



Stichting Palliatieve Zorg Veluwe

Jaarverslag 2019

Willem Holtrop Hospice



Voorwoord

Een jaarverslag handelt over het jaar dat achter ons ligt; het is in beginsel een terugblik. In het verslag wordt verantwoording afgelegd en het geeft aan hoe 'het er voor staat'. Ik weet natuurlijk niet exact wanneer U dit voorwoord leest, maar een feit is dat ik het op een gedenkwaardig moment schrijf; U raadt het al, begin april 2020, midden in de coronapandemie. Voor heel veel mensen is het leven in maart 2020 fors veranderd. Vragen als wat gaat de pandemie voor ons als regio, als land, als wereld, brengen leven bij tal van hen. Terugkijken naar 2019, vóór de pandemie, heeft nu bijna iets nostalgisch: 'wordt het ooit nog weer zoals toen?'. En zoals gebruikelijk in een jaarverslag doen we dat toch.... terugkijken.

Ons hospice heeft in 2019 een ware metamorfose ondergaan. Donker hout werd licht, stoffering werd eigentijds en warm, gastenkamers werden gezellig en fris. De mooie natuur waar we in zitten is met de nieuwe kleuren en inrichting naar binnen gebracht. Aan de wand in de hal hangt een passend nieuw kunstwerk. Een vierluik met de levensboom, die alle fasen van het leven voorstelt. Zeer toepasselijk voor ons hospice. Het kunstwerk is opgebouwd uit allemaal kleine schilderijtjes van bijzondere kunstenaars: de medewerkers en vrijwilligers van ons hospice. Een enkel klein schilderijtje op zichzelf is aardig maar niet veel bijzonders. Pas als alle schilderijtjes op elkaar afgestemd zijn en bij elkaar komen, dan gebeurt er iets bijzonders.

Laten we vanuit 2019, een mooi en goed jaar voor het Willem Holtrop Hospice, naar 2020 meenemen dat we samen veel aan kunnen, tot veel in staat zijn. Laten we in verbinding blijven zoals in 2019, de verbinding en samenwerkingskracht van 2019 oppakken en daar kracht uit halen om de grote uitdagingen van 2020 aan te kunnen. Ik kijk dan begin 2021 weer graag met u terug.

Hendrik de Vries,
Voorzitter Stichting Palliatieve Zorg Veluwe



Gasten

In 2019 hebben we aan 89 gasten en hun naasten zorg en begeleiding mogen bieden. Het aantal opnames is wederom toegenomen ten opzichte van vorige jaren, ondanks het feit dat we gedurende bijna 3 maanden 2 bedden minder tot onze beschikking hadden vanwege de renovatie en tegelijk is de gemiddelde opnameduur afgenomen. De gemiddelde ligduur was ruim 20 dagen; er was een bedbezetting van 81%. Tevens was de zorg complexer, wat blijkt uit de hogere indicatiestellingen.

Overzicht Opnames			
	2019	2018	2017
Aantal opnames:	89	81	60
- waarvan tijdelijke opname	6	11	7
Opgenomen vanuit:			
- thuis	40	32	30
- ziekenhuis	39	44	26
- elders	10	5	4
Woonplaats:			
- Ermelo	35	35	17
- Harderwijk	27	21	21
- Putten	9	7	11
- Nunspeet	1	1	2
- Elders	17	17	9
Verdeling mannen/vrouwen:			
- vrouwen	49	39	44
- mannen	40	42	16
Verdeling naar leeftijd:			
- gemiddelde leeftijd	75,2 jaar	76,3 jaar	77,9 jaar
- jongste	33 jaar	49 jaar	46 jaar
- oudste	94 jaar	96 jaar	97 jaar
Uitschrijving door:			
- overlijden	83	75	51
- overplaatsing naar huis	1	4	7
- overplaatsing naar elders	5	2	3
Gemiddelde opnameduur in dagen:	20,8	20,2	31,5
- kortste	2	1	1
- langste	184	148	135
Bedbezetting:	81%	79%	85%

Tevredenheid

Tevredenheid over de geleverde zorg wordt normaal gesproken gemeten met behulp van een digitale vragenlijst die alle nabestaanden ontvangen. Echter, het digitale tevredenheidsonderzoek stond gedurende een groot deel van 2019 niet ter beschikking van het hospice wegens vernieuwing van het instrument. De tevredenheid over de zorg is in die periode mondeling bij nabestaanden uitgevraagd. De scores van 2019 geven daarmee geen goed beeld, de feedback die we mondeling ontvangen hebben is vooral lovend en positief.

