



2012

Hospice Duin- en Bollenstreek
Jaarverslag
augustus 2013



Hospice Duin- en Bollenstreek
Hoofdstraat 51 2171 AR Sassenheim
T: 0252 - 22 71 39 E: info@hospiceduinenbollenstreek.nl
www.hospiceduinenbollenstreek.nl

Inhoudsopgave

- 1 Inleiding
 - 1.1 Voorwoord van het bestuur
 - 1.2 Uitgangspunten van de verslaglegging
- 2 Profiel van de organisatie
 - 2.1 Algemene identificatiegegevens
 - 2.2 Structuur van de organisatie
 - 2.3 Kerngegevens
 - 2.4 Samenwerkingsrelaties
- 3 Bestuur, toezicht en overleg
 - 3.1 Normen voor goed bestuur en governancecode
 - 3.2 Samenstelling bestuur
 - 3.3 Vergaderingen bestuur
- 4 Beleid, inspanningen en prestaties
 - 4.1 Meerjarenbeleidsplan
 - 4.2 Jaarplan 2012 en resultaten
 - 4.3 Kwaliteitsbeleid algemeen
 - 4.4 Kwaliteitsbeleid cliënten en nabestaanden
 - 4.5 Kwaliteitsbeleid medewerkers en vrijwilligers
 - 4.6 Kwaliteitsbeleid samenleving en belanghebbenden
 - 4.7 Financieel beleid
- 5 Conclusie



1

... ik krijg hier zo veel liefde. Het stroomt al naar buiten als de voordeur opengaat ...

Inleiding

1.1 Voorwoord van het bestuur

In 2012 had het Hospice Duin- en Bollenstreek weer alle reden om dankbaar te zijn. Het bezettingspercentage van bijna 84 procent toonde nogmaals overduidelijk het bestaansrecht van ons hospice in de regio aan. Aan zeventien cliënten verstrekten wij vrijwilligerszorg in de thuissituatie.

Het was een druk jaar voor de organisatie. Naast het werk van de te besteden zorg, stak het hospice veel energie in de voorbereidingen voor het eerste lustrum in 2013, in de voorbereidingen voor de bouw van het tuinpaviljoen en in de verbouwing ter uitbreiding van de keuken. Er werd dus veel gevraagd van ons team en de vrijwilligers.

Maar ondanks het drukke werkpakket slaagden zij erin de zorg voor de cliënten en de sfeer in het hospice optimaal te houden, precies zoals men van ons gewend is. Wij ontvingen ook in 2012 vele positieve reacties. Het bestuur spreekt daarom zijn dankbaarheid uit aan allen die op eigen wijze hun bijdrage hebben geleverd aan het succesvol functioneren van het hospice.

Financieel was 2012 ook weer een goed jaar. Wij hadden een positief exploitatiesaldo en ontvingen forse giften en hoge bijdragen vanuit Stichting Hospice Duin- en Bollenstreek en Stichting Vrienden van het Hospice Duin- en Bollenstreek. Dit maakte het startsein voor de bouw van het tuinpaviljoen mogelijk. In 2013 is het tuinpaviljoen gerealiseerd, geheel gefinancierd uit eigen middelen. Hartelijk dank aan allen die hieraan hun steentje hebben bijgedragen.

Stichting Hospice Duin- en Bollenstreek, Stichting Vrienden van het Hospice Duin- en Bollenstreek en Marente voerden in 2012 de eerste oriënterende gesprekken over denkbare veranderingen in de structuur van Stichting Exploitatie Hospice Duin- en Bollenstreek. Deze veranderingen worden mogelijk in 2013 doorgevoerd. Wij wonnen adviezen in bij de accountant en het notariaat. In het volgende jaarverslag zal het bestuur u hierover nader informeren.

Met elkaar hebben we een druk, maar mooi jaar afgesloten. We kijken met dezelfde positieve blik naar het jaar 2013, waarin we, voor zover nu valt te overzien, vergelijkbare goede resultaten zullen behalen.

Jan Willem Plug

Voorzitter Stichting Exploitatie Hospice Duin- en Bollenstreek

2

**... ik vind het een voorrecht
om deel te mogen uitmaken
van iemands laatste stukje leven ...**

1.2 Uitgangspunten van de verslaglegging

Dit jaarverslag beschrijft de activiteiten en resultaten van Stichting Hospice Duin- en Bollenstreek in het verslagjaar 2012. Het geeft tevens een beknopt beeld van de belangrijkste feiten en cijfers ten aanzien van het kwaliteitsbeleid en financieel beleid. Met dit jaarverslag legt Hospice Duin- en Bollenstreek verantwoording af over het gevoerde beleid conform de zorgwetgeving en de Zorgbrede Governancecode; als stichting is het daartoe bij wet niet verplicht.

Profiel van de organisatie

Het Hospice Duin- en Bollenstreek is een centrum voor palliatieve terminale zorg. Het is sinds mei 2008 operationeel en heeft als doel ongeneeslijk zieken en hun naasten zo veel mogelijk comfort te bieden in de laatste levensfase. Hetzij door vrijwilligersondersteuning in de thuissituatie, hetzij door opname in het hospice. De zorg in het hospice wordt deels verzorgd door gediplomeerde verpleegkundigen, die 24/7 uur aanwezig zijn en deels door vrijwilligers, die met uitzondering van de nacht eveneens zeven dagen per week werken.

2.1 Algemene identificatiegegevens

Doelgroepen

Het Hospice Duin- en Bollenstreek is bedoeld voor twee groepen mensen:

1. Ongeneeslijk zieken die uitzien naar opname in het hospice.
2. Familie en vrienden van ongeneeslijk zieken, die ondersteuning zoeken in de thuissituatie.

Opname in het hospice

Om tegemoet te kunnen komen aan de eerste doelgroep, heeft het hospice zes grote kamers met badkamer voor zes gasten. Het opnamecriterium is een levensverwachting van maximaal drie maanden, gesteld door de huisarts of specialist. Niet alleen mensen in de Duin- en Bollenstreek kunnen zich wenden tot het hospice, ook mensen van buiten de regio met bijvoorbeeld familieleden woonachtig in de regio.

Ondersteuning in de thuissituatie

Om tegemoet te kunnen komen aan de tweede doelgroep, is het Hospice Duin- en Bollenstreek in 2009 gefuseerd met Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg (VPTZ). Per 1 januari 2010 geschiedt de gehele coördinatie van VPTZ vanuit het Hospice Duin- en Bollenstreek. Het hospice werkt met twintig thuiszorgvrijwilligers van VPTZ. Het is hun voornaamste taak de mantelzorgers in de thuissituatie te ontlasten. De thuiszorgvrijwilligers werken op aanvraag en op de tijden die de cliënt of mantelzorger wenst. Nachtdiensten waren in 2012 nog niet haalbaar.

