

Kwaliteitsstatuut

ARQ Centrum'45 4.0

Op basis van Landelijk kwaliteitsstatuut ggz

I. Algemene informatie

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

1. Gegevens ggz-aanbieder

Handelsnaam: Stichting ARQ Centrum'45
Hoofd postadres straat en huisnummer: Rijnzichtweg 35
Hoofd postadres postcode en plaats: 2342AX OEGSTGEEST
Website: <https://arq.org/arq-organisaties/arq-centrum45>
KvK nummer: 41165544
AGB-code 1: 06290815

2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt

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

3. Onze locaties vindt u hier

Link: <https://arq.org/arq-organisaties/arq-centrum45>

4. Beschrijving aandachtsgebieden/zorgaanbod:

4a. Beschrijf in maximaal 10 zinnen de algemene visie/werkwijze van uw instelling en hoe uw cliëntenpopulatie 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 hét 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 openbaarvervoersbedrijven, en geweld bij rellen, gijzelingen en aanslagen). Op onze website 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.

4b. Cliënten met de volgende hoofddiagnose(s) kunnen in mijn instelling terecht:

Trauma en stress gerelateerde stoornissen.

4c. Biedt uw organisatie hoogspecialistische ggz (3e lijns ggz):

Ja, wij hebben een afdeling hoogspecialistische ggz voor Trauma en stress gerelateerde stoornissen.

4d. Heeft u nog overige specialismen:

Dubbele diagnose (aanbod specifiek gericht op behandeling van bijvoorbeeld verslaving icm een

psychische stoornis of een eetstoornis icm PTSS), nl

Persisterende rouwstoornis en depressie

Persisterende rouwstoornis 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,

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

6. Onze instelling biedt zorg aan in:

Er is sprake van een overgangssituatie waarbij we zowel werken met een onderscheid in generalistische basis-ggz en gespecialiseerde ggz als een indeling naar settings van het Zorgprestatiemodel. In de toekomst zal het eerste onderscheid komen te vervallen.

-

Setting 8 (hoogspecialistisch (ambulant en klinisch, met contractvoorwaarde))

7. Structurele samenwerkingspartners

Stichting ARQ Centrum'45 werkt ten behoeve van de behandeling en begeleiding van cliënten samen met (beschrijf de functie van het samenwerkingsverband en wie daarin participeren (vermeldt hierbij NAW-gegevens en website)):

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.

II. Organisatie van de zorg

8. Lerend netwerk

ARQ Centrum'45 geeft op de volgende manier invulling aan het lerend netwerk van indicierend en coördinerend regiebehandelaren. Indien u een kleine zorgaanbieder bent (2 -50 zorgverleners (categorie 2)), dient u ook aan te geven met wie:

RINO-opleidingen, inter- en supervisie, vakgroepbijeenkomsten, complicatiebespreking, geneesmiddelencommissie, Moreel beraad, Interne scholing ARQ Academy, MDO.

9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

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

9a. Zorgverleners bevoegd en bekwaam zijn:

In de functiebeschrijvingen en vacatureteksten wordt duidelijkheid gegeven over benodigde (specialistische) kennis en vaardigheden. Diploma's en de BIG registratie worden gecontroleerd. Bij twijfels 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. Het strategische deskundigheidsbeleid en de uitvoeringsregeling beschrijven hoe het managen van kennis en de deskundigheidsbevordering van medewerkers in de praktijk vorm krijgt. Conform het beleid worden jaarlijks functioneringsgesprekken gevoerd met medewerkers, waarbij een belangrijk thema is de deskundigheidsbevordering en hoe zorgverleners bevoegd en bekwaam blijven.

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

ARQ Centrum'45 hanteert 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 z.n. aangemeld bij medisch-ethische commissies.

Behandeling vindt plaats in zorgpaden, die opgezet zijn vanuit bestaande standaarden en richtlijnen.

9c. Zorgverleners hun deskundigheid op peil houden:

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. Er worden zowel beroepsopleidingen aangeboden alsook deskundigheidsbevordering om de kwaliteit van hoogspecialistische zorg te waarborgen. Dit komt terug in de jaargesprekken. Het eigen trainingsinstituut ARQ Academy biedt ook scholing die verbonden is aan en voldoet aan de eisen van de beroepsgebonden (her)registratie.

