



2013

Hospice Duin- en Bollenstreek
Jaarverslag 2013
Maart 2014



Hospice Duin- en Bollenstreek

Hoofdstraat 51 2171 AR Sassenheim

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

www.hospiceduinenbollenstreek.nl

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Voorwoord van het bestuur	5
1.2	Uitgangspunten van de verslaglegging	6
2	Profiel van de organisatie	7
2.1	Algemene identificatiegegevens	7
2.2	Structuur van de organisatie	8
2.3	Kerngegevens	11
2.4	Samenwerkingsrelaties	12
3	Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering	13
3.1	Normen voor goed bestuur en governancecode	13
3.2	Samenstelling bestuur	13
3.3	Vergaderingen bestuur	13
4	Beleid, inspanningen en prestaties	17
4.1	Meerjarenbeleidsplan	17
4.2	Jaarplan 2013 en resultaten	17
4.3	Kwaliteitsbeleid algemeen	19
4.4	Kwaliteitsbeleid cliënten en nabestaanden	22
4.5	Kwaliteitsbeleid medewerkers en vrijwilligers	22
4.6	Kwaliteitsbeleid samenleving en belanghebbenden	24
4.7	Financieel beleid	
5	Conclusie	27



... dat gevoel om er te
zijn van mens tot mens
is verrijkend, geeft
kracht en energie ...

één

Inleiding

1.1 Voorwoord van het bestuur

Het jaar 2013 was voor het Hospice Duin- en Bollenstreek een druk en spannend jaar. Zowel van ons team als van de vrijwilligers werd veel gevraagd. Er was sprake van een zeer hoge bezettingsgraad van 83 procent en van een beperkt aantal aanvragen voor palliatieve thuiszorg.

In mei 2013 bestond het Hospice Duin- en Bollenstreek vijf jaar. Het eerste lustrum kreeg veel publiciteit. De media brachten ons werk weer sterk voor het voetlicht. Wij hebben het lustrum gevierd tijdens een gezellige avond voor medewerkers en vrijwilligers in de Muze in Noordwijk. De avond vormde een belevenis waar alle betrokkenen met veel plezier op terugkijken.

In 2013 zijn het tuinpaviljoen en de nieuwe keuken gerealiseerd zonder dat daarvoor middelen uit de exploitatie hoefden te worden vrijgemaakt. Het resultaat is prachtig.

Op bestuursniveau is in 2013 ook het een en ander veranderd. De bestuurlijke positie van Stichting Marente in het hospice kwam, op aangeven van de stichting, ten einde. Wel bleef de zakelijke levering van diverse diensten tussen de partijen bestaan. Deze ontwikkeling maakte het mogelijk dat de oorspronkelijke Stichting Hospice Duin- en Bollenstreek kon opgaan in de Stichting Exploitatie Duin- en Bollenstreek. Deze stichting gaat met gewijzigde statuten verder onder de naam Stichting Hospice Duin- en Bollenstreek.

De nieuwe statuten zijn tevens aangepast aan de noodzakelijke wijzigingen voor onze fiscale status als Algemeen nut beogende instellingen (ANBI). Voor het behoud van de ANBI-status hebben wij eveneens de website van Stichting Hospice Duin- en Bollenstreek aangepast aan de richtlijnen die de fiscus voorschrijft.

Nu de bestuurlijke ontwikkeling is afgerond, staat Stichting Hospice Duin- en Bollenstreek vanaf 2014 in haar nieuwe vorm klaar om de werkzaamheden voort te zetten, waar nodig gesteund door Stichting Vrienden. Met dankbaarheid aan allen die, elk op hun eigen wijze, hebben bijgedragen aan het goed functioneren van ons hospice en het in stand houden van de geboden kwaliteit van zorg, sluiten we weer een jaar af waar we positief op mogen terugzien.

Met vertrouwen ziet het bestuur 2014 tegemoet.

Jan Willem Plug

Voorzitter Stichting Exploitatie Hospice Duin- en Bollenstreek

... nu kon ze ook haar
leven loslaten en de
overgang volbrengen ...

1.2 Uitgangspunten van de verslaglegging

Dit jaarverslag beschrijft de activiteiten en resultaten van Stichting Hospice Duin- en Bollenstreek in het verslagjaar 2013. 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 informeel 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.

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

De coördinatie van Vrijwilligers Palliatieve Terminale zorg (VPTZ) in de thuissituatie geschiedt vanuit het Hospice Duin- en Bollenstreek. Het hospice werkt met twintig thuiszorgvrijwilligers. 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 2013 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, centraal staan en 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 ochttens 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.

