



Kwaliteitsstatuut

ARQ Centrum'45

Op basis van Landelijk kwaliteitsstatuut ggz

I. Algemene informatie

1. Gegevens ggz-aanbieder

Naam instelling zoals bekend bij KVK: ARQ Centrum'45
Hoofd postadres straat en huisnummer: Nienoord 5-10
Hoofd postadres postcode en plaats: 1112 XE Diemen
Website: www.arq.org.
KvK nummer: 41165544
AGB-code 1: 06290815

2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt

Naam: I. Gerrits
E-mailadres: i.gerrits@arq.org
Telefoonnummer: 0625018599
Tweede e-mailadres: arqcentrum45@arq.org

3. Onze locaties vindt u hier

Link: www.arq.org.

4. Beschrijving aandachtsgebieden/ zorgaanbod

4.1. **Beschrijf in maximaal 10 zinnen de algemene visie/werkwijze van uw instelling en hoe uw patiëntenpopulatie eruit ziet. Bijvoorbeeld: Op welke problematiek/doelgroep richt uw instelling zich, betreft u familie/omgeving in de behandeling, past u eHealth(toepassingen) toe, etc.:**

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. ARQ biedt zorg op maat, doet wetenschappelijk onderzoek en adviseert en leidt op. We delen onze kennis wereldwijd. Voortbouwend op kennis en ervaring die we hebben opgedaan sinds de Tweede Wereldoorlog, zijn we uitgegroeid tot een toonaangevend instituut op het gebied van psychotrauma.

ARQ Centrum'45 biedt traumabehandelingen aan mensen met complexe psychotraumaklachten die het gevolg zijn van vervolging, oorlog en geweld of (ook voor geweld tijdens het werk, zoals bij politiemensen, hulpverleners, personeel van openbaar vervoersbedrijven, en geweld bij rellen, gijzelingen en aanslagen). Op onze website vindt u het behandelaanbod van ARQ Centrum'45.

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

4.2. Patiënten met de volgende hoofddiagnose(s) kunnen in mijn instelling terecht:

Angst.

4.3. Biedt uw organisatie hoogspecialistische ggz (3e lijns ggz):

Ja, wij hebben een afdeling hoogspecialistische ggz voor angst.

4.4. Heeft u nog overige specialismen: (optioneel, meerdere antwoorden mogelijk):

Dubbele diagnose (aanbod specifiek gericht op behandeling van bijvoorbeeld verslaving icm een psychische stoornis of een eetstoornis icm PTSS), nl PTSS en depressie, PTSS en persoonlijkheidsstoornis.

5. Beschrijving professioneel netwerk:

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 en Psychotrauma
- Klankbordgroep asielzoekers vanuit De Nederlandse GGZ
- Zorglijn PTSS Politie
- en andere netwerken.

6. Onze instelling biedt zorg aan in:

Omdat in het Zorgprestatie­model nog wordt gewerkt met een onderscheid in basis- en specialistische ggz wordt tijdelijk deze vraag ook opgenomen in het kwaliteitsstatuut. Dit onderscheid zal in de toekomst vervallen en dan blijft uitsluitend de indeling in categorieën over.

6.1. ARQ Centrum'45 heeft aanbod in:

de gespecialiseerde-ggz:

- Psychiater
- Klinisch psycholoog
- Verpleegkundig Specialist (VS)
- Psychotherapeut
- GZ-psycholoog

Binnen ARQ functioneert elke behandelaar in een multidisciplinair overleg (MDO) dat geleid wordt door een regiebehandelaar, waarmee we binnen ARQ Centrum'45 standaard aan de voorwaarden voor regelgeving voldoen. Een verpleegkundig specialist GGZ kan als regiebehandelaar optreden indien deze in een MDO functioneert waarbij ook een psychiater betrokken is. Daarbij hoeft de psychiater niet altijd direct aanwezig te zijn. Ook een andere regiebehandelaar kan aanwezig zijn. Uit hoofde van de expertise van de VS, dient de psychiater wel op de hoogte van de casus te zijn en beschikbaar voor overleg op andere momenten.

