



APRIL 2018

HOSPICE DUIN- EN BOLLENSTREEK, HOOFDSTRAAT 51, 2171 AR SASSENHEIM
(0252) - 22 71 39 - INFO@HOSPICEDUINENBOLLENSTREEK.NL
WWW.HOSPICEDUINENBOLLENSTREEK.NL

Voorwoord.

Terugkijkend op het afgelopen jaar kunnen we weer vaststellen dat het een goed jaar is geweest. We hebben een hoge bezettingsgraad behaald en veel mensen mogen begeleiden in het laatste stukje van hun leven. Dit werk doen we als team, maar vooral de liefdevolle inzet van al onze betrokken vrijwilligers maakt dat we veel extra's kunnen bieden. Bijzonder is het dat we naast alle verdrietige momenten ook heel veel mooie en feestelijk momenten met elkaar mogen meemaken. Het leven wordt geleefd!

Er is hard gewerkt in 2017. Onze vrijwilligers en professionals hebben veel inspanning geleverd om liefdevolle zorg te bieden aan onze palliatieve terminale gasten en hun naasten maar ook om het hospice voor te bereiden op de toekomst. We hebben veel tijd, aandacht en betrokkenheid gestoken in het behalen van het Certificaat Prezo Hospicezorg. De zorg aan de gast en diens naasten staat hierbij centraal. Dankzij deze inzet hebben we op veel punten indruk gemaakt, maar helaas op één punt, het zorgdossier en individueel zorgplan, hebben we het certificaat niet weten te behalen. We hebben hierna een ferme stap gezet in een verbetering van onze dossiervor-

ming wat weer bijdraagt aan een verbetering in de zorgcommunicatie. Een mooi proces met winst in de zorgverlening aan gast en naasten. Een proces dat ook aansluit bij het in oktober 2017 uitgekomen landelijke Kwaliteitskader Palliatieve Zorg. Maar ondanks deze beleidsafspraken is het essentieel om voor ogen te houden om wie het gaat; de gast en diens naasten. Wij blijven hen op nummer één zetten. Vanzelfsprekend hopen wij in het lustrumjaar 2018 het Prezo certificaat alsnog te behalen.

ONZE VRIJWILLIGERS EN PROFESSIONALS HEBBEN
VEEL INSPANNING GELEVERD OM LIEFDEVOLLE ZORG
TE BIEDEN

Dit beknopte verslag geeft een beeld van onze organisatie. In woord, beeld en cijfers ziet u onze stappen op weg naar de toekomst.

Evelien van Duin, manager.

Bestuur

Naam	Functie	Andere functies
Jules de Vries	voorzitter	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaris van de stichting citymanagement Teylingen • Secretaris van Hospice de Mare • Voorzitter Stichting Vrienden Park Rusthoff
Jan van Vliet	Penningmeester	<ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter Stichting Collectieve Beveiliging Bedrijventerreinen Lisse
Aria Guijt	Secretaris	<ul style="list-style-type: none"> • Senior adviseur P&O Rechtbank Amsterdam • Gastdocent Hogeschool Leiden
Hans Bet	Lid	<ul style="list-style-type: none"> • Huisarts
Willem Loos	Lid	<ul style="list-style-type: none"> • Senior-adviseur I&A Werkorganisatie Duivenvoorde • Vicevoorzitter Stichting Bescal Lisse • Bestuurslid van Hospice de Mare sinds 2017

Het bestuur vergaderde in 2017 10 keer over de gang van zaken in het hospice, de jaarplancyclus begroting en jaarrekening, diverse bouwkundige en onderhoudskwesties, personele aangelegenheden en verschillende overige zaken.

