



# Kwaliteitsrapport 2019

*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  |
| Missie   | 6  |
| Raad van commissarissen (RvC)                      | 6  |
| Cliënten   | 6  |
| Extramurale behandeling en ambulante ondersteuning | 7  |
| Team   | 7  |
| Samenwerking zorginstellingen                      | 8  |
| Zorgproces rond de individuele cliënt              | 9  |
| Waar staan we?                                     | 9  |
| Waar zijn we mee bezig?                            | 11 |
| Wat willen we beter?                               | 13 |
| Wat merkt de cliënt ervan?                         | 14 |
| Cliëntervaringen                                   | 15 |
| Groepsniveau                                       | 15 |
| Cliënttevredenheidsonderzoek                       | 16 |
| Medewerkers  | 18 |
| Medewerker Tevredenheid Onderzoek (MTO)            | 18 |
| Medezeggenschap                                    | 18 |
| Zelfreflectie in teams                             | 18 |
| Externe visitatie                                  | 19 |

## INLEIDING

Perspectief GZ biedt ambulante hulpverlening aan cliënten met een Licht Verstandelijke Beperking (LVB) van 6 tot 80 jaar in de regio's Zaanstreek Waterland en Amsterdam Amstelland. Deze hulp bestaat uit behandeling, begeleiding en diagnostiek. Hierdoor heeft Perspectief GZ te maken met verschillende domeinen, Wet Langdurige Zorg (WLZ), Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en Jeugdwet. 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 Jeugdwet, Wet Maatschappelijke ondersteuning en WLZ inclusief Subsidieregeling Extramurale Behandeling.

## VOORWOORD

Voor u ligt het kwaliteitsrapport 2019 van Perspectief GZ. Het rapport is opgesteld aan de hand van de richtlijnen van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022. Het geeft inzicht in de wijze waarop Perspectief GZ kwaliteit van de geleverde zorg aan onze cliënten geborgd heeft in de werkwijze, het primaire proces.

Iedereen heeft zijn eigen verhaal, 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.

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.

Deze hulp biedt Perspectief GZ vanuit de WLZ, WMO en Jeugdwet. Vanaf 2021 zal dit ook vanuit de Zorgverzekeringswet zijn, nieuwe regelgeving Geneeskundige Zorg voor Specifieke Patiëntengroepen (GZSP). In dit rapport staat beschreven hoe Perspectief GZ deze hulp vorm geeft.

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 leefdomen. 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 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

### MISSIE

*Ieder mens is uniek en daarom ook zo bijzonder*

Eigen leef- en woonomgeving, de ontwikkeling, normen en waarden, culturele achtergrond wel of geen beperking, ieder heeft zijn eigen verhaal. Perspectief GZ is in het bijzonder geïnteresseerd in het verhaal van mensen met een (licht) 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.

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

- Behoud de combinatie van het effectieve behandel- en begeleidingsaanbod specifiek voor de LVB doelgroep en hun context of netwerk.
- Samenwerking met de keten en collega instellingen voortzetten en waar nodig uitbreiden en nieuwe samenwerkingsverbanden aangaan. Zorg er voor dat de aanvullende zorg vanuit de externe partijen wordt ingezet in belang van cliënten.
- De doelgroep van Perspectief GZ is divers, weet het diversiteitsbeleid voor personeel vast te houden en de uitgezette lijn in scholing en deskundigheidsbevordering ook in de komende jaren voortzetten.
- De hulpverleners zijn tevreden over hun functie, de werkzaamheden, organisatiecultuur en zelfsturing. Dat is de kracht van Perspectief en een van de redenen waarom Perspectief GZ zo gewild is om bij te komen werken.
- Zowel de volwassen cliënten, jeugd als ouders zijn tevreden over de inhoudelijke hulpaanbod en zijn tevreden over de wijze waarop zij geholpen worden. Dat verdient een grote waardering.

