



yes we can
CLINICS

Geestelijke GezondheidsZorg



Kwaliteitsstatuut Yes We Can Clinics

Inhoudsopgave

1. Introductie	3
2. Algemene informatie	4
2. Beschrijving zorgaanbod en professioneel netwerk.....	4
Behandelsettingen gespecialiseerde ggz.....	4
Structurele samenwerkingspartners	5
3. Organisatie van de zorg	7
Bevoegd en bekwaam	7
Deskundigheidsbevordering.....	7
Professioneel statuut incl. escalatie procedure.....	7
Intern multidisciplinair overleg	8
4. Dossiervoering en omgang met patiëntgegevens	8
5. Klachten en geschillen regeling	8
6. Het behandelproces	9
Wachttijd voor intake en behandeling	9
Aanmelding, intake en diagnose	9
Klinische Behandeling in de kliniek	10
Dagprogramma in de kliniek	11
Ouderprogramma	12
Evaluatie en betrokkenheid regiebehandelaar.....	12
Eindgesprek en overdracht.....	12
Nazorg	12
7. Ondertekening	13

1. Introductie

Er is een groep jongeren en jongvolwassenen tussen de 13 en 21 jaar die dusdanig vastlopen, dat ook na allerlei pogingen van ouders en (ambulante) hulpverleners er niets meer lijkt te werken. Het contact met ouders, familie en school raakt steeds meer verstoord en het probleemgedrag neemt steeds grotere vormen aan. Het probleemgedrag uit zich op verschillende manieren zoals: somberheid en suïcidaliteit, agressiviteit, mishandeling en traumatisering, hechtingsproblematiek, eetstoornissen, automutilatie, criminaliteit, verzuim van school, isolatie met terugtrekken op de eigen kamer en gamen, geen werk, loverboy en prostitutie problemen, seksueel en fysiek misbruik en verslaving aan middelen. Vaak duurt het lang voordat ingezien wordt dat recreatief gebruik is omgeslagen naar obsessief gebruik. Al deze jongeren verkeren in een heftige zelfdestructieve ban. Juist voor deze groep is Yes We Can Clinics er. Yes We Can Clinics biedt handvatten om het leven weer op de rit te krijgen.

Dat doen we op een transparante manier, dus zodanig dat voor iedereen duidelijk is wat hij/zij kan verwachten en weloverwogen kan kiezen voor Yes We Can Clinics. Wij bieden duidelijkheid over de betrokkenheid van diverse professionals, hoe we er voor zorgen dat zij goed gekwalificeerd zijn. Ook geven we inzicht in het hoe het hele zorg- en behandeltraject verloopt en hoe de afstemming met andere zorgaanbieders geregeld is. Dat doen we met uitgebreide voorlichting en oriëntatiemogelijkheden te bieden, een informatieve website én natuurlijk een kwaliteitsstatuut dat wij aanbieden voor publicatie op www.GGZkwaliteitsstatuut.nl. Voor u ligt het concept kwaliteitsstatuut dat wij ter toetsing zullen aanbieden aan het Zorginstituut Nederland.

2. Algemene informatie

Naam	Yes We Can Clinics
Adres	Sint Gerardusplein 32 5644NG Eindhoven
Telefoonnummer	040-2110311
Identificatienummer Kamer van Koophandel	52716058
E-mail	info@YWCC.nl
Website met nadere info en locaties	www.yeswecanclinics.nl
AGB-code	22227299
Contactpersoon	Brigitte de Jager, tel. 040-2110311, brigitte.dejager@ywcc.nl

2. Beschrijving zorgaanbod en professioneel netwerk

Yes We Can Clinics biedt specialistische ggz. Yes We Can Clinics levert vanuit een geheel eigen visie en aanpak geestelijke gezondheidszorg aan jongeren van 13 tot en met 21 jaar en hun ouders of verzorgers. Yes We Can Clinics behandelt in haar kliniek jongeren uit alle delen van Nederland. Yes We Can Clinics werkt vanuit de (positieve) dynamiek van de groep. Onze benadering is individueel- en systeemgericht en we werken met een strak kaderend programma. Dit programma is beschreven en theoretisch onderbouwd. Yes We Can Clinics is er voor jongeren die volledig zijn vastgelopen in hun ontwikkeling en veelal allerlei hulpverleningstraject(en) hebben doorlopen.