Medewerkers

Een betrokken en hecht team zorgt 24/7 voor deskundige zorg en ondersteuning vanuit een groot invoelend vermogen. Er is afscheid genomen van 1 verpleegkundige, 2 nieuwe collega's zijn verwelkomd. Van de 12 verpleegkundigen zijn er 3 werkzaam sinds de oprichting en er was 1 jubilaris (12,5 jaar in dienst)

Formatie

In 2018 is er gestart met een verschuiving van in taken en formatie. Dat is in 2019 geëvalueerd en verder aangepast: er is een werkgroep Kwaliteitszorg opgericht en er is 1 verpleegkundige voor een aantal uur vrijgemaakt voor overstijgende en coördinerende taken, binnen dezelfde formatie.

Formatie 2019		
	FTE	Aantal personen
Verpleegkundigen	7,72	17
Kwaliteitszorg en overstijgende taken	0,30	2*
Geestelijk Verzorger	0,17	1
Vrijwilligerscoördinator	0,56	1
Managementondersteuner	0,89	1
Directeur	0,89	1
Totaal	10,53	21

* Deze functies zijn een dubbelfunctie van verpleegkundigen, dit getal wordt niet meegerekend in het totaal aantal personen

Verzuim

In 2019 hebben we 1 langdurig zieke gehad, waardoor ons ziekteverzuim enorm hoog is ten opzichte van vorige jaren. Gelukkig is betreffende medewerker sinds november weer volledig inzetbaar.

Verzuim 2019			
	2019	2018	2017
Verzuimpercentage	4,9	0,67	3,21

Stagiaires

In 2019 hebben 2 studenten Verpleegkunde stage gelopen in het hospice. Tevens hebben 3 verpleegkundigen, die zelf werkzaam waren in het ziekenhuis, een dag mee gelopen ter oriëntatie op de palliatieve / hospicezorg.

Leren en ontwikkelen

Elk jaar, en zo ook in 2019, zijn er vaste leeractiviteiten voor de verpleegkundigen zoals BHV, teamontwikkeling en inhoudelijke congressen en symposia. Nieuwe leeractiviteit is de begeleide intervisie. Tevens is er dit jaar een verpleegkundige gestart met de HBOV in deeltijd.



Vrijwilligers

Ook in 2019 was de inzet van vrijwilligers voor het Willem Holtrop Hospice onmisbaar! Wekelijks zijn een kleine honderd vrijwilligers in touw om het hospice draaiende te houden. Vrijwilligers werden ingezet in de zorg voor de gasten, als 'luisterend oor' voor de familie en naasten, in de verzorging van de tuin, de schoonmaak en allerlei andere klussen. Het Willem Holtrop Hospice is dankbaar voor deze belangeloze inzet van alle vrijwilligers. Dit wordt bijzonder gewaardeerd, blijft bijzonder en is nooit 'gewoon'!

Vrijwilligersbestand: redelijk stabiel

Nadat er in 2018 veel wisselingen waren onder vrijwilligers, lijkt dit in 2019 te stabiliseren. Het aantal nieuwe vrijwilligers dat in dienst kwam (14) is in evenwicht met het aantal vrijwilligers dat het hospice heeft verlaten (12). Een aantal oudere zorgvrijwilligers heeft, na een lange periode van inzet, in 2019 besloten het vrijwilligerswerk voor het hospice te beëindigen. Het lukte gelukkig steeds om voor hen nieuwe vrijwilligers aan te trekken. Opvallend is de toenemende belangstelling voor de rol als gastvrouw/gastheer.

Het blijft echter wel een uitdaging om nieuwe vrijwilligers te interesseren voor de rol van zorgvrijwilliger. Voor de werving werd gebruik gemaakt van de lokale media en kerkbladen. Daarnaast werden de mogelijkheden van social media benut (m.n. facebook). Waar voorheen sprake was van een 'wachtlijst' van zorgvrijwilligers, lukt het nu maar net om het bestand van zorgvrijwilligers op peil te houden. Dit vraagt om een toenemende flexibiliteit en creativiteit om het dienstrooster van de zorgvrijwilligers 'rond' te krijgen.

