

Jaarverslag 2019

Hospice Hoeksche Waard Zorg



juni 2020

Inhoudsopgave

Inleiding	pag 3
Zorg	pag 4
- Verleende zorg	
- Nazorg	pag 6
- Herdenkingsdiensten	
- De professionals	
- Vrijwilligers	pag 7
- Vrijwilligersraad	
- Vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris	
Kwaliteit	pag 8
- Keurmerk Prezo Hospicezorg	
- Deskundigheidsbevordering	pag 9
Samenwerking	pag 10
- Binnen de hospice	
- Regionaal	
- Landelijk	
Giften	pag 11
Financiën	pag 12
Algemene gegevens	pag 13
Bijlage 1: Jaarverslag Nazorg	pag 14
Bijlage 2: Jaarverslag vrijwilligersraad	pag 17
Bijlage 3: Jaarverslag vertrouwenspersoon	pag 19
Bijlage 4: Jaarverslag klachtenfunctionaris	pag 21
Bijlage 5: Jaarverslag MIC commissie	pag 22

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van 2019, een jaar waarin weer met heel veel inzet van alle betrokkenen de best mogelijk zorg en aandacht besteed is aan onze gasten en hun naasten. Het was ook een jaar waarin een aantal ingrijpende stappen zijn gezet om met vertrouwen de toekomst in te gaan als hospice die hoogwaardige zorg levert. Het jaar stond onder andere in het teken van de voorbereidingen voor het behalen van het PREZO keurmerk Hospicezorg. Niet zozeer vanwege het behalen van het keurmerk op zich, maar meer nog ingegeven om de kwaliteit van de zorg verder te verbeteren, te bevorderen en te bewaken, de processen verder te professionaliseren, meetbaar en inzichtelijk te maken.

Om deze kwaliteits- en professionaliseringslag te kunnen maken was eind 2018 door het bestuur besloten om de organisatiestructuur te gaan wijzigen. Na een zorgvuldige procedure is op 6 november 2019 Stichting Hospice Hoeksche Waard gesplitst in 2 stichtingen.

In de nieuwe stichting Hospice Hoeksche Waard Zorg functioneert de hospice met de palliatieve zorg voor mensen in hun laatste levensfase en alles wat daarbij hoort. De (oude) stichting Hospice Hoeksche Waard wordt de vriendenstichting ofwel vermogenstichting. Hiermee krijgt de oorspronkelijke stichting een ander doel en een andere invulling, die overigens volledig ten dienste staat van de zorgstichting, o.a. het financiële beheer van de vriendenstichting en de gebouwen.

De zorgstichting (HHWZ) staat onder leiding van een directeur-bestuurder, het voormalige bestuur is toegetreden tot de Raad van Toezicht.

De vriendenstichting (HHW) heeft een bestuur, dat vooralsnog bestaat uit het voormalige bestuur van de oude stichting.

In dit jaarverslag blikken we terug op alle activiteiten en ontwikkelingen die in 2019 in de hospice plaats vonden.

Zorg

Verleende zorg

In 2019 werden er 57 gasten opgenomen in onze hospice, 3 gasten waren op 1 januari 2019 aanwezig. De laatste jaren zien we een trend in stijging van het aantal opgenomen gasten. In 2015 verbleven er 42 gasten, een jaar later 49, in 2017 hadden we 51 gasten, in 2018 56 gasten en in 2019 dus 60 gasten.

De bedbezetting was 84%, een stuk hoger dan het jaar daarvoor (2018: 69%).

De gemiddelde ligduur was 21,61 dagen, variërend van 1 tot 127 dagen.

Vooraf in de maanden juli en augustus hadden we heel veel kortdurende opnames. De verdeling tussen vrouwen en mannen in onze hospice was 54 % man en 46% vrouw.

Voorgaande jaren kwam een groot deel van de opnames vanuit de thuissituatie. In 2019 vonden de meeste opnames vanuit het ziekenhuis plaats. Voor verdere verdeling zie onderstaande tabellen.