Behandelsettings gespecialiseerde ggz

De jongeren die Yes We Can Clinics behandelt kampen met meervoudige problematiek en ernstige beperkingen in hun functioneren op verschillende leefdomeinen. De motivatie voor verandering en de mate van lijden wisselt. Soms heeft de omgeving meer last dan de jongere zelf. De jongeren hebben vaak een licht probleembesef en een prille bereidheid tot verandering. Het probleemgedrag kan zich op allerlei manieren presenteren zoals: somberheid en suïcidaliteit, agressiviteit, mishandeling en traumatisering, hechtingsproblematiek, eetstoornissen, automutilatie, criminaliteit, verzuim van school, isolatie met terugtrekken op de eigen kamer en gamen, geen werk, loverboy en prostitutie problemen, seksueel en fysiek misbruik en verslaving aan middelen. Doordat de jongeren al veel behandeling hebben gehad en/of zodanig zijn vastgelopen, heeft behandelingen in hun eigen omgeving geen kans van slagen meer. Een ambulante aanbod is voor deze groep geen werkbare optie.

Yes We Can Clinics biedt een intensief intern klinisch behandelprogramma van 10 weken plus nazorg voor de jongeren én een intensief programma voor de ouders/verzorgers. Een psychiater of in uitzonderingssituaties de GZ psycholoog treden in de intakefase op als regiebehandelaar. Gedurende de klinische opname is de psychiater de regiebehandelaar. Een regiebehandelaar coördineert het zorgproces en is verantwoordelijk voor de integraliteit van het behandelproces.

Structurele samenwerkingspartners

Yes We Can Clinics heeft met de onderstaande partijen formele samenwerkingsovereenkomsten voor de uitvoering van haar zorgactiviteiten of een afspraak voor ketenzorg.

Naam organisatie	functie	NAW Gegevens/website
Be Aware	Voorlichting op middelbare scholen, o.a. aan klasgenoten van jongeren die terugkeren uit de kliniek.	www.stichting-be-aware.nl
Brijder	Levert detox wanneer vereist.	www.brijder.nl
C.O.A.C.H. bv.	Levert begeleiding door jongerencoaches van het dagprogramma en het 24-7 toezicht in de kliniek.	Dijkstraat 1, 5398 JP Maren Kessel
Farmedvisie	Applicatie elektronisch medicatie voorschrijven	www.farmedvisie.eu
InfiniCare	Leverancier applicatie voor aanlevering aan SBG	www.infinicare.com
Medicore	Leverancier EPD	www.medicore.nl
Reflectum	Leverancier ROM applicatie	www.reflectum.nl
Reo Zorg	Apotheker/geneesmiddelen voorziening	www.reozorg.nl
Safehouses	Ketenzorgpartners voor verblijf na opname in de kliniek. o.a. Pret in Herstel Novahouse Amsterdam Stichting 12 stappen Zero & Sano	www.pretinherstel.nl www.nova-house.nl www.stichting12stappen.nl www.zerosano.nl

Yes We Can Clinics waarborgt ketensamenwerking door goede afstemming met verwijzers (huisartsen) en wijkteams. We zorgen voor een overdracht voor het geval dat jongeren na afloop van de behandeling aanvullende zorg of ondersteuning nodig hebben. Vooraf toetst Yes We Can Clinics haar partners. Om het geleerde vast te houden, vindt Yes We Can Clinics het belangrijk dat de ketenpartner een zelfde visie op zorg heeft en kwaliteit biedt (vasthouden aan abstinentie is een belangrijke voorwaarde). Verder is belangrijk dat Yes We Can Clinics aangesloten is bij het Meldpunt Veilig Thuis (voorheen AMK) en de landelijke verwijzindex, voor de signalering van onveilige situaties in het gezin.

3. Organisatie van de zorg

Bevoegd en bekwaam

Yes We Can Clinics werkt met goed opgeleide professionals die (als dat van toepassing is) geregistreerd zijn. Denk aan psychiaters, psychologen, orthopedagogen, verpleegkundigen en agogen/maatschappelijk werkenden. Zij voldoen aan de eisen die gelden voor hun beroepsgroep en houden zich aan hun beroepscode.

