



Jaarverslag 2017



Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
Zorg.....	2
Bestuur.....	4
Organisatie.....	4
Scholing en workshops.....	5
Aansluiting bij AHZN.....	6
PREZO Hospice Zorg.....	6
PR Commissie.....	7
Informatiedagen	7
Regionaal Palliatief Netwerk Hoeksche Waard.....	7
Giften en acties	8
Financiën.....	8
Vooruitblik 2018.....	9
Slotwoord	9

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag over 2017, een jaar waarin weer met hart en ziel door een groep betrokken, coördinatoren, artsen, verpleegkundigen en vrijwilligers samengewerkt is om het onze gasten in hun laatste levensfase zo plezierig en comfortabel mogelijk te maken. In dit jaarverslag wordt teruggekeken op alle ontwikkelingen die in 2017 plaatsvonden in de Hospice.

Zorg

Ook in 2017 is er weer op een deskundige wijze zorg verleend aan onze gasten. De coördinatoren en de verpleegkundigen werden bijgestaan door zeer betrokken vrijwilligers, huisartsen en specifieke beroepskrachten voor het verlenen van professionele zorg. Zo bieden we op 4 dimensioneel vlak (Fysiek, Sociaal, Psychisch en Spiritueel) palliatieve zorg aan onze gasten.

Zoals in alle voorgaande jaren werd in 2017 ook weer bijzondere aandacht besteed aan de nazorg van familie van overleden gasten. Ook aan de rouwverwerking werd een bijdrage geleverd. We organiseerden weer 2 herdenkingsbijeenkomsten in 'de Eendrachtshoeve'. Op 22 maart herdachten we 21 gasten met als thema 'Seizoenen' en op 15 november waren er 22 herdachte gasten waarbij het thema: 'Rust' centraal stond.

In 2017 was de bedbezetting iets lager als in het jaar daarvoor (2017: 71% en 2016: 74%). In 2017 werd aan 51 gasten zorg verleend. De laatste jaren zien we het aantal gasten toenemen. In 2015 verbleven er 42 gasten, een jaar later 49 en in 2017 hadden we 51 gasten. We zien ook dat de gasten steeds korter verblijven in de hospice. In 2015 was de gemiddelde ligduur 25,6 dagen. In 2016: 22,2 dagen en het afgelopen jaar: 20,45 dagen. De verdeling tussen vrouwen en mannen gast in onze Hospice was 61% vrouw 39% man. Een groot deel van de opnames vond plaats vanuit de thuissituatie en dit jaar in mindere mate vanuit het ziekenhuis. Eén gast kwam over vanuit een andere hospice en 1 gast kwam uit een verpleeghuis. Eén gast keerde terug naar huis en 3 gasten werden overgeplaatst naar een verzorgingshuis, alle overige gasten overleden in onze Hospice. Veruit het grootste deel van de gasten (80%, 41 gasten) was in 2017 afkomstig uit de Hoeksche Waard.

Het onderstaande overzicht geeft inzicht in de bezetting.

	2016	2017
Ligdagen	1089	1043
Bezettingspercentage	74 %	71%
Aantal opnames	49	51
Gemiddelde ligduur in dagen	22,2	20,45
Verhouding man/vrouw	29/20	20/31
Gemiddelde leeftijd	76	76

De opnames vonden plaats vanuit:

	2016	2017
Thuisituatie	18	29
Ziekenhuis	31	20
Ander Hospice	-	1
Verpleeghuis/verzorgingshuis	-	1

Een groot deel van onze gasten is afkomstig uit de Hoeksche Waard:

	2016	2017
Aantal gasten vanuit de Hoeksche Waard	41	41
Aantal gasten van buiten de Hoeksche Waard	8	10

Afscheid van onze gasten werd genomen als gevolg van:

	2016	2017
Overlijden	48	47
Teruggedaan naar huis	-	1
Overgeplaatst naar verzorgingshuis	-	3
Overgeplaatst naar verpleeghuis	1	-

Bestuur

In de loop van 2017 hebben er enkele bestuurswisselingen plaats gevonden. Mevrouw Heidi Hendricks heeft het na jarenlange inzet eind 2017 het bestuur verlaten. Haar is zeer veel dank verschuldigd voor het vele werk dat zij voor de Hospice heeft willen doen. Een deel van de taken van Heidi Hendricks zijn ondergebracht bij mevrouw Angelic de Jong. Daarnaast is besloten om voor een deel uitvoerend/administratief bestuurswerk Loes Könemann, als ambtelijk secretaris in te huren.