Een GZ-psycholoog mag als regiebehandelaar optreden indien deze in een multidisciplinair overleg (MDO) functioneert waarbij tenminste ook een psychiater (kliniek), klinisch psycholoog of psychotherapeut betrokken is.

6.2. **ARQ Centrum'45 heeft aanbod in de categorieën van complexiteit van situatie:**

Categorie C Indicerend regiebehandelaar:

- Psychiater
- Klinisch psycholoog

Categorie C Coördinerend regiebehandelaar:

- GZ-psycholoog
- Psychotherapeut
- Verpleegkundig specialist

7. **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
- NIDOS (vluchtelingenkinderen die zonder ouders naar Nederland komen)

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.

8. **Lerend netwerk**

ARQ Centrum'45 geeft op de volgende manier invulling aan het lerend netwerk van indicierend en coördinerend regiebehandelaren:

- RINO-opleidingen

- inter- en supervisie
- vakgroepbijeenkomsten
- complicatiebespreking
- geneesmiddelencommissie
- Moreel beraad
- Interne scholing ARQ Academy
- Multidisciplinair overleg (MDO).

9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

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

9.a. 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 de 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.

9.b. Zorgverleners volgens kwaliteitsstandaarden, zorgstandaarden en richtlijnen handelen:

ARQ Centrum'45 biedt uitsluitend state of the art evidence based en practice based behandelingen aan. Deze worden periodiek geëvalueerd. In wetenschappelijk kader worden ook innovatieve behandelingen toegepast, daarbij wordt dit wetenschappelijk gemonitord, en zo nodig aangemeld bij medisch-ethische commissies. Behandeling vindt plaats in zorgpaden, die opgezet zijn vanuit bestaande standaarden en richtlijnen.

9.c. 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. Scholing die verbonden is aan en voldoet aan de eisen van de beroepsgebonden (her)registratie.

10. Samenwerking

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

Ja

10.b. Binnen ARQ Centrum'45 is het (multidisciplinair) overleg en de informatie-uitwisseling en -overdracht tussen indicierend en coördinerend regiebehandelaar en andere betrokken behandelaren als volgt geregeld (beschrijf wat u heeft geregeld voor het uitvoeren van de (multidisciplinaire) overleggen, o.a. samenstelling, overlegfrequentie, wijze van verslaglegging):

De intake procedure vindt multidisciplinair plaats; betrokkenen zijn intakers (psychologen, gespecialiseerd verpleegkundigen, artsen) en altijd is er een psychiater en/of klinisch psycholoog bij 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 behandelevauaties (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.

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

In behandelevauaties 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 met betrekking tot de behandelevauaties is vastgelegd en uitvoering daarvan is gepland door middel van agendering bij alle betrokkenen, en is ook gekoppeld aan ZPM-trajecten.

10.d. 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

11.a. Ik vraag om toestemming van de patiënt/cliënt bij het delen van gegevens met niet bij de behandeling betrokken professionals:

Ja.

11.b. In situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt, gebruik ik de daartoe geldende richtlijnen van de beroepsgroep, waaronder de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld (bij conflict van plichten, vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld), het stappenplan materiële controle en ik vraag het controleplan op bij de zorgverzekeraar (bij materiële controle):

Ja.

11.c. Ik gebruik de privacyverklaring als de patiënt/cliënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar/ NZA:

Ja.

