

# Goedgekeurd kwaliteitsstatuut ggz -Instelling

Per 1 januari 2017 zijn alle aanbieders van 'geneeskundige ggz', dat wil zeggen generalistische basis-ggz en gespecialiseerde ggz binnen de Zorgverzekeringswet, verplicht een kwaliteitsstatuut openbaar te maken. Dit betreft een goedgekeurd kwaliteitsstatuut.

## I. Algemene informatie

### 1. Gegevens ggz-aanbieder

Naam instelling: ARQ Centrum'45

Hoofd postadres: Nienoord 5, 1112 XE Diemen.

Website: [www.arqcentrum45.org](http://www.arqcentrum45.org) KvK nummer: 41165544; AGB-code(s): 06290815

### 2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt

Naam: Directiesecretariaat ARQ Centrum'45

E-mailadres: [directiesecretariaat@arq.org](mailto:directiesecretariaat@arq.org)

Telefoonnummer: 071-5191586

### 3. Onze locaties vindt u [hier](#)

### 4. Beschrijving aandachtsgebieden/zorgaanbod

ARQ Centrum'45 is het landelijk centrum voor specialistische diagnostiek en behandeling van mensen met complexe psychotraumaklachten en ontwikkelt kennis en expertise op het gebied van de psychotraumatologie door wetenschappelijk onderzoek en onderwijs.

ARQ Centrum'45 heeft het keurmerk TOPGGz, vanwege de hoogspecialistische behandelfunctie en de structurele verankering van onderzoek en kennisoverdracht binnen de organisatie. ARQ Centrum'45 is partner in ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum, de internationaal toonaangevende groep van experts op het gebied van schokkende gebeurtenissen en psychotraumatologie voor individu, organisatie en samenleving.

ARQ Centrum'45 biedt traumabehandelingen aan mensen met complexe psychotraumaklachten die het gevolg zijn van vervolging, oorlog en geweld (ook voor geweld tijdens het werk, zoals bij politiemensen, hulpverleners, personeel van openbaar vervoersbedrijven, en geweld bij rellen, gijzelingen en aanslagen). [Hier](#) vindt u alle door ons gepubliceerde folders/brochures met het behandelaanbod van ARQ Centrum'45.

Circa 80% van de patiënten wordt verwezen via de specialistische GGz uit het hele land.

### 5. Professioneel Netwerk

Netwerken:

Om de kwaliteit van de psychotraumazorg in Nederland verder te verbeteren en samen te werken aan innovaties op dit terrein is - op initiatief van ARQ Centrum'45 - op 18 september 2015 het [Netwerk Psychotrauma Nederland \(NPN\)](#) opgericht.

De samenwerking op het gebied van veteranenzorg heeft vorm gekregen binnen het [Landelijk Zorgsysteem veteranen](#)

Overige netwerken waarin ARQ Centrum'45 participeert: [ARQ Kenniscentrum Migratie](#), [ARQ Kenniscentrum Traumatische Rouw](#), [ARQ Kenniscentrum Kind & Gezin](#), Klankbordgroep asielzoekers vanuit De Nederlandse GGZ, Zorglijn PTSS Politie, en andere netwerken.

## 6. Onze instelling heeft aanbod in:

De gespecialiseerde-ggz

## 8. Structurele samenwerkingspartners

ARQ Centrum'45 werkt ten behoeve van de behandeling van patiënten/cliënten/patiëntenzorg samen met meerdere partners.

Met betrekking tot vluchtelingen en asielzoekers wordt o.a. intensief samengewerkt met:

- [Psychotraumacentrum Zuid Nederland/Reinier van Arkel/](#)
- [GGZ Drenthe/](#)
- [Vluchtelingenorganisaties Nederland](#)
- [Vluchtelingenwerk Nederland](#)

Met betrekking tot veteranen wordt intensief samengewerkt met het ministerie van Defensie in het [Landelijk Zorgsysteem veteranen](#)

Met betrekking tot politiemensen wordt intensief samengewerkt met de Nationale Politie in de zorglijn PTSS.