Yes We Can Clinics heeft functiebeschrijvingen waarin de bevoegdheden en functie-eisen zijn opgenomen, welke leidend zijn bij de werving en selectie van medewerkers. De personeelsafdeling heeft een standaard werkwijze om diploma's, registratie en VOG te controleren.

Yes We Can Clinics werkt volgens zorgstandaarden en richtlijnen. Yes We Can hanteert Evidence Based Behandel Methodieken, zoals motiverende gespreksvoering, cognitieve gedragstherapie en Attachment Based Family Therapy. De theoretische basis van de behandeling wordt gevormd door het Sociaal Competentie Model. Meer hierover is beschreven in [Yes We Can Behandelmethode](#). In een handleiding én instructie voor nieuwe medewerkers zijn gedetailleerde beschrijvingen opgenomen over de aanpak en de verdeling van taken en bevoegdheden.

Deskundigheidsbevordering

Yes We Can Clinics heeft een Yes We Can Academy, welke een tweedaags programma verzorgt voor alle nieuwe medewerkers. Het belangrijkste leerdoel is alle medewerkers in te leiden in de visie, missie en behandelmethodiek van Yes We Can Clinics. Elke nieuwe medewerker heeft een proefperiode en in eerste instantie een tijdelijke aanstelling. Deze periode wordt begeleid met een introductieprogramma, dat per discipline is ingericht. Deze periodes worden afgesloten met een evaluatie van het functioneren. Dit functioneren wordt daarna jaarlijks geëvalueerd via een functioneringsgesprek. Yes We Can Clinics zet voor behandelaren, counselors en casemanagers intervisie in met een externe supervisor.

Daarnaast kent Yes We Can Clinics een regeling met financieringsmogelijkheid voor alle medewerkers om aan deskundigheidsbevordering te doen. Elk jaar wordt geïnventariseerd wat leerwensen/noodzaak is. Diploma's en certificaten worden geregistreerd.

Professioneel statuut incl. escalatie procedure

Samenwerking binnen Yes We Can Clinics is vastgelegd en geborgd in het professioneel statuut. In dit statuut is ook een escalatie procedure vastgelegd als er binnen het multi-disciplinaire team verschil van inzicht bestaat over de behandeling. Dit professioneel statuut is gepubliceerd op intranet en op deze manier dus beschikbaar voor alle medewerkers. Het professioneel statuut is als bijlage toegevoegd.

Intern multidisciplinair overleg

Yes We Can Clinics coördineert en stemt intern de intake af via een multidisciplinair overleg, waarbij alle betrokkenen aanwezig zijn; de behandelcoördinator, de ervaringsdeskundige casemanager en de psychiater. Van de intake en de afstemming wordt verslag gedaan in het elektronisch patiëntendossier.

Tijdens de klinische behandeling is sprake van dagelijks multidisciplinair overleg (3 keer per dag) in de kliniek. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen MDO waarin behandelplan bespreking plaatsvindt en MDO waarin de dagelijkse voortgang en ontwikkeling uitgewisseld worden. Alle disciplines nemen deel aan het MDO. Afspraken over de behandeling van een jongere, worden vastgelegd in het elektronisch medisch patiëntendossier.

Daarnaast is er afstemming tussen de behandelcoördinatoren, de behandelaren van het ouderprogramma, de nazorgcounselors en de behandelaren in de kliniek. Hierin faciliteert het MDO dat plaatsvindt op het hoofdkantoor in Eindhoven.

4. Dossiervoering en omgang met patiëntgegevens

Yes We Can Clinics gebruikt de onderstaande documenten/regelingen voor de omgang met patiëntgegevens:

Regeling	In gebruik: ja/nee
Toestemming van de patiënt bij het delen van gegevens met niet bij de behandeling betrokken professionals.	Ja
Richtlijnen van de beroepsgroep, waaronder de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld (bij conflict van plichten, vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld).	Ja
Het stappenplan materiële controle/opvragen controleplan bij de zorgverzekeraar.	Ja
Privacyverklaring als de patiënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar/DIS	Ja
Aanlevering ROM-gegevens aan bij de Stichting Benchmark GGZ (SBG) op geaggregeerd niveau ten behoeve van benchmarking	Ja

5. Klachten en geschillen regeling

Yes We Can Clinics heeft een [klachtenprocedure](#) gepubliceerd op de website en op intranet. Op de website is ook een klachtenformulier te vinden.