Doelstelling

Het Hospice Duin- en Bollenstreek streeft ernaar een patiënt vredig, waardig, pijnloos en zo veel mogelijk vrij van belastende symptomen te laten sterven in het bijzijn van zijn naasten. Het algemene doel van deze palliatieve terminale zorg is het bereiken van de best mogelijke kwaliteit van leven, zowel voor de patiënten als voor hun naasten. Palliatieve zorg staat dus niet uitsluitend uit het verrichten van verzorgende, verpleegkundige en medische handelingen. Ook medemenselijke aandacht, emotionele ondersteuning, maatschappelijke en psychosociale begeleiding zijn van belang.

Eigen regie houden

Vanuit de algemene doelstelling van palliatieve terminale zorg ontvangt het hospice gasten en hun naasten. Een belangrijk uitgangspunt daarbij is dat gasten, ook in de laatste levensfase, de regie houden over hun leven en sterven. Zij krijgen daarbij ondersteuning van een multifunctioneel team, bestaande uit vrijwilligers, verpleegkundigen, coördinatoren en consulenten palliatieve zorg. Desgewenst kunnen de gasten hun eigen huisarts behouden.

24-uurszorg

De zorg in het hospice wordt 24 uur per dag geleverd. De gemiddelde dagbezetting is één verpleegkundige met twee vrijwilligers en één coördinator. De vrijwilligers werken in diensten van vier uur en altijd in tweetallen. De eerste vrijwilligers starten om 07.15 uur 's morgens en de laatste eindigen om 23.00 uur 's avonds. De verpleegkundigen werken in drie diensten van circa acht uur. Zij hebben dagdienst, avonddienst of nachtdienst. De thuiszorgvrijwilligers van VPTZ werkten in 2012 alleen overdag en incidenteel 's avonds. Als de vraag zich ontwikkelt, hoopt het hospice een nachtwoakfunctie in te stellen, zodat de mantelzorgers in de thuissituatie kunnen slapen terwijl de vrijwilliger over de patiënt waakt.

Werkwijze: van zorgvraag naar hospicezorg

De zorgvraag wordt ingediend door de toekomstige gast zelf, hun naasten of mantelzorgers, huisarts, wijk- of transferverpleegkundige. Zodra de zorgvraag is vastgesteld, wordt de zorgprocedure opgestart. De coördinator verzorgt de intake bij de toekomstige gast thuis of in het ziekenhuis. Daarna zet het Centrum Indicatiestelling Zorg de zorgvraag om in een indicatie en verzendt die naar het Zorgkantoor. Het Zorgkantoor handelt de aanvraag af en verstuurt die naar de zorgleverancier. De indicatie komt als zorgtoewijzingsbericht binnen bij de klantenservice van Marente, die het bericht verstuurt naar de coördinator van het hospice. Als er een vrije kamer beschikbaar is, kan de patiënt direct terecht in het hospice.

2.2 Structuur van de organisatie

Juridische structuur

De juridische structuur van Hospice Duin- en Bollenstreek kent vier stichtingen:

- Stichting Hospice
- Stichting Marente
- Stichting Exploitatie Hospice
- Stichting Vrienden van het Hospice

Stichting Hospice

Stichting Hospice is opgericht als drager van het initiatief om een hospice te realiseren. Via deze stichting zijn gelden verworven, die het realiseren van een hospice mogelijk maakten.

Stichting Marente

Stichting Marente heeft het hospice een lening verstrekt, die in aanvulling op de bedragen die via Stichting Hospice bijeen zijn gebracht voldoende kapitaal genereerden om de aankoop van de grond en de realisatie van het gebouw mogelijk te maken.

Stichting Exploitatie Hospice

In Stichting Exploitatie Hospice is de exploitatie van het hospice ondergebracht. Deze stichting is eigenaar van de grond en het gebouw en heeft een lening afgesloten met enerzijds Stichting Hospice en anderzijds Stichting Marente voor de realisatie van het onroerend goed. Elke keer als Stichting Exploitatie Hospice een deel van de lening aan Marente aflost, wordt een evenredig deel van de lening van Stichting Hospice kwijtgescholden. In 2013 zal de totale lening zijn afgelost. Dan zal ook de juridische structuur van het hospice wijzigen.

Stichting Vrienden van het Hospice

In deze stichting brengen donateurs gelden bijeen voor ondersteunende activiteiten. Stichting Vrienden van het Hospice heeft een apart en onafhankelijk bestuur.

Besturingsmodel

Het hoogste orgaan van het hospice is het bestuur van Stichting Exploitatie Hospice. Het bestuur bestaat uit vijf personen, twee benoemd op voordracht van Stichting Hospice en twee op voordracht van Stichting Marente, die gezamenlijk een onafhankelijke voorzitter hebben benoemd.

Bestuur-management

Het bestuur heeft een manager benoemd, die belast is met de dagelijkse leiding van het hospice. Er is een taakverdeling tussen manager en bestuur afgesproken, waarbij het bestuur op afstand staat van de dagelijkse bedrijfsvoering. Het bestuur oefent wel toezicht uit op de bedrijfsvoering en alle bestuurlijke verantwoordelijkheid berust bij het bestuur. De manager heeft twee coördinatoren die haar ter zijde staan in de uitvoering van de managementtaken.

Hospice-Marente

Alle betaalde personeelsleden zijn in loondienst bij Marente en gedetacheerd bij het hospice, waarbij de volledige verantwoordelijkheid voor en zeggenschap over het personeel is toebedeeld aan management en bestuur van het hospice. Daarnaast verricht Marente ondersteunende diensten, waarvoor het hospice een vergoeding betaalt. De jaarlijkse afspraken over prestaties en vergoeding in het kader van de Algemene wet bijzondere ziektekosten (AWBZ) maakt Marente, in overleg met Stichting Exploitatie Hospice, met het Zorgkantoor. Stichting Exploitatie Hospice onderhoudt een subsidierelatie met het Ministerie van Volksgezond, Welzijn en Sport in het

kader van de subsidieregeling voor hospices en een subsidierelatie met Gemeente Teylingen in het kader van de Wet maatschappelijk ondersteuning (WMO).

Personele bezetting

Aan het Hospice Duin- en Bollenstreek zijn één manager (0,78 fte), twee coördinatoren (1,11 fte), acht niveau 4-verpleegkundigen (4,67 fte) – en medewerkers op oproepbasis voor de flexibele inzet – en één medewerker voor de huishoudelijke dienst (0,25 fte) verbonden. De ondersteunende (zorg)taken worden uitgevoerd door 103 opgeleide vrijwilligers. Daarvan zijn er twintig (mede) werkzaam in de thuiszorg. De dagelijkse leiding is in handen van de manager en coördinatoren. Zij zorgen dat alle hulp tot het einde tot op elkaar is afgestemd. Zij zijn onder meer verantwoordelijk voor de opnames van de gasten, de intakes voor de thuiszorg, de begeleiding van de vrijwilligers en het zorgteam en de werving en scholing.

