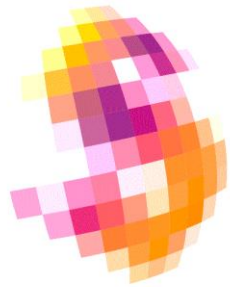


Seys
Centra



behandeling eetproblematiek
en onzindelijkheid

**JAARVERSLAG
2019**

Voorwoord

Het doet me plezier u het Jaarverslag 2019 van de Stichting SeysCentra aan te bieden.

SeysCentra is het expertisecentrum op het gebied van behandeling van ARFID¹ en onzindelijkheidsproblematiek in Nederland. Om hieraan te kunnen voldoen hanteren wij een hoge kwaliteitsstandaard, zowel in onze dienstverlening naar buiten toe als ook in onze interne processen. Met dit verslag willen wij u informeren over onze prestaties van het afgelopen kalenderjaar. Sinds onze oprichting in 2012 maken wij voor intern gebruik een kwaliteitsmonitor waarin wij parameters de revue laten passeren om onze dienstverlening te evalueren. Omdat wij belang hechten aan transparantie hebben wij besloten dit jaar wederom een verslag op te maken voor externe partijen.

In bijgaand Jaarverslag vindt u een korte inleiding over wie wij zijn als organisatie en waar wij voor staan. Tevens treft u een terugblik op onze voornemens voor 2019 en de realisatie daarvan. Het slagingspercentage van onze behandelingen wordt grafisch weergegeven en van een toelichting voorzien.

Tevredenheid van cliënten, stakeholders en medewerkers is een graadmeter voor de prestaties van onze organisatie. In het hoofdstuk feiten en cijfers gaan wij hier verder op in.

Met dit document verschaft SeysCentra u informatie over de parameters die van belang zijn voor een gezonde organisatie.

Marieke van Meerten
Directeur SeysCentra

¹ Tot afgelopen jaar gebruikten we voor onze behandeling de term “voedselweigering”. Vanaf 2019 hebben wij deze aanduiding vervangen door de term ARFID. ARFID is vermeld in de DSM V en wordt sinds enige jaren gehanteerd als officiële term voor problemen op het gebied van een selectieve en/of restrictieve voedselinname stoornis.

1. Profiel van de organisatie

Naam van de verslagleggende rechtspersoon	Stichting SeysCentra
Adres	De Horst 12
Postcode	6581 TE
Plaats	Malden
Telefoonnummer	088-779 47 90
Nummer Kamer van Koophandel	54852838
E-mailadres	csb@seyscentra.nl
Internetpagina	www.seyscentra.nl

1.1 Kerngegevens SeysCentra

Bij SeysCentra zijn op 31 december 2019, 119 medewerkers werkzaam, verdeeld over 80 FTE.