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 Stichting 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 2013

De juridische structuur van het hospice kende in 2013 vier stichtingen:

- Stichting Hospice
- Stichting Exploitatie Hospice
- Stichting Marente
- 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 het hospice mogelijk maakten.

Stichting Marente

Stichting Marente heeft het hospice een lening verstrekt, die in aanvulling op de bedragen die

via Stichting Hospice zijn bijeengebracht, 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 Stichting Marente aflost, wordt een evenredig deel van de lening van Stichting Hospice kwijtgescholden. Het bestuur van Stichting Exploitatie Hospice 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.

Stichting Vrienden van het Hospice

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

Nieuwe juridische structuur 2014

In 2013 is besloten de juridische structuur van het hospice te vereenvoudigen. De lening van Stichting Marente kon in 2013 geheel worden afgelost en daarom zag deze stichting af van verdere bestuurlijke bemoeienis. In de zomer van 2013 zijn de statuten van Stichting Exploitatie Hospice hierop aangepast. Als gevolg van deze verandering bleek het niet langer zinvol een Stichting Hospice én een Stichting Exploitatie Hospice te handhaven. Er is besloten tot een juridische fusie, waarbij Stichting Exploitatie Hospice de verkrijgende stichting was. De nieuwe stichting gaat verder onder de naam Stichting Hospice Duin- en Bollenstreek.

Per 1 januari 2014 is de juridische structuur als volgt:

- Stichting Hospice Duin- en Bollenstreek, eigenaar van het onroerend goed en drager van alle activiteiten van het hospice
- Stichting Vrienden van het Hospice, met dezelfde taak als voorheen

Besturingsmodel

In deze subparagraaf is het model beschreven, zoals dat per 1 januari 2014 functioneert. Het besturingsmodel tot die tijd staat beschreven in het jaarverslag 2012.

Bestuur-management

Het hoogste orgaan van Stichting Hospice Duin- en Bollenstreek is het bestuur. Het bestuur wordt bij coöptatie benoemd. In de statuten en reglementen zijn randvoorwaarden met betrekking tot de bestuurssamenstelling vastgelegd. 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, maar hier wel toezicht op uitoefent. 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 Stichting Marente en gedetacheerd bij het hospice, waarbij de volledige verantwoordelijkheid voor en zeggenschap over het personeel zijn toebedeeld aan het management en bestuur van het hospice. Daarnaast verricht Stichting 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 Stichting Marente, in overleg met Stichting Hospice Duin- en Bollenstreek, met het zorgkantoor. Stichting Hospice Duin- en Bollenstreek onderhoudt een subsidierelatie met het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport in het kader van de subsidieverlening Palliatief Terminale Zorg en een subsidierelatie met de gemeente Teylingen in het kader van de Wet maatschappelijke 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 zeven op oproepbasis voor de flexibele inzet – en één medewerker voor de huishoudelijke dienst (0,25 fte) verbonden. De ondersteunende (zorg) taken worden uitgevoerd door 95 opgeleide vrijwilligers. Twintig van hen zijn (mede) werkzaam in de thuiszorg. De dagelijkse leiding is in handen van de manager en coördinatoren. Zij zorgen dat alle hulp tot het einde toe 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. Voor de basistraining aan vrijwilligers is in 2013 een coördinator op oproepbasis aangetrokken. Deze coördinator heeft didactische vaardigheden en kan de nieuwe coördinator coachen bij het trainen van de vrijwilligers.

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 2013 was het management van het Hospice Duin- en Bollenstreek in handen van:

- Evelien van Duin, manager
- Ellen Warmerdam, coördinator
- Coby Guijt, coördinator
- Lucy van Oostrum, coördinator op oproepbasis (t/m maart 2013)
- Pieta Landweer, coördinator op oproepbasis, met als aandachtsgebied de scholing van vrijwilligers (per 1 juli 2013)