Yes We Can Clinics is ook aangesloten bij de geschillencommissie geestelijke gezondheidszorg. Op de site is een link te vinden met nadere informatie over de geschillencommissie.

6. Het behandelproces

Wachttijd voor intake en behandeling

Na de aanmelding op de website volgt binnen 24 uur een telefonische bevestiging van ontvangst van het formulier. Vervolgens screent het behandelteam binnen 48 uur het formulier en neemt indien nodig multidisciplinair een beslissing of de jongere wel of niet wordt uitgenodigd voor een intake. De ouders/verzorgers worden ook binnen die 48 uur telefonisch benaderd of de intake wel of niet plaats gaat vinden of er wordt om ontbrekende informatie gevraagd. Daarna wordt zo snel mogelijk een intake ingepland (we blijven binnen de zogenaamde 'Treek-normen'). Het moment van opname in de kliniek is afhankelijk van hoe snel waarin de beschikking van de gemeente of een machtiging van de zorgverzekering rond is. Gemiddeld is dat circa 6 weken na de intake. Als opname urgent is, proberen we die tijd zo kort mogelijk te laten zijn. Er kan bij hoge uitzondering gebruik gemaakt worden van een versnelde plaatsing.

Als er een noodzaak is voor wachtlijstoverbruggende zorg, waarborgt Yes We Can Clinics goede afstemming met het wijkteam en de hulpverleners die al ingeschakeld zijn. Actuele informatie over de [wachttijden](#) is te vinden op de website van Yes We Can.

Aanmelding, intake en diagnose

Na een uitgebreide, warme uitleg door het casemanagement waar alle vragen telefonisch zijn beantwoord, wordt aan de familie, jongere en eventueel de doorverwijzer aangegeven dat ze zich kunnen aanmelden via de website. Er volgt een eerste screening op basis van de aanmeldingsformulier, de verwijfsbrief van de huisarts en een eventueel verslag van de hulpverleningsgeschiedenis.

Zodra uit de eerste screening blijkt dat behandeling mogelijk passend is, volgt een intake op het hoofdkantoor in Eindhoven. Voorafgaand aan de behandeling wordt indien van toepassing afgestemd met de zorgverzekering in verband met de financiering van de zorg. De jongere en zijn ouders/verzorgers worden geattendeerd op de financiële consequenties. Dat wil zeggen: de voor de zorgverzekering geldende eigen bijdrage en het eigen risico en de financiële consequentie bij het niet volledige dekking van het zorgarrangement van Yes We Can Clinics.

De jongere en zijn/haar ouders of verzorgers worden samen uitgenodigd voor een intake. De intake duurt een halve dag. De intake start met een uitgebreide kennismaking, begeleid door een ervaringsdeskundige casemanager. Hij/zij geeft informatie over de organisatie en de behandeling en neemt uitgebreid de tijd te luisteren naar de ervaring van de jongere en zijn/haar ouders/verzorgers. Hij kan ook vertellen over zijn eigen ervaring, waardoor snel contact gemaakt wordt met de jongere. Dan volgt een gesprek met een behandelcoördinator en een psychiater. Aan het einde van de intake wordt verslag gedaan aan de jongere en zijn/haar ouders en verzorgers. Er wordt ook toegelicht waarom Yes We Can Clinics wel of niet een passende oplossing kan bieden. Tevens wordt zo nodig een advies gegeven voor een alternatieve zorg of ondersteuning.

Na de intake hebben we zo nodig contact met de verwijzer en/of het wijkteam. Yes We Can Clinics wil de zorg met hen afstemmen en zo nodig afspraken maken over hoe de steun binnen het gezin georganiseerd wordt, maar ook over de zorgcoördinatie na afloop van de behandeling.

Klinische Behandeling in de kliniek

Met alle jongeren en hun ouders/verzorgers wordt een behandelovereenkomst en een individueel behandelplan afgesproken. In het behandelplan staan doelen en afspraken over de behandeling. De behandeling is als volgt opgebouwd: bij de intake blijkt dat behandeling naar verwachting passend is. Daarna wordt een informatiepakket toegestuurd over afspraken/huisregels, het vertrek en het programma in de kliniek en het ouderprogramma. Op de datum van vertrek verzamelen alle vertrekkende jongeren op 1 punt en van daaruit verzorgt Yes We Can Clinics het vervoer naar de kliniek. Er volgt een periode van 5 weken waarin er geen direct contact is met het thuisfront om ruimte te maken voor het herstelproces.

