



2016

Hospice Duin- en Bollenstreek
Jaarverslag 2016
Mei 2017



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	9
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	14
4	Beleid, inspanningen en prestaties	15
4.1	Meerjarenbeleidsplan	15
4.2	Jaarplan 2016 en resultaten	15
4.3	Kwaliteitsbeleid algemeen	20
4.4	Kwaliteitsbeleid cliënten en nabestaanden	22
4.5	Kwaliteitsbeleid medewerkers en vrijwilligers	23
4.6	Kwaliteitsbeleid samenleving en belanghebbenden	25
4.7	Financieel beleid	27
5	Conclusie	29



Inleiding

1.1 Voorwoord van het bestuur

Centrale gedachte in de activiteiten van het hospice in 2016 is streven naar kwaliteitsverbetering. Daarin stonden drie thema's centraal.

Het eerste thema was de invoering van "familiezorg". Een systematiek om de communicatie rond de zorg voor de terminale gast zo optimaal mogelijk te laten verlopen. In dit jaarverslag staat deze ontwikkeling uitvoerig beschreven.

Het tweede thema was "beeldende begeleiding". Via het aanstellen van een medewerker die hiertoe is toegerust biedt het hospice aan de gast en/of de naaste de mogelijkheid om zich te uiten middels creatieve therapie ter ondersteuning van het moeilijke proces van afscheid nemen. Ook over deze ontwikkeling leest u meer in dit jaarverslag.

Het derde thema was het behalen van het Prezo kwaliteitscertificaat voor hospicezorg. Hiertoe dienen alle processen kritisch doorgelopen te worden en bekeken te worden waar verbeteringen mogelijk zijn en waar nodig dienen procedures en protocollen systematisch te worden vastgelegd. Het grote voordeel is de systematische aanpak die een dergelijk kwaliteitstraject vereist; de valkuil is onnodige bureaucratie. In dit jaarverslag leest u er meer over. In 2017 verwachten we het certificaat te halen als een van de eerste hospices in onze regio.

Daarnaast is er veel aandacht besteed aan de communicatie. Er zijn gesprekken geweest tussen bestuur en vrijwilligers en bestuur en medewerkers om elkaar te informeren over activiteiten en zo een beter beeld te krijgen wat er speelt in het hospice. Daarnaast zijn er ook avonden georganiseerd voor de inwoners van de Duin- en Bollenstreek over specifieke thema's rond de laatste levensfase.

Het hospice hecht veel waarde aan de bij- en nascholing van zowel onze vrijwilligers als onze medewerkers. Wij zijn er dan ook trots op dat er een breed scala aan bij- en nascholingsactiviteiten is georganiseerd in 2016.

Al deze activiteiten verrichten we ten behoeve van onze gasten. Een bezettingsgraad van 78%, zeer hoog in de wereld van de hospices, toont aan dat de vraag naar de zorg die het hospice biedt onverminderd hoog is. Wij zijn trots op een kwalitatief hoogstaande wijze aan deze vraag te kunnen voldoen en het succes daarvan blijkt ook uit de hoge scores in de tevredenheid van gasten en naasten.

Jules de Vries,

Voorzitter Stichting Hospice Duin- en Bollenstreek

1.2 Uitgangspunten van de verslaglegging

Dit jaarverslag beschrijft de activiteiten en resultaten van Stichting Hospice Duin- en Bollenstreek in het verslagjaar 2016. 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 zestien 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, met name dagdelen overdag en soms in de avond of weekend.

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 consultants 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.

Werkwijze: van zorgvraag naar hospicezorg

De zorgvraag wordt ingediend door de toekomstige gast zelf, zijn 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. Als er een vrije kamer beschikbaar is, kan de gast direct terecht in het hospice.

De verpleegkundige zorg wordt bekostigd vanuit de Zorgverzekeringswet (aanspraak wijkverpleging). Hospice Duin- en Bollenstreek heeft in goed overleg met de wijkverpleegkundigen van Marente een standaard zorgindicatie opgesteld op basis van haar zorgplan palliatieve problemen. Zorg en Zekerheid heeft deze standaard zorgindicatie geaccordeerd. De zorgverzekeraar heeft het recht om tussentijdse controles te verrichten op de juistheid van ingezette zorg. De zorgindicatie wordt bij opname ondertekend door de gast of diens vertegenwoordiger en de wijkverpleegkundige van Marente.

2.2 Structuur van de organisatie

Juridische structuur 2015

De juridische structuur van het hospice kent twee stichtingen:

- Stichting Hospice Duin- en Bollenstreek
- Stichting Vrienden van het Hospice

Stichting Hospice Duin- en Bollenstreek

In Stichting Hospice Duin- en Bollenstreek is de exploitatie van het hospice ondergebracht. Stichting Hospice Duin- en Bollenstreek is eigenaar van het onroerend goed en drager van alle activiteiten van het hospice. Het bestuur van Stichting Hospice Duin- en Bollenstreek bestaat uit vijf personen.

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. Het bestuur van de Stichting Vrienden bestaat uit drie personen.

Besturingsmodel

Bestuur en management Hospice

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.

Stichting 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 Zorgverzekeringswet maakt Stichting Marente, in overleg met Stichting Hospice Duin- en Bollenstreek, met zorgverzekeraars.

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 (PGB /WMO).