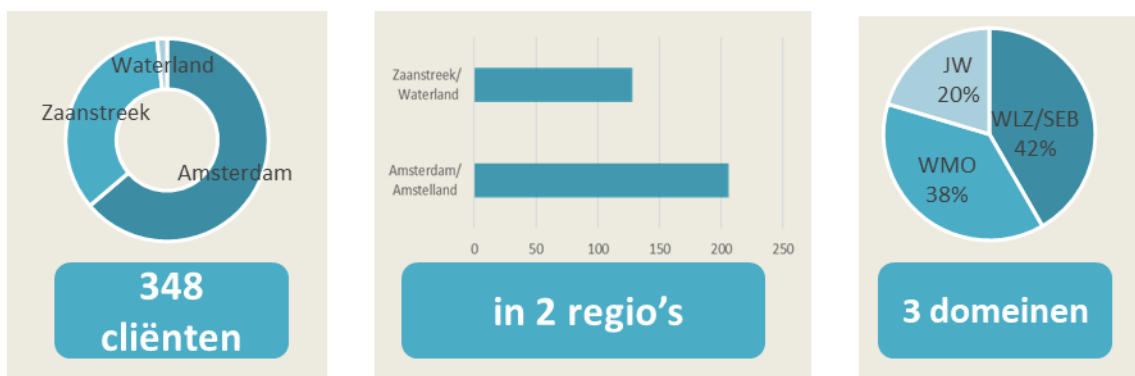
### CLIËNTEN

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.

## EXTRAMURALE BEHANDELING EN AMBULANTE ONDERSTEUNING

De ambulante hulpverlening wordt vanuit 3 zorgdomeinen uitgevoerd. Dit doet Perspectief GZ vanuit de WLZ, de WMO en de Jeugdwet in de regio Zaanstreek Waterland en Amsterdam Amstelland. Hierdoor kunnen wij continuïteit aan onze hulpverlening bieden ongeacht de leeftijd of wijziging van financiering. Perspectief GZ wil als lerende organisatie haar LVB expertise verder ontwikkelen. In 2019 zijn er echter een aantal aankondigingen gedaan voor de toekomstige inrichting van de hulpverlening aan cliënten met een LVB. Deze toekomstige wijzigingen kunnen enige invloed hebben op hulp die de cliënten van Perspectief GZ ontvangen. Wij zullen met collega instellingen meer samenwerkingsverbanden aangaan om deze specifieke hulpaanbod voor deze doelgroep voort te zetten.

- Gemeente Amsterdam gaat WMO opnieuw aanbesteden per 2021;
- Gemeente Amsterdam gaat Specialistische Jeugdhulp opnieuw aanbesteden per 2021;
- De subsidieregeling Extramuraal Behandeling gaat naar de Zorgverzekeringswet (GZSP) per 2021



## TEAM

Perspectief GZ heeft een multidisciplinair en multicultureel team. Wij kiezen uitsluitend voor medewerkers met een universitair of HBO opleidingsniveau. Het 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
- Vak-therapeuten

In het multidisciplinair team zijn verschillende expertises en vak-therapeuten werkzaam, zoals een psychomotorisch therapeut, trauma therapeuten (EMDR) jeugd en volwassenen, specialist diagnostiek etc. De teamsamenstelling van Perspectief GZ is multicultureel, er zijn behandelaars 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 ROND DE INDIVIDUELE CLIËNT

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.

## WAAR STAAN WE?

In het zorgproces rond de individuele cliënt, het primaire proces, staat de cliënt centraal. Perspectief GZ wil dat de juiste hulpvraag zichtbaar wordt zodat de juiste hulp ingezet kan worden.

## PRIMAIR PROCES

*‘Toen deze hulpverlening op gang kwam was het een heel moeilijke moment. Ik wist in eerste instantie niet goed waar ik nu weer heen moest. Ik had al ondersteuning gehad. Ik was wat sceptisch door ervaringen met andere organisaties. Dat is helemaal weg. Ik vind het echt heel prettig.’*

Bron: Clienttevredenheidsonderzoek 2020

## 1. HULPVRAAG EN BEHANDELING OF BEGELEIDING

Cliënten met en LVB achtergrond kunnen op het gebied van behandeling en of begeleiding complexe hulpvragen hebben. De nodige kennis en expertise rondom LVB hulpvragen is zeer belangrijk om de juiste hulpverlening op maat te kunnen aanbieden.

Het is belangrijk en noodzakelijk om vast te stellen of de hulpvraag en het hulpaanbod op elkaar aansluiten en of Perspectief GZ de juiste instelling is voor deze hulpvraag.