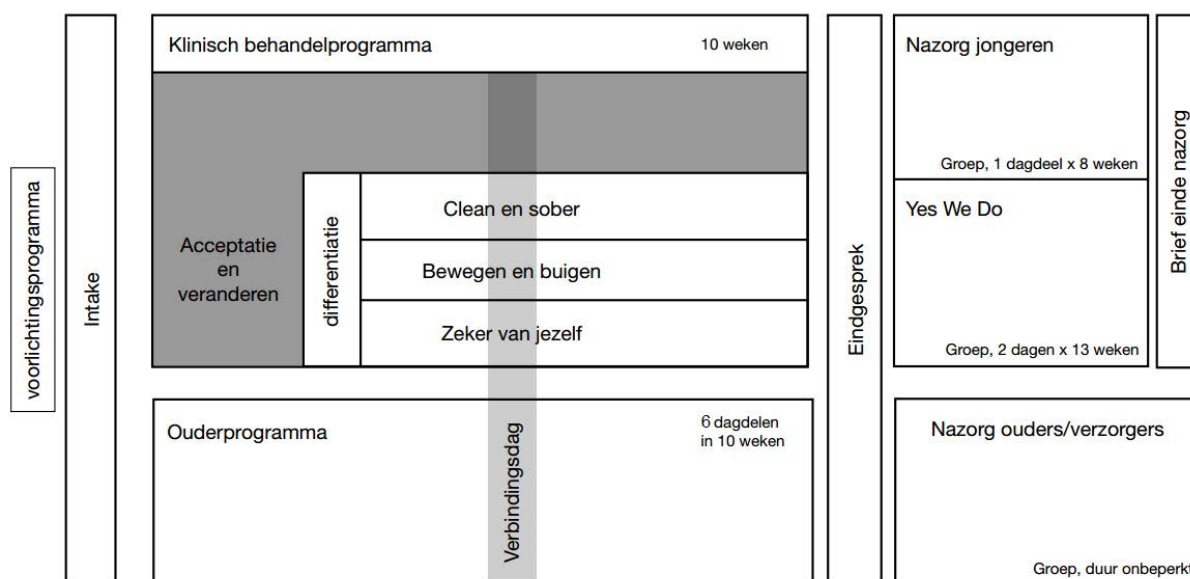
Alle jongeren starten met het zorgpad 'acceptatie en verandering', ongeacht diagnose en behandeldoel. Tijdens de intake is er een voorlopige diagnose opgesteld door de psychiater en daarna worden samen met de jongere en ouders/verzorgers individuele behandeldoelen opgemaakt. Bij de start van de klinische behandeling onderzoekt de behandelaar met de jongere hoe het probleemgedrag eruitziet, hoe het zover kon komen, wat het gedrag heeft opgeleverd, maar ook wat het heeft gekost. Er ontstaat inzicht in de achtergrond van het gedrag. Vervolgens werkt de jongere toe naar de motivatie tot verandering en zet een eerste stap in het creëren van een nieuw perspectief. Voor iedere jongere is het nodig de verschillende fases van verandering en de 10 Acties te doorlopen. Dit is terug te zien in het programma van YWCC: er is een gemeenschappelijke structuur (behandelduur is tien weken, per week staat een andere actie centraal) en de jongeren volgen dezelfde algemene modules (in de uitvoering wordt die per individu gestuurd door het individuele behandelplan wel anders in te vullen).

De volgende algemene modules worden toegepast:

- Werkboek met de Tien Acties
- Community meeting
- Groepstherapie
- Individuele therapie
- Activiteitenprogramma
- Verbindingsdag
- Somatische zorg
- Medisch-psychiatrische diagnostiek en behandeling.

De specialistische programma's heten 'clean en sober', 'bewegen en buigen' en 'zeker van jezelf'. De specialistische programma's zijn gericht op verslavingsproblematiek, externaliserend gedrag en autisme problematiek of internaliserend gedrag, denk aan depressie of eetstoornis.

In figuur 1 is het programma schematisch weergegeven.