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

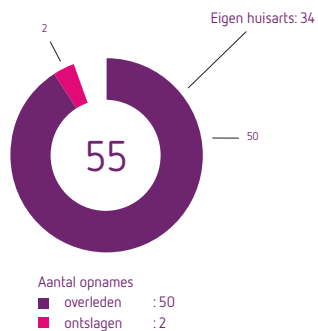
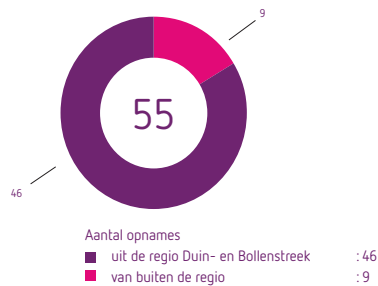
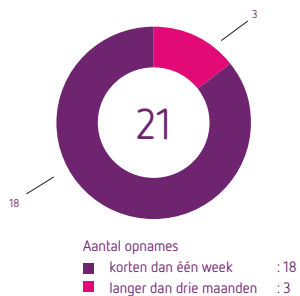
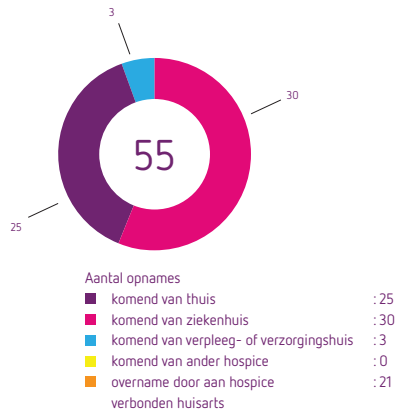
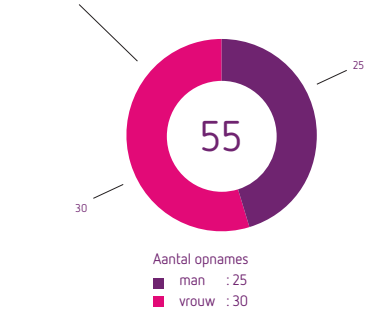
De verpleegkundigen en coördinatoren ontvangen dagelijks ondersteuning van de manager. De hospice- en thuiszorgvrijwilligers hebben een eigen aanspreekpunt: de manager of een van de twee coördinatoren. Bovendien kan iedereen die daar behoefte aan heeft, een gesprek aanvragen met een van twee geestelijk 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 hospice zo nodig terugvallen op ervaren uitzendkrachten en het acute team van Stichting Marente. Bovendien hebben de coördinatoren buiten kantooruren bereikbaarheidsdienst. Medewerkers maar ook vrijwilligers kunnen deze dienst gebruiken als zij overleg of reflectie wensen, of melding willen maken van huiselijke calamiteiten of ziekte.

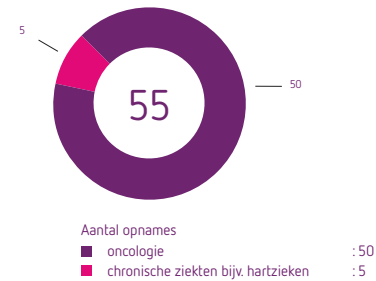
Opname in het hospice

gemiddelde leeftijd: 75



Gemiddelde bedbezetting	: 83%
Gemiddelde verblijfsduur	: 30,5 dagen

Diagnoses



Ondersteuning in de thuisituatie

Aantal aanvragen	: 16
Totale inzet vrijwilligers	: 207 uur

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

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 opname in het hospice niet geheel zelf kan bekostigen.

... wakend in het huis van een stervend mens, de stilte, de klok die de secondes wegtikt ...

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. In 2013 werkt 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

Begin 2013 is besloten het bestuur zo veel mogelijk in te richten en uit te voeren langs de lijnen van de governancecode. In deze code staat onder meer beschreven welk orgaan welke taken vervult en hoe een en ander is vastgelegd in de statuten. Ook stelt de governancecode eisen aan de communicatie met belanghebbenden. Zo is het jaarverslag 2012 volgens deze eisen opgesteld, evenals dit jaarverslag over 2013.

Eigen normen

In afwijking van de governancecode heeft Stichting Hospice geen aparte bestuurder benoemd. Het bestuur van het hospice is ingericht volgens het model van de Raad van Beheer en niet volgens het model van de Raad van Toezicht. Gezien de geringe schaalgrootte van de stichting zou een aparte bestuurder buitenproportioneel zijn.

3.2 Samenstelling bestuur

Bestuur Stichting Exploitatie Hospice

Het bestuur bestond begin 2013 uit vijf leden en eind 2013 uit drie leden. De samenstelling van het bestuur van Stichting Exploitatie Hospice is ongewijzigd gebleven. De twee bestuursleden die uitsluitend in het bestuur zaten van Stichting Hospice, hadden eind 2013 geen zitting meer in de nieuwe stichting. Sinds de fusie van Stichting Hospice en Stichting Exploitatie Hospice is een rooster van aftreden vastgesteld. Voor de bestuursfuncties zijn bestuursprofielen vastgesteld. Afsproken is dat minimaal één bestuurslid inhoudelijke kennis moet bezitten op het niveau van palliatief consulent. De bestuursleden ontvangen geen beloning voor hun activiteiten.