Personele bezetting

Aan het Hospice Duin- en Bollenstreek zijn één manager (0,78 fte), twee coördinatoren (1,23 fte), elf niveau 4-verpleegkundigen (4,79 fte) – en vier op 0-uren oproepbasis voor de flexibele inzet – en één medewerker voor de huishoudelijke dienst (0,25 fte) verbonden. De ondersteunende (zorg)taken worden uitgevoerd door ruim 100 opgeleide vrijwilligers. Zestien 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 op oproepbasis heeft didactische vaardigheden en kan de collega coördinator ondersteunen bij het trainen van de vrijwilligers. Een verpleegkundige heeft tevens een contract als oproep coördinator voor het zo nodig invallen binnen de coördinatorendiensten.

Vrijwilligers

De ruim 100 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 18 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 23 vrijwilligers met een andere functie. Ze zijn tuinman, kapper, pedicure, kok, bloemist, psychotherapeut, bloemschikker, geestelijk verzorger of administratief medewerker.

Management hospice

In 2016 was het management van het Hospice Duin- en Bollenstreek in handen van:

- Evelien van Duin, manager
- Ellen Warmerdam, coördinator
- Coby Guijt, coördinator
- Petra Stam, coördinator op oproepbasis,
- Pieta Landweer, coördinator op oproepbasis, als enig aandachtsgebied de basisscholing van nieuwe vrijwilligers.

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 zes weken teamoverleg; de coördinatoren eens per zes weken. Ook zijn er bestuursvergaderingen, supervisiebijeenkomsten en externe overleggen met collega-hospices en neemt het hospice deel aan het Netwerk Palliatieve Zorg/Transmuralis en de Associatie Hospice Zorg Nederland.

Ondersteuning

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

2.3 Kerngegevens

Het Hospice Duin- en Bollenstreek 2016 in cijfers

Opname in het hospice		Verblijfsduur	
Aantal opnames:	63	Een dag:	01
Man:	29	Korter dan één week:	13
Vrouw:	34	Korter dan drie maanden:	45
Gemiddelde leeftijd:	78	Langer dan drie maanden:	04
Overleden:	60	Gemiddelde bedzetting	78,5%
Ontslagen:	03	Gemiddelde verblijfsduur in dagen	23
Komend van thuis:	25	Eigen huisarts:	43
Komend van ziekenhuis:	36	Overname door aan hospice verbonden arts	22
Komend van verpleeg- of verzorgingshuis	2	Komend uit regio Duin- en Bollenstreek	49
		Komend buiten de regio	14

Diagnoses		Ondersteuning in de thuissituatie	
Oncologie:	51	Aantal aanvragen:	16
Chronisch zieken:	12	Totale inzet vrijwilligers:	395,5 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
- Specialistenteam Stichting Marente
- Regionale thuiszorgorganisaties
- Transmuralis
- Integraal Kankercentrum Nederland
- Stichting Vrienden van het Hospice Duin- en Bollenstreek
- Regionale inloophuizen Adamas en Scarabee
- Apothekers
- Stichting Marente
- Team acute zorg Stichting Marente
- Zorgkantoor / CIZ
- VPTZ Nederland
- Collega-hospices
- Fysiotherapeuten en ergotherapeuten
- Regionale welzijnsorganisaties
- Humanitas rouwondersteuning

Zorgoverleg

De onderlinge samenwerking geschiedt in een wekelijks multidisciplinair overleg. Tijdens dit overleg bespreken de betrokken huisartsen, consulenten 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.

Stichting Vrienden

Taken en activiteiten

Met Stichting Vrienden van het Hospice Duin- en Bollenstreek onderhoudt het hospice een bijzondere samenwerkingsrelatie. Eén van hun belangrijkste doelstellingen is erop toezien dat het hospice voor iedereen toegankelijk is. Stichting Vrienden vult de eigen bijdrage voor verblijf aan als iemand de opname in het hospice niet geheel zelf kan bekostigen. Tevens worden activiteiten van het hospice financieel ondersteund. In 2016 verzorgde de Stichting financiële ondersteuning o.a. bij:

- de informatiebijeenkomst voor belangstellenden in het kader van de Internationale dag van de Palliatieve Zorg op 8 oktober 2016 met aansluitend een open huis voor vrienden en overig geïnteresseerden.
- het namens de gasten, familie en vrienden tonen van waardering voor de meer dan 100 vrijwilligers en medewerkers door een bijdrage aan een gemeenschappelijk uitstapje en het kerstpakket.
- Het realiseren van een nieuwe hospice informatiefilm.
- Het project Beeldende Begeleiding.

Dit alles is mogelijk door de financiële steun van de vrienden en door giften en acties van vele personen en instanties die het hospice een warm hart toedragen. De Stichting kent eind 2016 bijna 500 vrienden. Meer informatie over de Stichting waaronder hun Beleidsplan 2014-2018 kunt u vinden op de webpagina van het hospice: www.hospiceduinenbollenstreek.nl

Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering

In 2010 hebben Nederlandse zorgbrancheorganisaties de verantwoordelijkheid genomen om zelf regels op te stellen voor goed bestuur en toezicht voor zorginstellingen. Hospice Duin-en Bollenstreek werkt 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.

Instructiemodel

In afwijking van de governancecode heeft de stichting Hospice Duin- en Bollenstreek géén aparte bestuurder benoemd. Het bestuur acht de stichting daarvoor van onvoldoende omvang. Het bestuur heeft in plaats daarvan een manager benoemd en een aantal bestuurlijke taken gemandateerd aan deze manager. In 2016 is een en ander vastgelegd in een managementstatuut. Door deze constructie lijkt het bestuursmodel van het hospice het meest op het zogenoemde instructiemodel.