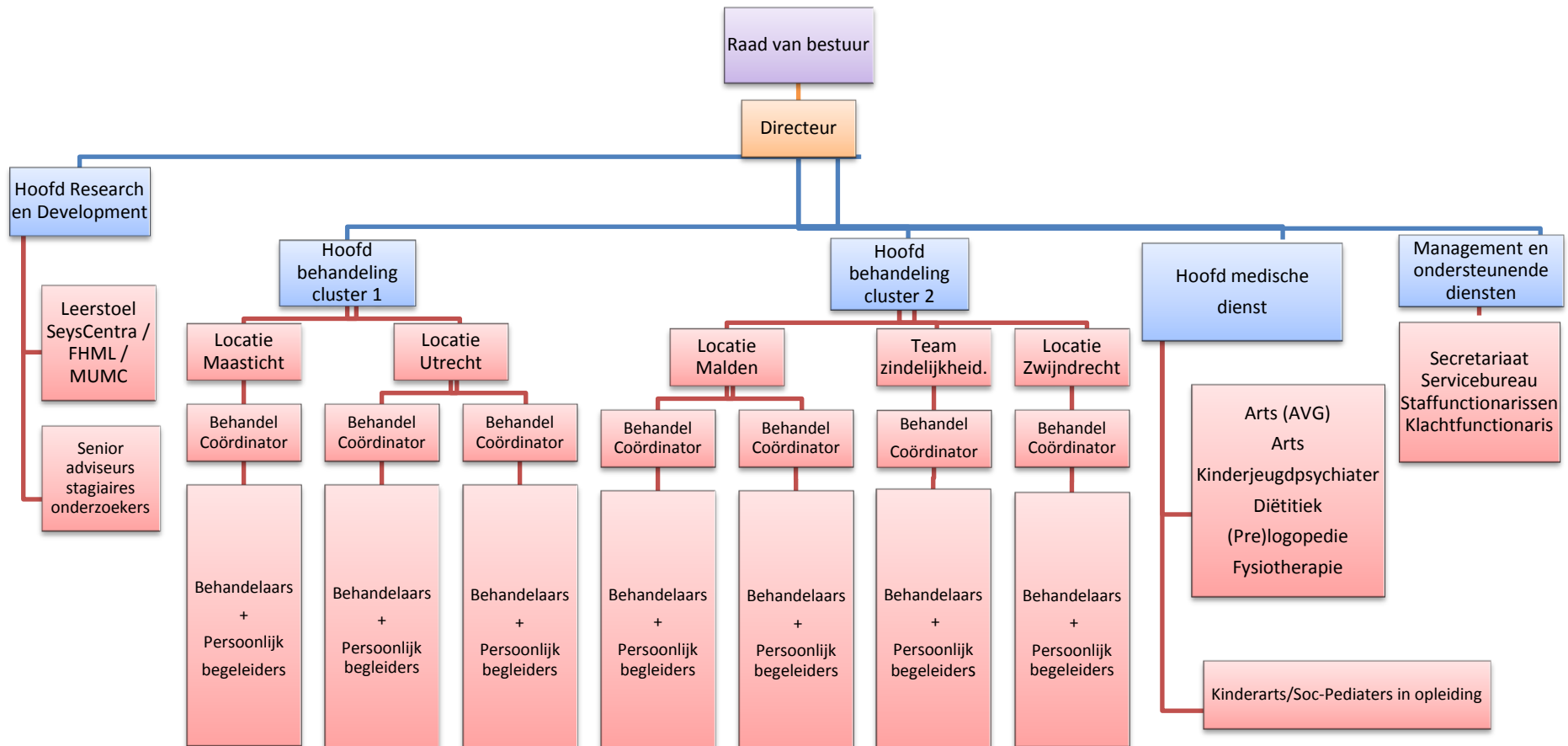
Op dit moment beschikt SeysCentra over 4 behandelunits op het gebied van ARFID, 1 voor behandeling van onzindelijkheidsproblematiek en een hoofdkantoor in Malden.

De volgende zorgproducten worden per locatie aangeboden:

Locatie Malden	<ul style="list-style-type: none"> - 15 behandelplaatsen dagbehandeling ARFID - 6 behandelplaatsen 24 uren behandeling ARFID - 4 behandelplaatsen dagbehandeling/24 uren zindelijkheidsproblematiek
Locatie Maastricht	<ul style="list-style-type: none"> - 10 behandelplaatsen dagbehandeling ARFID - 1 behandelplaats dagbehandeling zindelijkheidsproblematiek
Locatie Utrecht	<ul style="list-style-type: none"> - 21 behandelplaatsen dagbehandeling ARFID - 1 behandelplaats dagbehandeling zindelijkheidsproblematiek
Locatie Zwijndrecht	<ul style="list-style-type: none"> - 10 behandelplaatsen dagbehandeling ARFID - 1 behandelplaats dagbehandeling zindelijkheidsproblematiek
Heel Nederland	<ul style="list-style-type: none"> Natraject ARFID ambulante - Natraject Zindelijkheidstraining ambulante

SeysCentra is een zelfstandige stichting die in 2012 is ontstaan uit onderdelen van Pluryn en Koraal.

Organogram:



2. Evaluatie van de speerpunten 2019

Wij hebben als (last resort) behandelcentrum te maken met wachtlijsten. We hadden gehoopt met de uitbreiding van een locatie in Zwijndrecht in 2019, de druk op de wachtlijsten, o.a. op locatie Utrecht, te verminderen. Maar door de intensieve samenwerkingen met het Sophia Kinderziekenhuis uit Rotterdam en het Wilhelmina Kinderziekenhuis uit Utrecht moeten we helaas vaststellen dat er op dit moment nog steeds een druk op onze wachtlijsten ligt. Met alle samenwerkende ziekenhuizen zijn er afspraken gemaakt betreffende spoedprocedures, waarbij kinderen sneller in behandeling kunnen komen als de situatie daarom vraagt.