Vrijwilligers

De vrijwilligers die in het hospice werken, vervullen diverse functies. De meeste zijn zorgvrijwilliger en vullen de mantelzorg aan: de zorg die familie en vrienden geven. Zij zijn altijd in de buurt en geven waar nodig emotionele en sociale ondersteuning. De vrijwilligers die in de thuiszorg werken, hebben voornamelijk een aanwezigheidsfunctie. Ze waken over de patiënt opdat de mantelzorger iets voor zichzelf kan doen. Tot slot zijn er nog tien vrijwilligers met een andere functie. Ze zijn tuinman, kapper, pedicure, kok, bloemist, psychotherapeut, bloemschikker, geestelijk verzorger of administratief medewerker.

Management hospice

In 2012 was het management van het Hospice Duin- en Bollenstreek in handen van:

- Evelien van Duin, manager
- Ellen Warmerdam, coördinator
- Lucy van Oostrum, coördinator

Met ingang van 1 januari 2013 heeft Coby Guijt het takenpakket van coördinator Lucy van Oostrum overgenomen. Coby Guijt, van oorsprong verpleegkundige palliatieve zorg, is intern doorgeroeid naar deze coördinerende functie.

Overlegsituaties

Het Hospice Duin- en Bollenstreek wil een lerende organisatie zijn voor het team van beroepskrachten en vrijwilligers. Zonder samenwerking en overleg kunnen kennis en innovatie geen gestalte krijgen. Daarom kent het Hospice Duin- en Bollenstreek zeven overlegsituaties. Dagelijks vinden vrijwilligersoverdrachten plaats, waarbij vrijwilligers en coördinator de zorg voor de individuele gasten evalueren. De verpleegkundigen houden eens per drie à vier weken overleg; de coördinatoren eens per vier à zes weken. Ook zijn er bestuursvergaderingen, intervisiedagen en externe overleggen met collega-hospices en het Netwerk Palliatieve Zorg.

Ondersteuning

De verpleegkundigen en coördinatoren ontvangen dagelijks ondersteuning van de manager. De hospice- en thuiszorgvrijwilligers hebben een eigen aanspreekpunt: de manager of een van de twee coördinatoren. Bovendien kan iedereen die daar behoefte aan heeft, een gesprek aanvragen met een van twee geestelijk verzorgers.

Flexibiliteit

Het hospice beschikt over de flexibiliteit een plotselinge toename van zorg of complexiteit op te kunnen vangen. Naast alle beschikbare zorgvrijwilligers en verpleegkundige oproepkrachten kan het zo nodig terugvallen op ervaren uitzendkrachten en het acute team van Marente. Bovendien hebben de coördinatoren buiten kantooruren bereikbaarheidsdienst. Medewerkers kunnen deze dienst gebruiken als zij overleg of reflectie wensen, of melding willen maken van huiselijke calamiteiten of ziekte.

2.3 KERNGEGEVENS

HET HOSPICE DUIN- EN BOLLENSTREEK 2012 IN CIJFERS

OPNAME IN HET HOSPICE

AANTAL OPNAMES	51
MAN	25
VROUW	26
KORTER DAN ÉÉN WEEK	11
LANGER DAN DRIE MAANDEN	8
GEMIDDELTE LEEFTIJD	75
KOMEND VAN THUIS	24
KOMEND VAN ZIEKENHUIS	30
KOMEND VAN VERPLEEG- OF VERZORGINGSHUIS	22
KOMEND VAN ANDER HOSPICE	1
OVERLEDEN	52
ONTSLAGEN	2
GEMIDDELTE BEDBEZETTING	83,78%
GEMIDDELTE VERBLIJFSDUUR	32 DAGEN
UIT REGIO DUIN- EN BOLLENSTREEK	37
VAN BUITEN DE REGIO	14

2.4 Samenwerkingsrelaties

Samenwerking

Om palliatieve terminale zorg zo goed mogelijk te kunnen aanbieden, werkt het Hospice Duin- en Bollenstreek intensief samen met diverse externe partijen. Een overzicht:

- Huisartsen
- Apothekers
- Regionale ziekenhuizen
- Fysiotherapeuten en ergotherapeuten
- Centrum Indicatiestelling Zorg
- Specialistenteam Marente
- Acute team Marente
- Regionale thuiszorgorganisaties
- Marente
- Zorgkantoor
- Netwerk Palliatieve Zorg Zuid-Holland
- VPTZ Nederland
- Integraal Kankercentrum Nederland
- Collega-hospices
- Stichting Vrienden van het Hospice Duin- en Bollenstreek

Zorgoverleg

De onderlinge samenwerking geschiedt in een wekelijks multidisciplinair overleg. Tijdens dit overleg bespreken de betrokken huisartsen, consultants palliatieve zorg, verpleegkundigen en coördinatoren de zorg voor de individuele patiënten en de actuele ontwikkelingen op het gebied van palliatieve zorg. Gastgerichte zaken die direct actie vragen, worden ook direct opgepikt. Aangezien de ervaringen van de vrijwilligers zeer waardevol zijn, kunnen ook zij tijdelijk deelnemen aan het overleg. In verband met de geheimhoudingsplicht – een eed die vrijwilligers niet afleggen – worden zij voortijdig verzocht het overleg te verlaten.

Stichting Vrienden

Met Stichting Vrienden van het Hospice Duin- en Bollenstreek onderhoudt het hospice een bijzondere samenwerkingsrelatie. Stichting Vrienden wil het verblijf van de gasten zo aangenaam mogelijk laten verlopen. Dat doen ze door in de regio zo veel mogelijk betrokkenheid te creëren bij de palliatieve (thuis)zorgverlening in het algemeen en het hospice in het bijzonder. Eén van hun belangrijkste taken is erop toezien dat het hospice voor iedereen toegankelijk is. Stichting Vrienden vult de eigen bijdrage aan als iemand de hospiceopname niet geheel zelf kan bekostigen.

3

... we deelden samen 'brood en wijn'. Dit is weer een van die momenten ...



Bestuur, toezicht en overleg

In 2010 hebben Nederlandse zorgbrancheorganisaties de verantwoordelijkheid genomen om zelf regels op te stellen voor goed bestuur en toezicht voor zorginstellingen. Met ingang van 2012 werkt ook het hospice zo veel mogelijk volgens deze zogeheten governancecode, hoewel dit voor hospices niet verplicht is. Dit om de transparantie van het handelen van het hospice te optimaliseren.

3.1 Normen voor goed bestuur en governancecode

Governancecode

De governancecode beschrijft waaraan de inrichting van bestuur en toezicht van de organisatie moet voldoen. Welk orgaan vervult welke taken en hoe is een en ander vastgelegd in de statuten? Ook stelt de governancecode eisen aan de communicatie met belanghebbenden, die daarvoor ook gedefinieerd moeten zijn. De code biedt de mogelijkheid om van de regels af te wijken. Dit moet dan wel met redenen omkleed vastliggen in het jaarverslag, onder het motto 'Pas toe of leg uit'.

