

Kwaliteitsverslag

Uit de meest recente cliëntenraadpleging in mei 2025 is gebleken dat de visie die aan de basis van de oprichting van Memphys stond, na 10 jaar nog steeds actueel en succesvol is. Actueel omdat het bewijst dat een kleine GGZ-aanbieder als Memphys bestaansrecht heeft, en succesvol omdat cliënten van Memphys zich echt geholpen voelen.

De visie die aan de basis van Memphys staat is dat GGZ ook op een kleinschalige manier georganiseerd kan worden. Cliënten voelen zich weer mens worden omdat zij zich gekend voelen, gezien en gehoord, en vanuit een maatwerk aanbod de zorg krijgen die zij op dat moment nodig hebben. Destijds noemden we dat innovatieve GGZ vanuit de overtuiging dat behandeling vooral effect heeft als iemand in de thuissituatie geholpen wordt in de dagelijkse toepassing van het geleerde.

Cliënten van Memphys geven aan gebaat te zijn bij de combinatie van behandeling en begeleiding. Veel cliënten hebben voordat ze bij Memphys komen al van alles geprobeerd bij andere aanbieders. De persoonlijke aandacht, de korte, directe lijntjes met behandelaren en begeleiders en het maatwerk wordt door cliënten als zeer helpend ervaren. Memphys heeft als organisatie een menselijk gezicht en streeft ernaar om van patiënten weer mensen te maken.

De visie van Memphys staat op de website als volgt beschreven:

“Kwetsbaarheid hoort bij het leven, maar neemt soms allesoverheersende vormen aan. Zoals voortdurende angst of langdurige somberheid. Zulke klachten tasten de kwaliteit van leven aan. Ze hebben ook invloed op ons zelfvertrouwen en op de verschillende rollen die we innemen. Zoals die van partner, ouder, collega of student.

Het herstelproces is vaak een proces waarin je jezelf opnieuw ‘uitvindt’. Met nieuwe doelen die jouw leven zinvol maken. Maar ook met genoeg weerbaarheid om met de tegenslagen van het leven om te gaan.

Wij zijn ervan overtuigd dat dit voor iedereen mogelijk is.”

De missie van Memphys staat op de website beschreven als volgt:

“Onze herstelgerichte hulp is persoonlijk en doelgericht. Kernwoorden in het proces zijn: aandacht, vertrouwen en verbinding.

Aandacht is het fundament van het herstelproces. Door aandachtig naar het levensverhaal van de cliënt te luisteren, leren we de kwetsbaarheden en weerbaarheden kennen. Zo kunnen we samen tot een plan komen.

Vertrouwen is de tweede pijler van een succesvol herstelproces. Vertrouwen ontstaat door goed contact tussen cliënt en behandelaar. Dat contact is gebaseerd op openheid en gelijkwaardigheid.

Verbinding is een menselijke behoefte. Het maakt dat we ons gezien, gehoord en gewaardeerd voelen. In het herstelproces speelt verbinding dan ook een belangrijke rol. In belang van het herstelproces besteden we dan ook veel aandacht aan de sociale omgeving van onze cliënten.”

Cliënten geven aan dat ze vanaf dag één doordrongen zijn van het feit dat we de weg naar herstel samendoen. Van de cliënt wordt inzet verwacht, en commitment. Cliënten ervaren direct dat zij op basis van gelijkwaardigheid worden behandeld, geen nummertje zijn en dat de organisatie niet verscholen gaat achter protocollen en bureaucratie. En dat geeft vertrouwen. Die menselijke bejegening is essentieel en bepalend voor de identiteit van Memphys als GGZ-aanbieder: wij gaan de relatie met de cliënt aan vanuit professionele nabijheid met als doel om deze op de vooraf afgesproken tijd weer te verbreken. Omdat iemand dan zelf weer verder kan. En dan hebben wij ons werk goed gedaan.

De aanpak van Memphys in de praktijk is divers en deskundig. Voorbeelden vanuit de meest recente cliëntenraadpleging schetsen het volgende beeld.

Een jonge cliënt vertelt dat zijn begeleider wekelijks met hem naar de sportschool gaat. Hij is vanuit een diep dal gekomen met therapie en het laatste stukje ambulante begeleiding helpt hem om zijn geest gezond te houden in een gezond lichaam. “Ik vind het moeilijk om op de bank een gesprek te voeren en mijn begeleider voelde dat haarfijn aan. Dat uurtje in de sportschool samen heeft mij al veel nieuwe inzichten gebracht, daar lijkt het vanzelf te gaan.”

Een jonge vrouw die al vanaf haar vroege jeugd ‘in de GGZ loopt’ heeft bij Memphys een behandelaar gevonden die haar door dik en dun bijstaat. “Op het laagste punt in mijn leven, stond mijn behandelaar ineens voor mijn neus. Ze zei: ‘Ik ga eerlijk met je zijn. Je hebt twee opties. Of je wordt nu meegenomen door de crisisdienst en drie dagen platgespoten totdat je weer rustig bent, of wij slepen je er doorheen. Kies jij maar.’ Ik heb gekozen voor Memphys en ze hebben me bij toerbeurten iedere ochtend en avond bezocht tot ik er weer was. Ik zal dat nooit vergeten.”

“Door de begeleiding weet ik nu waar ik echt aan moet werken,” zegt een jongeman. “Ik blokkeer steeds volledig als er grote dingen spelen, als ik grote emoties dreig te gaan voelen. Ik ga ze uit de weg en doe dan helemaal niks meer. Die blokkades hebben al een hoop verpest voor me. Ik ga nu aan een opleiding beginnen waar ik echt blij van wordt en heb een fijne leer-werkplek. Ik ga nu met een therapie beginnen die me gaat helpen om wel die emoties toe te laten. Dan kan ik ze ook leren verwerken. Ik vind het eng maar ik zie wel dat het nodig is.”

Een vrouw van 50 heeft sinds haar jeugd niet meer durven zwemmen. “Zwemmen was mijn passie, ik was een echte waterrat. Maar de bully uit mijn jeugd heeft me destijds in het zwembad eindeloos kopje ondergeduwd totdat ik dacht dat ik zou verdrinken. Ik heb nooit meer gezwommen. Totdat ik laatst op vakantie was en heb gesnorkeld. Er ging een wereld voor me open, ik ging weer leven. Ik wil weer zwemmen en mijn begeleider is met me meegegaan om dat trauma weg te werken. Ik was een waterrat en ik ben het nog steeds, heerlijk!”

Vanuit de cliëntenraadpleging zijn verschillende punten naar voren gekomen die verbetering behoeven. Zo is gebleken dat het intake-traject te verwarrend was en als heel zwaar wordt ervaren. Ook is gebleken dat de website informatiever kan en dat de zorgpaden prominenter uitgelegd kunnen worden. Tijdens de plenaire beleidsdag zijn alle leerpunten uit de raadpleging besproken en worden in kleine werkgroepjes verder uitgewerkt. Het streven van Memphys is dat tijdens de volgende cliëntenraadpleging in ieder geval niet dezelfde verbeterpunten naar voren worden gebracht.

Daarnaast is er een kwaliteitscommissie belast met de lopende zaken uit het Memphys beheersplan, die o.a. de audits plant en voorbereidt voor de ISO-certificering. Een speciale kwaliteitscommissie is in 2025 ingesteld om zich te buigen over het toekomstbestendig maken van de kwaliteit die Memphys wil leveren.