Ten behoeve van het optimaliseren van de behandeling zijn een aantal initiatieven ontwikkeld. Ouders worden meer betrokken bij het behandelproces door deze meer vanuit het principe 'fade-in-fade-out' te werken. Tevens zal, ter facilitering van de ouders in hun verblijf in de buurt van hun kind, in 2020 in Malden een ouderhuis worden gerealiseerd. Daarnaast is het gebruik maken van beeldbellen geïntensiveerd. Tot slot hebben we een opdracht geformuleerd tot het ontwikkelen van een app ter ondersteuning van de behandeling. Beoogd wordt deze in eerste instantie in te zetten ter ondersteuning van de terugvalpreventie. Vanaf 6 weken voor het einde van de behandeling wordt sinds afgelopen jaar structureel gebruik gemaakt van een terugvalpreventieplan. Tevens is het plan een app te ontwikkelen voor de CGT jongeren, om zo beter een betere aansluiting te krijgen op hun leefwereld. Daarmee kunnen ook de terugkommomenten beperkt worden.

Om tegemoet te komen aan de wens van ouders, voor een moment van lucht tijdens de zeer intensieve behandeling die wij bieden, is in 2019 besloten dat ouders vanaf komend jaar een snipperkaart krijgen waarmee zij gebruik kunnen maken van 5 snipperdagen voor hun kind. Deze dagen zijn in overleg met de behandelaar op te nemen. De snipperdagen zullen niet gedeclareerd worden bij de gemeentes.

In verbetering van samenwerking met poep- en plaspoli's is in 2019 een eerste begin gemaakt. Er zijn contacten gelegd met de poli's van het Maasziekenhuis Pantein uit Boxmeer en het Wilhelmina Kinderziekenhuis uit Utrecht. Uitwisseling van elkaars expertise vindt plaats. Mogelijkheden in een intensievere samenwerking worden onderzocht. Naar dit voorbeeld zullen er komend jaar verdere samenwerkingen met poep- en plaspoli's worden aangegaan.

De bekendheid als expertisecentrum in behandeling van kinderen met een vermijdende/ restrictieve voedselnamestoornis (ARFID) is het afgelopen jaar vergroot. Er is voorjaar 2019 een symposium georganiseerd ter gelegenheid van de inauguratie van bijzonder hoogleraar Voedings- en eetstoornissen, Sandra Mulkens. Een leerstoel die is ingesteld in 2018 door SeysCentra en is ondergebracht bij de Faculty of Health, Medicine en Life Sciences van Universiteit Maastricht. Het in huis hebben van deze bijzonder hoogleraar genereert tevens aandacht in de media op het onderwerp ARFID en daarmee bekendheid voor SeysCentra.

SeysCentra investeert veel in kennisoverdracht. We nemen deel als spreker en workshopleider aan symposia en bijscholingstrajecten in het land, verzorgen expertisebijeenkomsten voor ketenpartners, verzorgen colleges binnen het HBO en WO, nemen deel aan landelijke expertisegroepen/vakverenigingen (bv. NAE: Nederlandse academie van eetstoornissen) en publiceren onze onderzoeksbevindingen in (internationale en nationale) vakliteratuur en toonaangevende protocollenboeken.

Tot slot is de koppeling met academische centra het afgelopen jaar verder uitgebreid. Naast de reeds bestaande samenwerking met het Maastricht UMC+, het UMC Utrecht en het RadboudUMC te Nijmegen is afgelopen jaar een samenwerking tot stand gebracht met het UMC Groningen, het Amsterdam UMC en het Erasmus MC te Rotterdam.

Aandacht is in 2019 onverminderd uitgegaan naar het verhogen van het kennisniveau van onze eigen medewerkers. Dit is als speerpunt geformuleerd in ons strategisch plan 2019-2022 en vastgelegd in ons meerjarig opleidingsplan dat in 2019 is opgemaakt. SeysCentra levert als expertisecentrum topzorg. We krijgen te maken met een steeds complexere doelgroep met veel bijkomende problematiek. Specialistische kennis op het terrein van CGT, ABA, IMH, EMDR en ASS problematiek is een absolute noodzaak in behandeling van deze doelgroep. Dat vraagt om zeer gespecialiseerd en deskundig personeel. Er wordt geïnvesteerd in verdere uitbouw van deskundigheid, die ten goede komt aan een nog betere behandeling van onze cliënten. Ook scholing ten bate van onderhoud van wettelijke registraties (SKJ/ BIG) wordt gefaciliteerd.