Daarnaast lijken specifieke groepen vrijwilligers, zoals de strijkvrijwilligers en de tuinvrijwilligers, juist stevig en stabiel. Hun werk vindt plaats op de achtergrond, maar is erg ondersteunend voor het goed functioneren van het hospice. Het blijven 'binden en boeien' van alle vrijwilligers is een belangrijk aandachtspunt.

Deskundigheidsbevordering

Ook in het afgelopen jaar is veel aandacht besteed aan het toerusten, trainen en begeleiden van vrijwilligers. In 2019 werden verschillende trainingen, workshops en themabijeenkomsten georganiseerd, zoals: Hand- en voetmassage, Zorgvaardigheden, Gastvrijheid, Laatste zorg, Tiltechnieken en Palliatieve sedatie. Tijdens het Groot-Overleg gingen vrijwilligers en medewerkers in gesprek over te verwachten ontwikkelingen in de komende jaren. Dit gesprek leverde waardevolle 'bouwstenen' op voor het 'Meerjarenbeleidsplan Willem Holtrop Hospice 2020 – 2024'.

Er waren in 2019 vijf intervisiegroepen, waarin zorgvrijwilligers met elkaar in gesprek gingen over moeilijke situaties in het werk. Tijdens deze intervisies vonden vrijwilligers steun bij elkaar, konden ervaringen worden gedeeld en werd van elkaar geleerd.

In 2019 werd de Introductietraining voor nieuwe vrijwilligers 1 x uitgevoerd. De Introductietraining werd gegeven door de vrijwilligerscoördinator i.s.m. 2 verpleegkundigen. Aan de Introductietraining namen 7 nieuwe vrijwilligers van het Willem Holtrop Hospice deel. Dit jaar werd het programma van de Introductietraining afgestemd op het landelijke introductieprogramma van koepelorganisatie VPTZ (Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg). Ook werd er voor het eerst gebruik gemaakt van de Introductie-E-learning van de VPTZ. De ervaringen hiermee zijn erg positief.

In 2019 werden de vrijwilligers van de zogenaamde 'Inwerkgroep' in de gelegenheid gesteld om het externe trainingsprogramma van de VPTZ uit te proberen. De ervaringen hiermee waren zo positief, dat dit in 2020 een breder vervolg krijgt.

Samenwerking met andere organisaties in de palliatieve zorg.

In 2019 zijn er verschillende contacten geweest tussen de vrijwilligerscoördinatoren van het Willem Holtrop Hospice en van de hospices in Nijkerk, Harderwijk en Amersfoort.

Met Stichting HEST (vrijwillige terminale thuiszorg) werden nieuwe samenwerkingsafspraken gemaakt. Vrijwilligers van Stichting HEST namen deel aan onze Introductietraining. Daarnaast verzorgden verpleegkundigen van het Willem Holtrop Hospice trainingen 'op maat' voor vrijwilligers van Stichting HEST. Met Hospice Jasmijn werden vergelijkbare afspraken gemaakt voor 2020.

Ontmoeting met Koningin Maxima + nominatie 'Prijs de Vrijwilliger 2019'

In 2019 werd het Willem Holtrop Hospice uitgenodigd om deel te nemen aan de 'Prijs de Vrijwilliger 2019' (VPTZ). Met 9 andere organisaties werden we voor deze prijs genomineerd. Uiteindelijk haalden we de finale niet, maar we werden wel, samen met 5 andere organisaties, uitgenodigd voor een ontmoeting met Koningin Maxima op het landelijk VPTZ-congres (9 oktober j.l.). Voor vrijwilligers en medewerkers een enorme erkenning en waardering voor hun werk!



Waardering van vrijwilligers

De inzet van de vrijwilligers wordt door de gasten en hun naasten erg gewaardeerd. Maar ook de verpleegkundigen zijn erg blij met de beschikbaarheid van vrijwilligers! Mede door de inzet van zoveel vrijwilligers is er voldoende rust en tijd om gasten goed te verzorgen en is er extra aandacht voor familie en naasten. Daarnaast is er ook veel waardering voor het vele werk 'achter de schermen'. Medewerkers, directie en bestuur spreken regelmatig hun waardering naar de vrijwilligers uit.