## II. Organisatie van de zorg

### 9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

ARQ Centrum'45 ziet er als volgt op toe dat:

#### 9a. Zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn:

In de functiebeschrijvingen en vacature teksten wordt er duidelijkheid gegeven over benodigde (specialistische) kennis en vaardigheden. Diploma's worden gecontroleerd en ook de BIG registratie. Indien er twijfels zijn over een kandidaat worden referenties opgevraagd. Conform het intervisie beleid en procedure is intervisie verplicht voor alle werknemers in het primaire proces die betrokken zijn bij de behandeling van patiënten. Dit levert ook een bijdrage aan de bekwaamheid van medewerkers. In het strategische deskundigheidsbeleid en de uitvoeringsregeling staat beschreven hoe het managen van kennis en de deskundigheidsbevordering van medewerkers in de praktijk vorm krijgt. Conform het beleid jaar-en functioneringsgesprekken worden jaarlijks gesprekken gevoerd met medewerkers, waarbij een belangrijk thema is de deskundigheidsbevordering en hoe zorgverleners bevoegd en bekwaam blijven.

#### 9b. Zorgverleners volgens zorgstandaarden en richtlijnen handelen:

ARQ Centrum'45 hanteert uitsluitend state of the art evidence based en practice based behandelingen aan. Deze worden periodiek geëvalueerd.

#### 9c. Zorgverleners hun deskundigheid op peil houden:

ARQ Centrum'45 is hét landelijk expertise centrum voor hoogspecialistische diagnostiek en behandeling van mensen met complexe psychotraumaklachten. Kennis en expertise rond psychotraumatologie wordt ontwikkeld vanuit de behandelpraktijk én door het uitvoeren van wetenschappelijk onderzoek. Kennis wordt verspreid via onderwijs, training, publicaties en de regiefunctie (inter)nationaal voor ketenpartners en maatschappelijke organisaties. Het opleiden van (jonge) professionals is daarbij één van haar kerntaken. Alle zorgverleners hebben intervisie. Specialistische opleidingen worden verwacht, waaronder certificering door beroepsverenigingen en door de NtVP (Nederlandstalige Vereniging voor Psychotrauma) als gecertificeerde psychotraumatherapeut. Dit komt terug in de jaargesprekken. Het eigen trainingsinstituut ARQ Academy biedt ook trainingen aan.

## **10. Samenwerking**

### **10a. Samenwerking binnen uw organisatie en het multidisciplinair overleg is vastgelegd en geborgd in het professioneel statuut:**

Upload van het professioneel statuut op [www.ggzkwaliteitsstatuut.nl](http://www.ggzkwaliteitsstatuut.nl)

### **10b. Binnen ARQ Centrum'45 is het multidisciplinair overleg en de informatie-uitwisseling en -overdracht tussen regiebehandelaar en andere betrokken behandelaren als volgt geregeld:**

De intake procedure vindt multidisciplinair plaats; betrokkenen zijn intakers (psychologen, gespecialiseerd verpleegkundigen, artsen) en altijd is er een psychiater en/of klinisch psycholoog betrokken. Zij overleggen in het MDO (multidisciplinair overleg) direct na intake, gezamenlijk met degenen die het psychodiagnostisch testonderzoek hebben verricht. Alle behandelingen kennen vooraf gedefinieerde periodieke behandelbeoordelingen (gepaard gaande met bespreking van de ROM gegevens). Alle MDO's zijn multidisciplinair; met een psychiater, een regiebehandelaar, en diverse behandelaren van andere disciplines, waaronder sociotherapeuten en vaktherapeuten. De MDO-besprekingen worden vastgelegd in het patiëntendossier.