De belangrijkste resultaten zijn:

- het vaststellen van de strategienota voor 2018-2022
- het meedenken met de ontwikkelingen rondom Hospice de Mare. Hospice de Mare is per 1 september 2017 verzelfstandigd en gaat mogelijk met ons hospice een samenwerkingsrelatie aan
- de ontwikkelingen rondom de landelijke tariefstructuur in de thuiszorg, die begin 2018 geleid hebben tot nieuwe afspraken

met Marente over de tarieven en de verantwoordingssystematiek

- het meedoen aan de PRE-ZO-kwaliteitsaudit en naar aanleiding van de opmerkingen van PREZO het introduceren van een verbeterd patiëntendossier. We verwachten in 2018 te worden gecertificeerd
- de aanschaf van een nieuw hospice registratiesysteem, gekoppeld aan een elektronisch patiëntendossier, waarover in 2018 een besluit zal worden genomen
- de voorbereidingen voor het tienjarig bestaan
- diverse bouwkundige en onderhoudskwesties

Management en coördinatie

In 2017 was het management van het Hospice Duin- en Bollenstreek in handen van:

- Evelien van Duin, manager
- Ellen Warmerdam, coördinator
- Coby Guijt, coördinator tot en met 31 augustus 2017
- Yvonne Uljee, coördinator per 1 oktober 2017

Werken aan goede zorg

In het hospice werkt een vast team van verpleegkundigen die vanuit door Marente is gedetacheerd. Dat is prettig voor de gasten omdat zij dan te maken hebben met vertrouwde gezichten met een enorme schat aan ervaring in de palliatief terminale zorg.

>> Nieuwe zorgvormen

Het hospice heeft de ambitie uitgesproken een instituut te zijn waar naast reguliere palliatieve zorg ook kennis ontwikkeld en verspreid wordt over palliatieve zorg. In de afgelopen paar jaar zijn er enkele nieuwe zorgvormen geïntroduceerd:

- Beeldende begeleiding, een zorgvorm, waarbij de gast eventueel samen met familie bezig is via creatieve werkvormen het naderende afscheid

een tastbare vorm te geven. Dit instrument helpt gasten bij de emotionele verwerking van het naderende stervensproces

- Familiezorg, een zorgvorm, waarbij samen met de familie gekeken wordt naar onderlinge relaties en eventuele knelpunten daarin, de mogelijkheid die te helen als ondersteuning voor een evenwichtig afscheid. Ook de onderlinge communicatie tussen gasten, naasten en zorgverleners is verbeterd door het houden van familiegesprekken circa anderhalve week na opname
- Palliatief redeneren, dit is een op verpleegkundigen toegepaste zorgvorm gericht op het herkennen van signalen en het plegen van interventies om het comfort van de gasten zo groot mogelijk te laten zijn
- Invoering USD; zie PREZO

>> Prezo

Hospice Duin- en Bollenstreek ging in 2017 op voor het PREZO-keurmerk. In februari 2017 heeft de manager een training bij Perspekt gevolgd. In aansluiting op deze middag is besloten het Utrechts Symptoom Dagboek (USD) in onze werkwijze te implementeren. In april 2017 is gestart met het USD waarbij de gast zelf aangeeft hoe zijn/haar welbevinden is op het terrein van de palliatieve problemen. Dit USD wordt wekelijks

afgenomen voorafgaand aan het Multidisciplinaire Overleg met de artsen en is mede leidraad voor het plegen van interventies om het comfort van de gasten zo groot mogelijk te laten zijn. De week daarop wordt geëvalueerd of de ingezette interventies hebben geleid tot verbetering van het welbevinden. Dit is terug te vinden in de verslaglegging van het wekelijkse artsenoverleg.

De PREZO-audit heeft op 12 september 2017 plaatsgevonden. Op één punt is de certificering niet afgegeven. Het betreft het punt “schriftelijke overdracht in het gastendossier”. Het palliatief redeneren gebeurt wel, maar veelal in het hoofd en door mondelinge overdracht. De plan-do-check-act cyclus zal meer verweven moeten worden in de schriftelijke rapportage. Er is een verbeterplan uitgewerkt om dit punt aan te pakken op drie onderdelen:

- Training Palliatief redeneren;
- Vormgeven Individueel zorgplan;
- Bijstelling wijze van het schriftelijk rapporteren.