Het bestuur van Stichting Exploitatie Hospice heeft zich na voorbereidende beraadslagingen gebogen over de zorgbrede governancecode in een aparte bestuurs-vergadering rond de jaarwisseling van 2012-2013. Hoewel de stichting daartoe in strikte zin niet gehouden is, heeft zij besloten haar activiteiten in de geest van deze code te verrichten. Een van de consequenties daarvan is de opzet van het jaarverslag in deze nieuwe vorm. De governancecode stelt het Raad van Toezichtmodel als het meest geëigende bestuursmodel voor. Dit model past echter niet bij het hospice, gezien de geringe schaalgrootte van de activiteiten van Stichting Exploitatie Hospice. De aanstelling van een bestuurder, benoemd en gecontroleerd door een Raad van Toezicht acht de stichting buitenproportioneel. Op dit punt wijkt Stichting Exploitatie Hospice dus af van de governancecode.

3.2 Samenstelling bestuur

Bestuur Stichting Exploitatie Hospice

Het bestuur bestaat uit vijf leden, twee benoemd op voordracht van Stichting Marente en twee op voordracht van Stichting Hospice en een onafhankelijke voorzitter. Recent is afgesproken dat minimaal één bestuurslid inhoudelijke kennis moet bezitten op het niveau van palliatief consulent. Op die manier kan het inhoudelijke debat binnen het bestuur altijd op voldoende hoog niveau worden gevoerd. In 2013 zal het bestuur voor alle bestuursfuncties bestuursprofielen opstellen. De bestuursleden ontvangen geen honorering voor hun activiteiten.

Overzicht bestuursleden

Naam Jan Willem Plug
Functie Voorzitter
Positie Onafhankelijk
Andere functies

- Voorzitter stichting D.W. Lefeber Memory
- Commissariaten: Hybris B.V., Adrianus B.V. en Lisse Centrum Beheer B.V.

Naam Jan van Vliet
Functie Penningmeester
Positie Benoemd door Stichting Hospice
Andere functies

- Voorzitter Stichting Collectieve Beveiliging Bedrijventerreinen Lisse

Naam Jules de Vries
Functie Secretaris
Positie Benoemd door Stichting Marente
Andere functies

- Interim-voorzitter Teylingen Ondernemingsvereniging KernSassenheim
- Voorzitter Stichting Vrienden Park Rusthoff
- Consulent Matchpartner

Naam Hans Bet
Functie Lid
Positie Benoemd door Stichting Hospice
Andere functies

- Palliatief consulent hospice
- Huisarts

Naam Frits Schrijver
Functie Lid
Positie Benoemd door Stichting Marente
Andere functies

- Voorzitter Raad van Commissarissen van woonstichting Antonius van Padua

3.3 Vergaderingen bestuur

Agendapunten bestuursvergaderingen 2012

In 2012 vergaderde het bestuur elf keer. Dit zijn de belangrijkste onderwerpen die in de bestuursvergaderingen zijn besproken:

- het toezicht op de bedrijfsvoering (terugkerend agendapunt dat wordt ingebracht door het management);
- het bijhouden van de financiën, via de maandelijkse bezettingsoverzichten en de financiële kwartaalrapportages;
- bijzondere gebeurtenissen in het hospice, zoals de kerstbijeenkomsten en de halfjaarlijkse herdenkingsbijeenkomsten, waarbij ook een vertegenwoordiging uit het bestuur aanwezig is;
- de voorbereiding van de jubileumactiviteiten in 2013;
- de voorbereiding van de bouw van het tuinpaviljoen;
- de toepassing van de zorgbrede governancecode;
- de opzet van het langetermijnonderhoudsplan en het langetermijnhuisvestingsplan voor het hospice;
- de verhouding met externe partners.

Agendapunten bestuursvergaderingen 2013

Met ingang van 2013 zal het bestuur jaarlijks een bestuursvergadering expliciet wijden aan het uitzetten en bijstellen van het meerjarenbeleid. Ook komt er een extra vergadering over zelfevaluatie, naast de jaarlijkse evaluatiegesprekken met de manager die al vanaf de oprichting van het hospice plaatsvonden.



4

**... in stilte sta ik open voor
alles wat zich ontvouwt ...**

Beleid, inspanningen en prestaties

In de visie van het Hospice Duin- en Bollenstreek wordt veel waarde gehecht aan de mens achter de medewerker. Het hospice streeft ernaar de medewerkers zo veel mogelijk te betrekken bij het ontwikkelen van het beleid en de activiteiten. Dat heeft in 2012 geleid tot een aantal bijzondere prestaties.

4.1 Meerjarenbeleidsplan

Langetermijndoelstellingen

Het hospice heeft zichzelf drie doelstellingen gesteld voor de lange termijn:

- Een kenniscentrum realiseren op het gebied van palliatieve zorg, ter ondersteuning van huisartsen en intra- en extramurale zorgverleners.
- Innovaties doorvoeren, zodat meer nieuwe wegen en mogelijkheden bereikbaar worden.
- Medewerkers in staat stellen hun talenten in te zetten binnen een breed zorgpakket en hun diverse mogelijkheden tot ontwikkeling bieden.

4.2 Jaarplan 2012 en resultaten

Jaarplan 2012

Voor 2012 heeft het hospice zich verschillende doelstellingen gesteld. Deze doelstellingen zijn onder te verdelen in vier themagebieden:

- Cultuur en organisatie
- Zorg, wonen en welzijn
- Cliënten, partners en maatschappij
- Medewerkers en vrijwilligers

Navolgend worden per themagebied de doelstellingen, activiteiten en resultaten beschreven.

Cultuur en organisatie

Doelstelling

Medewerkers handelen vanuit de principes van belevingsgerichte zorg en de gedragscode, zoals opgesteld door het management en naar het voorbeeld van Marente. Zo luidde de doelstelling voor dit themagebied bij aanvang van het jaar 2012. De volgende kernbegrippen zijn bepalend voor belevingsgerichte zorg: gelijkwaardigheid, gezamenlijkheid, gepastheid en autonomie.

Activiteiten

Om de doelstelling te bereiken, heeft het hospice herhaaldelijk de tevredenheid onder medewerkers en gasten getoetst. Het onderzoek onder gasten vond zelfs wekelijks plaats.

Resultaten

Uit de tevredenheidstoetsen is gebleken dat de medewerkers van het hospice handelen volgens de kernbegrippen van belevingsgerichte zorg. Bovendien kennen zij de gedragscode en passen zij deze toe in hun dagelijkse werkzaamheden.

Zorg, wonen en welzijn*Doelstellingen*

Voor dit themagebied heeft het hospice twee doelstellingen geformuleerd:

- De productie van het hospice is minimaal conform de begroting 2012 op basis van 75 procent bezetting.
- Contacten met andere hospices en potentiële verwijzers, zoals ziekenhuizen en huisartsen, worden geïntensiveerd.

Activiteiten

Voor het bereiken van de eerste doelstelling, de 'productiedoelstelling', bespraken de manager en het bestuur maandelijks de voortgang en resultaten in het bestuursoverleg. In het maandelijks overleg met de coördinatoren was de productiedoelstelling eveneens onderwerp van gesprek. Bij stagnatie van de productie werd afgesproken maatregelen op maat te nemen, om de productie weer te verhogen. Dit is in 2012 niet noodzakelijk geweest.