De eerste fase van het contact tussen de cliënt of verwijzer en Perspectief GZ staat dan ook in het teken van hulpvraagverduidelijking:

- Wat is er aan de hand? Wat is de hulpvraag?
- Is het behandelaanbod van Perspectief GZ passend? Zo ja, hoe ziet de werkwijze er uit?

### Specialisaties

Autisme  
 Traumabehandeling en  
 EMDR  
 Psychodiagnostiek  
 Cognitieve Gedragstherapie  
 Huiselijk geweld  
 Seksualiteit  
 Gezinsystemen  
 Diversiteit  
 Psycho diagnostiek  
 Ambulante behandeling  
 Competentiegericht werken

ACT  
 Gentle teaching  
 Schematherapie  
 Oplossingsgerichte therapie  
 Sekse specifieke  
 behandeling  
 Gezinstherapie  
 Triple-P  
 Speltherapie  
 Psychomotore therapie  
 Sociale vaardigheidstraining  
 Presentie

## 2. FUNCTIONELE BEELDVORMING EN AANVULLENDE FUNCTIONELE DIAGNOSTIEK

---

In de tweede fase wil Perspectief GZ de hulpvraag zo goed mogelijk in beeld brengen door middel van functionele beeldvorming en aanvullende functionele diagnostiek. Hiermee start het behandelproces. Bij iedere cliënt is er een koppel van uitvoerende behandelaars betrokken. De overige disciplines maken onderdeel uit van multidisciplinaire werkwijze.

## 3. BEHANDELPLAN

---

Na de aanvullende functionele diagnostiek wordt er samen met de cliënt een multidisciplinair behandelplan opgesteld. Voor de cliënt schept dit duidelijkheid over het startmoment, wat hij kan verwachten en wat er van hem verwacht wordt.

### ONDERSTEUNINGSPLAN

---

Met de cliënt wordt de hulpvraag duidelijk in beeld gebracht. Aan de hand van leefdomeinen (ZRM Matrix) worden de doelen in kaart gebracht en prioriteiten bepaald. In het ondersteuningsplan worden samen met de cliënt verbeterdoelen vastgesteld. Het doel van de ondersteuning is de zelfredzaamheid van de cliënt te vergroten of te handhaven. De leefdomeinen zijn: Financiën, dagbesteding, huisvesting, huiselijke relaties, geestelijke gezondheid, lichamelijke gezondheid, verslaving, activiteiten dagelijks leven, sociaal netwerk, maatschappelijke participatie, justitie en tijdbesteding.

## 4. BEHANDELPROCES/ BEGELEIDINGSPROCES

---

De inrichting van elk behandelproces of begeleidingsproces is maatwerk. Voor behandeling wordt voor elke cliënt wordt op basis van bestaande protocollen een aanpak gekozen en vertaald naar het LVB niveau. Aangezien bij elke cliënt een ander aspect de aandacht vraagt, ziet dit er per cliënt anders uit. Het behandelplan en ondersteuningsplan wordt continu geëvalueerd zowel met als zonder cliënt om hulpvraag en behandeling goed op elkaar af te blijven stemmen en zicht te houden of en in welke mate doelen behaald worden (Goal Attainment Scale).

## 5. (EIND)EVALUATIE EN EINDE ZORG

---

Iedere eindevaluatie van een behandeling is multidisciplinair. Dit betekent dat afsluiten van de behandeling altijd een gezamenlijke keuze is. Bij afsluiting wordt rekening gehouden met eventuele doorverwijzing of vervolgtraject. Bijvoorbeeld in de vorm van Begeleiding of externe behandeling. Ter afsluiting worden als nameting de HONOS (of HONOSCA ingevuld). Voor jeugdcliënten tevens GAS, RCI (Reliable Change Index) en CEM+ (Client Ervarings Monitor, door cliënt en ouders). De evaluatie kan leiden tot het aanpassen van doelen of tot de constatering dat de doelen behaald zijn en de begeleiding beëindigd kan worden. Bij afsluiten van de hulp krijgen cliënten nazorg.