3.2 Samenstelling bestuur

Bestuur Stichting Hospice Duin- en Bollenstreek

De samenstelling van het bestuur van het Hospice Duin- en Bollenstreek is ongewijzigd gebleven. Er is een rooster van aftreden en 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.

Overzicht bestuursleden 2016

Naam	Jules de Vries
Functie	Voorzitter
Andere functies	<ul style="list-style-type: none">• Voorzitter Teylingen Ondernemingsvereniging Kern Sassenheim• Voorzitter Stichting Vrienden Park Rusthoff• Consulent Matchpartner (tot 1 mei 2016)
Naam	Jan van Vliet
Functie	Penningmeester
Andere functies	<ul style="list-style-type: none">• Voorzitter Stichting Collectieve Beveiliging Bedrijventerreinen Lisse

Naam	Aria Guijt
Functie	Secretaris
Andere functies	<ul style="list-style-type: none"> • Adviseur P&O Rechtbank Amsterdam • Gastdocent Hogeschool Leiden • Lid ledenraad Rabobank Leiden-Katwijk (tot juni 2016)
Naam	Hans Bet
Functie	Lid
Andere functies	Huisarts
Naam	Willem Loos
Functie	Lid
Andere functies	<ul style="list-style-type: none"> • Senior adviseur I&A Werkorganisatie Duivenvoorde • Vicevoorzitter Stichting BESCAL Lisse

3.3 Vergaderingen bestuur

Doel vergaderingen

In 2016 vergaderde het bestuur 11 keer. Het doel van deze vergaderingen is het feitelijke uitoefenen van de bestuurlijke taken van het bestuur en het toezicht houden op de activiteiten van de organisatie. Daarvoor is het van belang op de hoogte te blijven van alle ontwikkelingen die in en met betrekking tot het hospice plaatsvinden zowel qua inhoud als qua regelgeving en financiering. De jaarplancycclus, met beleidsplan, jaarplan en begroting alsmede de communicatie met familie, vrijwilligers medewerkers en externe belanghebbenden is hierbij van groot belang.

Belangrijke resultaten

- Er zijn flinke vorderingen gemaakt in de ontwikkeling van het kwaliteitssysteem. Alle bestuurlijke thema's zijn besproken en waar nodig vastgelegd.
- Er zijn goede afspraken met vertegenwoordigers van de gemeente Teylingen gemaakt over de huishoudelijke ondersteuning in het hospice in het kader van de WMO
- De aanvankelijke kortingen op het aantal cliënten dat het hospice in 2016 kon opnemen zijn gaandeweg 2016 ingetrokken.
- Er is in overleg met de manager van het hospice een managementstatuut vastgesteld, nodig vanwege het kwaliteitstraject

en nuttig om een goede scheiding van bevoegdheden tussen manager en bestuur vast te stellen.

- Er is een klokkenluidersregeling vastgesteld.
- Ook het registratie systeem van de gasten, dat vernieuwd moet worden alsmede diverse installatietechnische en bouwkundige aangelegenheden vormden gespreksonderwerpen.
- Veel aandacht is er gegaan naar de omvorming van de palliatieve unit "Elisabeth Gasthuishof" naar hospice de Mare. Vele gesprekken zijn gevoerd met Marente en Zorg en Zekerheid. Er is in grote lijnen overeenstemming bereid over de te volgen koers en de betrokkenheid van hospice Duin en Bollenstreek daarbij en dat zal nog in de winter 2016/2017 leiden tot de ondertekening van een intentieverklaring tussen Marente, initiatiefnemers uit Leiderdorp en Hospice Duin- en Bollenstreek.
- In de zomer heeft het bestuur zich beraden op eigen functioneren via een zelfevaluatie. De onderlinge samenwerking is goed en het hospice loopt naar volle tevredenheid. Naar aanleiding van deze evaluatie besluit het bestuur een nieuw beleidsplan voor de komende jaren op te stellen. Het doel is dat deze in de loop van 2017 wordt vastgesteld en dat elke bestuursvergadering een thema wordt behandeld.

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 2016 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 2016 en resultaten

Jaarplan 2016

Voor 2016 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. De volgende kernbegrippen zijn bepalend voor belevingsgerichte zorg: gelijkwaardigheid, gezamenlijkheid, gepastheid en autonomie.

Vrijwilligersbestand is goed op orde.

Activiteiten

Om de eerste doelstelling te bereiken, heeft het hospice herhaaldelijk de tevredenheid onder medewerkers en gasten getoetst. De geboden zorg wordt wekelijks met gast en naasten geëvalueerd in persoonlijke gesprekken. Bij bijzonderheden wordt hiervan verslag gedaan in het dossier. De coördinatoren zijn aanwezig bij de overdracht, waar mogelijk. Zo kan worden bijgestuurd in de visie op zorg.

Om de tweede doelstelling te behalen is gekeken naar de maatschappelijke ontwikkelingen in het vrijwilligerswerk. Binnen het hospice merken we dat de inzet van de vrijwilligers per week terug loopt. Een inzet van 2x per week als minimum is bijgesteld naar een beschikbaarheid van 2 x per week met minimale inzet van 1 x per week. Het werven van nieuwe vrijwilligers geschiedt vooral via een artikel in de regionale krant. Voorafgaande aan de inzet van de vrijwilliger vindt de basisscholing plaats. De vrijwilligers worden begeleid door de coördinatoren en er is een structurele begeleiding bij het inwerken. Er is voldoende scholingsaanbod voor de vrijwilligers.