>> Tevredenheidsonderzoek

Onze medewerkers en vrijwilligers handelen vanuit de principes van belevingsgerichte zorg en de gedragscode. Daartoe toetsen we de tevredenheid van de gast gedurende de opname en van de nabestaanden circa 8 weken na

het overlijden van de gast middels een enquête die via onze landelijke vereniging VPTZ wordt verspreid en verwerkt.

De uitslag van de getoetste onderdelen ligt iets boven de landelijke score en is hoog te noemen. De nabestaanden gaven de volgende waardering:

• Zorg aan cliënt	9,3
• Begeleiding naasten tijdens opname	9,2
• Begeleiding naasten na overlijden van de cliënt	9,1
• Heeft de zorg en ondersteuning aan uw verwachtingen voldaan?	121 %
• Aanbeveling aan anderen	99%

De volledige uitslag van de rapportage vindt u op onze website.

Onze gepassioneerde Vrijwilliger en Medewerker

Medewerkers en vrijwilligers kunnen aansluiten bij de beleving van de gast en naasten. En laten bijvoorbeeld de eigen perceptie over leven en sterven niet leidend zijn. Het is belangrijk dat men naast de gast kan staan en kan meebewegen met de beleving van het individu en zijn naasten.

Het is belangrijk dat onze medewerkers en vrijwilligers kunnen omgaan met de problematiek waarmee zij dagelijks in aanraking komen.

>> Supervisie

De supervisie van de verpleegkundigen is in 2017 niet als leerzaam ervaren. De groepsomvang alsmede de werkwijze en inbreng van casuïstiek en deelname werden als reden hiervoor opgegeven. Het team is aan de slag gegaan met een verbetertraject. Dit document is naar het team verzonden om consensus te bereiken over een nieuwe opzet. Een maatschappelijk werker van het LUMC blijft vooralsnog de nieuwe opzet begeleiden.

>> Klokkenluidersregeling

Iedere medewerker of vrijwilliger kan (ernstige) misstanden melden aan leidinggevende of vertrouwenspersoon en heeft daartoe de klokkenluidersregeling en de folder-vertrouwenspersoon ontvangen.

>> Minimum inzet vrijwilligers

Ruim 100 vrijwilligers telt het hospice thans, een geweldige groep, die met veel inzet en passie het werk in het hospice uitvoert. Er is een groot aantal zorgvrijwilligers, maar daarnaast ook vrijwilligers die gespecialiseerde taken doen, zoals een pedicure, een kapster, twee geestelijk verzorgers, drie tuinmannen een aantal vrijwilligers om te koken, voor de website iemand en ga zo maar door. De trend, dat de vrijwilligers minder uren per week beschikbaar hebben, een trend die we vier jaar geleden al zagen aankomen, heeft doorgezet. Het heeft ertoe geleid, dat tegenwoordig niet meer een inzet van twee dagdelen per week als minimum wordt gevraagd, maar één dagdeel per week. Dit systeem werkt goed.

>> Scholing

1. Wij prijzen ons gelukkig dat het aanbod van nieuwe vrijwilligers nog ieder jaar voldoende is. Ook dit jaar is in het voorjaar een nieuwe groep vrijwilligers geschoold en hebben we vijftien nieuwe vrijwilligers verwelkomd. Alle vrijwilligers krijgen bij introductie een cursus aangeboden die gevolgd moet zijn alvorens de vrijwilliger start in het hospice. Voorts worden regelmatig bij en nascholingscursussen aangeboden. Zo kunnen we goed opgeleide vrijwilligers inzetten.

