minder stress'.

'De hulpverlener geeft je gereedschap om stabiel te worden en op weg te gaan'.

'Dankzij Perspectief GZ ben ik nu helemaal zelfstandig!'

'Ik ben gegroeid'

'Ik voel me gehoord en ik vind het fijn als ze met me meedenken'

'Ik kan altijd mij ei kwijt'

'Door de hulpverleningsplan weet ik waar ik aan toe ben, wat we al gedaan hebben en waar we naar toe gaan'

De persoonlijke wensen van cliënten hebben betrekking op de toekomst - gelukkig en gezond zijn. Thema's die daarbij naar voren komen zijn: Wonen, Dag invulling, Persoonlijke welbevinden en Wensen. Met de inhoudelijk deskundigen en de cliëntenraad zal gekeken worden hoe dit de nodige aandacht kan krijgen.

'Een eigen huis, goed contact met familie en vrienden behouden en vast werk krijgen wat ik echt leuk vind'.

De continue meting gaat door en alle cliënten worden één keer per jaar gevraagd de vragenlijst in te vullen. Jaarlijks komt er een verslag van de resultaten.

GROEPSGESPREK

Daarnaast is er een groepsgesprek gehouden met een afvaardiging van de cliënten en cliëntenraad om de hulpverlening van Perspectief GZ te bespreken en tips en tops uit te wisselen. Uit het groepsgesprek kwam naar voren dat er een goede klik is met hulpverleners, ze nemen de tijd en luisteren goed en er is voldoende inspraak in het opstellen van persoonlijke doelen. Ook hebben cliënten in het groepsgesprek aangegeven dat er veel wisselende hulpverleners zijn geweest, de inventarisatiefase van het probleem mag langer duren om te snelle conclusies te voorkomen en dat de hulpverlener het niet altijd lukt om zich te verplaatsen in jouw problemen. Men zou meer willen weten of de verschillende behandelvormen.

Als algemene tips of gespreksonderwerpen kwam naar voren dat voorlichting over problemen en verlaging van de drempel naar hulpverlening belangrijke thema's zijn. Perspectief GZ zou hiervoor meer ervaringsdeskundigen in kunnen zetten meer voorlichting kunnen geven in aangepast tempo met filmpjes. En vooral

'Neem alle vragen serieus. Hulp vragen is al moeilijk genoeg'.

BEHANDELING EN BEGELEIDING

CLIËNTEN IN 2023

In 2023 zijn er 197 cliënten voor behandeling bij Perspectief GZ geweest en 51 cliënten voor begeleiding.

BEHANDEL- BEGELEIDINGSPLAN

Voor elke cliënt wordt gezamenlijk met de cliënt een individueel behandel- en/of begeleidingsplan opgesteld. Hierin zijn de doelen en evaluatiemethoden duidelijk beschreven deze worden regelmatig geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.

ARTS VG

Sinds 2023 maakt een Arts VG deel uit van het team van Perspectief GZ. Dit is voor cliënten van grote toegevoegde waarde omdat naar zowel de somatische als de psychische klachten gekeken kan worden. Tevens kunnen andere factoren door de Arts VG in kaart gebracht worden.

In het aanmeldproces heeft de Arts VG al in een vroeg stadium een rol om de hulpvraag en de cliënt zo goed mogelijk in beeld te brengen.

HULP EN HULPVRAAG

Er is een hulpvraag en de verwachting is dat de behandeling en/of begeleiding leidt tot:

- vermindering van de klachten,
- het voorkomen of vertragen van verergering,
- het aanleren van nieuwe vaardigheden of gedrag
- herstel en behoud van functies
- leren omgaan met problemen en beperkingen die uit de aandoening voortvloeien

RISICO'S EN VEILIGHEID

Bij start van de behandeling- en begeleidingstrajecten wordt een Risico inventarisatie cliënt opgesteld deze wordt bij elke evaluatie geactualiseerd en indien er tussentijds aanleiding voor is. In 2023 hebben zijn er 5 incidentmeldingen geweest. Deze hadden betrekking op agressie, signalen van suïcide en verwaarlozing. De incidentmeldingen worden periodiek besproken met management en directie om af te stemmen wat de organisatie hierin kan leren en verbeteren. In het verleden heeft dit geleid tot bijvoorbeeld een suïcide protocol.

CLIËNTVERTROUWENSPERSOON

Cliënten hebben de mogelijkheid om een cliëntvertrouwenspersoon in te schakelen indien zij zich niet gehoord voelen of een vervelende ervaring in het behandel- of begeleidingstraject hebben dat zij willen bespreken. In 2023 heeft hier één cliënt gebruik van gemaakt en zijn er geen klachten geweest.

MULTI- EN INTERDISCIPLINAIRE SAMENWERKING

We hechten veel waarde aan multi- en interdisciplinaire samenwerking binnen Perspectief. Gedurende een behandel- of begeleidingstraject vindt er afstemming plaats over het traject van de cliënt. Om op die wijze te kunnen bijstellen of bijsturen indien nodig.

PERSONEEL

TEAM

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. Het team bestaat uit een Arts-VG, gedragsdeskundigen (GZ-psychologen, psychologen en orthopedagogen), behandelaars 18+, behandelaars 18-, begeleiders, en 5 ZZP'ers (GZ-psychologen, psychiater, PMT-er, vak-therapeuten) vertegenwoordigd zijn. Alle medewerkers zijn lid van de betreffende beroepsvereniging.