Resultaten

Uit de tevredenheidstoetsen is gebleken dat de medewerkers van het hospice handelen volgens de kernbegrippen van belevingsgerichte zorg. Bovendien kennen de medewerkers en de vrijwilligers de gedragscode en passen zij deze toe in hun dagelijkse werkzaamheden. Feedback van gast en/of naasten wordt gecommuniceerd naar medewerkers en vrijwilligers en verbeterpunten worden zo nodig direct ingezet.

De vrijwilligers dragen graag hun steentje bij in het werk in de palliatieve zorg en zijn tevreden over de begeleiding. Er is voldoende aanbod van nieuwe vrijwilligers om het bestand op orde te houden.

Zorg, wonen en welzijn

Doelstelling

Voor dit themagebied heeft het hospice de volgende productiedoelstellingen geformuleerd: De productie is minimaal conform de begroting 2016 op basis van 75 procent bezetting.

Hospice behaalt binnen 2 jaar het kwaliteitscertificaat PREZO Hospicezorg.

Activiteiten

Voor het bereiken van de productiedoelstelling bespraken de manager en het bestuur maandelijks de voortgang en resultaten in het bestuursoverleg. Het gehele jaar, met uitzondering van de maand maart, is er sprake geweest van een stabiele bezettingsgraad. De uiteindelijke bezetting is 78,5%. Vooralsnog lijkt de trend van zeer kortdurende opnames met een intensieve zorgzwaarte niet te worden doorgezet. In 2016 is de gemiddelde verblijfsduur zelfs weer wat toegenomen naar 23 dagen.

Voor het bereiken van de tweede doelstelling het hospice lid geworden van de Associatie Hospicezorg Nederland. Het digitale kwaliteitshandboek is in 2016 aangepast op de indeling en domeinen van Prezo Hospicezorg. Hierna is advies gevraagd aan de kwaliteitsmedewerker van Marente. Vervolgens zijn alle procedures en werkdocumenten beoordeeld door werkgroepjes. De indeling werd gemaakt naar de domeinen van Prezo Hospicezorg. De werkgroepjes werden samengesteld uit verpleegkundigen, vrijwilligers, coördinatoren en bestuursleden. De manager heeft alle werkgroepjes voorgezeten. Dit waren waardevolle bijeenkomsten, mede om het draagvlak voor Prezo onder medewerkers en vrijwilligers te vergroten. Aan de hand van de uitkomsten van de werkgroepjes zijn een aantal procedures aangepast en sommige nieuw ontwikkeld. Begin 2017 wordt een aanzet gemaakt voor een proefaudit teneinde in 2017 het certificaat te mogen behalen.

Resultaten

In 2016 is de productiedoelstelling behaald.

In 2016 zijn voorbereidingen voor het behalen van het kwaliteitskeurmerk Prezo Hospicezorg afgerond

Cliënten, partners, maatschappij

Doelstelling

Voor dit themagebied had het hospice in 2016 drie doelstellingen voor ogen:

- (Gecomplieerde) familierelaties worden op verzoek van gast ondersteund
- Gast en/of naasten ondervinden steun en mogelijkheid om zich te uiten door middel van Beeldende Begeleiding
- Kwaliteitsonderzoek onder naasten

Activiteiten

Voor het bereiken van de eerste doelstelling is er in de eerste week na opname een familiegesprek. Het doel van het familiegesprek is kennismaken met de gast en diens naasten en uitwisselen van wensen en verwachtingen voor de verblijfsperiode in het hospice. De communicatie rondom de zorgverlening wordt hierdoor verbeterd. Gedurende 2016 hebben we 24 familiegesprekken gevoerd. (ca 72 werkuren)

Gast en naasten zijn in 2016 ondersteund door gesprekken met professionals; coördinatoren en verpleegkundigen, naast de ondersteuning van de eigen huisarts, vrijwillig Geestelijk verzorgers verbonden aan het hospice of de psychotherapeute.

Voor het bereiken van de tweede doelstelling heeft het hospice een Beeldend Begeleider aangesteld voor 2 uur per week. De Stichting Vrienden heeft de personele kosten voor zijn

rekening genomen in 2016, daar het onderwerp past in hun doelstelling. Beeldende begeleiding in het hospice is een zinvolle aanvulling op de palliatieve zorg. Naast afleiding en ontspanning, biedt het stapstenen in het verwerkingsproces. Beeldende begeleiding biedt emotionele ondersteuning aan gast en naaste en draagt bij aan de kwaliteit van leven gedurende de laatste levensfase. De mogelijkheden die beeldende begeleiding biedt, komt voort uit de wisselwerking die ontstaat tussen de gast en eventueel zijn/haar naasten en het materiaal, waarop de beeldende begeleiding aan probeert te sluiten.