Onze VPTZ vrijwilligers bezochten in 2019 dertien cliënten in de thuissituatie. Bijna een verdubbeling ten opzichte van het jaar daarvoor.

Het onderstaande overzicht geeft inzicht in de bezetting in de hospice

	2018	2019
Ligdagen	1014	1232
Bezettingspercentage	69 %	84%
Aantal opnames	56	57
Gemiddelde ligduur in dagen	18,11	21,61
Verhouding man/vrouw	27/29	31/26
Gemiddelde leeftijd	79	77

	2018	2019
Bezochte cliënten door VPTZ vrijwilligers	7	13

De opnames in de hospice vonden plaats vanuit:

	2018	2019
Thuisituatie	33	24
Ziekenhuis	21	32
Ander hospice	1	1
Verpleeghuis/verzorgingshuis/rev centrum	1	-

Een groot deel van onze gasten is afkomstig uit de Hoeksche Waard:

	2018	2019
Aantal gasten vanuit de Hoeksche Waard	42 (75%)	41 (72%)
Aantal gasten van buiten de Hoeksche Waard	14 (25%)	16 (28%)

Afscheid van onze gasten werd genomen als gevolg van:

	2018	2019
Overlijden	54	53
Teruggedaan naar huis	1	3
Overgeplaatst naar verzorgingshuis/verpleeghuis	1	2

Nazorg

Zes tot acht weken na het overlijden van een gast wordt door de verpleegkundigen met aandachtsg gebied nazorg contact opgenomen met de nabestaande (eerste contactpersoon). In dit (vaak telefonische) gesprek wordt besproken hoe het met hen gaat, hoe de zorg ervaren is, of er aandachtspunten zijn, of de nabestaanden behoefte hebben aan meer nazorg. Eventueel kan verwezen worden naar de huisarts of geestelijk verzorger. In dit gesprek wordt ook gevraagd of een tevredenheidsonderzoek toegestuurd mag worden.

In 2019 is gebruik gemaakt van een eigen tevredenheidsenquête. Er is besloten om vanaf 2020 met Qualiview te gaan werken. Dit is een onafhankelijk online platform en wordt door meerdere high care hospices gebruikt, waardoor een goede benchmark mogelijk is. Hieruit kunnen weer verbeterpunten gehaald worden. Indien er behoefte is aan een vervolgesprek wordt een afspraak gemaakt. Eén jaar na overlijden wordt een kaart gestuurd, waarmee voor de hospice de nazorg wordt afgesloten. Zo nodig wordt een nabestaande gewezen op de mogelijkheid van professionele psycho sociale hulpverleners.

Voor meer informatie over de Nazorg in 2019 wordt u verwezen naar bijlage 1.

Herdenkingsbijeenkomst

Er werden 2 herdenkingsbijeenkomsten in 'de Eendrachtshoeve' georganiseerd voor de naasten van de overleden gasten in de voorafgaande periode.

Op 10 april herdachten we 25 gasten met als thema 'Tijd'.

Op 9 oktober werden 25 gasten herdacht waarbij het thema 'Handen' centraal stond.

Beide herdenkingen werden opgeluisterd met mooie live muziek; er werden gedichten voorgedragen en mooie woorden gesproken, ook door nabestaanden, hetgeen een bijzonder mooie sfeer gaf.

De herdenkingsdiensten worden geleid door de geestelijk verzorger en worden verder bezocht door vrijwel het gehele verpleegkundig team en een groot deel van de vrijwilligers.

De professionals

De medische zorg is evenals voorgaande jaren in handen van een vaste groep van 7 huisartsen uit de Hoeksche Waard, die volgens een rooster weekdiensten draaien. In de dienstweek is de betreffende arts 24 uur bereikbaar en komt in principe elke dag visite lopen. In 2019 is afscheid genomen van 1 van de artsen.

Het verpleegkundig team is, eveneens als voorgaande jaren, ingehuurd vanuit Careyn. In 2019 namen 3 collega's afscheid en zijn 3 verpleegkundigen aangenomen met een 0-uren contract.