VERLOOP

In 2023 hebben we te maken gehad met een betrekkelijk hoge uitstroom van medewerkers. Veranderingen in de contracten met financiers, gewijzigde wet- en regelgeving, de situatie op de arbeidsmarkt en de persoonlijke situatie van medewerkers spelen hier een rol. Het verloop is van invloed op de organisatie en vraagt veel van de inzet en flexibiliteit van het team en heeft dan ook alle aandacht.

ZIEKTEVERZUIM

Het ziekteverzuim is ook in 2023 nog te hoog. Zowel het langdurig verzuim onder meer als gevolg van Corona als het kortdurend verzuim is hoog. Dit heeft de volle aandacht van management en directie.

DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING

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.

– GZ psycholoog

Perspectief GZ is een erkende praktijkinstelling om GZ-Psychologen op te leiden. In 2023 is de tweede GZ-psycholoog afgestudeerd. Perspectief GZ heeft nu drie GZ psychologen opgeleid waarvan er helaas één Perspectief GZ heeft verlaten.

– Opleidingen

In 2023 zijn door medewerkers verschillende opleidingen en cursussen gevolgd zoals:

- Intensieve Gezinsbehandeling opleiding (IAG)
- Supervisie SKJ
- Supervisie Diagnostiek
- EMDR basis opleiding
- Supervisie trauma therapie
- CGT opleiding
- Psychiatrie en maatschappij
- LVB en hechting
- Familie opstellingen

– Teamreflectie, maandelijkse casuïstiek, intervisie groepen jeugd en volwassenen dragen bij aan een continue verbetering van eigen handelen. Hiernaast zijn er doorlopend multidisciplinaire overlegvormen aangaande cliënt casus.

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+ en vanaf 2024 in verband met de ontwikkelingen in Amsterdam alleen nog expertisenetwerk (L)VB 18+.

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.

HUISARTSENZORG ZAA NSTREEK WATERLAND (HZW)

In 2023 is de samenwerking gezocht met de huisartsen vereniging om enerzijds praktische werkafspraken met de huisartsen te maken over communicatie en verwijzing en anderzijds de bekendheid en kennis van (L)VB te vergroten. Dit heeft geleid tot een nascholing huisartsen in 2024. Hierin trekken we samen op met Odion en Prinsentichting.

TERRA MENTAL HEALTH

Daar waar psychiatrische problematiek op de voorgrond lijkt te staan in een nauwe samenwerking met Terra Mental Health aangegaan. Dit kan betrekking hebben op consultatie van de psychiater maar ook over doorverwijzing van cliënt.

DIGI CONTACT

Perspectief GZ heeft een samenwerking met DIGI contact voor die cliënten die een extra stukje zekerheid nodig hebben. Alhoewel cliënten te maken kunnen krijgen met wisselende personen aan de telefoon, zijn er, doordat er veel aandacht is voor de omstandigheden rond de cliënt, positieve ervaringen van onze cliënten met DIGI contact.

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.

In 2023 is er door Het Keurmerkinstituut door visitatie een audit geweest. Deze is positief verlopen en het HKZ certificaat is verlengd.

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.
- Continue deskundigheidsbevordering aansluitend op de veranderende hulpvraag van cliënten.
- Ruimte en aandacht voor (combinatie met) somatische klachten door toegevoegde waarde van Arts VG binnen team.
- Samenwerken binnen multidisciplinair team om de ondersteuning te verbeteren.

Dit kan beter

- Werkafspraken met cliënt maken en deze naleven.
- Aandacht voor het persoonlijk welbevinden binnen het behandel of begeleidingsproces.

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

- Goede band en klik met de hulpverlener. De hulpverlener heeft voldoende tijd.
- Cliënten voelen zich gehoord en alles kan openlijk worden besproken.
- Cliënten zijn tevreden over het hulpverleningsplan.
- De bejegening – cliënten geven aan deze prettig te vinden en dat ze de behandelaar/ begeleider in vertrouwen kunnen nemen.

Dit kan beter

- Meer gebruik maken van ervaringsdeskundigheid van (ex)cliënten.
- Groepswerk aanbod ontwikkelen
- Aandacht voor het persoonlijk welbevinden, dag-invulling , eenzaamheid in eigen woning en toekomstwensen.

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 complexiteit van de vraag hebben we gewerkt aan:

- Behoud en ontwikkelen van medewerkers
- Verbetering van werksfeer
- Positioneren Arts VG binnen multidisciplinair team

Dit gaat goed

- De cliënt staat centraal in het primaire proces en ervaren dit positief.
- Ontwikkelen samenwerking met huisartsen gezamenlijk met Odion en Prinsenstichting

Dit kan beter

- Aansluiting van de informatie voor de cliënt uit het automatiseringssysteem bij de cliënt. Vorm en herkenbaarheid.
- Terugdringen ziekteverzuim

DE MEDEWERKERS

Perspectief GZ heeft een multidisciplinair en divers team van betrokken en deskundige medewerkers die goed zijn in hun werk.

Dit gaat goed

- Inter- en multidisciplinaire samenwerking
- Ontwikkelen van medewerkers
- Positioneren Arts VG binnen multidisciplinair team en processen

Dit kan beter

- Verbeteren werkplezier en verminderen werkdruk.
- Terugdringen ziekteverzuim