12. Klachten- en geschillenregeling

12.a. Patiënten/cliënten kunnen de klachtenregeling hier vinden:

Link naar klachtenregeling: <https://arq.org/klacht-melden>

12.b. Patiënten/cliënten kunnen met geschillen over een behandeling en begeleiding terecht bij:

De Geschillencommissie

Contactgegevens: Postbus 90600 2509 LP DEN HAAG 070 310 5310

De geschillenregeling is hier te vinden:

www.degeschillencommissie.nl

13. Wachtijd voor intake/probleemanalyse en behandeling en begeleiding.

Link naar wachttijden voor intake en behandeling:

<https://arq.org/behandeling/wachttijden-behandeling>

14. Aanmelding en intake/ probleemanalyse

14.a. De aanmeldprocedure is in de organisatie als volgt geregeld (wie ontvangt de telefonische aanmelding, wie doet de intake, hoe verloopt de communicatie met de patiënt):

Voor de aanmelding hebben wij een verwijzing van uw huisarts nodig. Verwijzers kunnen patiënten aanmelden bij ons [Team Aanmeldingen](#). Dat team 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 het Team Aanmeldingen. 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 jeugd jaren, 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 wachttijd 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 behandel aanbod 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 behandel aanbod. 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.

14.b. Binnen ARQ Centrum'45 wordt de patiënt/cliënt doorverwezen naar een andere zorgaanbieder met een passend zorgaanbod of terugverwezen naar de verwijzer –indien mogelijk met een passend advies- indien de instelling geen passend aanbod heeft op de zorgvraag van de patiënt/cliënt:

Ja

15. Indicatiestelling

Beschrijf hoe de intake/probleemanalyse en indicatiestelling binnen uw instelling is geregeld (hoe komt de aanmelding binnen, hoe komt de afspraak met de patiënt/cliënt voor de intake tot stand, wie is in de intakefase de indicierend regiebehandelaar en hoe komt die beslissing tot stand (afstemming met patiënt/cliënt), waaruit bestaan de verantwoordelijkheden van de indicierend regiebehandelaar bij het stellen van de diagnose)

Zie ook 14.a aanmelding en intake.

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 en begeleiding

16.a. 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 accorderen, dit wordt geregistreerd in het Elektronisch Patientendossier. 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.

16.b. Het centraal aanspreekpunt voor de patiënt/cliënt tijdens de behandeling is de coördinerend regiebehandelaar (beschrijving rol en taken regiebehandelaar in relatie tot rol en taken medebehandelaars):

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

16.c. De voortgang van de behandeling wordt binnen ARQ Centrum'45 als volgt gemonitord (zoals voortgangsbespreking behandelplan, evaluatie, vragenlijsten, ROM):

Tijdens de behandeling zijn er regelmatig behandelbeoordelingen. We evalueren de behandeling ieder half jaar samen met u, soms vaker. Deze beoordelingen worden ook in een team met collega-behandelaars besproken. Het invullen van klachtenvragenlijsten 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 beoordelingen en de uitkomsten met u. Bij de behandelbeoordeling worden ook altijd de ROM gegevens betrokken, dat zijn de vragenlijsten die u heeft ingevuld en waarmee we de verbetering van uw klachten kunnen beoordelen.

16.d. Binnen ARQ Centrum'45 reflecteert de coördinerend regiebehandelaar samen met de patiënt/cliënt en eventueel zijn naasten de voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van de behandeling als volgt (toelichting op wijze van evaluatie en frequentie):

Zie 16.c.

16.e. De tevredenheid van patiënten/cliënten wordt binnen ARQ Centrum'45 op de volgende manier gemeten (wanneer, hoe):

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

17.a. De resultaten van de behandeling en begeleiding en de mogelijke vervolgstappen worden als volgt met de patiënt/cliënt en diens verwijzer besproken (o.a. informeren verwijzer, advies aan verwijzer over vervolgstappen, informeren vervolgbehandelaar, 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 behandelplannen en de behandelbeoordelingen 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.

17.b. Patiënten/cliënten of hun naasten kunnen als volgt handelen als er na afsluiting van de behandeling en begeleiding 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.

Naam bestuurder van ARQ Centrum'45:

Drs. J. W. Reerds, MBA.

Plaats:

Diemen.

Datum:

27-06-2022

Ik verklaar dat ik me houd aan de wettelijke kaders van mijn beroepsuitoefening, handel conform het Landelijk kwaliteitsstatuut ggz 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 toe:

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