Een aantal verpleegkundigen met een 0-urencontract is vaste uren gaan werken.

In de 2e helft van 2019 is definitief besloten om vanaf 2020 de verpleegkundigen in eigen dienst te nemen. In goed overleg met Careyn is een sociaal convenant opgesteld en is toegewerkt naar de overname van het personeel op 1 januari 2020.

In 2019 is de geestelijk verzorger in vaste dienst gekomen om de spirituele zorg beter te verankeren.

Het coördinatieteam heeft dit jaar meer vorm en inhoud gekregen en bestaat uit een coördinator zorg, een coördinator vrijwilligers en een coördinator ondersteuning, waar PR ook onder valt. Dit team functioneert onder leiding van de directeur-bestuurder.

Vrijwilligers

De vrijwilligers vormen een onmisbare schakel in alle dagelijkse activiteiten van de hospice. Naast ongeveer 6 klusvrijwilligers en 12 tuinvrijwilligers waren er eind 2019 ongeveer 50 vrijwilligers in de hospice die gemiddeld 3 dagdelen per 2 weken werkzaam zijn.

Daarnaast zijn er ongeveer 10 VPTZ vrijwilligers die cliënten in de thuissituatie opzoeken ter ontlasting van de mantelzorgers.

In 2019 zijn er 13 nieuwe vrijwilligers gestart en van 8 vrijwilligers is er afscheid genomen.

In 2019 zijn we gestart om een onderverdeling te maken in: zorgvrijwilligers en gastvrouw/gastheer-vrijwilligers. Iedere vrijwilliger heeft in een persoonlijk gesprek aan kunnen geven welke rol zij het beste bij zichzelf vindt passen en wat het beste aansloot bij de mogelijkheden. Dit konden ook beide functies zijn; hiervoor hebben de meeste vrijwilligers ook gekozen.

In juni 2019 heeft er een tevredenheidsonderzoek onder de vrijwilligers plaatsgevonden. Hiervoor is gebruik gemaakt van de enquête van de VPTZ. 67% van de vrijwilligers heeft deze enquête ingevuld. Naar aanleiding van deze enquête zijn bepaalde aandachtspunten/ acties op papier gezet en deze zijn besproken met de vrijwilligersraad en tijdens een vrijwilligersoverleg.

Vrijwilligersraad

In maart 2019 is de vrijwilligersraad opgericht, dit is het platform om de vrijwilligers van Hospice Hoeksche Waard Zorg te vertegenwoordigen. Drie tot vier vrijwilligers hebben zitting in deze raad en zij behartigen de gemeenschappelijke belangen van de vrijwilligers en geven gevraagd en ongevraagd advies aangaande het vrijwilligerswerk aan de directeur-bestuurder.

Het jaarverslag van de vrijwilligersraad is in bijlage 2 terug te vinden.

Vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris

Maandelijks hield de vertrouwenspersoon spreekuur en was verder telefonisch te bereiken. Het jaarverslag van de vertrouwenspersoon is terug te vinden in bijlage 3.

Bij de klachtenfunctionaris kwamen het afgelopen jaar geen klachten binnen. Een kort verslag van de klachtenfunctionaris is te vinden in bijlage 4.

Kwaliteit

Keurmerk PREZO Hospicezorg

Het hele jaar is hard gewerkt aan de voorbereidingen voor de audit voor het Keurmerk PREZO Hospicezorg op 10 december. Het mooie van dit kwaliteitssysteem is dat de gast centraal wordt gesteld en dat getoetst wordt hoe het gaat in de praktijk, en niet alleen hoe het op papier staat. Zo willen wij ook naar kwaliteit kijken: met volle aandacht voor onze gasten en hun naasten met de best mogelijke zorg in de 4 domeinen van palliatieve zorg, namelijk fysiek, psychisch, sociaal en spiritueel.

Bij de verdere professionalisering en kwaliteitsverbetering en -borging kwamen meerdere aspecten van het PREZO kwaliteitssysteem aan de orde.

