



Jaarverslag 2018

Hospice Hoeksche Waard



Inhoudsopgave

Inleiding	2
Zorg	2
VPTZ Hoeksche Waard	4
Bestuur	4
Organisatie	4
Vrijwilligers	5
Zorgprofessionals	6
AHzN	6
PREZO Hospice Zorg	7
Scholing en workshops	7
PR & Communicatie	7
Regionaal Palliatief Netwerk Hoeksche Waard	8
Giften en acties	8
Financiën	8
Vooruitblik 2019	9
Slotwoord	9

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag over 2018. Een jaar waarin vooral met hart en ziel zorg verleend is aan een groot aantal gasten en hun naasten. Maar ook een jaar dat voor alle betrokkenen binnen de hospice veel veranderingen in de interne organisatie kende. In dit jaarverslag wordt teruggekeken op alle ontwikkelingen die in 2018 plaats vonden in de Hospice.

Zorg

Ook in 2018 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 dimensies (fysiek, sociaal, psychisch en spiritueel) palliatieve zorg aan onze gasten.

Zoals in alle voorgaande jaren werd in 2018 ook weer bijzondere aandacht besteed aan de nazorg van familie van overleden gasten. Ook aan de rouwverwerking werd een bijdrage geleverd. Er werden 2 herdenkingsbijeenkomsten georganiseerd in 'de Eendrachtshoeve'. Op 4 april herdachten we 23 gasten met als thema 'Verbondenheid' en op 31 oktober zijn 16 gasten herdacht waarbij het thema: 'Kracht' centraal stond.

In 2018 was de bedbezetting iets lager dan in het jaar daarvoor (2018: 69 %, en 2017: 71%). In 2018 werd aan 56 gasten zorg verleend. De laatste jaren zien we het aantal gasten toenemen. In 2015 verbleven er 42 gasten, een jaar later 49, 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, in 2017: 20,45 dagen en in 2018: 18,11 dagen

De verdeling tussen opgenomen vrouwen en mannen in onze Hospice was 48% man en 52% vrouw.

Een groot deel van de opnames vond plaats vanuit de thuissituatie. Eén gast kwam over vanuit een andere hospice en 1 gast vanuit een revalidatiecentrum. Eén gast keerde terug naar huis en 1 gast werd overgeplaatst naar een verpleeghuis, alle overige gasten overleden in onze Hospice. Driekwart van alle gasten kwamen in 2018 uit de Hoeksche Waard.

Het onderstaande overzicht geeft inzicht in de bezetting.

	2017	2018
Ligdagen	1043	1014
Bezettingspercentage	71 %	69%
Aantal gasten	51	56
Gemiddelde ligduur in dagen	20,45	18,11

Aantal man/vrouw	20/31	27/29
Gemiddelde leeftijd	76	79

De opnames vonden plaats vanuit:

	2017	2018
Thuisituatie	29	33
Ziekenhuis	20	21
Ander Hospice	1	1
Verpleeghuis/verzorgingshuis/rev centrum	1	1

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

	2017	2018
Aantal gasten vanuit de Hoeksche Waard	41	42
Aantal gasten van buiten de Hoeksche Waard	10	14

Afscheid van onze gasten werd genomen als gevolg van:

	2017	2018
Overlijden	47	54
Teruggegaan naar huis	1	1
Overgeplaatst naar verzorgingshuis	3	-
Overgeplaatst naar verpleeghuis	-	1

VPTZ Hoeksche Waard

De Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg (VPTZ) bieden in de Hoeksche Waard door middel van geschoolde vrijwilligers ondersteuning aan mantelzorgers van terminale mensen in de thuissituatie. Sinds januari 2018 valt de VPTZ Hoeksche Waard onder Hospice Hoeksche Waard. Deze samenwerking kan zowel de hospice als de palliatieve zorg thuis versterken op het gebied van palliatieve terminale zorg in de Hoeksche Waard, als ook naamsbekendheid geven.

In het voorjaar (12 april) is er een bijeenkomst geweest met de 13 VPTZ vrijwilligers en coördinatoren, de coördinator van de hospice en de beleidsmedewerker. Alle vrijwilligers hebben toen een nieuwe vrijwilligersovereenkomst getekend en een actuele functiebeschrijving ontvangen.

In 2018 hebben de VPTZ vrijwilligers 7 cliënten bezocht en hun mantelzorgers ondersteund.

Bestuur

In 2018 hebben er geen bestuurswisselingen plaatsgevonden.

Een bestuurslid wordt voor een periode van 4 jaar benoemd en is in principe éénmaal herbenoembaar.