Hans Nobel is in oktober 2017 opnieuw als bestuurslid benoemd voor een termijn van 4 jaar. Een bestuurslid wordt voor een periode van 4 jaar benoemd en is in principe éénmaal herbenoembaar.

Per 31 december 2017 bestond het bestuur van de Hospice uit:

	Aftredend	Herbenoembaar
De heer Marc van Dijk (voorzitter)	2018	Ja
De heer Arie Groenendijk (penningmeester)	2019	Ja
De heer Hans Nobel (subsidies en regelgeving)	2021	Nee
Mevrouw Katie Waling (zorg)	2019	Ja
Mevrouw Angelic de Jong- Vermaas (PR&communicatie)	2020	Ja

Naast de zeven geplande bestuursvergaderingen, onderhield het bestuur tussentijds contact met de coördinatoren, vrijwilligers en derden. Met de coördinatoren en beleidsmedewerker vond er een brainstorming plaats betreffende de personeelsformatie, het beleids- en activiteitenplan. Ten behoeve van de ontwikkeling en voortgang van de organisatie, voornamelijk gericht op de implementatie van diverse kwaliteitsaspecten werd in december een extern onderzoek verricht en een plan van aanpak betreffende de organisatieontwikkeling opgesteld door mevr. D Boxman, KwaliteitsZORG.

Organisatie

In maart 2017 werd, in verband met haar pensionering afscheid genomen van de coördinator Els Pitt. Tijdens een bijeenkomst in 'De Ark, met veel vrijwilligers, verpleegkundigen, bestuur en genodigden werd Els in het zonnetje gezet en kreeg zij een passend afscheid. Gelukkig heeft Els aangegeven als klusvrijwilliger aan de hospice verbonden te willen blijven. Met haar twee rechterhanden zijn wij daar zeer blij mee!

Door het vertrek van Els Pitt is op verzoek van en in overleg met de overblijvende coördinatoren besloten tot een andere verdeling van de personeelsformatie. Marian Burger haar uren werden uitgebreid van 16 uur naar 24 uur. Janny Schilperoord bleef 16 uur werken. Daarnaast is Hanke Ligthart aangenomen als invalcoördinator. Gaande het jaar werd geconcludeerd dat het werken met een functie als invalcoördinator niet goed werkt en is besloten om Hanke (in 2018) als coördinator aan te stellen.

Helaas kon Janny Schilperoord wegens ziekte vanaf juni haar werkzaamheden als coördinator niet meer vervullen. Aan het eind van het jaar is een re-integratie traject van start gegaan.

Als beleidsmedewerker was Caroline Wols in 2017 betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van diverse beleidsmatige activiteiten, zoals o.a. de implementatie van het PREZO kwaliteitssysteem, de ontwikkeling en implementatie van de Gedragscode, maar ook het opzetten en het verder uitwerken van het PR& Communicatieplan.

De vrijwilligers vormen een onmisbare schakel in alle dagelijkse activiteiten van de Hospice. Zij zijn gastheer of gastvrouw, ondersteunen de verpleegkundige bij de zorg, verrichten allerlei huishoudelijke taken zoals koken en strijken en bovendien is er een groep actief voor de verzorging van de tuin en kleine onderhoudswerkzaamheden in en aan het pand. Maar bovenal bieden zij een luisterend oor aan de gasten met hun familie. Zij creëren rust en ruimte voor de gasten waardoor het mogelijk wordt het leven af te ronden en afscheid te nemen.

Eind 2017 waren er ca.70 vrijwilligers (waarvan 12 tuinvrijwilligers) actief in de Hospice. Een enthousiaste groep die na een gedegen opleiding en een stage periode volledig inzetbaar zijn in de hospice.

Gedurende het jaar zijn er enkele vrijwilligers gestopt met hun werkzaamheden in de Hospice.