Dit jaar werd er in het kader van de 'Dag van de verpleging' op 23 november een theateravond georganiseerd, waarin de vrijwilligers werden getrakteerd op een gezellige en ontspannen avond. Ook de vrijwilligers van de stichting HEST waren uitgenodigd. Het was een leuke avond, waarin de vrijwilligers in het zonnetje werden gezet en de waardering voor hun werk/inzet expliciet tot uitdrukking werd gebracht.

Kwaliteit

Ook in 2019 stond kwaliteitszorg hoog op onze actielijst, met als uitdaging om de juiste balans te vinden in hoe het 'theoretisch hoort' en hoe het 'praktisch werkt'.

Keurmerk PREZO

In het eerste kwartaal heeft de definitieve audit voor het behalen van het keurmerk palliatieve zorg volgens de normen van PREZO HZ (prestaties in de zorg) plaats gevonden. En daarmee zijn we voor 3 jaar PREZO gecertificeerd.

Mede door het keurmerk is er met name gewerkt aan de borging van de kwaliteitszorg en het versterken van de verbeter- en ontwikkelingsgerichte cultuur.

Afstemming van zorg:

Het Multidisciplinair Overleg (MDO) neemt wekelijks een belangrijke plaats in bij het afstemmen van deze totale zorg. Informatie moet daarna ook weer bij gast en naaste terechtkomen. Dit vraagt om goede afstemming. Dit hele proces is ook in 2019 geëvalueerd en er zijn er enkele verbeteringen aangebracht, zoals het structureel inplannen van familiegesprekken (gesprek tussen gast, naasten, huisarts en verpleegkundige). De familiegesprekken worden in het MDO voorbereid.

Standaard wordt nu twee weken na opname een familiegesprek gepland en vervolgens elke 4 à 6 weken. Doel van dit gesprek is de situatie van de gast, het medisch beleid en de gegeven zorg te evalueren, en het beleid en de zorgverlening, waar nodig, aan te passen. Indien er aanleiding is worden dergelijke gesprekken vaker ingepland.

Externe activiteiten

In 2019 zijn er presentaties gegeven voor diverse verenigingen, welzijnsorganisaties en ouderenbonden in Ermelo, Harderwijk, Putten en Zeewolde. Tijdens deze presentaties informeren wij mensen over de palliatieve zorg en de dagelijkse gang van zaken in ons hospice. Het meest waardevolle van deze bijeenkomsten zit vooral in het gesprek met elkaar over de laatste fase van het leven, hoe een ieder die voor zich ziet en wat men daar wel en niet in zou willen.

Verpleegkundigen van het hospice hebben ook in 2019 diverse scholingen verzorgd in Ziekenhuis St Jansdal en bij diverse MBO Verpleegkunde-opleidingen ten aanzien van de palliatief-terminale zorg.

Het hospice is aangesloten bij:

- het Netwerk Palliatieve Zorg Noord West Veluwe (NPZNVV) en vertegenwoordigt de regionale hospices in de stuurgroep, die beleid ontwikkelt m.b.t. palliatieve zorg in de regio. De hospices uit het netwerk (Nunspeet, Harderwijk, Nijkerk en Ermelo) hebben een goede samenwerking ten aanzien van deskundigheidsbevordering en kwaliteitsontwikkeling
- de VPTZ (Vrijwilligers Palliatieve en Terminale Zorg) en neemt namens de regio plaats in de Ledenraad
- de AHZN (Associatie Hospicezorg Nederland) en is lid van de Expertgroep Zorginhoud

Faciliteiten

Qua faciliteiten heeft 2019 vooral in het teken gestaan van de renovatie van het interieur. De gehele benedenverdieping is vernieuwd qua schilderwerk, vloeren en gordijnen. Dit heeft veel licht in het hospice gebracht en geeft het hospice een moderne, rustige en eigentijdse sfeer.

Dankzij een gulle gift en de hulp van een stoelenleverancier, is iedere gastenkamer voorzien van een luxe sta op stoel, die geheel past in het nieuwe interieur.

Daarnaast is er een nieuw (sterker) Wifi systeem en digitale telefonie geïnstalleerd.

Het nieuwe interieur en vooral de nieuwe Wifi wordt door gasten en naasten zeer gewaardeerd.

Bezoekers die al vaker in het hospice zijn geweest ervaren het hospice als enorm veel lichter, frisser en toch warm en huiselijk.