## WAAR ZIJN WE MEE BEZIG?

*'We hebben nu echt het gevoel dat we worden geholpen. Het zit in de betrokkenheid. Het voelt warm. Het komt niet gemaakt over. Er wordt nagedacht en ze zijn goed bereikbaar.'*

Bron: Clienttevredenheidsonderzoek 2020

Met de inhoudelijke kwaliteitszorg als basis voor de wijze waarop Perspectief GZ werkt en georganiseerd is, zijn we voortdurend op zoek naar verdere verbeteringen om onze rol als expert LVB waar te kunnen blijven maken.

### AANDACHT VOOR BEJEGENING EN VERTROUWEN

Belangrijk in de relatie met de cliënten is vertrouwen en bejegening. Perspectief GZ kiest voor een positieve bejegening door te blijven uitgaan van dat wat de cliënt kan leren, wil bereiken en al bereikt heeft. Er is positieve aandacht voor alle behaalde successen. Vanzelfsprekend worden tekst en taal aangepast per cliënt zonder daarbij te vervallen in kinderachtige taal.

Door de positieve benadering en het behalen van successen verstevigt de vertrouwensband met de cliënt en versterkt de motivatie van de cliënt. Cliënten zijn vaak langer cliënt bij Perspectief GZ waarbij zoveel mogelijk de behandelaar en/of begeleider gelijk blijft. Regelmatig komt het voor dat cliënten jaren later op een ander moment in hun leven op een ander gebied vastlopen en weer bij Perspectief GZ om hulp vragen.

### MAATWERK

Op basis van bewezen methoden en protocollen en gebruik makend van betrouwbare kennis, is elk behandel- en/of begeleidingstraject voor de LVB cliënt met complexe problematiek, maatwerk. Op die manier sluiten we naadloos aan bij de hulpvraag, het niveau en het functioneren van onze doelgroep.

### LERENDE ORGANISATIE

Perspectief GZ is een lerende organisatie die continue verbetering nastreeft en daar waar mogelijk verbetering en aanscherping van het aanmeldproces, de diagnostiek en het primaire proces doorvoert. Daarnaast is Perspectief GZ sinds 2019 een opleidingsinstelling voor GZ psycholoog. Op deze wijze willen we bijdragen aan het behoud van GZ-psychologen voor de Verstandelijk Gehandicapten sector.

### DIVERSITEITSBELEID

Gezien de ligging en locatie van Perspectief GZ heeft een aanzienlijk deel van cliënten een niet Nederlandse culturele achtergrond. Binnen de organisatie stellen wij bewust diversiteitsbeleid op zodat wij zo goed mogelijk op de vraag en wensen van deze doelgroep kunnen aansluiten. Het multidisciplinaire team is multicultureel samengesteld.

### DIAGNOSTIEK

Perspectief GZ biedt psychodiagnostiek op maat, aan kinderen en volwassenen met een licht verstandelijke beperking. Het diagnostisch onderzoek binnen Perspectief GZ is specifiek gericht op personen met een LVB. Binnen diagnostiek wordt verder gekeken dan de hulpvraag waarmee we beter zicht hebben op beeldvorming zodat we op maat een behandeltraject kunnen opstellen. Hierbij baseren wij ons op bewezen methoden en bestaande protocollen en passen deze aan op de LVB doelgroep.

#### KRACHT VAN DE COMBINATIE BEHANDELING EN BEGELEIDING

---

De samenwerking en wisselwerking tussen behandelaars en begeleiders is in veel gevallen van grote toegevoegde waarde voor de cliënt. Deze synergie tussen behandelaars en begeleiders willen we waar mogelijk optimaal benutten en vergroten om het succes van de behandeling zo groot mogelijk te laten zijn. Zo kunnen cliënten met een begeleider geleerde vaardigheden in de praktijk oefenen en kan het eerst of tussentijds inzetten van een begeleider de opgebouwde stress verminderen zodat er meer ruimte komt om de behandeling te doen slagen.