Per 31 december 2018 bestond het bestuur van de Hospice uit:

De heer Marc van Dijk (voorzitter)

De heer Arie Groenendijk (penningmeester)

De heer Hans Nobel (subsidies en regelgeving)

Mevrouw Katie Waling (zorg)

Mevrouw Angelic de Jong- Vermaas (secretaris en PR & Communicatie)

Naast de zeven geplande bestuursvergaderingen, onderhield het bestuur tussentijds contact met verschillende betrokkenen binnen en buiten de hospice.

In 2018 is het besluit genomen om ter verdere professionalisering de governance aan te passen. De voorbereidingen zijn begonnen om de overstap te maken van een uitvoerend bestuur naar een Raad van Toezicht model. In 2019 zal dit verder vorm krijgen.

Organisatie

Eind 2017 was door een externe kwaliteitsadviseur een plan van aanpak betreffende de organisatieontwikkeling geschreven dat in 2018 verder geïmplementeerd zou gaan worden. Al werkend met het plan van aanpak bleek de organisatie meer nodig te hebben dan voorzien. Er ontstonden verschillen van inzicht tussen het personeel op de werkvloer en het bestuur. Om te leren van deze situatie en in beeld te krijgen welke dynamieken in de organisatie parten speelden is een externe adviseur aangetrokken. Het bestuur verleende opdracht aan mevrouw Teunissen, hoogleraar Palliatieve Zorg en Hospicezorg, voor een intern onderzoek en advies over de organisatieontwikkeling.

Op 13 juni 2018 heeft mevrouw Teunissen met alle geledingen in de hospice interviews afgenomen. Het doel van deze interviews was input en inzicht verkrijgen in de uitdagingen die in de hospice actueel zijn en aandacht verdienen. Tevens is gevraagd wat nodig is om de hospice toekomstbestendig te maken.

Er werd geïnvesteerd in versterking van de aansturing van de organisatie door het aanstellen van een interimmanager. Naast de dagelijkse leiding aan de hospice werkte zij samen met een bestuurslid aan het schrijven van een projectplan 'Toekomst Hospice Hoeksche Waard' waarin de adviezen van mevrouw Teunissen zijn verwerkt.

Dit plan werd op 9 oktober 2018 in de Eendrachtshoeve gepresenteerd aan alle betrokkenen binnen de hospice.

De belangrijkste punten uit dit projectplan waren:

- het instellen van een Raad van Bestuur-model naar een Raad van Toezicht-model met een algemeen directeur-bestuurder.
- het gaan werken met een projectteam (bestaande uit directeur-bestuurder, coördinator Zorg, coördinator Vrijwilligers en Beleidsmedewerker)
- het oprichten van een vrijwilligersraad. De vrijwilligersraad heeft als functie gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen over vrijwilligerszaken aan de directeur-bestuurder.
- het geleidelijk toewerken naar een onderscheid tussen Zorgvrijwilligers en Gastvrijheid Vrijwilligers.
- het toewerken naar een Multidisciplinair overleg (MDO)
- onderzoek doen naar de meerwaarde van het opzetten van een aparte Stichting, gelinkt aan Hospice Hoeksche Waard, en bedoeld als voorzieningsfonds. Een dergelijke stichting zou dan een ondersteunende rol krijgen in de zin van het beschikbaar stellen van financiële middelen voor datgene wat niet structureel wordt gefinancierd en om de continuïteit van zorg in onze hospice te waarborgen.

Vrijwilligers

De vrijwilligers vormen een onmisbare schakel in alle dagelijkse activiteiten van de Hospice.

De vrijwilligers zijn onder te verdelen in 3 groepen:

- een groep van ongeveer 50 vrijwilligers die 2 dagdelen per week werkzaam zijn in de hospice. Zij zijn gastheer of gastvrouw, ondersteunen de verpleegkundige bij de zorg en verrichten allerlei huishoudelijke taken zoals koken en strijken. Maar bovenal bieden zij een luisterend oor aan de gasten met hun familie. Zij creëren rust en ruimte voor de gasten ter ondersteuning om het leven af te ronden en afscheid te nemen.
- Een groep van 6 klusvrijwilligers die bij toerbeurt iedere dinsdag onderhoudswerkzaamheden verrichten in en aan het vastgoed.
- Een groep van 12 Tuinvrijwilligers die zorg dragen voor alle werkzaamheden in de tuin.

In 2018 is er geen nieuwe groep vrijwilligers gestart. Gedurende het jaar zijn er enkele vrijwilligers gestopt met hun werkzaamheden in de Hospice. Begin 2019 zal er weer een nieuwe groep vrijwilligers starten en geschoold worden.

In 2018 zijn we gestart met nachtvrijwilligers. In het naastgelegen Koetshuis is een ruimte gecreëerd waar de nachtvrijwilligers kunnen slapen. De nachtverpleegkundige kan 's nachts

een beroep doen op deze nachtvrijwilliger. De nachtvrijwilliger kan, indien gewenst een sobere vrijwilligersvergoeding krijgen voor deze 'slaapdienst'.