### **10c. ARQ Centrum'45 hanteert de volgende procedure voor het op- en afschalen van de zorgverlening naar een volgend respectievelijk voorliggend echelon:**

In behandelbeoordelingen wordt beoordeeld in hoeverre behandeldoelen bereikt zijn en/of nog haalbaar zijn, en of behandeling in de huidige gespecialiseerde GGZ nog geïndiceerd is. Daarbij kan besloten worden dat de patiënt terug kan naar een voorliggend echelon, of beter door een andere gespecialiseerde instelling behandeld kan worden. Het beleid m.b.t. de behandelbeoordelingen is vastgelegd en uitvoering daarvan is gepland d.m.v. agendering bij alle betrokkenen, en is ook gekoppeld aan DBC-trajecten.

### **10d. Binnen ARQ Centrum'45 geldt bij verschil van inzicht tussen bij een zorgproces betrokken zorgverleners de volgende escalatieprocedure:**

1. Betreffende (regie) behandelaar 2. Betreffende manager 3. Geneesheer Directeur 4. Raad van Bestuur.

## **11. Dossiervoering en omgang met patiëntgegevens**

11a. ARQ Centrum'45 vraagt om toestemming van de patiënt bij het delen van gegevens met niet bij de behandeling betrokken professionals.

11b. In situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt, gebruikt ARQ Centrum'45 de daartoe geldende richtlijnen van de beroepsgroep, waaronder de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld (bij conflict van plichten, vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld).

Bij materiele controle door de zorgverzekeraar zal ARQ het controleplan opvragen, om te controleren of de opgevraagde gegevens noodzakelijk zijn voor het vaststellen van het controledoel en passen binnen het controleplan.

11c. ARQ Centrum'45 gebruikt de privacyverklaring als de patiënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar

## **12. Klachten en geschillenregeling**

**12a. Patiënten kunnen met klachten over een behandeling terecht bij** de klachtenopvangfunctionaris: [klachtenopvang@arq.org](mailto:klachtenopvang@arq.org) , een klachtenfunctionaris en een klachtencommissie met een onafhankelijke voorzitter

**De klachtenregeling is hier te vinden:**

Link naar klachtenregeling: <http://www.centrum45.nl/nl/contact/klachten>

**12b. Patiënten kunnen met geschillen over behandeling terecht bij:**

**De Geschillencommissie:** Postbus 90600 2509 LP DEN HAAG 070 310 5310

**De geschillenregeling is hier te vinden:** [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

### III. Het behandelproces -het traject dat de patiënt in deze instelling doorloopt

#### 13. Wachtijd voor intake en behandeling

**Informatie over wachtijden voor intake en behandeling vindt u via deze link (u kunt deze ook telefonisch opvragen).** Link naar [wachtijden voor intake en behandeling](#)

#### 14. Aanmelding en intake

**14a. De aanmeldprocedure is in de organisatie als volgt geregeld:**

Voor de aanmelding hebben wij een verwijzing van uw huisarts nodig. Verwijzers kunnen patiënten aanmelden bij ons [Bureau Aanmelding en Informatie \(BAI\)](#). Deze toetst globaal op inhoud volgens vaste inhoudelijke criteria of aanmelding terecht is. Verder hebben wij uw algemene persoonlijke gegevens nodig en het doel van de aanmelding, informatie over het medicijngebruik, de medische en psychische achtergrond en informatie over eerdere behandeling. Bent u al elders in behandeling voor uw klachten, dan is aanmelding alleen in overleg met uw huidige behandelaar mogelijk.

In de regel nemen we telefonisch contact met u op als we de (volledige) verwijzing ontvangen hebben. Het kan zijn dat we u uitnodigen voor een triagegesprek met een van de medewerkers van Bureau Aanmelding en Informatie. Dit triagegesprek is bedoeld om meer duidelijkheid over uw klachten en de achtergronden te krijgen en gaat vooraf aan de daadwerkelijke aanmelding. Als alle aanmeldingsinformatie duidelijk en compleet is, maken wij met u een afspraak voor de intake. De intake is het onderzoek naar de achtergrond en redenen van uw klachten door een van de behandelaars. De intake bestaat meestal uit een of meerdere gesprekken en een vragenlijstonderzoek. Tijdens de intake vraagt een van onze behandelaars u te vertellen over uw klachten en de traumatische gebeurtenissen die u heeft meegemaakt. Ook komen onderwerpen als uw jeugdjaren, het ouderlijk gezin, scholing en werk en eventueel partner en kinderen aan de orde. Uw partner of een door u vertrouwde derde is bij dit gesprek van harte welkom. Om een goede diagnose te kunnen stellen, zult u doorgaans gevraagd worden een aantal vragenlijsten in te vullen om uw klachten verder te inventariseren. Die vragenlijsten vult u in op de computer. Dat kunt u meestal ook thuis doen. Zo nodig schakelen we voor de intake een tolk in.