Er is sprake geweest van investering in een betere vindbaarheid op de sociale kaart ten behoeve van onze cliënten, hun verwijzers en de stakeholders. We nemen deel aan symposia, leggen contacten met samenwerkingspartners in de regio en hebben sinds voorjaar 2019 een vernieuwde website gerealiseerd. Vanuit het overzicht dat is opgesteld met verwijzers is een mailing uitgegaan waarin onze vernieuwde folders met betrekking tot ons behandelaanbod onder de aandacht is gebracht. Gelijk hieraan zijn de communicatie-activiteiten beter ingebed in de organisatie. Er vindt structurele ondersteuning op dit terrein plaats door afdeling communicatie Pluryn en een extern communicatiebureau. Het verbeteren van de communicatie met cliënten, stakeholders en gemeentes heeft onverminderd onze aandacht.

De landelijke dekking van SeysCentra over 2018 is inzichtelijk gemaakt in een geografische kaart die te vinden is op onze website. Ook voor het jaar 2019 zullen wij een dergelijke kaart opstellen. Informatie hieruit zal worden gebruikt om verder onderzoek uit te zetten naar de noodzaak van een nieuwe locatie en de plaats waar deze dan het beste gesitueerd zou moeten worden. Het openen van locatie Zwijndrecht afgelopen jaar heeft veel investering, met name op de personele kant, gevraagd. Belangrijk is dat de huidige bestaande locaties in balans zijn en dat medewerkers over voldoende en gevraagde expertise beschikken. Het uitbreiden van locaties is voor SeysCentra geen doel op zich maar moet in de pas lopen met een stabiele organisatie die over voldoende gekwalificeerd personeel op alle niveaus beschikt. Dit laat niet onverlet dat er constant gemonitord moet worden, of de wachttijden nog te verantwoorden zijn.

Vanuit de gesprekken die najaar 2019 gevoerd zijn met de VGN is continuering van het LTA voor de komende drie jaren toegezegd. Daarnaast is het mogelijk gemaakt dat wij, naast cliënten vanuit de Jeugdzorg, ook cliënten vanuit de WLZ tot 18 jaar, bij de financiering vanuit het LTA mogen onderbrengen. De VNG heeft in samenspraak met de NZA deze uitzonderingsregel opgesteld en is alleen voor SeysCentra van toepassing. De VNG heeft alle gemeentes zelf hierover schriftelijk op de hoogte gesteld.

Het voornemen om in 2019 een digitaal registratiesysteem ter ondersteuning van de behandeling op te zetten is nog niet gerealiseerd. Wel is een extern adviseur aangetrokken om ons te ondersteunen in ICT expertise en de zoektocht naar een passend elektronisch patiëntendossier, dat tevens toepassingsmogelijkheden in digitale registratie biedt. Deze adviseur kan ook meedenken in mogelijkheden voor verdere eHealth toepassingen.

Om aan de privacybescherming in het kader van de wet AVG te voldoen is het afgelopen jaar expertise van een externe partij ingehuurd. Eind 2019 is door SeysCentra voldaan aan de basisvereisten die de wet AVG aan organisaties stelt. Documenten zijn onder andere opgesteld rondom privacy beleid, informatiebeleid en incidentenbeheer. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden in het kader van privacy zijn uitgeschreven. Er is aandacht geweest voor awareness van medewerkers, waaronder een procedure voor het melden van datalekken. Ook is er een verwerkingsregister opgemaakt. In 2020 zal een verdere stap worden gezet in implementatie van NEN 7510.