3.3 Vergaderingen bestuur

Agendapunten 2013

Het bestuur vergaderde in 2013 twaalf keer. Dit zijn de belangrijkste onderwerpen die in de bestuursvergaderingen zijn besproken:

- het toezicht op de dagelijkse gang van zaken (dit punt wordt elke vergadering ingebracht door het management)
- het activiteitenplan
- de controle op de financiën via kwartaalrapportages en maandelijkse bezettingscijfers



- bijzondere gebeurtenissen, met name de viering van het eerste lustrum
- de bestuurlijke ontvlechting met Marente
- de fusie tussen de stichting Hospice en de stichting Exploitatie hospice
- de richtlijnen voor goed bestuur en de governancecode
- het strategieplan van het hospice
- vaststelling van de klokkenluidersregeling
- de bouw van het tuinpaviljoen en de grondige verbouwing van de keuken
- het risicoprofiel van het hospice
- bijstelling van het langetermijnonderhoudsplan
- evaluatie van het functioneren van het bestuur

Overzicht bestuursleden

Naam	Jan Willem Plug
Functie	Voorzitter
Positie	Onafhankelijk
Andere functie	<ul style="list-style-type: none"> • 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 functie	<ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter Stichting Collectieve Beveiliging Bedrijventerreinen Lisse
Naam	Jules de Vries
Functie	Secretaris
Positie	Benoemd door Stichting Marente
Andere functie	<ul style="list-style-type: none"> • Interim-voorzitter Teylingen Ondernemingsvereniging KernSassenheim • Voorzitter Stichting Vrienden Park Rusthoff • Consulent Matchpartner
Naam	Hans Bet
Functie	Lid
Positie	Benoemd door Stichting Hospice
Andere functie	<ul style="list-style-type: none"> • Palliatief consulent hospice • Huisarts
Naam	Frits Schrijver
Functie	Lid
Positie	Benoemd door Stichting Marente
Andere functie	<ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter Raad van Commissarissen van woonstichting Antonius van Padua

... fijn dat u hier bent. Ik dank u voor alles wat u voor mij gedaan heeft ...

vier

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 2013 geleid tot een aantal bijzondere prestaties.

4.1 Meerjarenbeleidsplan

Langetermijndoelstellingen

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

- Een kenniscentrum realiseren op het gebied van palliatieve zorg, ter ondersteuning van huisartsen en intra- en extramurale zorgverleners en vrijwilligers.
- Financiën op orde houden: de ontwikkelingen met betrekking tot de zorgfinanciering blijven volgen en hierop anticiperen. De begroting aanpassen waar dat nodig is.
- Kwaliteitscertificaat behalen en daarnaast nieuwe kwaliteitverhogende initiatieven op relevante terreinen ontwikkelen.
- Vrijwilligersbeleid evalueren: nieuwe wegen vinden om het werk voor vrijwilligers aantrekkelijk te houden om zo, in een afnemende beschikbaarheid, over voldoende vrijwilligers te kunnen blijven beschikken

4.2 Jaarplan 2013 en resultaten

Jaarplan 2013

Voor 2013 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 Stichting Marente. Zo luidde de doelstelling voor dit themagebied bij aanvang van het jaar 2013. 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 de volgende productiedoelstelling geformuleerd: de productie is minimaal conform de begroting 2013 op basis van 75 procent bezetting.

Activiteiten

Voor het bereiken van 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 2013 niet noodzakelijk geweest.

Resultaten

In 2013 is de productiedoelstelling behaald.

Clënten, partners, maatschappij

Doelstellingen

Voor dit themagebied had het hospice in 2013 drie doelstellingen voor ogen:

- Gastbewoners ontvangen kwalitatief verantwoorde complementaire zorg.
- Inwoners van de Duin- en Bollenstreek zijn geïnformeerd over de ontwikkelingen en activiteiten van het hospice.
- Kennis van palliatieve zorg wordt gedeeld met andere professionele zorgverleners.

Activiteiten

Voor het bereiken van de eerste doelstelling heeft het hospice de ervaringen met de complementaire zorg onderzocht. Complementaire zorg bestaat onder andere uit het geven van een hand- of voetmassage, het gebruik van etherische oliën en het luisteren van muziek of geleide meditatie (zie hoofdstuk 4.4). Het onderzoek naar complementaire zorg liep van 1 januari 2013 tot en met juni 2013.