Ook is vanaf oktober 2018 een start gemaakt met de jaargesprekken met de vrijwilligers. Omdat geleidelijk toegewerkt gaat worden naar een onderscheid tussen zorg- en gastvrijheid vrijwilligers wordt tijdens deze gesprekken gevraagd naar de voorkeur van de vrijwilliger: zorgvrijwilliger, gastvrijheid vrijwilliger of beide functies.

Zorgprofessionals

Door middel van een samenwerkingsovereenkomst met Careyn kan de Hospice beschikken over een hecht team van verpleegkundigen. Met veel inzet en professionaliteit zorgen zij voor de gasten. Bovendien wordt regelmatig een beroep gedaan op de een vaste groep oproep verpleegkundigen, die eveneens zeer betrokken zijn bij de hospice. Eind 2018 is afscheid genomen van 2 vaste verpleegkundigen die jarenlang werkzaam waren in de hospice. Het team zal weer aangevuld worden.

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 2018 waren er geen wijzigingen in het huisartstenteam. 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.

Ook onze pastorale medewerker bezocht in 2018 vrijwel wekelijks onze hospice voor gesprekken met onze gasten indien zij dit wensten. Daarnaast werd ook soms een beroep gedaan op de fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtiste, pedicure of kapster.

AHzN

Vanaf 2017 is de hospice lid 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.

Vier à vijf keer per jaar vindt de ledenvergadering van de AhZN plaats die door de directeur-bestuurder wordt bijgewoond.

De AhzN organiseert ook 3 keer per jaar een Leerwerkplatform waar kennisoverdracht plaatsvindt tussen verpleegkundigen vanuit de verschillende aangesloten hospices. Deze scholingen zijn geaccrediteerd voor het Kwaliteitsregister V&VN.

Nadat we lid geworden zijn van de AHZN is besloten het traject in te gaan om kwaliteitskeurmerk PREZO HospiceZorg te behalen.

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

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

Het streven is om eind 2019 het keurmerk te behalen.

PREZO Hospicezorg

In 2018 is gewerkt aan verdere professionalisering en kwaliteitsverbetering en -borging, waarmee meerdere aspecten van het PREZO kwaliteitssysteem aan de orde kwamen.

Een belangrijk onderdeel was de invoering van het Elektronisch ZorgDossier (EZD) van Madenco. Het systeem is specifiek gericht op Hospicezorg en alle dimensies van de palliatieve zorg komen in het systeem terug.

Twee verpleegkundigen hebben in samenwerking met de externe kwaliteitsmedewerker het dossier ingericht zodat deze passend was voor onze hospice. Daarna hebben alle verpleegkundigen individueel een EZD training gedaan. Eind 2018 is gestart met het invoeren van de eerste gast in het EZD.

Het Utrechts Symptoom Dagboek (USD), een hulpmiddel om de gast zelf aan te laten geven wat hij/zij zelf ervaart, is nu integraal onderdeel van het EZD geworden. Mede hierdoor krijgen we een goed zicht op wat voor de gast prioriteit heeft. Daar wordt de zorg afgestemd.

Vanaf mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Op basis van de wet hebben we beleid ontwikkeld. We hebben we onder meer vastgelegd welke persoonsgegevens wij verwerken, met welk doel, waar deze gegevens vandaan komen en met wie we deze delen (register van verwerkingsactiviteiten).

Ook is er een nieuw privacyreglement opgesteld.

Voor het veilig verzenden van privacygevoelige gegevens is overgegaan tot het gebruik van Zorgmail.

In 2018 is er door het bestuur een onafhankelijke vertrouwenspersoon aangesteld. Deze is gestart met 2-wekelijkse spreekuren. Daarnaast is de vertrouwenspersoon bereikbaar via e-mail en telefoon.

Scholing en workshops

Door het volgen van scholingen en het bezoeken van symposia en congressen heeft deskundigheidsbevordering plaatsgevonden. Ook zijn hierbij de ontwikkelingen op het gebied van de palliatieve zorg gevolgd. Alle deskundigheidsbevordering wordt bijgehouden op een overzicht op Intranet. Bijscholing vrijwilligers in 2018 heeft op een laag pitje gestaan, en wordt in 2019 weer opgepakt.

PR & Communicatie

In 2018 is door de PR commissie veel aandacht besteed aan het bouwen van de vernieuwde website. We zijn zeer trots op het mooie resultaat.

Daarnaast werd intranet in het leven geroepen. Alle verpleegkundigen hebben eind 2018 een individuele training gehad voor het werken met het intranet.

In 2019 krijgen alle vrijwilligers en huisartsen uitleg over het intranet.

Om alle medewerkers en vrijwilligers beter te informeren is het projectteam half 2018 begonnen met het 2 wekelijks versturen van een interne nieuwsbrief naar alle betrokkenen in de hospice.