Financiën

Het hospice voelt zich gedragen door Ermelo en de omliggende gemeenten. Dit blijkt onder andere door de vele mooie initiatieven waarmee geld wordt ingezameld voor het hospice. Stichting Steunfonds Willem Holtrop Hospice beheert deze giften en donaties. Van deze mooie giften hebben we in 2019 een flinke verbeteringen in het gebouw kunnen aanbrengen (zoals nieuwe stoffering, verlichting en Wifi). Zo mochten wij dit jaar onder andere ontvangen:

- Meerdere enveloppes met de opbrengt van het Rommelschuurtje
- De opbrengst van het Visserijconcert in Harderwijk
- Het bedrag dat verkoop van kaarten tijdens de avondmarkt heeft opgeleverd
- Verschillende malen een gift van familie en anderen na een uitvaart

We hebben 2019 met een positief financieel resultaat afgesloten.

Balans per 31 december 2019 (x €1)		
	2019	2018
ACTIVA		
Vaste activa	705.817	621.582
Vlottende activa	713.134	658.494
Totaal activa	1.418.951	1.280.075
PASSIVA		
Eigen vermogen	467.293	421.579
Bestemmingsfondsen	638.080	576.412
Kortlopende schulden	313.578	282.085
Totaal passiva	1.418.951	1.280.075
BATEN	1.123.444	1.143.846
LASTEN	1.077.729	1.138.899
Exploitatieresultaat	45.715	4.947

Goedgekeurd door accountantskantoor Lentink De Jonge

Vooruitblik

Ook in 2020 hopen we hoogwaardige palliatief terminale zorg te mogen bieden aan mensen (én hun naasten) met een beperkte levensverwachting.

De doelstellingen voor 2020, die zijn opgenomen in het jaarplan, bevatten onder andere de volgende punten

- Vormgeven aan de zorg voor (jonge) kinderen
- Samenwerking regionale hospices met betrekking tot scholing
- Ontwikkelen en implementeren nieuwe communicatiestrategie

Meerjarenbeleid 2020 – 2024

In 2019 is het beleid en de richting van het hospice voor de komende jaren vastgesteld op basis van de ontwikkelingen in de (hospice)zorg, de maatschappij en de arbeidsmarkt.

Belangrijkste ambitie is en blijft om in een huiselijke sfeer een plek te zijn waar onze gasten en hun naasten de gegeven tijd zo prettig mogelijk kunnen doorbrengen, gebaseerd op hun persoonlijke wensen en levenssfeer.

Daarbij zijn de komende jaren de volgende speerpunten geformuleerd:

- Liefdevolle professionele zorg
- Kennis delen en kennis vermeerderen
- In en voor de gemeenschap

Tot slot

Onze dank gaat uit naar allen die het hospice een warm hart toedragen. We weten ons gesteund door sponsors en donateurs en daar zijn we dankbaar voor. Ook partners in het netwerk bedanken we voor de prettige samenwerking. Dat geeft ons de kracht om ook in eventueel moeilijker tijden met elkaar door te gaan.

Alle medewerkers en vrijwilligers bedanken we heel hartelijk voor de getoonde inzet en betrokkenheid. Wat mooi dat we met zo'n hecht en gedreven team een veilig en warm 'thuis' mogen bieden aan onze gasten en hun naasten.

Algemene gegevens



**Stichting Palliatieve
Zorg Veluwe**

Bestuur:

De heer H. de Vries, voorzitter
De heer F. van der Velde, secretaris
Mevrouw M. Hoekstra-Doppenberg, penningmeester
Mevrouw G. Beers-Kniestedt
De heer R. van Kleij
Mevr. I. van 't Spijker

Willem Holtrop Hospice

Directeur:

Mevrouw L.G. Jansen – de Ruijter

Vrijwilligerscoördinator:

Mevrouw H. van Gils-de Jong

Managementondersteuner:

Mevrouw L. Phaff-van den Berg

Medisch coördinatoren:

De heer R. Holtrop, huisarts
De heer M. Temizkan, Internist-oncoloog
Mevrouw R. van den Brink, Internist-oncoloog

Adres : Julianalaan 51, 3851 RA Ermelo

E-mail : info@willemholtrophospice.nl

Website: www.willemholtrophospice.nl

Een uitgave van Stichting Palliatieve Zorg Veluwe 2020