Een belangrijk onderdeel was de invoering van het Multidisciplinair overleg (MDO). Wekelijks wordt het zorgplan van de gasten geëvalueerd en zonodig bijgesteld. Voorzitter is de coördinator zorg, aanwezig zijn de dienstdoende arts, de geestelijk verzorger, dienstdoende verpleegkundige, directeur-bestuurder en indien betrokken bij betreffende gast aanvullende disciplines zoals fysiotherapeut en psycholoog.

In 2018 was een eerste start gemaakt met het werken met het elektronisch zorgdossier (EZD). In 2019 is het EZD verder geïmplementeerd in de organisatie. Alle gasten beschikken op hun kamer over een eigen chromebook en hebben inzage in hun eigen dossier.

De MIC procedure (Meldingen (bijna) Incidenten Cliënten) en het melden van incidenten heeft in 2019 extra aandacht gekregen. Dit is ook terug te lezen in het jaarverslag van de MIC commissie dat te vinden is in bijlage 5.

Het hygiëneprotocol is door twee verpleegkundigen met dit aandachtsgebied geupdate en in het teamoverleg verpleegkundigen besproken.

Voor de voeding hebben vrijwilligers van de keukencommissie de procedures onder de loep genomen. Zij hebben verbeterde hygiëne richtlijnen op papier gezet en deze zijn besproken met de vrijwilligers.

In het kader van de AVG en het veilig verzenden en ontvangen van gevoelige informatie is Zorgmail aangeschaft en geïnstalleerd. Zorgmail is een extra beveiligd mailsysteem dat door veel huisartsen en zorginstellingen wordt gebruikt om veilig onderling patiëntgebonden gegevens uit te wisselen.

Ter voorbereiding op de auditdag vond er eind oktober met het team verpleegkundigen, het coördinatieteam en de vrijwilligersraad een 'PREZO-middag' plaats. Onder leiding van Dianne Boxman (extern adviseur) vond er een leerzame middag plaats waarbij we stil stonden bij waar we trots op zijn, wat er goed gaat en waar nog verbeterpunten liggen.

Op 10 december vond de auditdag plaats. Vooraf hadden de 3 auditoren diverse documenten van ons bestudeerd. Op de auditdag hadden zij diverse gesprekken met verpleegkundigen, artsen, vrijwilligers, gasten, familie en nabestaanden, geestelijk verzorger, een delegatie van de vrijwilligersraad, een delegatie van de Raad van Toezicht en het coördinatieteam.

Aan het eind van de dag kwamen de auditoren unaniem met een positief advies voor certificering: "jullie werken met compassie en professionaliteit".

Het besluit tot toekenning van het keurmerk zal in 2020 plaatsvinden.

Deskundigheidsbevordering

In het kader van deskundigheidsbevordering worden door verpleegkundigen diverse scholingen, cursussen, trainingen, symposia en congressen gevolgd. Ook wordt gebruik gemaakt van kennisoverdracht vanuit de AHZN (Associatie Hospicezorg Nederland) via het geaccrediteerde Leerwerkplatform.

Het team van verpleegkundigen heeft meerdere coachingsdagen gevolgd. Ook heeft er een uitgebreide BHV training plaats gevonden. Alle deskundigheidsbevordering wordt bijgehouden op een overzicht op Intranet. Alle verpleegkundigen zijn ingeschreven in het Kwaliteitsregister V&VN, waar ieder zelf bijhoudt welke (na)scholingen en deskundigheidsbevorderende activiteiten gevolgd zijn.

Voor de vrijwilligers hebben er meerdere (bij)scholingsavonden plaatsgevonden, zes bijscholingen, zes avonden basisopleiding vrijwilligers en twee keer een vrijwilligersoverleg met inhoudelijke onderwerpen.

Samenwerking

Binnen de hospice

Er is voor de medische zorg een samenwerkingsovereenkomst met een groep vaste huisartsen. Voor de verpleegkundige zorg is een samenwerkingsovereenkomst met Careyn, waarbij de verpleegkundigen die in de hospice werken in dienst zijn (tot en met 31 december 2019). Onder professionals is dit eerder in dit verslag beschreven.