Voor het bereiken van de tweede doelstelling, de 'contactdoelstelling', heeft het hospice twee informatiebijeenkomsten georganiseerd in samenwerking met Stichting Vrienden van het Hospice Duin- en Bollenstreek. Deze bijeenkomsten vonden plaats in Rijnsburg en Lisse op respectievelijk 15 maart en 16 mei 2012. Daarnaast was het hospice vertegenwoordigd op de fietsdag van Bollenstreek Classic te Lisse en aanwezig op het benefietconcert van diverse jazzgroepen in Oegstgeest. De opbrengt van dit concert kwam ten gunste aan het hospice. In november 2012 hield het hospice een lezing over rouw bij de Rafaëlgroep van Warmond. Om de contactdoelstelling te behalen, wilde het hospice in 2012 eveneens de dvd 'Thuis in' verstrekken aan transferpunten van ziekenhuizen. Deze dvd is in 2010 gemaakt en biedt een persoonlijke en informatieve profielschets van het Hospice Duin- en Bollenstreek.

Resultaten

- In 2012 is de productiedoelstelling behaald.
- Vierhonderd potentiële vrijwilligers en donateurs, 75 potentiële zorgvragers en 25 potentiële verwijzers hebben de bijeenkomsten en de hospicestand op Bollenstreek Classic

bezoekt. Zij zijn dus op de hoogte van de mogelijkheden van het hospice. Zij hebben tevens beschikking over de diverse folders van het hospice om aan potentiële bewoners te overhandigen. Op dit punt is de contactdoelstelling in 2012 dus behaald.

- Het hospice is nog niet in staat geweest de dvd 'Thuis in' te verstrekken onder de transferpunten van ziekenhuizen. Deze activiteit is doorgeschoven naar 2013.

Cliënten, partners, maatschappij*Doelstellingen*

Voor dit themagebied had het hospice in 2012 twee doelstellingen voor ogen:

- Voorbereidingen treffen voor een kwaliteitskeurmerk voor palliatieve zorg.
- Coördinatoren kunnen nabestaanden goed begeleiden in de nazorggesprekken, die zes weken na het overlijden van een gast worden georganiseerd. De begeleiding bestaat ook uit het zo nodig doorverwijzen naar hulp bij rouwondersteuning.

Activiteiten

Voor het bereiken van de eerste doelstelling wil het hospice een kwaliteitshandboek opstellen, waarin alle werkprocessen en systemen inzichtelijk zijn gemaakt voor de medewerkers. Hiermee zet het hospice in op een intern kwaliteitskeurmerk. Een officieel landelijk keurmerk behoort nog niet tot de mogelijkheden, aangezien collega-hospices daar bewust niet voor kiezen. Evenals VPTZ Nederland geven zij de voorkeur aan praktische kwaliteitsverbetering in plaats van protocollair werken.

Voor het bereiken van de tweede doelstelling evalueert het hospice de nazorggesprekken tussen nabestaanden en coördinator. De feedback op de zorgverlening wordt geregistreerd om de kwaliteit van de nazorg te kunnen verbeteren.

Resultaten

- In november 2012 heeft het hospice een aanzet gemaakt voor de indeling van het kwaliteitshandboek voor intern gebruik. De onderwerpen zijn geïnventariseerd en gerubriceerd.
- Op het gebied van nazorg functioneert het hospice aantoonbaar volgens de kwaliteitseisen. Zie hoofdstuk 4.4 'Kwaliteitsbeleid cliënten en nabestaanden' voor meer informatie over de nazorggesprekken.

Medewerkers en vrijwilligers*Doelstellingen*

De doelstellingen voor dit themagebied luiden in 2012 als volgt:

- Deskundigheidsbevordering op maat organiseren voor medewerkers en vrijwilligers, zo veel mogelijk op de werkplek zelf.

- Medewerkers kunnen omgaan met de problematiek waarmee zij dagelijks in aanraking komen.
- Het gemiddelde ziekteverzuim blijft binnen de norm van 3 procent, met uitzondering van afwezigheid door zwangerschap.
- Functioneringsgesprekken voeren met medewerkers conform protocol.
- Voortgangsgesprekken voeren met vrijwilligers.

Activiteiten

Voor het bereiken van de eerste doelstelling heeft het hospice in 2012 geïnventariseerd waar de scholingsbehoefte ligt en welke nieuwe ontwikkelingen spelen in de palliatieve zorg. Voor de daadwerkelijke scholing maakt het hospice gebruik van de eigen deskundigheid en die binnen de organisatie Marente - zoals aandachtsvelders, het team voor chronisch zieken en het specialistenteam. Meer informatie over het scholingsprogramma staat in hoofdstuk 4.5 'Kwaliteitsbeleid medewerkers en vrijwilligers'.

Voor het bereiken van de tweede doelstelling lastte het hospice in 2012 intervisiegesprekken in: drie keer per jaar voor verpleegkundigen en vier keer per jaar voor coördinatoren. De intervisie omvat uiteenlopende casuïstiek: gastsituaties, familieproblematiek en situaties met of rondom medewerkers en vrijwilligers.

Voor het bereiken van de derde doelstelling pakt het hospice ziekteverzuim aan conform de Wet poortwachter. Tevens is ziekteverzuim regelmatig onderwerp in het teamoverleg en worden de exacte cijfers per team besproken in de bestuursvergadering. Toetsing vindt maandelijks plaats op basis van managementinformatie. Hieraan werken naast de manager en coördinatoren ook de bedrijfsarts en de re-integratieconsulent mee.

Voor het bereiken van de vierde doelstelling plande de manager functioneringsgesprekken met alle medewerkers. De gesprekken zijn toekomstgericht van aard en behandelen onder meer de volgende onderwerpen:

- Visie van de leiding op het functioneren van de medewerker
- Samenwerking
- Scholingsplan
- Loopbaanontwikkeling
- Functie-inhoud
- Belemmerende en bevorderende factoren bij de uitoefening van de functie

Voor het bereiken van de vijfde doelstelling werkte het hospice in 2012 met een herzien gespreksformulier. Aan de hand van dit formulier vonden de jaarlijkse voortgangsgesprekken tussen coördinatoren en vrijwilligers gestroomlijnd plaats.

Resultaten

- De medewerkers en vrijwilligers zijn geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen in de palliatieve zorg en naar behoefte bijgeschoold. Zie ook hoofdstuk 4.5 'Kwaliteitsbeleid medewerkers en vrijwilligers'.
- Uit de intervisiegesprekken is gebleken dat medewerkers evenwicht kunnen vinden in de zwaarte van het werk.
- Het ziekteverzuim was in 2012 extreem hoog: 9,4 procent op jaarbasis in plaats van de gestelde 3 procent. Dit percentage is te wijten aan langdurige uitval van twee medewerkers vanwege een fysieke beperking en ziekte door zwangerschap.
- Zowel de functioneringsgesprekken met de medewerkers als de voortgangsgesprekken met de vrijwilligers zijn volgens protocol uitgevoerd. De belangrijkste uitkomst uit de gesprekken: zowel medewerkers als vrijwilligers zijn tevreden over de open sfeer en de samenwerking.