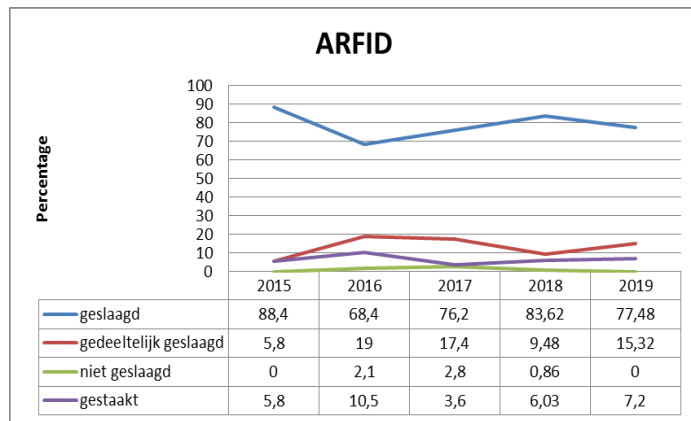
Feiten en cijfers 2019 (1)

Slagingspercentage ARFID 2019:

Geslaagd:	77,48%
Gedeeltelijk geslaagd:	15,32%
Niet geslaagd:	0%
Gestaakt:	7,2%

Slagingspercentage zindelijkheidsproblematiek 2019:

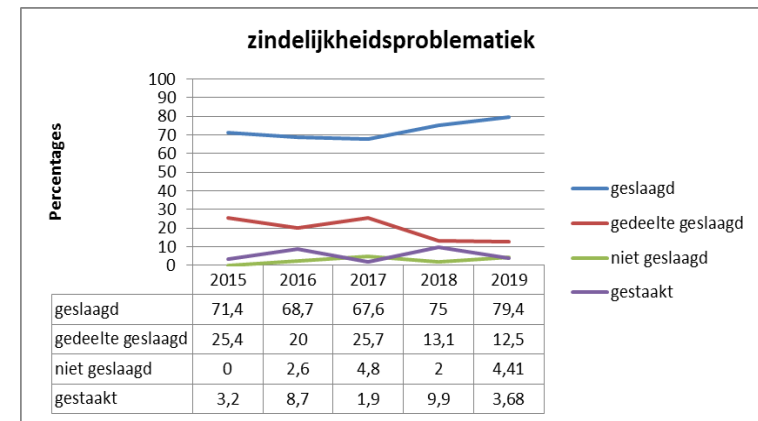
Geslaagd:	79,4%
Gedeeltelijk geslaagd:	12,5%
Niet geslaagd:	4,41%
Gestaakt:	3,68%



Aantallen behandelingen:

ARFID
111 behandelingen
uitgevoerd.

Onzindelijkheid:
136 behandelingen
uitgevoerd.



Tevredenheid cliënten ARFID:

	2017	2018	2019
Rapportcijfer	8,3	8,7	8,55
Responsperscentage	81,4%	72%	62,5%

Gewaardeerd wordt:

- Het contact met klantenbureau
- Informatie over waar men terecht kan met ontevredenheid/klacht
- Uitvoering van de behandeling
- Informatie over de uitvoering en voortgang van de behandeling
- Verslaglegging en rapportage
- Manier van inzage in eigen gegevens

Verbetering kan worden behaald op:

- De dagbesteding tijdens de behandeling
- Regelmatiger houden van evaluatiegesprekken
- Informatie over het verloop van de behandeling

Tevredenheid cliënten zindelijkheidsproblematiek:

	2017	2018	2019
Rapportcijfer	8,3	8,4	8,57
Responsperscentage	64,7%	66,3%	69,5%

Gewaardeerd wordt:

- Het contact met het klantenbureau
- Informatie over de wachtlijst
- Informatie over inzage in het dossier
- De uitvoering van de behandeling
- Het contact met behandelaars

Verbetering kan worden behaald op:

- Informatie over omgang met vertrouwelijke gegevens
- Het eindresultaat van de behandeling

Feiten en cijfers 2019 (2)

Stakeholderstevredenheid:

Gemiddeld scoort de tevredenheid 8,4 bij een responspercentage 83%

	2018	2019
Voldoet de samenwerking aan het beoogde doel?	8,2	8,2
Tevreden over vorm en verloop samenwerking	8,3	8,3
Voldoet de samenwerking aan de vooraf gestelde verwachtingen?	8,2	8,3
Betrouwbare samenwerkingspartner gebleken?	8,8	8,6
Communicatie met SeysCentra?	8,8	8,6
Tevredenheidsscore gemiddeld	8,5	8,4

Medewerkerstevredenheid:

Gemiddeld scoort de tevredenheid 8,3, bij een responspercentage van 62%.