Regionaal

Alle zorgaanbieders op het gebied van palliatieve zorg vallen onder een netwerk Palliatieve zorg. Deze zijn regionaal ingericht, en HHWZ is deelnemer van het Netwerk Palliatieve zorg ZHE (Zuid Hollandse Eilanden). Hierin zijn de eilanden Goeree-Overflakkee, Voorne-Putten en Hoeksche Waard vertegenwoordigd. Elk eiland heeft een eigen subnetwerk. Binnen het subnetwerk palliatieve zorg Hoeksche Waard ontmoeten de verschillende organisaties elkaar o.a. om uitwisseling van deskundigheid en kennis te vinden. Ook vindt er afstemming plaats om beter op elkaar te kunnen aansluiten en om afspraken met elkaar te maken om gezamenlijk de palliatieve zorg in het netwerk te verbeteren. Sinds eind 2019 is de directeur-bestuurder van HHWZ voorzitter geworden van het subnetwerk Hoeksche Waard. Deelnemers in dit netwerk zijn: Careyn, Zorgwaard, Alerimus, Heemzicht, Buurtzorg. In 2019 is de samenwerking met Calando versterkt, beide hospices zijn lid van AHZN en redelijk vergelijkbaar. De intentie is uitgesproken om in de toekomst nauwer samen te werken om de (high care) hospicezorg op de Zuid Hollandse Eilanden te versterken.

Landelijk

In 2017 is Hospice Hoeksche Waard lid geworden van de landelijke Associatie Hospicezorg Nederland (AHZN). Leden dienen het keurmerk PREZO Hospicezorg behaald te hebben, of binnen 3 jaar na toetreding te behalen. De leden komen zo'n 6 x per jaar bijeen in een Algemene Leden Vergadering om diverse onderwerpen te bespreken die van belang zijn voor de hospicezorg in Nederland (kwaliteit, onderzoek, financiering, deskundigheidsbevordering, imago, etc).

De AHZN heeft veel contact met landelijke organisaties zoals VPTZ, VWS, ZN, NZa, ACTIZ.

HHWZ is tevens lid van Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg Nederland (VPTZ). Dit is de koepelorganisatie voor organisaties in de vrijwillige palliatieve terminale zorg. Zij organiseren bijeenkomsten en scholingen met name voor vrijwilligers in de terminale zorg thuis.

In 2019 zijn intensieve gesprekken gestart door AHZN en VPTZ om intensiever samen te gaan werken. De intentie is uitgesproken om verdere samenwerking te onderzoeken, omdat beide organisaties zich bezighouden met palliatieve zorg en dit landschap nogal versnipperd is. Samen zouden beide organisaties sterker zijn. De gesprekken lopen door in 2020.

Giften

We zijn in ons voortbestaan mede afhankelijk van giften en donaties. Via de vrienden van de Hospice ontvangen wij onmisbare financiële steun.

Steeds opnieuw worden wij verrast door mooie en bijzondere acties voor de hospice. Zo vond er in 2019 o.a een benefietconcert plaats, een 24 uurs knipmarathon in een kapsalon en een rallytocht van 3500 km. Groep 8 leerlingen van een basisschool in Oud-Beijerland bedachten diverse acties en overhandigden ons een mooi bedrag. Ook de jaarlijkse 'haringparty van de ondernemers uit de Hoeksche Waard leverde weer een mooi bedrag voor ons op.

Van het Roparunteam van Korendijk ontvingen we een prachtig geldbedrag waardoor we nieuwe matrassen, een zuurstofconcentrator en nieuwe vrij-loopdrangers voor de gastenkamers konden aanschaffen.

Tijdens het eindfeest van de Roparun ontvingen wij van de Roparun een prachtige cheque. Dit geld is bestemd voor de mogelijke uitbreiding van de hospice.