4.3 Kwaliteitsbeleid algemeen

Interne en externe kwaliteitsverbetering

Kwaliteit van zorg staat bij het Hospice Duin- en Bollenstreek in hoog vaandel. De aandacht gaat daarbij uit naar interne én externe kwaliteitsverbetering. Op de lange termijn wil het hospice fungeren als kenniscentrum op het gebied van palliatieve zorg voor de samenleving en belanghebbenden - een doelstelling voor externe kwaliteitsverbetering (hoofdstuk 4.6). Op de korte termijn blijft het hospice zich inzetten voor een zo hoog mogelijke kwaliteit van zorg voor cliënten (hoofdstuk 4.4) en een zo hoge mogelijke kwaliteit van zorg bieden voor medewerkers en vrijwilligers (hoofdstuk 4.5).

Veiligheidsbeleid

Het hospice wil dat veilig werken conform arbo-wetgeving leeft onder medewerkers en vrijwilligers. Dat beïnvloedt ook het ziekteverzuim op een positieve manier. Daarom besteedt het hospice veel aandacht aan ergonomisch werken, assistentie vragen in zorgsituaties en scholing. Voor extra veiligheid kan de nachtdienst in het hospice ondersteuning vragen van het acute team van Marente. Medewerkers en vrijwilligers hebben de beschikking over een dvd met tiltechnieken en diverse hulpmiddelen, zoals een glijzeil, draaischijf en tillift. De vrijwilligers weten dat ze niet met de tillift mogen werken.

Melding incidenten

Binnen het hospice hebben medewerkers en vrijwilligers een incidentenmeldingsplicht. Fouten en bijna-fouten melden zij via een meldingsformulier aan de manager. Het doel hiervan is dat iedereen zich bewust wordt van de wijze waarop fouten bestaan en hoe deze fouten in de toekomst voorkomen kunnen worden. In 2012 zijn in totaal twaalf fouten gemeld. Alle keren

betreft het een valincident van gasten die door slaapmedicatie slecht ter been waren. Zelfs na de invoering van de “Gerifoon” met/of zonder cameratoezicht, een babyfoon die na schriftelijk akkoord op de kamer wordt geplaatst bij onrustige gasten, is het aantal valincidenten gestegen ten opzichte van 2011. De verpleegkundigen dringen er dan ook sterk op aan bij de gast om bij de toiletgang 's nachts hulp in te roepen. Hierdoor hoopt het hospice het aantal valincidenten in 2013 te minimaliseren.

Risicosignalering

De medewerkers en vrijwilligers hebben een signaleringsfunctie. Voelt een gast zich minder goed, dan kunnen zij dit aangeven tijdens het dagelijkse overleg met de verpleegkundige, de manager en de coördinatoren. De introductie cursus van VPTZ, die alle zorgvrijwilligers volgen, besteedt ruimschoots aandacht aan communicatie, grondhouding en motivatie in het algemeen en risicosignalering in het bijzonder.

Bedrijfs hulpverlening (BHV)

Het hospice is in het bezit van een bedrijfshulpplan voor als zich calamiteiten voordoen, zoals waterschade of brand. De coördinatoren zijn BHV-geschoold en vervullen binnen kantooruren de rol van bedrijfshulpverlener. Buiten kantooruren is dit de dienstdoende verpleegkundige. In 2012 is het gehele verpleegkundig team BHV-geschoold door de organisatie First Response. Een ontruimingsoefening maakte deel uit van deze BHV-scholing, evenals een training over kleine blusmiddelen voor vrijwilligers. Is echte ontruiming noodzakelijk, dan worden de gasten overgeplaatst naar woonzorgcentrum De Bernardus van Marente in Sassenheim. Voor calamiteiten buiten kantooruren en buiten de opgestelde leverancierscontracten kan het hospice terugvallen op de Technische Dienst van Marente.

4.4 Kwaliteitsbeleid cliënten en nabestaanden

Statusvoering

Het hospice houdt de opnamegegevens van gasten nauwkeurig bij. Geregistreerd worden: de woonplaats, de woonsituatie (ziekenhuis, thuis of ander hospice), de opnameduur, de behandelende huisarts, de leeftijd, het geslacht, de aanmelding (bijvoorbeeld door cliënt zelf, transferverpleging of huisarts), de diagnose bij opname en de overlijdingwijze. Een overzicht van deze gegevens voor 2012 is opgenomen in hoofdstuk 2.3 ‘Kerngegevens’.

Hulpvraagregistratie

Het in 2011 ingevoerde hulpvraagregistratiesysteem is in 2012 doorgezet. Dit systeem maakt inzichtelijk hoe frequent telefonisch contact bestaat met potentiële verwijzers en mantelzorgers over de mogelijkheden van palliatieve zorg. Hulpvraagregistratie draagt bij aan een zorgvuldige wachtlijstplaatsing van cliënten. In 2012 zijn negen wachtlijstpersonen niet geplaatst in het

hospice. Twee mensen vonden elders een hospiceplek; zes mensen zijn voor opname overleden en één persoon is thuisgebleven. Op 31 december 2012 stonden nog twaalf personen op de wachtlijst, van wie negen niet-urgent en drie urgent.

Nazorggesprekken

Zes weken na het moment van overlijden ontvangen de nabestaanden een uitnodiging voor een nazorggesprek in het hospice. Velen gaven hieraan gehoor in 2012. De meesten vonden het prettig om weer even in het hospice te zijn en waren vol lof over de verpleegkundigen- en vrijwilligerszorg. Tevens bleek dat de goede palliatieve terminale zorg in het hospice niet mogelijk is zonder de inzet en motivatie van de vrijwilligers. Extra waardering ging uit naar de warme sfeer in het hospice en de bijzondere gastgerichte zaken, zoals concerten en de vervulling van de laatste wens via Stichting Ambulancewens. Ook over de uitgeleiden van de overledenen met muziek (vanaf 2012) en poëzie waren de nabestaanden zeer te spreken.

Herinneringsbijeenkomst

In oktober heeft het hospice een herinneringsbijeenkomst georganiseerd ter ere van de gasten die in het hospice zijn overleden. Het thema was ‘Troost’. De bijeenkomst was sfeervol en ingetogen, muzikanten verzorgden muzikale intermezzo's. Nabestaanden, medewerkers en vrijwilligers herdachten de overleden gasten en noemden hun namen. Ook was er ruimte voor persoonlijke inbreng. Tijdens de licht- en rozeceremonie ontstaken nabestaanden de kaars die voor hun dierbare heeft gebrand in het hospice na het moment van overlijden. Het hospice is het bestuur van PKN Julianakerk in Sassenheim grote dank verschuldigd voor het kosteloos beschikbaar stellen van de Blauwe Zaal.