ARQ Centrum'45 heeft een 'welkomst-app' met informatie over psychotraumaklachten, over lotgenoten, over behandeling en over ARQ Centrum'45. Hiermee ondersteunen we u tijdens de aanmelding en de wachtijd tot aan de intake.

**Behandeladvies:** Op basis van de informatie van uw huisarts (en/of van uw huidige behandelaar), de intake en de klachten-vragenlijsten, kunnen wij vaststellen of een behandeling binnen ARQ Centrum'45 inderdaad voor u de beste oplossing is. Een team van ervaren behandelaars onder voorzitterschap van een psychiater analyseert uw problemen en wensen en gebruikt daarvoor alle

informatie die op dat moment bekend is. Vervolgens stellen zij een voorlopige diagnose en geven zij aan welke behandeling voor u het meest geschikt is. De therapeut die de intake heeft gedaan, bespreekt dat advies met u. De behandelwensen en behandelmogelijkheden van de patiënt, zoals die zijn gebleken uit de intake, en het behandelaanbod binnen ARQ Centrum'45 moeten tijdens het adviesgesprek samen gebracht kunnen worden.

Na het gesprek met u, brengt de therapeut uw huisarts en/of uw huidige behandelaar/verwijzer op de hoogte van het advies.

Het kan zijn dat een behandeling in ARQ Centrum'45 niet de beste oplossing voor u is. Dat uw klachten niet goed passen bij onze expertise of bij ons behandelaanbod. Zo mogelijk geven we u en uw huisarts advies over een andere vorm van behandeling buiten ARQ Centrum'45 die wel aansluit bij uw klachten en wensen. Dan wordt de patiënt geholpen om elders de juiste zorg te krijgen.

## **15. Diagnose**

Tijdens de intake worden diagnostische testonderzoeken afgenomen (diagnostische interviews en vragenlijsten). Er wordt gewerkt met een Decision Tool met criteria voor toegang tot behandeling in de hoogspecialistische zorg.

## **16. Behandeling**

### **16a. Het behandelplan wordt als volgt opgesteld (beschrijving van proces en betrokkenheid van patiënt/cliënt en (mede-)behandelaren, rol multidisciplinair team):**

Bij de start van de behandeling maken we samen met u een voorlopig behandelplan. Daarin staat wat uw klachten en problemen zijn, wat uw hulpvraag is en welke behandeldoelen u wilt bereiken. We beschrijven welke behandelmethode of welk behandelprogramma wij hiervoor het meest geschikt vinden en we geven aan hoe lang de behandeling waarschijnlijk gaat duren. Het behandelplan is een behandelovereenkomst tussen ARQ Centrum'45 en u. We vragen u altijd het behandelplan voor akkoord te ondertekenen. Kenmerkend voor de behandeling binnen ARQ Centrum'45 is dat veel behandel disciplines met elkaar samenwerken. Dat komt omdat onze patiënten vaak meerdere psychische problemen hebben, en vaak op meerdere levensterreinen zijn vastgelopen. Afhankelijk van het behandelplan dat met u is afgesproken, zijn verschillende behandelaars bij een onderdeel of bepaalde fase in de behandeling betrokken. De context van de traumatisering staat bij de traumabehandeling altijd centraal.

### **16b. Het aanspreekpunt voor de patiënt/cliënt tijdens de behandeling is de regiebehandelaar**

De regiebehandelaar of hoofdbehandelaar is verantwoordelijk voor het behandelproces en is het aanspreekpunt voor de patiënt. Er is altijd een psychiater als medisch verantwoordelijke bij de behandeling betrokken.