Medewerkers geven aan het goed naar hun zin te hebben bij SeysCentra. Daarbij zijn ze dankbaar en trots dat ze zich voor deze organisatie in mogen zetten. Ze voelen zich over het algemeen gewaardeerd en kunnen hun capaciteiten kwijt. Er is voldoende ruimte voor persoonlijke ontwikkeling, de betrokkenheid van leidinggevenden en collega's wordt als prettig ervaren, net als de sfeer onderling. Medewerkers zijn dan ook trots om SeysCentra te zien groeien en trots om hierin te mogen meedenken en meewerken.

Verbeteringen kunnen nog behaald worden op het verlagen van de werkdruk en minder overwerken, meer eigen regelmogelijkheden en inspraak. Meer mag worden stilgestaan bij wat goed gaat in plaats van focussen op wat beter kan.

Klachten:

We hebben in 2019 twee formele klachten ontvangen. We zijn trots dat het aantal klachten zeer laag is en werken continu aan kwaliteitsverbetering. Het vertrouwen van ouders is van cruciaal belang bij de behandeling van hun kinderen.

Melding Incident Personen:

Er zijn 39 MIP meldingen gedaan verdeeld over de 5 behandellocaties. Periodiek wordt gerapporteerd naar de Raad van Bestuur. Analyse en verbeteracties worden ingezet om incidenten te voorkomen.

Medewerkers:

Medewerkers in dienst op 31/12/2019: 119

SeysCentra is in 2019 met 11% fte gegroeid, m.n. door de opening van een nieuwe locatie in Zwijndrecht.
Aantal medewerkers dat de organisatie heeft verlaten: 17 medewerkers

Percentage gevoerde ontwikkelingsgesprekken: 88,2%
Verzuim: 5,7%

Kwaliteit:

Aan SeysCentra is in 2018 het ISO 9001:2015 certificaat toegekend. Dit Certificaat is in 2019 bestendigd.
Scope van het certificaat: het behandelen van kinderen en jongeren met ernstige problemen op het gebied van chronische/ selectieve voedselweigerings of zinzindelijkheid.

Opleidingen:

Basisopleiding CGT voor alle orthopedagogen
In company training ABA voor persoonlijk begeleiders en behandelaren.
Alle medewerkers zijn BHV geschoold en in bezit van kinder-EHBO.
Medewerkers zijn getraind op BIG vaardigheden.
Binnen SeysCentra is veel ruimte voor het volgen van individuele opleidingen en persoonlijke coaching.
Opleidingsbudget 2,1% van de loonsom.

3. Ontwikkelagenda 2020 -2021

<p>➤ Doorontwikkeling afdeling zindelijkheid Versterken van de afdeling zindelijkheidsbehandeling in al zijn facetten, waaronder het opzetten van samenwerkingsverbanden met poep- en plaspoli's. Diagnostiek opzetten conform de nieuwe internationale standaarden en terminologie. Aanstellen van een promovendus voor de afdeling zindelijkheid.</p>
<p>➤ Verbeteren overdracht van behandeling naar ouders Het intensiever inwerken van ouders door ouders meer te betrekken bij de behandelingen.</p>
<p>➤ Versterken van de onderzoeksafdeling Uitbouwen van de afdeling Research & Development.</p>
<p>➤ Versterken kennisniveau medewerkers op het terrein van ABA, IMH, EMDR en kennis ASS en faciliteren behoud SKJ registraties Op alle niveaus medewerkers opleiden in ABA methodiek, dit mede ten behoeve van het versterken van de behandeling zindelijkheid. Binnen POP gesprekken specialisatie mogelijkheden met medewerkers bespreken. Verbetering sturing op het behalen van accreditatiepunten en intervisie/supervisie ten behoeve van behoud SKJ registraties.</p>
<p>➤ Versterken communicatie met ouders Realisatie logeerkamer voor ouders ten behoeve van een beter inwerken, kortere behandeling en minder kans op terugval.</p>
<p>➤ Versterken communicatie met stakeholders en ketenpartners Inbedden jaarlijks symposium voor ketenpartners en stakeholders.</p>
<p>➤ Continueren positie landelijk expertisecentrum Zicht op landelijke dekking en noodzaak van het openen van een 6e locatie. Vergroten van de behandelcapaciteit op locatie Zwijndrecht.</p>
<p>➤ Innovatie Implementatie van een alternatief EPD systeem. eHealth toepassingen voor cliënten uitbreiden o.a. door ontwikkeling van een app voor cliënten. Vergroten van de controle over informatiebeveiliging.</p>