2. Scholing Voice Dialogue
Er is nascholing geweest op drie volle dagen met docent Tjeerd de Graaf in januari, februari en maart 2017. De training heet: “ik k(en) mijn ikken”. Deze training is in company (max 15 deelnemers per dag) aangeboden aan het team van vrijwilligers en verpleegkundigen en grotendeels gesponsord door het Monuta Charity Fund. De scholing is wisselend ervaren. Het was noodzaak om jezelf open te stellen in de training en met de lesstof aan de slag te gaan. Sommige van de deelnemers vonden dit lastig. Op twee dagen is het lesprogramma door het groepsproces aangepast. In het najaar is nog een verdiepingdag aangeboden voor de personen die hiervoor gemotiveerd waren. Hier bleek onvoldoende belangstelling voor. Een deel van de cursisten heeft de dag als leerzaam en bruikbaar voor het eigen leven als wel voor het vrijwilligerswerk ervaren.
3. Er is nascholing geweest aan vrijwilligers met het Qualis spel. Het spel is ontwikkeld door VPTZ en naar aanleiding van diverse stellingen wordt gediscussieerd over attitude en normen en waarden. Het spel is begeleid door de coördinatoren.
4. In het kader van de BHV voor verpleegkundigen en coördinatoren en de veiligheid aan gastbewoners heeft in maart 2017 de jaarlijkse ontruimingsoefening in samenwerking met First Response en de brandweer Sassenheim. In het najaar van 2017 hebben de nieuwe vrijwilligers een training “kleine blusmiddelen” gevolgd welke door First Response is verzorgd.

>> **Vrijwilligerstevredenheid**

Een mooi nieuw instrument dat onlangs is geïntroduceerd is de vrijwilliger enquête. Hierin worden de vrijwilligers om hun mening gevraagd op tal van gebieden. Er is gekozen voor het onderzoek VIVRE van de VPTZ. VPTZ Nederland heeft de vragenlijsten digitaal verspreid en de uitkomsten verwerkt in een rapport. Deze enquête, geeft waardevolle inzichten en verbetermogelijkheden. Een instrument dat een vaste plek verdient. In week 13 heeft dit tevredenheidsonderzoek onder alle vrijwilligers plaatsgevonden. De resultaten gaven aan dat vrijwilligers tevreden zijn met de hun begeleiding en ondersteuning. De communicatie kan worden verbeterd. Ter verbetering van de communicatie zullen de evaluatiegesprekken met de vrijwilligers meer gestructureerd aangeboden worden. Ook is er een klankbordgroep vrijwilligers in ontwikkeling.

Onze omgeving

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. Zo participeren we in de kenniskring oncologie en palliatieve zorg van Marente. Vanuit deze rol is meegewerkt aan het symposium op 8 november bij Marente in de workshop “delier”.

De manager neemt deel aan de overlegstructuren van Transmuralis: de klankbordgroep en als lid van de werkgroep “samenwerking formele en informele zorg”. Deze laatste werkgroep heeft als doel de vrijwilligersinzet in de thuissituatie binnen de regio beter op de kaart te krijgen. De vraag naar vrijwilligers palliatieve thuiszorg vertoont de laatste jaren een licht stijgende tendens. Deze vraag zal groter worden als de budgetbeperkingen in de thuiszorg meer gaan knellen. Tevens is het mogelijk om ook intramuraal vrijwilligers in te zetten bij situaties waarin gewaakt wordt. De vraag naar inzet intramuraal is er nauwelijks, de mogelijkheid hiertoe is onvoldoende bekend. Het project vanuit Transmuralis, in samenwerking met VPTZ Nederland zal in 2018 mogelijk de samenwerking van de formele en

informele zorg verbeteren. Vooral nog zijn er voldoende vrijwilligers beschikbaar om aan de hulpvraag te voldoen en de verwachting is niet dat er op dit punt in de komende jaren knelpunten ontstaan.

Hospice Duin- en Bollenstreek sluit zich aan bij de landelijke ontwikkelingen en daarvoor is het lidmaatschap van de Associatie Hospicezorg Nederland en het Netwerk Palliatieve Zorg in de regio, vallend onder Transmuralis, waarvan ons hospice deel uitmaakt, de aangewezen weg. Hospice Duin- en Bollenstreek heeft een eigen Facebookpagina waarop met regelmaat berichten worden gepost die het hospice belichten.



Er zijn inmiddels 658 personen die ons volgen via Facebook.