Door middel van een samenwerkingsovereenkomst met Careyn kan de Hospice beschikken over een hecht team van verpleegkundigen die met veel inzet en professionaliteit voor de gasten zorgen. Bovendien wordt regelmatig een beroep gedaan op oproepverpleegkundigen. Ook zij weten zich nauw verbonden aan de Hospice.

Een belangrijke schakel in onze organisatie zijn de huisartsen. Naast de medische zorg geven zij, indien nodig c.q. wenselijk, veel van hun tijd voor gesprekken met gasten en familieleden. In 2017 waren er geen wijzigingen in het huisartsen team. Er zijn 7 huisartsen verbonden aan de Hospice. Een vrij unieke constructie, die zowel door de gasten, de naasten als onze medewerkers als zeer positief wordt ervaren.

Scholing en workshops

In september zijn een tweetal workshops gegeven aan alle verpleegkundigen en vrijwilligers met betrekking tot 'Geheimhouding en Gedragscode'. Aan de hand van stellingen en casuïstiek werd in groepjes gediscussieerd over Geheimhouding en de ontwikkelde Gedragscode. Een spreker, Arnold den Hartog, leidde de avond en prikkelde iedereen om over dit onderwerp na te denken.

Door middel van de periodieke scholing en het bezoeken van symposia vindt deskundigheidsbevordering plaats en volgen de medewerkers in dienst van de Hospice de ontwikkelingen op het gebied van de palliatieve zorg.

In februari bezochten 2 verpleegkundigen het Palliatief Zorgcongres in Ede.

Eind maart vond het Congres 'Zorg rondom het levenseinde' plaats waar 2 verpleegkundigen naar toe zijn geweest.

In mei bezochten een verpleegkundige en een coördinator een Symposium in Expertise Centrum Sterven in Baarn.

In oktober bezochten 2 verpleegkundigen het Congres 'Hospicezorg' in Ede.

In november vond het symposium Palliatieve Zorg in het Joods Hospice Immanuel Amsterdam plaats. 3 verpleegkundigen bezochten dit symposium.

Via Careyn hebben alle verpleegkundigen de Toetsing Fysieke belasting afgelegd en daarnaast de VRH Praktijk toets.

Tevens hebben zij de verplichte E- Learning van Careyn verpleegkundige vaardigheden gevolgd. De coördinatoren en verpleegkundigen volgden ook de jaarlijkse BHV-training.

Eén van de coördinatoren volgde het afgelopen jaar een persoonlijk coachingstraject.

Ook de vrijwilligers zijn het afgelopen jaar weer bijgeschoold. De bijscholing werd verzorgd door de coördinatoren in samenwerking met enkele verpleegkundigen.

Daarnaast hebben 2 verpleegkundigen in oktober weer de bijscholingsavond 'Complementaire Zorg' gegeven aan de groep vrijwilligers die de opleiding Complementaire Zorg in het verleden gevolgd hebben. Volgend jaar wordt opnieuw de cursus gegeven aan een nieuwe groep vrijwilligers.

Aansluiting bij AHzN

Na oriëntatie is de hospice vanaf maart 2018 lid geworden van de Associatie Hospicezorg Nederland (AHzN). Door aansluiting bij de AHzN kunnen we ons sterker maken voor de ontwikkeling van hoogwaardige hospicezorg met een nadruk op kwaliteit, kennisopbouw en kennisverspreiding.

Door de AHzN en Perspekt is het kwaliteitskeurmerk HospiceZorg ontwikkeld.

In vergelijking met eerdere keurmerken richt PREZO HospicZorg zich meer op het resultaat (daadwerkelijk 'resultaat/ervaring') van de gast en naasten en minder op het beschrijven van procedures, hoewel die belangrijk blijven.

Het mooie van dit kwaliteitssysteem is dat de gast centraal wordt gesteld. Passend dus zoals wij in de Hospice willen werken: met aandacht voor onze gasten en hun naasten.

Besloten is dan ook om met dit kwaliteitssysteem aan de slag te gaan en het streven is binnen 3 jaar het keurmerk te behalen.

PREZO Hospice Zorg

In 2017 zijn de beleidsmedewerker en een coördinator begonnen met het in kaart brengen van de aspecten van het PREZO kwaliteitssysteem waar we al aan voldoen, welke gedeeltelijk en welke aspecten nog niet op orde zijn.