Voor het bereiken van de tweede doelstelling heeft het hospice in april 2013, ter ere van het eerste lustrum, de zogenaamde 'docworkkrant' uitgegeven. Tevens is de website geheel vernieuwd en geactualiseerd, was het hospice actief op de sociale media en organiseerde het hospice twee informatiebijeenkomsten in de regio.

Voor het bereiken van de derde doelstelling heeft het hospice in mei 2013 een symposium georganiseerd voor professionals uit de regio. Dit symposium vond plaats naar aanleiding van het eerste lustrum en het thema was 'Samen sterk rond het sterfbed'. Huisartsen, verpleegkundigen en verzorgden namen deel aan het symposium. Het hospice heeft tevens een avond verzorgd over palliatieve zorg voor leerling-verzorgenden.

Resultaten

- De bevindingen uit het onderzoek naar complementaire zorg waren positief. Daarom hebben de vrijwilligers in 2013 scholing gekregen in complementaire zorg en is dit onderwerp tevens opgenomen in de basistraining voor nieuwe vrijwilligers.
- Inwoners van de Duin- en Bollenstreek hebben kennis van de functie en het doel van het hospice. Ook weten zij dat vrijwilligers palliatieve zorg thuis bieden en zijn zij op de hoogte van de inhoud van het werk van de vrijwilligers.
- Potentiële gasten of naasten worden via de website geïnformeerd over de doelstelling en werkwijze van het hospice. Potentiële vrijwilligers en medewerkers zijn geïnformeerd over onze werkwijze, de mogelijke vacatures en/of deskundigheidsbevordering.
- Via Facebook heeft het hospice alle volgers geïnformeerd over de ontwikkelingen en activiteiten van het hospice.
- Zorgverleners krijgen actuele informatie over de palliatieve zorg die zij in hun praktijk of in de thuissituatie kunnen gebruiken in de uitvoering van zorg

Medewerkers en vrijwilligers

Doelstellingen

De doelstellingen voor dit themagebied luiden in 2013 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.
- Medewerkers kunnen omgaan met conflicten en spanningen tussen gasten en naasten

Activiteiten

Voor het bereiken van de eerste doelstelling heeft het hospice in maart een scholing verzorgd voor alle VPTZ-vrijwilligers in de regio. Deze scholing had als thema 'Afstand en nabijheid'. De vrijwilligers konden deelnemen aan de vervoltrainingen bij de landelijke vereniging VPTZ. De medewerkers

werden in de gelegenheid gesteld om zich bij te scholen en symposia bij te wonen. Voor het bereiken van de tweede doelstelling organiseerde het hospice, net als in 2012, supervisiegesprekken: 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 heeft het hospice de aanbevelingen vanuit het onderzoek 'Omgaan met conflicten en spanningen' geïmplementeerd in de bedrijfsvoering. Voor een beschrijving van dit onderzoek, zie hoofdstuk 4.4.

Resultaten

- De vrijwilligers hebben contact met vrijwilligers uit andere organisaties en kunnen ervaringen uitwisselen.
- Uit de supervisiegesprekken is gebleken dat medewerkers evenwicht kunnen vinden in de zwaarte van het werk.
- De medewerkers hebben handvatten hoe om te gaan met conflicten en spanningen tussen gasten en hun naasten. De communicatie rondom de zorgverlening is verbeterd.

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. Het hospice fungeert 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 arbowetgeving 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. In opdracht van het hospice ontwikkelde Stichting Marente in november 2013 een tilscholing van twee dagdelen op maat om de tiltechnieken op te frissen. Medewerkers en vrijwilligers hebben de beschikking over een dvd met tiltechnieken en diverse praktische hulpmiddelen, zoals een glijzeil, draaischijf en tillift. De vrijwilligers weten dat ze niet met de tillift mogen werken. Voor extra veiligheid kan de nachtdienst in het hospice ondersteuning vragen van het acute team van Stichting Marente.

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 ontstaan en hoe deze fouten in de toekomst voorkomen kunnen worden. In 2013 zijn in totaal acht fouten gemeld. Zeven maal betrof het een valincident van gasten en één maal een medicatiefout. De meeste valincidenten ontstaan in de nacht. De medewerkers ervaren dat de gasten met name 's nachts niet willen 'storen'. De verpleegkundigen dringen er dan ook sterk op aan om bij de toiletgang 's nachts toch hulp in te roepen.