### **16c-d. De voortgang van de behandeling wordt binnen ARQ Centrum'45 als volgt gemonitord):**

Tijdens de behandeling zijn er regelmatig behandel-evaluaties. We evalueren de behandeling ieder half jaar samen met u, soms vaker. Deze evaluaties worden ook in een team met collega-behandelaren besproken. Het invullen van klachten-vragenlijsten is daar een onderdeel van. Daarmee meten we de voortgang in de behandeling (effectmetingen); wat is uw klachten niveau op dat moment en slaat de behandeling ook daadwerkelijk aan? Uw behandelaar bespreekt die

evaluaties en de uitkomsten met u. Bij de behandel-evaluatie worden ook altijd de ROM gegevens betrokken, dat zijn de vragenlijsten die u heeft ingevuld en waarmee we de verbetering van uw klachten kunnen evalueren.

**16e. De tevredenheid van patiënten/cliënten wordt binnen ARQ Centrum'45 op de volgende manier gemeten:**

Ook vragen we u elk half jaar of bij einde van de behandeling hoe u de behandeling in ARQ Centrum'45 waardeert. U vult hiervoor een cliënt tevredenheid vragenlijst in, de CQ-index. Deze informatie wordt altijd samen met de gegevens van de andere patiënten volledig anoniem verwerkt. We gebruiken de gezamenlijke ervaringen van de patiënten om onze dienstverlening te verbeteren.

**17. Afsluiting/nazorg**

**17a. De resultaten van de behandeling en de mogelijke vervolgstappen worden als volgt met de patiënt/cliënt en diens verwijzer besproken, hoe handelt instelling als patiënt/cliënt bezwaar maakt tegen informeren van verwijzer of anderen):**

Beëindiging van de behandeling gebeurt in goed overleg tussen u en uw behandelaar. De afgesproken behandel-doelen en de behandel-evaluaties zijn daarbij leidend. Tevens hebben de diverse behandeltrajecten / zorgpaden een specifieke behandelduur. Dit is, omdat ARQ Centrum'45 een hoogspecialistisch behandelcentrum is; vaak wordt u na hoogspecialistische behandeling weer (terug) verwezen naar de regionale behandelinstelling of naar de huisarts. Bij de beëindiging van uw behandeling binnen ARQ Centrum'45 zijn er verschillende situaties mogelijk. U hebt geen behandeling of begeleiding meer nodig. U kunt het weer helemaal zelf. In principe sluiten we nu uw dossier en dragen de zorg over aan uw huisarts. Is nog wel vervolgbehandeling of -begeleiding nodig dan worden daarover afspraken gemaakt en krijgt u adviezen of u krijgt een verwijzing naar deskundige begeleiding in uw woonomgeving. Uw verwijzer wordt, met uw instemming, geïnformeerd over de diagnose, behandeling, het resultaat en het vervolgadvis.

**17b. Patiënten/cliënten en/of hun naasten kunnen als volgt handelen als er na afsluiting van de behandeling sprake is van crisis of terugval:**

Er wordt altijd verwezen naar vervolgbehandeling of naar de huisarts. Deze kan opnieuw contact met ARQ Centrum'45 opnemen voor advies.

**IV. Ondertekening**

**Naam bestuurder van ARQ Centrum'45:**

drs. J. W. Reerds, MBA

**Plaats:**

Oegstgeest

**Datum: 24-08-2020**

**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:**

Ja

**Bij het openbaar maken van het kwaliteitsstatuut voegt de ggz-instelling de volgende bijlagen**

**op de registratiepagina van [www.ggzkwaliteitsstatuut.nl](http://www.ggzkwaliteitsstatuut.nl) toe:**

Een afschrift/kopie van het binnen de instelling geldende kwaliteitscertificaat (HKZ/NIAZ/JCI en/of ander keurmerk); Het binnen de instelling geldende professioneel statuut, waar de genoemde escalatie-procedure in is opgenomen.