## WAT WILLEN WE BETER?

Perspectief GZ wil voor de LVB doelgroep dé instelling zijn waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag, ongeacht leeftijd, ongeacht hulpvraag en ongeacht financieringsbron. Wij willen ons als lerende organisatie blijven ontwikkelen om te kunnen anticiperen op de veranderingen binnen gehandicaptenzorg. Het streven is om de extramuraal behandeling en begeleiding in onze werkregio meer kenbaar maken, zodat onze doelgroep zo veel mogelijk thuis blijft wonen en zelfstandigheid en eigen regie kunnen behouden.

## CONTINUÏTEIT WAARBORGEN

We hechten veel waarde aan continuïteit en kwaliteitszorg voor deze kwetsbare doelgroep. De wijze waarop de huidige hulp voor cliënten met LVB is ingericht, is voor deze doelgroep ingewikkeld. Een cliënt met LVB kan te maken hebben met de gemeente, voor Jeugdhulp en WMO met het Zorgkantoor voor WLZ en Subsidieregeling Extramuraal Behandeling en vanaf 2021 met de Zorgverzekeraar voor GZSP. Door met alle relevante partijen overeenkomsten te sluiten wil Perspectief GZ bijdragen aan continuïteit van zorg en op die manier zoveel mogelijk continuïteit van zorgverlener voor de cliënt realiseren.

## SAMENWERKING GGZ VERBETEREN

De cliënten met een LVB en een GGZ probleem hebben nu een groot risico om tussen de wal en het schip te vallen. Perspectief GZ is gericht op het behandelen en begeleiden van hulpvragen die voortkomen uit LVB. Wij bieden zo veel mogelijk een compleet hulpaanbod zodat cliënten met zo min mogelijk instellingen te maken krijgen. Door de samenwerking met GGZ vorm te geven kunnen we optimale behandelingen aanbieden.

## AANBOD PASSEND BIJ LEVENSFASE ADOLESCENTEN

De wijze waarop de hulp voor cliënten met een LVB in Nederland is vormgegeven, maakt continuïteit van hulp voor cliënten, niet vanzelfsprekend. Met name adolescenten, 16-23 jaar, vallen tijdens deze ontwikkelingsfase in verschillende zorgdomeinen. Juist in deze fase is het belangrijk dat de persoon zijn leven in gaat richten en meer zelfstandigheid wil nastreven. Ook in deze levensfase zijn er veel risico's zoals verslavingen, eenzaamheid, criminaliteit, radicalisering, loverboys, tienermoederschap. Door tijdig met de cliënt te werken aan de invulling van het leven, kunnen wij in samenwerking met de cliënt mogelijke risico's voorkomen.

## RISICOGEBIEDEN

De LVB doelgroep is vatbaar voor risico's die van grote invloed kunnen zijn op hun leven. Perspectief GZ houdt deze kennis over risicogebieden continue actueel. Wij signaleren in een vroeg moment risico's en in samenwerking met externe partijen zoals politie, scholen zoeken we adequate oplossing.

## NON-VERBALE AANPAK

Veel cliënten ervaren de huidige pictogrammen en visualisatiemiddelen als kinderachtig. Er zijn onvoldoende mogelijkheden voor situaties waar visualisatie wenselijk is zoals een levensloop, levensfase etc. Binnen onze werkwijze hebben we meer non-verbale technieken en werkmateriaal ontwikkeld die goed aansluiten bij onze doelgroep. Wij blijven ons hier verder in ontwikkelen.

## KENNIS LVB DELEN MET ZORGPARTNERS

LVB is vaak onzichtbaar. Hierdoor worden mensen met een LVB overschat, overvraagd en overbelast. Door de kennis en ervaring die Perspectief GZ heeft te delen met andere partijen in de zorg zoals, huisartsen, jeugdteams, sociaal wijkteams, consultatiebureaus, diëtisten etc. kan voorkomen worden dat de trajecten niet slagen en mensen met een LVB gedemotiveerd raken.

## WAT MERKT DE CLIËNT ERVAN?

Binnen Perspectief GZ komen cliënten met zeer diverse en complexe hulpvragen. Wij bieden in ons werk kwalitatief de juiste zorg, zodat de cliënt merkt dat zijn of haar situatie verbetert.