Figuur 1

Dagprogramma in de kliniek

Het zorgprogramma bestaat uit één op één gesprekken met behandelaren, groepssessies en een dagprogramma met educatieve en sportactiviteiten. De dag is vol en gestructureerd. Voor de jongeren is er dagelijks een inhoudelijk programma dat om 06.45 uur begint en eindigt om 21.30 uur. Het bestaat uit:

- vijf keer per week groepstherapie van circa 3 uur en tijd om in het eigen werkboek te werken;
- drie keer per week een 1op1 sessie met de individuele behandelaar van een uur;
- dagelijks activiteiten waar nieuw geleerd gedrag kan worden toegepast;
- een consultatiemogelijkheid bij de medische dienst en psychiater;
- vaste gezamenlijke momenten, een dagsluiting, een wekelijkse community meeting; themabespreking en elke avond een educatief programma.

In de één-op-één gesprekken met een behandelaar wordt de hulpvraag en de probleemsituatie onderzocht. Motivatie en inzicht in de achtergrond van de problematiek zijn thema's die uitgewerkt worden. Aan de hand van individuele thematiek worden accenten in de individuele therapie gelegd.

De groepssessies zijn bijeenkomsten in een groep van circa 12 jongeren onder leiding van een ervaringsdeskundige counselor en een behandelaar. De opdrachten uit het werkboek o.a. levensverhaal worden ingebracht of situaties die zijn voorgevallen. De fellows geven elkaar feedback en spreken elkaar aan. Het functioneren in deze groep vergroot het inzicht in de eigen problemen en het eigen aandeel hierin. Door de groepsdynamiek leert de fellow dat hij/zij niet alleen staat. De ervaringsdeskundige counselor is een belangrijk rolmodel.

Ouderprogramma

Yes We Can Clinics stelt als voorwaarde voor de behandeling dat ouders/verzorgers deelnemen aan het ouderprogramma. Dit ouderprogramma loopt parallel aan het klinische behandelprogramma en omvat zes dagdelen plus opdrachten voor thuis. Ook voor het ouderprogramma is er een werkboek met schrijfopdrachten en aanvullende lectuur. Het hoofdthema is codependency. Ouders krijgen zicht op probleemonderhoudende gezinspatronen en de invulling van de veranderende ouderrol die past bij de leeftijd. Het ouderprogramma wordt begeleid door een ervaringsdeskundige familie counselor en een behandelaar. Het ouderprogramma vindt plaats op 2 locaties in Nederland.

Halverwege het klinische programma is er de verbindingsdag in de kliniek voor de jongere en zijn/haar ouders/verzorgers (2 dagdelen). Het is een intense en emotionele dag waarop de communicatie, die veelal ernstig verstoord is, hersteld wordt. In de thuisomgeving werd er vaak niet meer geluisterd en het wederzijds vertrouwen was verdwenen. De verbindingsdag wordt begeleid door een behandelaar en ervaringsdeskundige counselors. De dag start met een therapeutische groepsessie voor ouders en fellows afzonderlijk. Daarna gaan de jongere en ouders/verzorgers met elkaar in gesprek over belangrijke gebeurtenissen. De basis voor een opbouwende communicatie wordt gelegd.

Evaluatie en betrokkenheid regiebehandelaar

De behandeling wordt gecoördineerd en afgestemd via dagelijkse multidisciplinaire overleggen. De regiebehandelaar/de psychiater neemt deel aan de behandelplanbesprekingen in het MDO. Op basis van deze besprekingen wordt het behandelplan vastgesteld, geëvalueerd en bijgesteld en tevens de eindrapportage (overdrachtsdocument).

Voor de evaluatie kan ook gebruik gemaakt worden van gestandaardiseerde vragenlijsten, die in de intakefase en in de eindfase van de behandeling in de kliniek worden ingevuld. Deze gegevens worden ook gebruikt voor Routine Outcome Measurement (ROM).

Eindgesprek en overdracht

De klinische behandeling wordt afgerond met een eindgesprek met de jongere en zijn/haar ouders/verzorgers, uitgevoerd door de behandelcoördinator op het hoofdkantoor in Eindhoven. Zij krijgen een samenvattend eindverslag mee voor een voorspoedig herstel thuis. De eindrapportage over het behandelverloop wordt bewaard in het medisch dossier en toegestuurd aan de verwijzende huisarts of andere bevoegde verwijzer.