Voor het bereiken van de derde doelstelling krijgt iedere nabestaande (1e contactpersoon) in het nazorggesprek een vragenlijst aangereikt. Wanneer nabestaanden ervoor kiezen om geen gebruik te maken van de uitnodiging van een nazorggesprek wordt het formulier toegezonden na telefonische uitleg. Deze nabestaanden ervaringen vragenlijst is gebaseerd op de CQ-index Palliatieve Zorg. De nabestaanden van cliënten vanuit de thuissituatie krijgen niet altijd een lijst toegestuurd. Wanneer de inzet eenmalig is geweest, wat regelmatig voorkomt, is de lijst te uitgebreid ten opzichte van de geboden dienstverlening. Alle gegevens worden anoniem verwerkt door VPTZ Nederland.

Resultaten

- Het houden van Familiegesprek levert meerwaarde in de zorg aan gast en naaste :
 - De kwaliteit van zorg wordt verbeterd. De zorg wordt na de eerste week opname geëvalueerd en kan op korte termijn worden bijgesteld naar de wensen en behoefte van de gast en naasten.
 - Er is aandacht voor de kwaliteit van leven, maar ook voor de kwaliteit van sterven.
 - De familie ervaart ondersteuning in de zorg en heeft verslaglegging als blijvend document.
 - De verslaglegging biedt eenduidige informatie aan zorgverleners m.b.t. wensen en feedback van gast en naasten
 - Er bestaat mogelijkheid tot een betere zorg continuïteit door het vervolg wat de betrokken coördinator en verpleegkundige gedurende het opname proces kunnen bieden in de rol van eerstverantwoordelijke.
 - Zorgvragers en hun naasten krijgen begeleiding op maat. De communicatie is verbeterd rondom de zorgverlening.
- Beeldende begeleiding biedt gasten en hun naasten in het hospice gelegenheid en ruimte om het soms onzegbare zichtbaar te maken. Daarnaast heeft de beeldende begeleider op een andere manier contact met de gasten dan de zorgverleners en de vrijwilligers, hetgeen een waardevolle bijdrage kan leveren aan het multidisciplinaire teamoverleg.
- De aangedragen feedback van naasten op de zorgverlening is inzichtelijk. Het hospice functioneert aantoonbaar volgens kwaliteitseisen. De rapportage m.b.t. de hospice

geboden zorg is zeer positief en scoort boven het landelijk gemiddelde. De respons onder de VPTZ thuis is onvoldoende voor een rapportage. Vergelijk tussen hospices en VPTZ organisaties is mogelijk.

Medewerkers en vrijwilligers

Doelstelling

De doelstellingen voor dit themagebied luiden in 2016 als volgt:

- Medewerkers kunnen omgaan met de problematiek waarmee men dagelijks in aanraking komt.
- Medewerkers en vrijwilligers kunnen zich verdiepen in hun ware drijfveren en dit bestendigen in hun werkzaamheden.
- Medewerkers en vrijwilligers kunnen omgaan met de fysieke omstandigheden die de zorg met zich meebrengt.

Activiteiten

Ten behoeve van de eerste doelstelling hebben de medewerkers drie keer per jaar supervisie onder begeleiding van een maatschappelijk werker van het LUMC

De coördinatoren hebben als team drie keer een supervisie traject bij een externe coach

Medewerkers en vrijwilligers kunnen een gratis hand- of voetmassage ontvangen buiten diensttijd.

Ten behoeve van de tweede doelstelling is de keuze gevallen op de training "Ik (k)en mijn ikken" ontwikkeld door Trainer Tjeerd de Graaf. Deze training wordt door de landelijke vereniging VPTZ aan geboden en door vrijwilligers als zeer waardevol bestempeld. Hospice Duin- en Bollenstreek heeft het initiatief genomen om deze training in company te verzorgen. Financiële sponsoring is aangevraagd bij het Monuta Charity Fund en in november 2016 is een bedrag van € 1800 voor dit doel ter beschikking gesteld. Aanvankelijk was het plan om de training in het najaar 2016 te doen. Vanwege privéomstandigheden van de trainer is dit verschoven naar het eerste kwartaal 2017.

Ten behoeve van de derde doelstelling is een medewerker van het verpleegkundig team in 2016 geschoold als ergo coach. Deze medewerker participeert in de scholing tiltechnieken en basiszorg aan vrijwilligers.

Resultaten

- Medewerkers kunnen evenwicht vinden in de zwaarte van het werk
- Coördinatoren ontvangen praktische tools ten behoeve van hun werkzaamheden
- Medewerkers en vrijwilligers hebben een verzorgend en ontspannend moment voor zichzelf
- Medewerkers kunnen de ergo coach om advies vragen. Vrijwilligers worden periodiek bijgeschoold zodat zij tools aangereikt krijgen om op een juiste manier transfers te kunnen maken, ter bescherming van fysieke problemen en voor het comfort van de gast.

4.3 Kwaliteitsbeleid algemeen

Interne en externe kwaliteitsverbetering

Kwaliteit van zorg staat bij het Hospice Duin- en Bollenstreek hoog in het 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).