Een hulpmiddel om de gast zelf aan te laten geven wat hij/zij zelf ervaart is het Utrechts Symptoom Dagboek (USD). Dit is een formulier met daarop 12 symptomen die vaak voorkomen in de palliatieve fase, zoals pijn, benauwdheid, angst, depressie. Gasten geven op een schaal van 0 tot 10 aan hoeveel last ze ergens van hebben. Aan de hand van dit formulier gaat de verpleegkundige (en evt. de huisarts) in gesprek met de gast om te kijken wanneer en hoe iets aan de problemen gedaan kan worden. Na een pilot zijn we over gegaan tot invoering van het USD. We merken dat de tijd die genomen wordt voor het nagesprek over het ingevulde formulier door de gasten als zeer prettig wordt ervaren.

Een ander punt dat we naar aanleiding van het nieuwe kwaliteitssysteem geïntroduceerd hebben is het '1 week na opnamegesprek'. 1 week nadat de gast is opgenomen wordt er een gesprek ingepland met de gast, diens naasten, de verpleegkundige en de coördinator. Gevraagd wordt of de gast zich thuis voelt, of zij nog bepaalde wensen hebben, of er nog onduidelijkheden zijn, etc.

Ook is er een checklist voor het informatieve gesprek dat we met potentiële gasten hebben ontwikkeld.

Het medicatiebeleid is geactualiseerd. Tevens is er een Gedragscode opgesteld en bij alle medewerkers en vrijwilligers geïntroduceerd. Aan het begin van het jaar is er ook klachtenprocedure ontwikkeld en een klachtfunctionaris aangesteld.

PR Commissie

De PR commissie die na de oprichting van de hospice vele communicatiemiddelen had ontwikkeld om de bekendheid van de hospice te vergroten was al enige tijd niet meer actief. Het bestuur heeft in 2016 een nieuw bestuurslid PR en Communicatie aangetrokken om dit aandachtsgebied binnen de hospice extra aandacht te kunnen gaan geven. Na een inventarisatie wat er ontwikkeld is op PR & communicatie gebied binnen de hospice is er in 2017 in samenwerking met de beleidsmedewerker een nieuw PR & Communicatieplan opgesteld.

Tevens is er een nieuwe PR commissie opgericht (bestaande uit 3 vrijwilligers, de beleidsmedewerker en het bestuurslid PR en Communicatie).

Informatiedagen

Voorgaande jaren werd er 1 keer per jaar op zaterdag een open dag georganiseerd. De laatste jaren liep het bezoek hiervan sterk terug. In augustus zijn we gestart met een andere opzet: iedere 2 maanden houden we op een doordeweekse dag een informatieochtend/-middag. Middels persberichten en flyers worden deze dagen aangekondigd.

Geïnteresseerde mensen worden in het Koetshuis ontvangen met koffie en wat lekkers, krijgen een presentatie en als de situatie het toelaat een rondleiding door de hospice.

Deze nieuwe opzet blijkt zeer goed aan te slaan en levert per keer gemiddeld zo'n 15 geïnteresseerde mensen op. Besloten is dan ook deze opzet in 2018 te vervolgen.

Regionaal Palliatief Netwerk Hoeksche Waard

In het netwerk Palliatieve Zorg Hoeksche Waard, opgericht in 2005, werken verschillende zorgorganisaties samen om de palliatieve zorg in de Hoeksche Waard zo goed mogelijk te organiseren. Als Hospice bieden we activiteiten aan binnen het netwerk Palliatieve Zorg Hoeksche Waard.

Janny Schilperoord en huisarts Selma van der Pols gaven in opdracht van het netwerk de basisscholing 'Palliatieve Zorg' aan verpleegkundigen en verzorgenden.

Giften en acties

Een betrokken en actieve achterban is voor de Hospice van groot belang. En afgelopen jaar verscheen er in mei weer een externe nieuwsbrief voor onze achterban.