10. Samenwerking

10a. Samenwerking binnen uw organisatie en het (multidisciplinair) overleg is vastgelegd en geborgd in het professioneel statuut (kies een van de twee opties):
Ja.

10b. Binnen Stichting ARQ Centrum'45 is het (multidisciplinair) overleg en de informatieuitwisseling 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 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 MDObesprekingen worden vastgelegd in het patiëntendossier.

10c. Stichting 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 hooggespecialiseerde 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 behandelevauaties is vastgelegd en uitvoering daarvan is gepland d.m.v. agendering bij alle betrokkenen, en is ook gekoppeld aan ZPM-trajecten.

10d. Binnen Stichting 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 cliëntgegevens

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

Ja.

11b. 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.

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

Ja.

12. Klachten en geschillenregeling

12a. Cliënten kunnen de klachtenregeling hier vinden:

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

12b. Cliënten kunnen met geschillen over een behandeling en begeleiding terecht bij

Naam geschilleninstantie waarbij instelling is aangesloten: De Geschillencommissie

Contactgegevens: Postbus 90600 2509 LP DEN HAAG 070 310 5310

De geschillenregeling is hier te vinden:

Link naar geschillenregeling: <https://www.degeschillencommissie.nl/>

III. Het zorgproces – het traject dat de cliënt in deze instelling doorloopt

13. Wachtijd voor intake/probleemanalyse en behandeling en begeleiding

Cliënten vinden informatie over wachttijden voor intake en behandeling en begeleiding via deze link of document (en kunnen deze telefonisch opvragen). De informatie is – indien het onderscheid van toepassing is – per zorgverzekeraar en per diagnose.

Link naar wachttijden voor intake en behandeling: <https://arq.org/snel-naar/wachttijdenbehandeling>

14a. De aanmeldprocedure is in de organisatie als volgt geregeld (wie ontvangt de telefonische

aanmelding, wie doet de intake, hoe verloopt de communicatie met de cliënt):

Voor de aanmelding hebben wij een verwijzing van een erkende of toegestane verwijzer nodig.

Verwijzers kunnen patiënten aanmelden via Zorgdomein of het aanmeldformulier op onze website.

Elke verwijzing wordt getoetst op formele aanmeldcriteria bij Team Aanmeldingen. Hier gelden de uitgangspunten van de landelijke Verwijsafspraken Geestelijke Gezondheidszorg en de NHG-richtlijn informatie-uitwisseling huisarts-GGZ.

Uit de verwijzing moet duidelijk blijken dat er sprake is van psychotrauma gerelateerde klachten. Verder hebben wij informatie nodig over het medicijngebruik, en informatie over eerdere behandeling. Als alle aanmeldingsinformatie duidelijk en compleet is, wordt dit voorgelegd aan het screeningsteam. In het screeningsteam nemen ervaren zorgprofessionals deel. Zij maken een inhoudelijke beoordeling of de hulpvraag passend is bij het hoogspecialistische behandelaanbod van ARQ Centrum'45. Bij een positief besluit wordt de verwezen patiënt op de wachtlijst voor intake geplaatst. Bij afwijzing wordt desbetreffende verwijzer geïnformeerd.

Voor het diagnostische onderzoek bij de intake wordt de verwezen patiënt en naasten uitgenodigd.

De intake bestaat uit onderzoek naar de achtergrond en redenen van de klachten door gesprekken met een of meerdere onderzoekers, inclusief het afnemen van vragenlijsten.

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 psychologisch of medisch specialist analyseert alle informatie en formuleert een behandeladvies voor de patiënt die in een opvolgend adviesgesprek besproken wordt. Bij gezamenlijk vaststellen van de noodzaak van de behandeling bij ARQ Centrum'45 wordt de patiënt ingepland voor een behandeltraject. Het kan zijn dat een behandeling in ARQ Centrum'45 niet de beste oplossing voor de patiënt is. Zo mogelijk geven we de patiënt

en verwijzer advies over een andere vorm van behandeling buiten ARQ Centrum'45 die beter aansluit bij de klachten en de wensen van de patiënt.