Ook in 2018 werden er meerdere informatie ochtenden/-middagen georganiseerd. Geïnteresseerde mensen werden in het Koetshuis ontvangen met koffie en wat lekkers, kregen een presentatie en als de situatie het toeliet een rondleiding door de hospice.

Op 1 november bracht de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Hugo de Jonge, een bezoek aan het wijkteam van Careyn en aan onze hospice. In het koetshuis vond een goed gesprek plaats met de minister waarbij er onder andere aandacht werd gevraagd voor respijtzorg, andere financiering van de palliatieve zorg, verlichting van de administratieve lasten en meer aandacht voor palliatieve zorg in de opleidingen voor verpleegkundigen.

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 zijn we actief binnen het netwerk Palliatieve Zorg Hoeksche Waard, onder andere door deelname aan verpleegkundig palliatief team en het verzorgen van scholingen (o.a. instructie CADD legacy pompen in de thuissituatie).

Giften en acties

Een betrokken en actieve achterban is voor de Hospice van groot belang. In 2018 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 bladderscan en bedpanspoeler aanschaffen. 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 medewerkers om hen te bedanken voor hun inzet. Zo kregen de medewerkers een workshop Djembe trommelen met aansluitend een heerlijke lunch.

Vanuit het Roparun doorkomst comité Oud-Beijerland ontvingen wij een prachtige gift, waardoor wij een sta-op-toilet konden aanschaffen. In november bracht het comité een bezoek aan ons en konden wij onze hospice en het sta-op-toilet aan hen tonen.

Financiën

Over 2018 werd een negatief resultaat behaald van € 9.000 (2017 € 89.000 positief), een verschil van € 98.000. Als oorzaken van dit verschil kunnen worden genoemd: wegvallen vergoeding zorginfrastructuur (€ 29.000), extra kosten in verband met de aanschaf personen oproepinstallatie (€ 36.000), bedpanspoeler (€ 8.000) en een nieuw EZD (€ 9.000) alsmede advieskosten in het kader van het behalen van het PREZO keurmerk. De aanschaf van een nieuw sta-op toilet en een bladderscan (totaal € 12.000) werden gesubsidieerd en hebben dus niet tot een lager resultaat geleid. Daarnaast werd geïnvesteerd in de versterking van de aansturing van de organisatie. Ontwikkelingen in de hospicezorg, verdergaande wet- en

regelgeving en hogere kwaliteitseisen leiden ertoe dat het kostenniveau structureel hoger komt te liggen. Temeer daar het streven is de hospice uit te bouwen tot een high care hospice en kenniscentrum voor palliatieve zorg.

Het totaal aan giften en donaties bedroeg € 101.000 (2017 € 89.000). Zonder deze extra (derde) geldstroom is een positieve exploitatie eigenlijk niet mogelijk. De financiering van de hospicezorg is nog steeds aan veranderingen onderhevig. Een kostendekkend tarief voor hospicezorg is vooralsnog geen realiteit. Hospicezorg kan niet worden gerealiseerd met uitsluitend betaalde krachten. Naast de derde geldstroom is de inzet van vele vrijwilligers dan ook onmisbaar.

Het negatieve resultaat is in mindering gebracht op de reserves. Het eigen vermogen daalde van € 1.501.000 per 31 december 2017 tot € 1.492.000 per 31 december 2018. Hiervan is € 479.000 nodig voor de financiering van de materiële vaste activa en € 500.000 is gelabeld als continuïteitsreserve. De vrije reserve bedraagt € 513.000. Dit bedrag zal in de komende jaren (deels) aangewend worden voor investeringen die noodzakelijk zijn om de organisatie verder te versterken.

Vooruitblik 2019

In 2019 zal verder ingezet worden op de verdere implementatie van het kwaliteitssysteem PREZO Hospicezorg met als uiteindelijke doel het behalen van het keurmerk eind 2019. Ook gaat gewerkt worden aan een verdere integratie van de VPTZ in de organisatie. De toekomstvisie van de hospice zal verder uitgewerkt worden.

Slotwoord

Zoals gezegd was 2018 een inspannend jaar. Dat kostte de medewerkers veel energie en inspanning. De persoonlijke aandacht, warmte, rust en professionele zorg die we de gasten (en hun naasten) gaven, bleef onveranderd. We ontvingen ook weer veel dankbaarheid en complimenten van onze gasten en hun naasten.

Een welgemeend compliment richting een ieder die zich het afgelopen jaar, op welke wijze dan ook, heeft ingezet voor de Hospice en haar gasten is hier dan ook op zijn plaats.

Zuid-Beijerland, mei 2019

Bestuur Stichting Hospice Hoeksche Waard,

Namens deze,

Marc van Dijk, voorzitter