Een deel van de giften is bestemd voor de exploitatie van de hospice, onderhoud en inrichting (ook van het naastgelegen Koetshuis). Maar ook voor het jaarlijkse uitje voor onze medewerkers om hen te bedanken voor hun inzet. Zo zijn we met alle medewerkers een dagje uit geweest naar Delft. En er werd dit jaar voor het eerst een kerstborrel gehouden voor alle medewerkers waarbij zij een kleine kersttentie kregen.

Financiën

Het resultaat 2019 bedroeg € 16.000 positief. Begroot was een negatief resultaat van € 74.000. Het resultaat was daarmee € 90.000 beter dan begroot. De hoge bezetting leidde tot meer zorgopbrengsten (€ 39.000) en een hoger bedrag aan eigen bijdrage (€ 5.000). Ook werden voor € 19.000 subsidies ontvangen die niet begroot waren. De kosten waren € 12.000 lager dan begroot.

De nieuwe zorgstichting is gestart met een eigen vermogen (werkkapitaal) van €250.000. Ultimo 2019 bedroeg het eigen vermogen € 266.000.

Vooruitblik 2020

Voor 2020 is een tekort begroot van € 200.000. Dit als gevolg van het feit dat onze hospice vanaf 2020 op een andere wijze wordt gefinancierd en dat er nog geen kostendekkende tarieven worden betaald door de ziektekostenverzekeraars. Wij hopen dat vanaf 2021 de door ons verleende zorg met reële (hogere) tarieven zal worden betaald. Indien mocht blijken dat het beschikbare werkkapitaal onvoldoende is om de verwachte verliezen 2020 te dekken dan zal een beroep worden gedaan op onze vriendenstichting.

Algemene gegevens



Hospice Hoeksche Waard

Naam: Stichting Hospice Hoeksche Waard Zorg
Adres: Dorpsigt 1, 3284 CA Zuid-Beijerland
Telefoon: 0186 660410
Website: www.hospicehoekschewaard.nl
E-mail: info@hospicehoekschewaard.nl

Aangesloten bij:

AHzN (Associatie Hospicezorg Nederland)
VPTZ (Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg Nederland)
Netwerk Palliatieve Zorg ZHE (Zuidhollandse eilanden)

Raad van Toezicht (onbezoldigd)

De heer mr. M.L. (Marc) van Dijk, voorzitter
De heer A. (Arie) Groenendijk
Mevrouw A. (Angelic) de Jong-Vermaas
De heer J.A. (Hans) Nobel RA
Mevrouw K. (Katie) Waling
Secretariële ondersteuning: mevrouw L.(Loes) Könemann

Raad van Bestuur

Mevrouw drs. J.C.M. (Miek) van den Boogaard, directeur-bestuurder

Nevenfuncties:

De heer mr. M.L. (Marc) van Dijk, voorzitter: Notaris bij Van Dijk Schilperoort Notarissen, Oud-Beijerland
Mevrouw A. (Angelic) de Jong-Vermaas: Coach, teamcoach en trainer in loondienst bij het intern opleidingsbedrijf Hoeksche Campus van Gemeente Hoeksche Waard; Eigenaar van coaching-, advies-, en interimmanagementbedrijf 1+1=3support.
De heer J.A. (Hans) Nobel RA: Accountant in business; Voorzitter Stichting Administratiekantoor Struijk; Bestuurslid Stichting Hospice Hoeksche Waard; Voorzitter (Dagelijks) Bestuur Vereniging voor Christelijk Onderwijs op reformatorische grondslag in de Hoeksche Waard; Toezichthouder Federatieve Vereniging voor Primair Onderwijs op reformatorische grondslag in de regio Rijnmond.
Mevrouw K. (Katie) Waling: Lid landelijke klachten- en geschillencommissie Perspekt.
Mevrouw drs. J.C.M. (Miek) van den Boogaard: eigenaar Cheops (adviesbureau zorg), Bergen op Zoom; Care for Women Specialiste, Bergen op Zoom; Lid Raad van Commissarissen TWB Thuiszorg met Aandacht, Roosendaal.