Steeds opnieuw worden wij verrast door mooie, bijzondere initiatieven van instanties, zoals ondernemersverenigingen, kerken, diaconieën en sportverenigingen. Op verschillende manieren wordt er door deze instellingen actie gevoerd met als doel aanvullende middelen te verzamelen voor de Hospice. Ook via de vrienden van de Hospice ontvangen wij onmisbare financiële steun. Daarnaast ontvangen wij zeer regelmatig giften, schenkingen en legaten van (familie van) gasten en andere particulieren. Hierdoor konden we bijvoorbeeld een cijferslot voor de medicijnkast aanschaffen, maar ook een leesloep met lamp en een airfryer voor in de keuken. Tevens wordt een deel van de giften bestemd voor de exploitatie van de hospice, onderhoud en inrichting (ook van het naastgelegen Koetshuis). En voor het jaarlijkse uitje voor onze vrijwilligers om hen te bedanken voor hun inzet. Zo brachten we afgelopen jaar een interessant en gezellig bezoek aan 'CORPUS'.

Financiën

Door de opnieuw hoge bezetting was er ook over 2017 een positief resultaat (€ 89.000). Dit positieve resultaat is exact gelijk aan het totaal van de donaties, giften, legaten en acties (€ 89.000). Hieruit blijkt dat zonder deze geldstroom een positief resultaat nauwelijks mogelijk is. Hoewel er meer zicht is gekomen op de financiering van de palliatieve zorg door de zorgverzekeraars en de zorgkantoren, blijft het zaak alert te blijven op de ontwikkelingen daarvan. De vergoeding zorginfrastructuur wordt na 2017 gestopt (effect € 26.000). Opbrengsten staan onder druk. Daarentegen nemen de kosten toe als gevolg van toenemende zorgzwaarte en hogere kwaliteitseisen. Als organisatie streven we ernaar dat ook in de toekomst kwalitatief hoogwaardige palliatieve zorg mogelijk blijft. Dit kan niet worden gerealiseerd met uitsluitend betaalde krachten. De inzet van vele vrijwilligers is dan ook onmisbaar.

Het resultaat is toegevoegd aan de reserves. Door het positieve resultaat steeg het vermogen tot € 1.501.000 per 31 december 2017. Hiervan is € 513.000 nodig voor de financiering van de materiële vaste activa en € 500.000 is gelabeld als continuïteitsreserve. De vrije reserve bedraagt € 488.000. Dit bedrag zal in de komende jaren (deels) aangewend worden voor investeringen die noodzakelijk zijn om de organisatie verder te versterken.

Vooruitblik 2018

In 2018 zal hard verder gewerkt gaan worden aan de verdere implementatie van het kwaliteitssysteem PREZO Hospicezorg met als uiteindelijke doel het behalen van het keurmerk in 2019/2020.

Het plan van aanpak betreffende de organisatieontwikkeling zal in 2018 verder geïmplementeerd gaan worden.

De Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg (VPTZ), die in de Hoeksche Waard door middel van geschoolde vrijwilligers zorg en ondersteuning aan terminale mensen en hun naasten in de thuissituatie bieden, vallen nu nog onder Careyn. In 2018 zal de VPTZ onder het bestuur van de hospice gaan vallen. Deze toekomstige samenwerking versterkt beide organisaties op het gebied van naamsbekendheid, promoten van palliatieve zorg en de scholing van vrijwilligers.

Daarnaast zal in het nieuwe jaar gekeken worden hoe de communicatie in de organisatie verbeterd kan worden, o.a. door de invoering van intranet.

Slotwoord

Met dankbaarheid kijken we terug op het afgelopen jaar.

We concluderen daarbij dat er op het gebied van wet- en regelgeving, zorgbeleid en in de maatschappij veel veranderingen gaande zijn. Echter onveranderd is de persoonlijke aandacht, warmte, rust en professionele zorg die we de gasten (en hun naasten) geven. Wij blijven er voor instaan hen in de laatste fase van hun leven de best mogelijke kwaliteit van leven te geven, vierentwintig uur per dag, zeven dagen in de week.

Het bestuur dankt een ieder die op zich het afgelopen jaar, op welke wijze dan ook, heeft ingezet voor de Hospice en haar gasten.

Zuid-Beijerland, juli 2018

Bestuur Stichting Hospice Hoeksche Waard,

Namens deze,

Marc van Dijk, voorzitter