Financiën

>> Beleidsdoelen

Met een voorzichtig financieel beleid wil het hospice de continuïteit van de bedrijfsvoering voor de lange termijn borgen. In het verleden aangegane leningen voor de aankoop van grond en de bouw zijn afgelost.

Er zijn voldoende voorzieningen getroffen voor te verwachten kosten voor groot onderhoud zoals becijferd in het meerjarenonderhoudsplan.

>> Structurele financiering

De structurele financiering in 2017 bestond uit vier bronnen:

- Zorgverzekeringswet in samenwerking met Stichting Marente (zorginkoop)
- Subsidie ministerie Volksgezondheid en Zorg
- Subsidie voor huishoudelijk werk op grond van de wet Maatschappelijke ondersteuning via de gemeente Teylingen/ISD Bollenstreek
- Eigen bijdrage gasten

>> Sponsors

In 2017 hebben veel 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

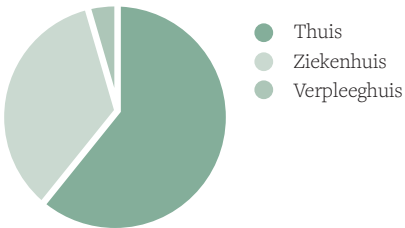
Stichting Vrienden van het Hospice ondersteunde gasten financieel voor wie de eigen bijdrage voor opname in het hospice te hoog was. De stichting heeft ook gezorgd dat alle vrijwilligers een mooi kerstpakket kregen eind 2017 en heeft de activiteiten rondom de internationale dag van de palliatieve zorg mede gefinancierd.

Het Hospice Duin- en Bollenstreek 2017 in cijfers

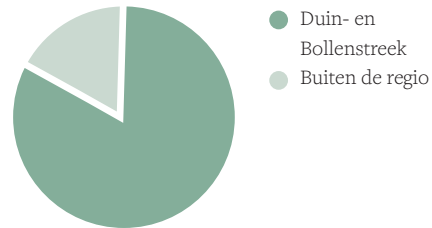
Opnames in het hospice

Totaal aantal opnames:	72	Overleden	66
Man	38	Ontslagen	7
Vrouw	34	Gemiddelde bedbezetting	80 %
Gemiddelde leeftijd	74	Gemiddelde verblijfsduur in dagen	20
Eigen huisarts	51	Ondersteuning in de thuissituatie	
Overname door aan hospice verbonden arts	22	Aantal aanvragen:	18
		Totale inzet vrijwilligers in uren	395

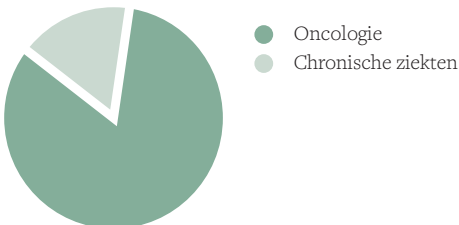
Herkomst



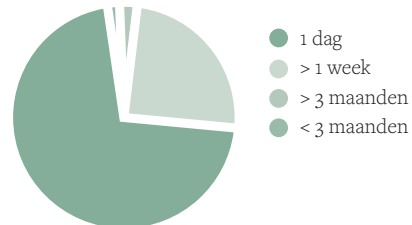
Regio



Diagnose

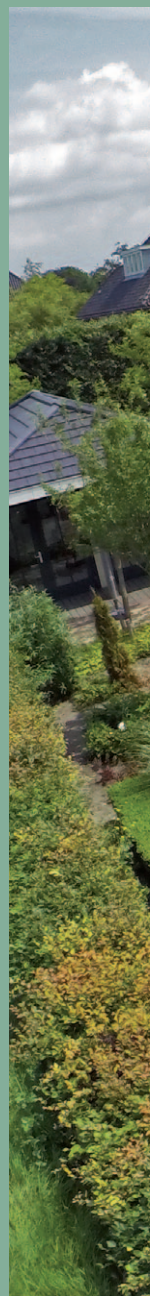


Verblijfsduur





2017



Gaarverslag
Hospice Duin- en Bollenstreek