Eigen kwaliteitsonderzoek

Van januari 2012 tot en met december 2012 heeft het hospice de geboden zorg geëvalueerd om zo de dienstverlening te kunnen optimaliseren. Dit kwaliteitsonderzoek werd uitgevoerd onder naasten en nabestaanden door middel van een enquêteformulier. Het enquêteformulier werd circa twee à drie maanden na het overlijden van de gast naar de nabestaanden gestuurd. In totaal vulde 78 procent het formulier in. De uitkomsten waren louter positief. De algemene waardering voor de zorg in het hospice scoort een 9,5 gemiddeld op een schaal van 1 tot 10. Ook de medische zorg scoort hoog: 90 tot 98 procent, evenals de informatievoorziening: 86 tot 97 procent. Zeer tevreden waren de respondenten over de begeleiding aan naasten, de nazorg, de intake, de gastvrijheid, de faciliteiten, de maaltijden en de betrokkenheid van de medewerkers en vrijwilligers.

Onderzoek psychosociale en spirituele zorg

Het Integraal Kankercentrum Nederland (IKNL) heeft in 2012 een onderzoek naar psychosociale en spirituele zorg uitgevoerd in het Hospice Duin- en Bollenstreek. In totaal hebben slechts

drie instellingen deelgenomen, waardoor de resultaten niet representatief zijn. Toch zijn de uitkomsten het noemen waard. Zowel gasten als naasten waarderen de geboden psychosociale en spirituele zorg hoog, waarbij gasten vaak de hoogste scores geven. Opmerkelijk is dat de score op het lichamelijk welbevinden laag is. Een verklaring kan gevonden worden in het feit dat gasten het stervensproces als een eenzame weg ervaren. Lichamelijk bevinden zal nooit een welbevinden zijn. Zodra de hulpverleners anticiperen op een klacht, ontstaat weer een nieuwe klacht. Dat is vaak inherent aan het stervensproces.

Onderzoek omgaan met conflicten en spanningen

In het najaar van 2012 is het hospice een samenwerking gestart met twee studentes Maatschappelijk Werk en Dienstverlening van Hogeschool Leiden. Zij hebben hun afstudeeronderzoek gericht op de volgende vraag: hoe om te gaan met conflicten en spanningen tussen gasten en hun naasten? Aanleiding voor deze onderzoeksvraag is de ervaring dat relationele problemen tussen gasten en hun naasten doorslaggevend kunnen zijn voor opname in het hospice. De studentes hebben diverse interviews gehouden, de beginsituatie geschetst en oplossingen voorgesteld. Een aantal van deze oplossingen zal het hospice in 2013 verder uitwerken en daarna implementeren in de bedrijfsvoering. Zo worden eventuele probleemsituaties beter in beeld gebracht en kan de psychosociale communicatie naar gasten en hun naasten worden verbeterd.

Verwendag Adamas Inloophuis

Dankzij de samenwerking met Adamas Inloophuis in Nieuw-Vennep kan het hospice extra nazorg bieden aan nabestaanden van overleden cliënten. In 2012 stond een verwendag op het programma om het contact met lotgenoten te bevorderen en de drempel voor eventuele rouwondersteuning te verlagen. Nabestaanden konden genieten van massage, yoga en diverse workshops, waaronder een workshop Schilderen en Fotografie. De aanwezigen beschreven de verwendag als zeer waardevol. Het Adamas Inloophuis is het hele jaar door geopend voor iedereen die op welke wijze dan ook wordt geconfronteerd met kanker.

4.5 Kwaliteitsbeleid medewerkers en vrijwilligers

Deskundigheidsbevordering medewerkers

In de het kader van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (BIG) dient een verpleegkundige niet alleen bevoegd te zijn om een verpleegkundige technische handeling uit te voeren, maar ook bekwaam. Voor deze bekwaaming kunnen de medewerkers van het Hospice Duin- en Bollenstreek gebruikmaken van het scholingsprogramma van Marente. Maar ook buiten dit scholingsaanbod om besteedt het hospice aandacht aan het bevorderen van deskundigheid. Zo plande het hospice in 2012 teambijeenkomsten over emotionele belasting en draagkracht. In samenwerking met Maatschappelijk Werk LUMC zijn intervisiegesprekken en

casuïstiekbesprekingen georganiseerd voor verpleegkundigen. En COGIS, het kennisinstituut voor de sociale en psychische gevolgen van oorlog, organiseerde de workshop 'Sterven met de oorlog'.

Deskundigheidsbevordering coördinatoren

De coördinatoren van het hospice volgden in 2012 de coördinatoren cursus van VPTZ. Deze cursus geeft inzicht in en praktische handvatten voor het leidinggeven binnen een vrijwilligersorganisatie. Het Integraal Kankercentrum Nederland verzorgde een cursus Communicatie voor alle hospicecoördinatoren in de regio Zuid-Holland. Tijdens deze cursus leerden de coördinatoren hoe zij kunnen omgaan met gasten en/of naasten die in een crisissituatie verkeren. Met een acteur traiden zij concrete gesprekstechnieken.

Verzuimbeleid

Met een geautomatiseerd systeem brengt het hospice de ziektegeschiedenis van iedere medewerker in beeld. Op een zogeheten 'verzuimkaart' worden alle contactmomenten tussen leiding en medewerker bijgehouden. Er is sprake van gerichte persoonlijke aandacht en belangstelling voor de zieke medewerker. Waar mogelijk blijft de medewerker betrokken bij het afdelingsoverleg en verricht hij of zij vervangende werkzaamheden. De ervaring wijst uit dat dergelijke activiteiten het ziekteverloop gunstig beïnvloeden. Ook blijkt de terugkeer in het team daardoor gemakkelijker.

Introductie cursus VPTZ

Het Hospice Duin- en Bollenstreek heeft de introductietraining van VPTZ Nederland in eigen beheer. Met deze verplichte training van zes dagdelen worden de zorgvrijwilligers goed op hun werk voorbereid. De training omvat uitleg over lichte verzorgende handelingen, inhoudelijke kennis van palliatieve zorg en basisvaardigheden zoals communicatie, grondhouding, motivatie en het verwerken van eigen verlies- en rouwervaringen. In 2012 zijn tien nieuwe vrijwilligers opgeleid, van wie één voor de thuiszorg.

Bijscholing vrijwilligers

In 2012 heeft het hospice twee thema-avonden verzorgd, die ook toegankelijk waren voor vrijwilligers: 'Leren leven met verlies' en 'Angst'. In voorgaande jaren konden ervaren vrijwilligers zich laten bijscholen via VPTZ Nederland. In 2012 is dit bijscholingsaanbod voor ervaren vrijwilligers in verband met subsidieproblematiek geschrapt. Daarom nam het Hospice Duin- en Bollenstreek het initiatief om een eigen regionale bijscholing te organiseren voor de ervaren vrijwilligers, ten behoeve van alle palliatieve organisaties binnen de eigen regio. De eerste cursussen worden georganiseerd samen met Hospice Issoria. De onderwerpen van educatie waren 'De belevingswereld van de stervende mens' en 'Afstand en nabijheid'. In de loop van 2012 werd bekend dat ervaren vrijwilligers zich in 2013 weer tot VPTZ Nederland kunnen richten.