Nazorg

Na de klinische opname, eindigt de behandeling en volgt een nazorgtraject op één van onze ambulante locaties. Momenteel zijn dat locaties in Amstelveen en Heeze. Naar verwachting komt er in 2017 een locatie in het Noorden bij. De jongeren krijgen nazorg in 8 tot 12 wekelijkse nazorggroepen. Deze groepen worden begeleid door ervaringsdeskundige counselors. De counselor heeft een ondersteunende rol, stelt gedragsnormen, bespreekt normen en waarden en fungeert als rolmodel. De nazorg is bedoeld om de nieuwe vaardigheden en leefstijl te bestendigen en de fellows blijvend te motiveren om te werken aan hun herstel. In deze nazorggroepen bespreken de jongeren hun ervaringen en geven elkaar feedback. De 10 Acties en de in de klinische setting gemaakte terugvalpreventieplannen bieden een leidraad voor deze bijeenkomsten. Als de jongere niet naar school terug kan en ook geen zicht heeft op werk, is er het nazorgplus programma Yes We Do.

Het doel is het vinden van en creëren van een zinvolle daginvulling, zoals werk en school. Yes We Do leert de jongeren de dagstructuur uit de kliniek vast te houden.

Nazorg is een vorm van begeleiding en valt niet meer onder de verantwoordelijkheid van de regiebehandelaar. Als er sprake is van een terugval, steunen we de jongere en begeleidt Yes We Can Clinics bij het vinden van hulp bij reguliere voorzieningen, zoals de huisarts. In de afrondingsfase van de klinische behandeling, wordt een inschatting gemaakt van noodzakelijke vervolgbehandeling en worden afspraken gemaakt voor een naadloze overgang in de zorgverlening. Dit in afstemming met de oorspronkelijke verwijzer/huisarts.

Als ouders het ouderprogramma hebben afgerond kunnen zij gebruik maken van de nazorg die Yes We Can Clinics biedt voor ouders/verzorgers. De nazorg bestaat uit een wekelijkse bijeenkomst met andere ouders/verzorgers, begeleid door een ervaringsdeskundige familieconselor. Zij kunnen ervaringen delen en afhankelijk van de behoefte zijn er themabesprekingen, bijvoorbeeld rond het thema 'loslaten' of 'grenzen stellen'. Ouders mogen de bijeenkomsten bezoeken net zo lang als zij daar behoefte aan hebben. Zij worden gestimuleerd bestaande zelfhulpgroepen danwel zelf een zelfhulpgroep te vormen.

Clienttevredenheid

Yes We Can Clinics meet structureel de cliënttevredenheid met gestandaardiseerde vragenlijsten (CQi en GGZ thermometer) die landelijk in gebruik zijn waardoor vergelijking mogelijk is. Veel jongeren en ouders geven ook een reactie via de ZorgkaartNederland.

Daarnaast onderhoudt Yes We Can Clinics nog 13 weken na de klinische behandeling tijdens de nazorg heel direct en warm contact met haar fellows en de ouders/ verzorgers. Ook na deze periode ontvangen wij van fellows en ouders trotse en dankbare verhalen over het behalen van een diploma, een jaar abstinentie, maar ook over hun moeilijke periodes. Yes We Can Clinics vraagt fellows en ouders/verzorgers actief hun herstelverhalen te delen met ons en met elkaar. Waar mogelijk grijpt Yes We Can Clinics mogelijkheden aan verdiepingskennis te verwerven om verbetermogelijkheden op te sporen. Ook de cliëntenraad heeft hierin een belangrijke rol.

7. Ondertekening

Ik verklaar dat ik me houd aan de wettelijke kaders van mijn beroepsuitoefening, handel conform het model kwaliteitsstatuut en dat ik dit kwaliteitsstatuut naar waarheid heb ingevuld.

Handtekening

Datum: 11-10-2016

Plaats: Eindhoven



Clara de Snoo, Raad van Bestuur Yes We Can Clinics

Bij het openbaar maken van het kwaliteitsstatuut voegt de ggz-instelling de volgende bijlagen op de registratiepagina van www.GGZkwaliteitsstatuut.nl toe:

Professioneel Statuut,

Kopie ISO-certificaat

Overeenkomst met SBG over ROM aanlevering.