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, 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. Een ontruimingsoefening in februari 2013 maakte deel uit van de BHV-scholing. In september 2013 is het gehele verpleegkundig team BHV-geschoold door de organisatie First Response. In 2014 zal het hospice voor de nieuwe vrijwilligers een training 'Kleine blusmiddelen' organiseren. Is echte ontruiming noodzakelijk, dan worden de gasten overgeplaatst naar woonzorgcentrum De Bernardus van Stichting Marente in Sassenheim. Voor calamiteiten buiten kantooruren en buiten de opgestelde leverancierscontracten kan het hospice terugvallen op de Technische Dienst van Stichting 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 wijze van overlijden. Een overzicht van de kerngegevens voor 2013 is opgenomen in hoofdstuk 2.3.

Hulpvraagregistratie

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. Op 31 december 2013 stonden nog acht personen op de wachtlijst, van wie vier niet-urgent en vier 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 2013. De meesten vonden het prettig om weer even in het hospice te zijn en waren zeer tevreden 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 november heeft het hospice een herinneringsbijeenkomst georganiseerd ter ere van de gasten die in het hospice zijn overleden. Het thema was 'The circle of life'. De bijeenkomst was sfeervol en ingetogen, Leonie Meijer verzorgde de 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.

Eigen kwaliteitsonderzoek

Van januari 2013 tot en met juni 2013 heeft het hospice de geboden complementaire zorg geëvalueerd om deze dienstverlening te kunnen optimaliseren. Dit kwaliteitsonderzoek werd uitgevoerd onder de gasten door middel van een evaluatiegesprek na de complementaire zorg. Complementaire zorg bestaat onder meer uit een hand- of voetmassage, het gebruik van etherische oliën of het luisteren naar een meditatieve ontspannings-cd. De gasten werden na de complementaire zorg bevraagd over hun bevindingen door de betreffende zorgverlener, een vrijwilliger of verpleegkundige. Een dag later werd de gast nogmaals bevraagd door een vaste interviewer, een van de verpleegkundigen uit het team. De uitkomsten waren louter positief. Naar aanleiding van deze bevindingen heeft het hospice de vrijwilligers een extra training complementaire zorg aangeboden, gegeven door een eigen verpleegkundige. Tevens is de theorie over complementaire zorg in de nieuwe vrijwilligerscursus opgenomen en is er ruimte gemaakt om de praktische vaardigheden op dit gebied te oefenen.

Onderzoek omgaan met conflicten en spanningen

Eind 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 zorgvraag in het hospice kan hierdoor worden beïnvloed. Op basis van het onderzoek zijn in 2013 de volgende voorstellen geïmplementeerd in de bedrijfsvoering van het hospice:

- Visie op zorg aanpassen: gast staat centraal.
- Rapportage in het dossier opsplitsen in psychisch domein, sociaal domein en verpleegkundig/ praktisch domein.
- Verpleegkundig dossier aanpassen aan deze nieuwe rapportage.
- Coördinatoren laten werken met de software Genopro om familierelaties in kaart te brengen en zodoende voor iedere professional inzichtelijk te maken.
- Scholing in communicatie en conflicthantering opnemen.

In augustus 2013 zijn beide studentes afgestudeerd. De manager is aanwezig geweest bij het mondeling examen.

Verwendag Adamas Inloophuis

Dankzij de samenwerking met Adamas Inloophuis in Nieuw-Vennep kan het hospice extra nazorg bieden aan nabestaanden van overleden cliënten. In 2013 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. Het Adamas Inloophuis is het hele jaar door geopend voor iedereen die op welke wijze dan ook wordt geconfronteerd met kanker. De aanwezigen beschreven de verwendag als zeer waardevol. Helaas is de belangstelling voor deze dag vanuit de aangeschreven nabestaanden van het hospice nihil. Dat was in 2012 reeds het geval en in 2013 is dit niet veranderd. Het merendeel van de deelnemers komt vanuit het Adamas Inloophuis zelf. Het hospice heeft daarom het besluit genomen in 2014 geen verwendag meer aan te bieden.

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 bewaking kunnen de medewerkers van het Hospice Duin- en Bollenstreek gebruikmaken van het scholingsprogramma van Stichting Marente. In verband met de landelijke herregistratie van de BIG zijn alle verpleegkundigen en coördinatoren in 2013 opnieuw BIG-geregistreerd. Buiten het scholingsaanbod van Stichting Marente om besteedt het hospice

veel aandacht aan het bevorderen van deskundigheid. In samenwerking met Maatschappelijk Werk LUMC zijn intervisiegesprekken en casuïstiekbesprekingen georganiseerd voor verpleegkundigen. Het onderwerp conflicthantering werd in de intervisie behandeld. Het Netwerk Palliatieve Zorg Zuid Holland Noord verzorgde een training communicatie, genaamd 'Schokbrekers', die het voltallige team van het hospice heeft gevolgd. Tijdens deze training leerden de aanwezigen omgaan met gasten en/of naasten die in een crisissituatie verkeren. Met een acteur trainden zij concrete gesprekstechnieken.