Kwaliteitshandboek

Alle digitale documenten zijn bijgewerkt en verwerkt in een digitaal handboek gerubriceerd volgens de Prezo Palliatief onderdelen: volgende onderdelen:

Patiëntenperspectief Domeinen

Woon-leefsituatie
Spiritueel
Sociaal
Fysiek
Psychisch

Organisatieperspectief

Samenhang in zorg en ondersteuning
Veilige omgeving
Strategie en beleid
Bedrijfsresultaten en deugdelijk bestuur
Kwaliteitssystemen

Patiëntenperspectief Pijlers

Autonomie
Individueel zorgplan
Info en communicatie
Patiëntveiligheid

Medewerkersperspectief

Kwaliteit medewerkers
Kwaliteit vrijwilligers

Veiligheidsbeleid

Het hospice wil dat veilig werken conform arbowetgeving leeft onder medewerkers en vrijwilligers. Dat beïnvloedt ook het ziekteverzuim op een positieve manier. Medewerkers en vrijwilligers hebben de beschikking over een dvd met tiltechnieken, een infoboekje en diverse praktische hulpmiddelen, zoals een glijzeil, draaischijf en tillift. De vrijwilligers weten dat ze niet met de tillift mogen werken. Het Hospice heeft een verpleegkundige bijgeschoold tot Ergocoach. Zij kan adviezen geven m.b.t. het gebruik van tilhulpmiddelen en verzorgt in samenwerking met de coördinator nascholing voor vrijwilligers.

Voor extra veiligheid kan de nachtdienst in het hospice ondersteuning vragen van het mobiele 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 2016 zijn in totaal 8 fouten gemeld. Zeven maal betrof het een valincident van gasten en een maal een medicatiefout. Bij onrustige gasten wordt er gebruikt gemaakt van een valmat of wordt het bed anders gepositioneerd. Tevens wordt gebruik gemaakt van een babyfoon en zo nodig babyfoon met camera zodat de verpleegkundige kan anticiperen op geluid en beeld. De gast zelf of familie geeft schriftelijke toestemming voor dit soort interventies.

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.

Bedrijfshulpverlening (BHV)

Het hospice is in het bezit van een bedrijfshulpplan voor als zich calamiteiten voordoen, zoals waterschade of brand. De coördinatoren en verpleegkundigen worden jaarlijkse BHV-geschoold door de organisatie First Response en vervullen volgens afspraak de rol van bedrijfshulpverlener. In 2016 hebben 25 nieuwe vrijwilligers de cursus "kleine blusmiddelen" gevolgd.

Een ontruimingsoefening in februari 2016 maakte deel uit van de BHV-scholing. 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 wordt: 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 2016 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. Er hebben 52 registraties plaatsgevonden, wisselend van vragen over beschikbaarheid, informatie over het hospice en daadwerkelijk plaatsing op de wachtlijst. 17 personen zijn doorverwezen naar een andere instelling in verband met plaatsgebrek. 22 mensen zijn reeds overleden voor opname en 8 personen hebben gekozen om toch thuis te blijven. De registratie maakt het onderscheid niet inzichtelijk tussen een acute vraag of een wachtlijst "niet-urgent". De meeste mensen op de wachtlijst kiezen er zelf voor om van te voren in te schrijven en het betreft dan geen acute opnamevraag. Op 31 december 2016 stonden nog vijf personen op de wachtlijst niet-urgent.

Concerten

De afgelopen jaren heeft het hospice aansluiting bij het Fonds1818 om gesubsidieerd koren in huis te kunnen halen. We maken jaarlijks dankbaar gebruik van dit Fonds. Kleine koorgezelschappen of muziekensembles weten inmiddels hun weg naar ons hospice te vinden. Zeker met hoogtij dagen is het mooi om een concert aan te kunnen bieden aan gasten en hun naasten. De concertjes vinden in de huiskamer plaats. In 2016 zijn er 4 concertjes via het Fonds 1818 uitgevoerd.

Beeldende begeleiding

Hospice Duin- en Bollenstreek was in 2015 deelnemer in het project "Beeldende begeleiding van palliatieve patiënten en hun naasten in het hospice" van Leerhuizen Palliatieve Zorg. Sinds januari 2016 is beeldende Begeleiding een vast onderdeel van de dienstverlening aan gast en naaste. De stichting Vrienden financiert de aanstelling van de beeldend begeleider in 2016 voor 2 uur per week.

Beeldende begeleiding in het hospice wordt ervaren als een zinvolle aanvulling op de palliatieve zorg. Naast afleiding en ontspanning, biedt het stapstenen in het verwerkingsproces. Beeldende begeleiding geeft emotionele ondersteuning en draagt bij aan de kwaliteit van de laatste levensfase. De mogelijkheden die beeldende begeleiding biedt, komt voort uit de wisselwerking die ontstaat tussen de gast en eventueel zijn/haar naasten en het materiaal, waarop de beeldende begeleiding aan probeert te sluiten. Beeldende begeleiding biedt gasten en hun naasten in het hospice gelegenheid en ruimte om het soms onzegbare zichtbaar te maken. Daarnaast heeft de

beeldende begeleider op een andere manier contact met de gasten dan de zorgverleners en de vrijwilligers, hetgeen een waardevolle bijdrage kan leveren aan het multidisciplinaire teamoverleg.

Nazorg

Er is een groep vrijwilligers die namens het hospice deelneming betuigt bij de uitvaart. Zes weken na het moment van overlijden ontvangen de nabestaanden een uitnodiging van de coördinatoren voor een nazorggesprek in het hospice. Velen gaven hieraan gehoor in 2016.

