

## **Callcentrum Arkin**

Karakter zet het callcentrum Arkin in om ROM vragenlijsten af te nemen.

### **Even voorstellen**

Medewerkers van het callcentrum van Arkin bellen namens Karakter ouders/verzorgers van patiënten die bij Karakter in behandeling zijn (geweest) en de afgelopen drie maanden geen ROM vragenlijst hebben ingevuld.

De callcentrum medewerkers zijn psychologen (in opleiding) en opgeleid voor het afnemen van interviews. Zij zijn in dienst bij Arkin, een grote GGZ organisatie in Amsterdam en omstreken. Het Arkin Callcenter is gespecialiseerd in het voeren van evaluatie en effectinterviews in de GGZ en de verslavingszorg.

Belangrijk om te weten is dat deze interviewers geen behandelaar zijn. Dit betekent dat zij vaardig zijn in het voeren van een gesprek, maar niet bevoegd zijn om behandeladviezen te geven of om een therapeutisch gesprek te voeren.

### **Doel**

Het doel van ROM is om te monitoren hoe het met uw kind gaat. Hiervoor ontvangt u iedere drie maanden per email een uitnodiging om een digitale vragenlijst in te vullen.

Ouders/verzorgers die de afgelopen drie maanden geen vragenlijst hebben ingevuld, kunnen gebeld worden door het callcentrum.

Met een klein team van interviewers stellen wij een aantal vragen over de klachten of de kwaliteit van leven van uw kind. De gegevens die wij verzamelen, geven de behandelaar inzicht hoe het met uw kind gaat of biedt aanknopingspunten om de behandeling bij te sturen. Verder dragen de gegevens bij aan onderzoek naar de kwaliteit van onze zorg.

### **Het interview**

In het gesprek stelt de interviewer u een set standaardvragen. Onderwerpen van deze vragenlijsten zijn de gezondheid/klachten van uw kind en ervaringen met familie, vrienden, school en vrije tijd.

Hoewel de interviewers geen behandeladviezen geven of een therapeutisch gesprek voeren, is het wel mogelijk te praten over hoe het nu gaat. Voor adviezen of hulpverlening kunt u zich tot de behandelaar richten.

### **Privacy**

De callcentrum medewerker identificeert zich alleen als zij bevestigd hebben gekregen te spreken met een ouder/verzorger van het kind dat op de bellenlijst staat.

Alle patiëntinformatie (administratieve gegevens en antwoorden op vragenlijsten) blijven binnen het domein van Karakter.

### **Vragen?**

Kijk voor meer informatie op [www.karakter.com/effectmeting](http://www.karakter.com/effectmeting) of stel uw vraag via [effectmeting@karakter.com](mailto:effectmeting@karakter.com)