Deskundigheidsbevordering coördinatoren

Eén coördinator van het hospice volgde in 2013 de inspiratie dag van VPTZ. Alle coördinatoren namen deel aan de training communicatie van Het Netwerk Palliatieve Zorg Zuid Holland Noord. Tijdens deze cursus leerden zij door middel van concrete gesprekstechnieken omgaan met gasten en/of naasten die in een crisissituatie verkeren.

Verzuimbeleid

Met een geautomatiseerd systeem brengt het hospice de ziektegeschiedenis van iedere medewerker in beeld. Op de '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. Het ziekteverzuim in 2013 was hoog, 10,4 procent, maar verklaarbaar door een langdurig zieke. Het overige verzuim is laag te noemen.

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 2013 zijn veertien nieuwe vrijwilligers opgeleid, elf voor het hospice, één voor de thuiszorg en twee vrijwilligers van het Elisabeth Gasthuishof, de palliatieve afdeling van Stichting Marente. De basistraining is verzorgd door de eigen coördinator Coby Guijt en de oproepcoördinator Pieta Landweer.

Bijtscholing vrijwilligers

In 2013 heeft het hospice twee thema-avonden verzorgd, die ook toegankelijk waren voor medewerkers: 'Bezoek aan het Crematorium Zoetermeer' en 'Rituelen voor stervenden'. Deze themabijeenkomsten werden georganiseerd in samenwerking met het Monuta Charity Fund. In

2013 hebben diverse vrijwilligers de vervolgtraining bij VPTZ Nederland gevolgd. Het aanbod van overige trainingen en interessante lezingen wordt via de mail vrijblijvend aangeboden.

Vrijwilligerscafé Kamer 7

Vrijwilligerscafé Kamer 7 is opgezet door vrijwilligers met als doel een informeel samenkomen te bewerkstelligen. In 2013 zijn geen activiteiten georganiseerd. Helaas is de locatie niet meer voor ons beschikbaar. In het nieuw gerealiseerde tuinpaviljoen van het hospice zal in 2014 het programma weer worden opgepakt.

En meer ...

- Scholing over verzorgende handelingen voor vrijwilligers
- Winnaar Vrijwilligerscompliment, prijs € 1.250,-
- Teambuilding verpleegkundig team, workshop 'Lachen zonder reden'
- Sinterklaaspresentje
- Kerstborrel en uitreiking kerstpakketten (met dank aan Stichting Vrienden)
- Bezoek aan diverse symposia over palliatieve zorgverlening

4.6 Kwaliteitsbeleid samenleving en belanghebbenden

Training 'Afstand en nabijheid'

Het hospice wil fungeren als kenniscentrum in het werkgebied van palliatieve zorg voor de samenleving en belanghebbenden. Daarom heeft het hospice in maart 2013 een training georganiseerd voor alle vrijwilligers in de regio Zuid-Holland Noord. Het thema van de training was 'Afstand en nabijheid'.

Symposium 'Samen sterk rond het sterfbed'

Voor huisartsen en intra- en extramurale zorgverleners organiseerde het hospice in mei het symposium 'Samen sterk rond het sterfbed'. Dit symposium vond plaats in het kader van het eerste lustrum. Mw. dr. Harriëtte Verwey (cardioloog) uit het LUMC gaf een lezing over palliatieve zorg bij hartfalen. Zij behandelde de theorie rond deze problematiek vanaf de diagnose tot aan de terminale fase. De verschillende fasen van hartfalen kwamen aan bod met de daarbij behorende symptomen. Naast de mogelijke lichamelijke problemen, werd ook de psychische, sociale en spirituele kant van dit ziektebeeld belicht. Zodoende kregen de professionals een kwalitatief goed totaalbeeld van deze palliatieve zorg. Na een korte pauze werd de avond vervolgd met een lezing door dhr. Marinus van den Berg, geestelijk verzorger in Hospice Cadenza. Hij sprak over afstand en nabijheid in de palliatieve fase. In de palliatieve zorg leren we mensen kennen die bezig zijn om afscheid van het leven te nemen. Hierin is het van belang dat je weet wanneer je nodig bent, maar ook wanneer je een stapje terug moet doen. Non-verbale communicatie, waaronder je uitstraling, is hierin essentieel. Ook deze onderwerpen kwamen aan bod: de veranderde (vertraagde) tijdsbeleving in de laatste fase, het winnen van vertrouwen en de pijn van het loslaten. De belangstelling voor



de laatste fase, het winnen van vertrouwen en de pijn van het loslaten. De belangstelling voor het symposium was groot en de respons na afloop was positief over de organisatie, de inhoud en de sprekers.