Op 20 april en 26 oktober 2016 heeft het hospice een herinneringsbijeenkomst georganiseerd ter herdenking van de gasten die in het hospice zijn overleden. De thema waren resp. 'Lente- verder leven met herinneringen' en 'de Overkant'. De bijeenkomsten waren sfeervol en ingetogen en er waren mooie muzikale intermezzo's. Nabestaanden, medewerkers en vrijwilligers herdachten de overleden gasten en noemden hun namen. Ook was er ruimte voor persoonlijke inbreng waar dankbaar gebruik van werd gemaakt. Tijdens de licht- en rozencereemonie ontstaken nabestaanden de kaars die voor hun dierbare heeft gebrand in het hospice na het moment van overlijden. Een vrijwilliger heeft een op het thema geïnspireerd bloemstuk gemaakt wat na de bijeenkomst nog ruim een week in het hospice gestaan heeft.

Een jaar na overlijden sturen de coördinatoren een kaart ter nagedachtenis naar de nabestaanden.

Kwaliteitsonderzoek

Sinds 2014 bevragen wij nabestaanden over de kwaliteit van onze dienstverlening. Het onderzoek is geënt op nabestaanden die ofwel zorg hebben ontvangen in het hospice of vrijwilligersinzet hebben gehad in de thuissituatie. De vragen lijsten zijn gebaseerd op de CQ-index Palliatieve zorg Nabestaanden. VPTZ Nederland verwerkt de vragenlijsten en zet deze uit in scores die een vergelijking bieden ten opzichte van andere aanbieders. Het doel is gebruik te kunnen maken van bijvoorbeeld "best- practices" en zo de zorgverlening naar een hoger niveau te tillen. (zie cliënten-partners-maatschappij)

4.5 Kwaliteitsbeleid medewerkers en vrijwilligers

Deskundigheidsbevordering medewerkers en coördinatoren

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. In verband met de landelijke herregistratie van de BIG zijn alle verpleegkundigen en coördinatoren in 2013 opnieuw BIG-geregistreerd en wordt er aandacht besteed aan het up-to-date houden van de verpleegtechnische vaardigheden. Voor deze bekwaming kunnen de medewerkers van het Hospice Duin- en Bollenstreek gebruikmaken van het scholingsprogramma via E-Learning en de praktische toetsing bij Stichting Marente. Buiten het scholingsaanbod van Stichting Marente om besteedt het hospice veel aandacht aan het bevorderen van deskundigheid. In samenwerking met Maatschappelijk Werk LUMC zijn drie intervisie-avonden en casuïstiekbesprekingen georganiseerd voor verpleegkundigen. De verpleegkundigen en coördinatoren zijn ingeschreven in het Kwaliteitsregister en kunnen hun



behaalde accreditatiepunten en scholingen bijhouden in dit register ten behoud van hun BIG registratie. Al onze verpleegkundigen zijn BIG geregistreerd en gekwalificeerd. De medewerkers ontvangen een eigen scholingsbudget om zich te verdiepen in hun vakgebied.

Op 12 oktober is een bijscholingsavond verzorgd door huisarts mevr. C. Juffermans over Hartfalen. In 2016 is binnen het verpleegkundig team een Ergocoach aangesteld die ook aan vrijwilligers bijscholing en ondersteuning kan bieden.

Het team van coördinatoren en manager ontving gedurende 2016 drie intervisiemiddagen onder begeleiding van een coach.

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 2016 was 14,7 procent, om reden van een langdurige zieke medewerker met een groot arbeidscontract.

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 2016 zijn veertien nieuwe vrijwilligers opgeleid voor het hospice. De basistraining is verzorgd door de eigen coördinator Coby Guijt en de oproepcoördinator Pieta Landweer.

En meer ...

- Het jaarlijks uitje : op 27 mei 2016 naar museum de Zwarte tulp met aansluitende barbecue
- Sinterklaaspresentje : banketstaaf of opgemaakte chocoladeletter
- Kerstavond in Het Onderdak. De avond werd voor het tweede keer geheel ingevuld door vrijwilligers en medewerkers. Het werd een avond vol sketches, gedichten, toneel en zang. Op deze avond volgde ook de uitreiking van de kerstpakketten (met dank aan Stichting Vrienden)
- Bezoek aan diverse symposia en thematafels over palliatieve zorgverlening

4.6 Kwaliteitsbeleid samenleving en belanghebbenden

Kennisoverdracht

In de doelstelling van het hospice is opgenomen dat we de opgedane kennis delen met onze omgeving; de bewoners van Duin- en Bollenstreek alsmede professionele zorgverleners uit onze regio.

Informatiebijeenkomst regio

Op zaterdag 8 oktober heeft het hospice in de "Oude tol" in Sassenheim een informatiebijeenkomst georganiseerd voor belangstellende inwoners van de Duin- en Bollenstreek, met als thema: "Kwaliteit van leven als het leven pijn doet". Tijdens deze middag zijn verschillende onderwerpen aanbod gekomen. Dick Koster, verbonden als huisarts aan het hospice, besprak de onderwerpen Palliatieve Sedatie en Euthanasie. Carla Juffermans, consulent palliatieve zorg verbonden aan het hospice, sprak over Fabels en Feiten van Morfine. Ellen Warmerdam, coördinator, sprak over de inzet van vrijwilligers thuis en beantwoordde vragen rondom opname in het hospice. Er zijn rond de 50 belangstellenden geweest. Na de bijeenkomst was er gelegenheid om een rondleiding in het hospice te krijgen. Tien mensen maakten van de openhuis gelegenheid gebruik.

Infomarkt Alrijne ziekenhuis

Hospice Duin- en Bollenstreek was in oktober vertegenwoordigd op een infomarkt in het Alrijne Ziekenhuis Leiderdorp. Daar konden belangstellenden informatie verkrijgen over opname in het hospice als wel over de inzet van VPTZ vrijwilligers thuis.