*'Elke behandelaar/ begeleider moet een trofee krijgen.'*

Bron: Clienttevredenheidsonderzoek 2020

- De toegang tot behandeling of begeleiding van Perspectief GZ sluit aan bij de hulpvraag. Ongeacht de aard van de hulpvraag is de cliënt met LVB bij Perspectief GZ aan het juiste adres. Op de hulpvraag komt een passend hulpaanbod met behandelaars en/ of begeleiders. Er wordt gewerkt aan de doelen en na een periode zal de cliënt rust en vooruitgang ervaren.
- De cliënt is met zijn of haar hulpvraag sneller op de juiste plaats doordat de kennis over LVB bij de verwijzers toeneemt en daardoor eerder herkend en onderkend wordt.
- De cliënt kan voor ambulante hulpverlening bij Perspectief GZ terecht en hoeft zich geen zorgen te maken over leeftijdsgrenzen of domeingrenzen. Ook daar waar het de grenzen van GGZ raakt of overschrijdt zijn samenwerkingsafspraken gemaakt.

## CLIËNTERVARINGEN

Om erachter te komen hoe het met cliënten gaat, gaan we het gesprek aan met cliënten zelf en belangrijke personen in hun sociaal netwerk.

Cliënten van Perspectief GZ gaan op vrijwillige basis het proces voor hulp in. Tijdens het proces blijft het behoud van de motivatie belangrijk. De wisselwerking tussen cliënt en behandelaar of begeleider is voorwaardelijk in dit traject. Perspectief GZ hecht veel waarde aan de ervaringen van cliënten. Deze ervaringen worden gebruikt om het behandel- of begeleidingsplan bij te stellen of aan te scherpen.

*'Ik voel mij zodanig op mijn gemak bij mijn hulpverlener dat ik eerlijk mijn mening kan zeggen. We zijn niet altijd het met elkaar eens, maar we praten er rustig over.'*

Bron: Cliënttevredenheidsonderzoek 2020

## GROEPSNIVEAU

### CLIËNTETVREDENHEIDSONDERZOEK

Kwaliteit krijgt in de zorg terecht steeds meer aandacht. De mening van de cliënt als zorggebruiker en ervaringsdeskundige is een belangrijk of het belangrijkste uitgangspunt bij verbeteringen van kwaliteit van zorg.

Perspectief GZ laat dan ook onder begeleiding van een extern bureau (LSR) elke 2 jaar een extern cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren onder alle cliënten en ouders van jeugdcliënten. De individuele resultaten worden opgenomen in het cliënten dossier en als input gebruikt om verbeteringen door te voeren in het behandel- of begeleidingsplan. Vanzelfsprekend gebeurt dit niet als de cliënt de voorkeur aangegeven heeft om anoniem aan het onderzoek mee te werken. Tevens wordt dit cliënttevredenheidsonderzoek gebruikt voor teamreflectie. Het recente onderzoek uit 2020 laat een cliënttevredenheid zien van 8,9. Dit wordt zowel door volwassenen als jeugdcliënten gegeven. De ouders van de jeugdcliënten geven een score van 8,4. Cliënten geven aan met name heel tevreden te zijn over de hulp en de hulpverlener. Ook werd aangegeven meer aandacht te willen voor geluk, gezondheid en persoonlijke wensen. Deze punten worden meegenomen als input voor verdere verbeteringen.

### CLIËNTERAAD

Perspectief GZ houdt periodiek overleg met de cliëntenraad. Vast onderdeel in dit overleg is de verbeterpunten en wensen van cliënten. Een aandachtspunt voor 2020 blijft, meer leden voor de cliëntenraad werven. Om de huidige leden te versterken in hun rol wordt in samenwerking met het LSR een training ingezet. In 2019 heeft de cliëntenraad op een aantal beleidsstukken hun advies uitgebracht.

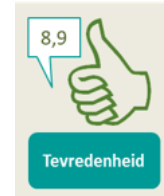
### CLIËNTENDAGEN

Mede op basis van input vanuit de cliëntenraad organiseert Perspectief GZ twee keer per jaar een cliëntendag. Op deze dagen is er een activiteit zoals bingo, buitenspellen, zingen. Dit informele samenzijn verstrekt enerzijds de band met de cliënten en anderzijds biedt het ruimte om op een andere wijze met elkaar in gesprek te gaan.



## CLIËNTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Perspectief GZ houdt elke 2 jaar een extern cliënttevredenheidsonderzoek in samenwerking met het LSR. Het LSR is erop gericht cliënten in staat te stellen de kwaliteit van de hulp en kwaliteit van leven te toetsen en daar verbeteringen en wensen in aan te geven en te brengen. Dat betekent dat cliënten zich uitspreken over wat zij van de kwaliteit van de hulp vinden. Voor Perspectief GZ zijn deze wijze van benadering en de uitkomsten van de meting zeer belangrijk. De cliëntenraadpleging is helder en levert de organisatie en medewerkers direct bruikbare resultaten en concrete verbeteringsuggesties op.



### CLIËNTEN OVER KWALITEIT (KWALITEITSKADER GHZ)

Het LSR maakt gebruik van Cliënten over Kwaliteit (CoK), CoK is een VGN-erkend kwaliteitsinstrument. CoK levert verbeterinformatie op individueel en organisatie niveau. Op individueel niveau doordat uitkomsten worden meegenomen in de zorgplanbespreking. Op organisatie niveau kunnen op basis van de uitkomsten verbeteringen geïnitieerd worden.

### VRAGENLIJST EN INTERVIEWS

Aangezien Perspectief GZ zowel jeugdcliënten als volwassen cliënten heeft, zijn er 3 vragenlijsten gemaakt. Voor volwassen cliënten, jeugdcliënten en ouders van jeugdcliënten. Daarnaast krijgen cliënten of behandeling of begeleiding of beide vormen van ondersteuning vanuit Perspectief GZ. Gezien de doelgroep is er besloten hier geen aparte vragenlijsten voor te ontwerpen maar binnen de vragenlijst ruimte te laten indien een cliënt en behandeling en begeleiding krijgt daar iets over op te nemen. De vragenlijsten zijn door middel van interviews afgenomen waarbij rekening is gehouden met de doelgroep.

### TERUGKOPPELING BEVINDINGEN

De respons bij de volwassen cliënten was 63%, 49% van de jeugdcliënten en 43% bij de ouders van jeugdcliënten. De periode voor het afnemen van de vragenlijsten viel voor een deel in de Corona crisis. De respons is voldoende om representatief te zijn.

*'Ik krijg complimenten over de dingen die ik goed doe. Dat ze zeggen: 'Goed dat je het zo hebt aangepakt'. Dat ik zekerheid en zelfvertrouwen krijg.'*

Bron: Cliënttevredenheidsonderzoek 2020

### RESULTATEN CLIËNTEVREDENHEIDSONDERZOEK

De cliënten geven Perspectief GZ een goede beoordeling. Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat cliënten over het algemeen erg positief zijn. Ouders geven het cijfer 8,9, jeugdcliënten geven Perspectief GZ een 8,4 en de volwassen cliënten geven een 8,9. Uit het onderzoek komt naar voren dat cliënten de geboden hulp, de hulpverlener, het hulpverleningsplan en informatie bij veranderingen en omgaan met privé gegevens bijzonder waarderen bij Perspectief GZ.

Cliënten geven aan dat zij graag meer aandacht willen voor de thema's gelukkig zijn, gezond zijn, activiteiten, contactmomenten en persoonlijke wensen. Ook geven cliënten aan dat het overleg over het hulpverleningsplan voor verbetering vatbaar is.

### CONCLUSIE EN VERVOLG

Perspectief GZ zal op drie niveaus de verbeteringsuggesties en verbeterpunten vaststellen. Op organisatieniveau de resultaten met de cliëntenraad besproken worden.

Op teamniveau worden de uitkomsten besproken en wordt gekeken hoe de aandachtspunten kunnen worden opgenomen in de werkwijze. Op individueel niveau bekijkt de hulpverlener met de cliënt of er naar aanleiding van de vragenlijst aandachtspunten zijn die kunnen worden opgenomen in het hulpverleningsplan.

Op basis van de uitkomsten wordt er een teamreflectiebijeenkomst georganiseerd per team; volwassenen, jeugd, begeleiding. Als laatste wordt een verbeterplan opgesteld op basis van de uitkomsten. De verwachting is dat dit in 2020 afgerond is.