Bijeenkomst 'Palliatieve zorg'

In oktober heeft het hospice de bijeenkomst 'Palliatieve zorg' begeleid voor leerling-verzorgden. Naast palliatieve zorgverlening kwamen ook VPTZ Thuis en de opnameprocedures voor het hospice aan bod.

Kwaliteitshandboek

Het hospice heeft in 2013 een start gemaakt met een kwaliteitshandboek, waarin alle werkprocessen en systemen inzichtelijk worden gemaakt voor de medewerkers.

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 2013 informatiebijeenkomsten voor de Stichting Welzijn Teylingen en de ouderenbonden Hillegom over palliatieve zorg in het hospice en over vrijwilligersondersteuning thuis. Ook was het hospice met een stand vertegenwoordigd op de fietsdag "Bollenstreek Classic" in Lisse en bij de actie van Flamingo Bowling. Daar zijn diverse folders verspreid onder geïnteresseerden. Verder zijn er vijftien persberichten verschenen over bijzondere giften, acties en de certificaatuitreiking van de nieuwe groep vrijwilligers.

4.7 Financieel beleid

Beleidsdoelen

Met een prudent financieel beleid wil het hospice de continuïteit van de bedrijfsvoering voor de lange termijn borgen. In de eerste vijf jaar van zijn bestaan is het hospice erin geslaagd de leningen voor de aankoop van de grond en de bouw af te lossen. Tevens is het gelukt voldoende reserveringen te plegen voor de te verwachten onderhoudskosten, zoals becijferd in het langetermijnonderhoudsplan.

Structurele financiering

De structurele financiering van het hospice is in 2013 ongewijzigd gebleven. In 2015 zijn, nu nog onbekende, wijzigingen te verwachten. De structurele financiering bestaat uit drie bronnen:

- Algemene wet bijzondere ziektekosten (AWBZ), in samenwerking met Stichting Marente
- Subsidie van het ministerie van Volksgezondheid, welzijn en sport
- Subsidie voor huishoudelijk werk op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO), via de gemeente Teylingen

Sponsors

In 2013 hebben vele sponsors het hospice in hun doelen betrokken. Dit geld gebruikt het hospice voor bijzondere uitgaven, zoals een nieuwe inrichting, hulpmiddelen en extra activiteiten voor vrijwilligers.

Stichting Vrienden

Stichting Vrienden van het Hospice ondersteunde cliënten financieel als de eigen bijdrage voor opname in het hospice te hoog was. De stichting heeft ook gezorgd dat alle vrijwilligers een mooi kerstpakket kregen eind 2013.



... wat is het mooi bij jullie, wat mooi wat jullie doen. Daar wil ik graag bijhoren ...

vijf



Conclusie

Het jaar 2013 was een bijzonder jaar voor het Hospice Duin- en Bollenstreek.

In de maanden april en mei vierden wij ons eerste lustrum. Wij hebben ons bij dit vijfjarig bestaan op diverse terreinen kunnen profileren. Tevens hebben wij weer veel complimenten gekregen van de opgenomen gasten en hun naasten. Dat sterkt ons in het gevoel op de goede weg te zijn. Maar belangrijk is om voor ogen te houden dat we deze kwaliteit van zorg hoog willen houden. We moeten scherp blijven, onszelf blijven spiegelen en om feedback blijven vragen, zodat we recht doen aan ieder individu die aan onze zorg is toevertrouwd.

Ondanks de drukte hebben wij praktisch alle doelstellingen gerealiseerd die begin 2013 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 was dit nooit gelukt.

Evelien van Duin
Manager

*Kom niet met de hele waarheid,
kom niet met de zee voor mijn dorst,
kom niet met de hemel als ik om licht vraag,
maar kom met een glimp, met dauw, met een flinter
zoals vogels meedragen van hun bad
en de wind een korrel zout.*

Olav Hauge



Hospice Duin- en Bollenstreek

Hoofdstraat 51 2171 AR Sassenheim

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

www.hospiceduinenbollenstreek.nl