Vrijwilligerscafé Kamer 7

Vrijwilligerscafé Kamer 7 is opgezet door vrijwilligers met als doel een informeel samenkomen te bewerkstelligen. In het café kunnen vrijwilligers elkaar in een andere omgeving ontmoeten of thema-avonden organiseren. Kamer 7 was in 2012 geopend voor hand- en voetmassage, het spel VPTZ Qualis en een verdieping van de thema-avond 'Angst'. De laatste twee activiteiten werden begeleid door de geestelijk verzorger of coördinator.

En meer ...

- Scholing over verzorgende handelingen
- Medewerkersuitje: museumbezoek en high tea in Noordwijk
- Cadeau aardbeienplant op Dag van de Vrijwilliger en Dag van de Medewerker
- Sinterklaascadeau boek 'Leven in het zicht van de dood'
- Aanmelding Vrijwilliger van het Jaar bij Gemeente Teylingen
- Winnaar Vrijwilligerscompliment, prijs 1.250,-
- Kerstborrel en uitreiking kerstpakketten (met dank aan Stichting Vrienden)
- Bezoek aan diverse symposia over palliatieve zorgverlening

4.6 Kwaliteitsbeleid samenleving en belanghebbenden

Kenniscentrum

Op de lange termijn wil het hospice fungeren als kenniscentrum op het gebied van palliatieve zorg voor de samenleving en belanghebbenden. Daarom staat er in 2013 in het kader van het eerste lustrum een symposium op het programma voor huisartsen en intra- en extramurale zorgverleners. In 2012 heeft het hospice één bijeenkomst georganiseerd voor collega-instellingen en thuiszorgteams. Aan bod kwamen: palliatieve zorgverlening, algemene informatie over VPTZ Thuis en opnameprocedures voor het hospice.

Kwaliteitshandboek

Het hospice wil een kwaliteitshandboek opstellen, waarin alle werkprocessen en systemen inzichtelijk zijn gemaakt voor de medewerkers. De voortgang van dit project wordt gedeeld in het overleg met VPTZ Nederland, waarin ook de secretaris participeerde.

Voorlichting en pr

De kennis die het Hospice Duin- en Bollenstreek ontwikkelt, vindt op vele manieren haar weg naar geïnteresseerden in de regio. Zo organiseerde het hospice in samenwerking met Stichting Vrienden twee informatiebijeenkomsten, over palliatieve zorg in het hospice en over vrijwilligersondersteuning thuis. Aanwezig waren onder meer afgevaardigden van de verschillende ouderenbonden en ouderenvereniging De Zonnebloem. Ook was het hospice met een stand aanwezig op de fietsdag Bollenstreek Classic in Lisse. Daar zijn onder meer de diverse

folders verspreid onder geïnteresseerden. Verder zijn er zes persberichten verschenen over bijzondere giften, acties en de certificaatuitreiking van de nieuwe groep vrijwilligers.

4.7 Financieel beleid

Doel financieel beleid

Het financieel beleid van het Hospice Duin- en Bollenstreek richt zich op twee aspecten. Enerzijds wil het hospice een adequate personeelsbezetting in stand houden en een uitstekende verpleging en verzorging van cliënten nastreven. Anderzijds wil het hospice de schulden die zijn gemaakt voor de aankoop van de grond en de bouw van het hospice zo snel mogelijk aflossen. In het verslagjaar 2013 is dat gerealiseerd.

Financiering hospice

De financiering van het hospice geschiedt vanuit de verschillende bronnen die hieronder staan beschreven.

Algemene wet bijzondere ziektekosten (AWBZ)

Stichting Marente maakt de productieafspraken met het Zorgkantoor; het hospice voert deze afspraken uit.

Subsidie van het Ministerie van Volksgezondheid, welzijn en sport

Deze gelden worden gebruikt voor de manager, de vrijwilligercoördinatie en al datgene wat niet betaald kan worden uit de AWBZ-subsidie.

Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) Gemeente Teylingen

Deze subsidie is bedoeld voor het verrichten van huishoudelijk werk bij cliënten thuis. Doordat de zorg in het hospice in feite verplaatste thuiszorg is, kan deze subsidie worden aangewend in het hospice. Hiervan betaalt het hospice de kosten van de huishoudelijk medewerker. Zo hoeven de vrijwilligers minder huishoudelijke taken uit te voeren en kunnen zij zich meer richten op het welbevinden van de cliënten.

Sponsors

Vele sponsors hebben in 2012 opnieuw het hospice in hun doelen betrokken. Dit geld wordt gebruikt voor een nieuwe inrichting, hulpmiddelen, extra activiteiten voor vrijwilligers, enzovoort.

Stichting Vrienden van het Hospice

Deze stichting maakte het in 2012 mogelijk die cliënten financieel te ondersteunen, voor wie de eigen bijdrage voor opname in het hospice te hoog was.

STILTE RUIMTE



5

**... het is toch niet te geloven!
Het is hier net de hemel op aarde ...**

Conclusie

Het jaar 2012 was een vruchtbaar jaar voor het Hospice Duin- en Bollenstreek. Ondanks de drukte hebben wij praktisch alle doelstellingen gerealiseerd die begin 2012 op de agenda stonden voor de themagebieden 'Cultuur en organisatie', 'Zorg, wonen en welzijn', 'Cliënten, partners en maatschappij' en 'Medewerkers en vrijwilligers'. Daarvoor danken wij onze medewerkers en vrijwilligers, zonder hun steun en inzet dit nooit was gelukt.

Extra trots zijn wij op de uitkomsten van het kwaliteitsonderzoek: de zorg in het hospice krijgt van naasten en nabestaanden een 9,5. Van dit mooie cijfer worden wij even stil. Het is bijzonder om zo veel waardering te krijgen voor precies dát wat je nastreeft met palliatieve terminale zorg: het bereiken van de best mogelijke kwaliteit van leven, zowel voor de patiënten als voor hun naasten.

In 2013 vieren wij ons eerste lustrum: het Hospice Duin- en Bollenstreek bestaat dan vijf jaar. Dat vinden wij een mooie gelegenheid om te werken aan onze langetermijndoelstellingen: innoveren, een kenniscentrum realiseren op het gebied van palliatieve zorg en medewerkers in staat stellen zich te blijven ontwikkelen. Want een 9,5 voor onze zorgverlening betekent allerminst dat wij op onze lauweren kunnen rusten. Integendeel, het zet ons op scherp!

Ons fantastische team van vrijwilligers en verpleegkundigen dat zich dagelijks inzet voor onze gasten en naasten of op de vele andere waardevolle terreinen. Het kapitaal van onze organisatie en van onschatbare waarde!





Hospice Duin- en Bollenstreek

Hoofdstraat 51 2171 AR Sassenheim

T: 0252 - 22 71 39 E: info@hospiceduinenbollenstreek.nl

www.hospiceduinenbollenstreek.nl