Nascholing thuiszorgverpleegkundigen- en verzorgenden: Tijdig spreken over het levenseinde

Op 14 november en 12 december 2016 organiseerde het hospice een nascholing voor alle thuiszorgverpleegkundigen- en verzorgenden uit onze regio met als thema "Tijdig spreken over het levenseinde".

Wat doe je als een cliënt tegen je zegt "Ik wil zo niet eindigen" of "Ik ben bang om dement te worden en wat dan?" Hoe ga je dit gesprek aan en welke informatie of adviezen kun je geven? Huisarts Hans Bet komt deze vragen in de praktijk ook tegen heeft zijn ervaringen op deze avond met de zorgprofessionals gedeeld. Er werd gesproken over de wilsbeschikking; wat is dat precies en hoe ga je daarmee om? En hoe kun je cliënten informeren over zaken als: niet reanimeren, niet behandelen of euthanasie?

Met behulp van een casus werd de materie uitgediept in groepjes en gezamenlijk nabesproken. De in totaal 80 verpleegkundigen en verzorgenden reageerden enthousiast op de nascholing, en de avond werd als leerzaam ervaren. De tweede avond werd op basis van de gegeven feedback deels aangepast.

Voorlichting en pr

Hospice Duin- en Bollenstreek heeft een voorlichtingsavond gegeven bij de Ronde Tafel 180 te Lisse

Hospice Duin- en Bollenstreek heeft een eigen website die actueel gehouden wordt met nieuws, nieuwsbrieven, jaarverslag, vacatures e.d.; www.hospiceduinenbollenstreek.nl

Nieuwe hospicefilm

In de afgelopen periode viel steeds meer op dat onze informatiefilm van het hospice gedateerd werd. De Stichting Vrienden, die graag financieel wilde bijdragen aan een nieuwe film, en de coördinatoren hebben diverse informatiefilms van collega hospices bekeken en waren eensluidend in de wensen waaraan de nieuwe film moest voldoen. Ronald van Proosdij van Buro Proost werd benaderd daar hij ervaring had met het filmen in een hospice. Wij vinden het van groot belang dat de sfeer in ons huis goed wordt aangevoeld. Nadat we onze wensen uiteen hadden gezet was het zaak een gast te vinden die wilde meewerken. Want voor ons was helder dat authenticiteit voorop stond, wie kan beter informatie geven dan de gast en naaste zelf? We hebben een van onze gasten en haar man bereid gevonden om aan de film mee te werken. De familie heeft de film kunnen bekijken en heeft de film als een mooi document inmiddels ter herinnering ontvangen. Op woensdag 21 december 2016 is de nieuwe film op de website verschenen en is de film op onze feestelijke kerstbijeenkomst voor medewerkers en vrijwilligers "in première" gegaan.

Hospice Duin- en Bollenstreek is actief in het plaatsen van persberichten in de lokale media:

Het witte weekblad
De woensdagkrant
De weekendkrant
De Teylinger
www.Deteyding.nl

26

Het is afhankelijk van de bereidheid van de hoofdredactie om een ingezonden persbericht te plaatsen. Niet alles wat we aanbieden wordt geplaatst.

Plaatsingen uit het afgelopen jaar zijn:

- Veteranen klussen in het kader van NL doet
- Activiteiten rondom de Internationale Dag van de Palliatieve Zorg: informatiebijeenkomst Oude Tol
- Gift Monuta Charity Fund
- Gift Ronde Tafel ten bate van het hospice
- Werving nieuwe vrijwilligers
- Nascholing verpleegkundigen en verzorgenden

Hospice Duin- en Bollenstreek heeft een eigen Facebook pagina waarop met regelmaat berichten worden gepost die het hospice belichten. www.facebook.com/hospice.duinenbollenstreek
Er zijn inmiddels 599 personen die ons volgen via Facebook.

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 in 2016 bestaat uit vier bronnen:

- Zorgverzekeringswet (wijkverpleging), in samenwerking met Stichting Marente (zorginkoop)
- 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/ ISD Bollenstreek
- Eigen bijdrage gasten

Sponsors

In 2016 hebben vele sponsors en particulieren 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 2016 en heeft de activiteiten rondom de Internationale Dag van de Palliatieve zorg mede gefinancierd.



Het jaar 2016 was een jaar dat in het teken stond van consolidatie voor het Hospice Duin- en Bollenstreek en de voorbereiding om op te gaan voor het kwaliteitskeurmerk Prezo Hospicezorg. Zorginhoudelijk hebben we een stabiel jaar gekend.

Praktisch alle doelstellingen zijn gerealiseerd die begin 2016 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.

Wij zijn gezegend met een grote groep vrijwilligers die zich belangeloos inzetten voor onze gasten en naasten. Het blijft indrukwekkend om te zien hoe zij zorg bieden en alles in het werk stellen om een laatste levensfase zo goed als mogelijk te laten verlopen. Uit de vele complimenten en positieve evaluaties blijkt dat we daar met zijn allen meest heel goed in slagen. En dat het onze drijfveer mag zijn om deze resultaten ook in de komende jaren te continueren !

Evelien van Duin
Manager



Kom niet me

kom niet me

kom niet me

maar kom m

zoals vogels

en de wind e

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



HOSPICE
DUIN- EN BOLLENSTREEK

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