## MEDEWERKERS

### MEDEWERKER TEVREDENHEID ONDERZOEK (MTO)

Het onderzoeken van de tevredenheid en betrokkenheid van medewerkers is belangrijk. Immers tevreden en betrokken medewerkers zullen gemotiveerd zijn om cliënten de goede en juiste hulp te geven. Perspectief GZ heeft voor het MTO gebruik gemaakt van een vragenlijst die de mate van tevredenheid op verschillende onderdelen meet.

In totaal zijn alle 25 medewerkers benaderd voor deelname aan het MTO. Van deze 25 medewerkers hebben 16 medewerkers de vragenlijst ingevuld. Het responspercentage is 64%. Het gemiddelde rapportcijfer voor de algemene tevredenheid van de medewerkers binnen Perspectief GZ is een 8,1.

### MEDEZEGGENSCHAP

Perspectief GZ heeft als onderneming met minder dan 50 werknemers de inspraak en het recht op informatie vormgegeven door middel van een personeelsvergadering. In deze vergaderingen wordt het algemene beleid en het sociale beleid besproken. Indien nodig wordt vooraf advies gevraagd over beslissingen die gevolgen kunnen hebben voor werkzaamheden, werkgelegenheid, arbeidsvoorwaarden of effect kunnen hebben op collectieve regelingen.

Jaarlijks is er twee maal een personeelsvergadering.

### ZELFREFLECTIE IN TEAMS

Teams reflecteren regelmatig op de inhoud, de werkwijze, het team en op zichzelf. Wat gaat er goed, en wat kan er beter. Indien nodig leidt dit tot concrete acties en bijscholing.

### SCHOLING EN PERSOONLIJKE ONTWIKKELING

Perspectief GZ werkt uitsluitend met hoog opgeleid personeel (Universitair en HBO). Er is sprake van doorlopende deskundigheidsbevordering door opleidingen, bijscholingen en nascholingen.

### WERKWIJZE

Er wordt in koppels gewerkt waardoor er altijd met 4 ogen naar één situatie gekeken wordt. De expertise en kennis van koppels vullen elkaar aan om behandeltraject beter te laten verlopen. Kennis wordt gedeeld en men leert van elkaar.

### INTERVISIE EN CASUSBESPREKING

Er zijn vaste momenten voor intervisie en casusbesprekingen waar medewerkers de veiligheid en ruimte krijgen om situaties bespreekbaar te maken en er zelf van te leren. Het doel van deze besprekingen is het inzicht in eigen professioneel handelen te vergroten door problematiseren, analyseren en verhelderen.

### GROEPSREFLECTIE

Binnen de groepen behandelaars van het primaire proces, begeleiders en gedragswetenschappers is continue aandacht voor reflecteren op het proces en leren van elkaar. Als sterke punten benoemen de teams:

- de multidisciplinaire samenwerking,
- de laagdrempelige intercollegiale overleggen,
- de kennis en expertise van collega's.

## EXTERNE VISITATIE

Perspectief GZ laat haar werkwijze en kwaliteitsbeleid jaarlijks toetsen door een extern erkende toetsingsorganisatie Het Keurmerkinstituut. In 2019 is deze toetsing geïntegreerd in de externe visitatie. De externe visitatie heeft op 25 en 26 juni plaatsgevonden. Hierbij is een gesprek geweest tussen de auditor, een inhoudelijk deskundige van Het Keurmerkinstituut, de directeur en beleidsmedewerker. Daarnaast is er met behandelaars en begeleiders gesproken. Tijdens dit bezoek is gereflecteerd op de het primaire proces, de vastlegging en de betrokkenheid bij cliënten. De uitkomsten zijn vastgelegd in een verslag en waar nodig uitgewerkt in verbeterpunten. Perspectief GZ heeft een compliment gekregen over de grote deskundigheid en betrokkenheid van de medewerkers.

In 2019 heeft er visitatie plaatsgevonden door het RINO. Doel van deze visitatie was om als instelling een erkenning te krijgen als praktijkinstelling voor de opleiding GZ Psycholoog. Tijdens deze visitatie zijn de toelatingscriteria tot praktijkinstelling als GZ opleiding besproken. Deze gesprekken hebben geleid tot een erkenning als praktijkinstelling.