14b. Binnen Stichting ARQ Centrum'45 wordt de 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 cliënt:

Ja.

15. Indicatiestelling

Beschrijf hoe de intake/probleemanalyse en indicatiestelling binnen Stichting ARQ Centrum'45 is geregeld (hoe komt de aanmelding binnen, hoe komt de afspraak met de cliënt voor de intake tot stand, wie is in de intakefase de regiebehandelaar en hoe komt die beslissing tot stand (afstemming met cliënt), waaruit bestaan de verantwoordelijkheden van de regiebehandelaar bij het stellen van de diagnose):

Zie ook 14, aanmelding en intake.

Tijdens de intakefase 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. Daarbij is de regiebehandelaar (art. 3 of art. 14 professional) verantwoordelijk voor de beoordeling van de Decision Tool (toetst hiermee of er sprake is van een zorgvraag passend bij de hoogspecialistische behandeling van ARQ Centrum'45) en voor de indicatiestelling baserend op de beschikbare gegevens van de medische voorgeschiedenis, anamnese bij intake en het aanvullend diagnostisch onderzoek. Die bevindingen worden tijdens een adviesgesprek gedeeld met patiënt (en bij instemming ook met naasten). Hierbij worden ook mogelijke redenen besproken waarom ARQ Centrum'45 niet de passende zorg kan bieden en tot afwijzing moet overgaan. Door in veel gevallen zorgvuldige consultatie aan verwijzers vooraf aan de verwijzing en screening van verwijsgegevens door specialisten worden afwijzingen na intake grotendeels voorkomen. In het adviesgesprek worden dan alternatieve behandeladviezen met patiënten besproken en aan verwijzer gecommuniceerd.

16. Behandeling en begeleiding

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 accorderen, dit wordt geregistreerd in het Electronisch Patiëntendossier. Kenmerkend voor de behandeling binnen ARQ Centrum'45 is dat veel behandeldisciplines 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 centraal aanspreekpunt voor de cliënt tijdens de behandeling is de 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 medisch of een psychologisch specialist mede betrokken bij de behandeling.

16c. De voortgang van de behandeling wordt binnen Stichting 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 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 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 evalueren.

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

De regiebehandelaar verzamelt belangrijke informatie over het beloop van de behandeling van de patiënt van alle betrokken behandelaren vanuit het multidisciplinaire team. Patiënt, en met instemming van de patiënt ook naasten/gezinsleden, worden dan uitgenodigd voor een gesprek waarin deze informatie en PROM-gegevens (Patiënt Reported Outcome Monitoring, meetbare zelfevaluatie van de patiënt) toegelicht en uitgebreid besproken worden. Daarbij wordt de voortgang, doelmatigheid en effectiviteit van de behandeling besproken en zo nodig doelen en behandelinterventies in een aangepast behandelplan vastgelegd. Daarbij wordt altijd de consensus van patiënt centraal gesteld als principe van shared-decision-making.

Frequentie van evaluatiemomenten zijn in het behandelplan vastgelegd en variëren tussen enkele weken en maximaal een half jaar.

16e. De tevredenheid van 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

17a. De resultaten van de behandeling en begeleiding en de mogelijke vervolgstappen worden als volgt met de cliënt en diens verwijzer besproken (o.a. informeren verwijzer, advies aan verwijzer over vervolgstappen, informeren vervolgbehandelaar, hoe handelt instelling als cliënt bezwaar maakt tegen informeren van verwijzer of anderen):

Beëindiging van de behandeling gebeurt in goed overleg tussen u en uw behandelaar. De afgesproken behandeldoelen en de behandelbeoordelingen zijn daarbij leidend. Ook 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. 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.

IV. Ondertekening

Naam bestuurder van Stichting ARQ Centrum'45:

Melina Kappeyne van de Coppello-Rakic

Plaats:

Diemen

Datum:

12-12-2025

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 escalatie-procedure in is opgenomen.