

1. Inleiding	pag. 2
2. Algemeen	pag. 2
a. Gasten Hospice en zorgvragers thuis	pag. 2
b. Vrijwilligers en de vrijwilligersraad	pag. 2
c. Team coördinatoren	pag. 3
d. Kwaliteit en veiligheid	pag. 3
e. PR en communicatie	pag. 4
f. Training	pag. 4
g. Samenwerking	pag. 5
h. Bestuur	pag. 6
i. Ontwikkeling van het Hospice	pag. 6
3. Financieel	pag. 7
4. Jaarrekening 2019	pag. 7
5. Samenstelling organisatie	pag. 8

1. Inleiding

Het 6^e volledige kalenderjaar van Hospice Dronten heeft in het teken gestaan van een veranderende organisatie op verschillende gebieden.

Een nieuw team coördinatoren, een andere organisatie van de thuis inzetten, nieuwe bestuursleden, allemaal veranderingen die het Hospice een andere wending geven.

Communicatie, kwaliteit van zorg, complementaire zorg en zingeving, de tevredenheid van én de juiste scholing aan de groep vrijwilligers zijn punten die extra belicht zijn.

Het aantal opnames was lager dan in 2018 maar ondanks dit kijken wij terug op een goed jaar.

Met dit jaarverslag geven wij inzicht in de activiteiten die we in 2019 hebben uitgevoerd op basis van de tijdlijn uit het jaarplan 2019.

Nog steeds zijn wij trots op de inzet van alle vrijwilligers die met elkaar de gasten en hun naasten hebben verzorgd, zowel thuis als in het Hospice.

2. Algemeen

A. Gasten Hospice en zorgvragers thuis

Tot en met 31 december 2019 hebben we in het Hospice 37 gasten mogen verwelkomen. De kortste verblijfsduur was 2 dagen, de langste was 337 dagen. De gemiddelde verblijfsduur van onze gasten was 29 dagen. We hebben aan ruim 20 aanvragen voor het Hospice niet kunnen voldoen omdat we op die momenten al gasten hadden in alle vier de kamers.

Bij de VTOT (Vrijwillige Terminale Ondersteuning Thuis) zijn bij 14 mensen vrijwilligers ingezet om ondersteuning bij een zorgvrager thuis te bieden en kon aan alle aanvragen worden voldaan.

Het Hospice hanteert een evaluatieformulier voor de gasten en hun naasten wat 6 weken na overlijden toegestuurd wordt. Dit formulier kan anoniem ingeleverd worden of mondeling besproken worden met de contactpersoon bij de familie thuis. De gegevens die hieruit komen worden in een database geplaatst en zo nodig als verbeterpunt ingezet. In 2020 wordt deze procedure geëvalueerd.

B. Vrijwilligers en de vrijwilligersraad

In 2019 zijn wij gestart met 111 vrijwilligers en geëindigd met 107 vrijwilligers.

Binnen deze groep vrijwilligers zijn er circa 12 vrijwilligers die een rol hebben buiten de directe zorg voor de gasten om, op kantoor, in de tuin, binnen een scholingswerkgroep of als coördinator.

De overige vrijwilligers hebben een rol binnen de directe zorg voor de gast en zijn familie als gastvrouw of als zorgvrijwilliger.

In 2019 zijn er 30 vrijwilligers vertrokken. Ziekte, leeftijd en privé omstandigheden, zoals een betaalde baan, blijven factoren die niemand in de hand heeft. Daarnaast zijn er enkele vrijwilligers gestopt ten gevolge van een meningsverschil over het gevoerde beleid.

In 2019 zijn er 26 vrijwilligers bij gekomen.

Het uitgangspunt is dat elke nieuwe vrijwilliger inzetbaar is binnen de directe zorg aan gasten en familie los van het feit dat enkele vrijwilligers een extra taak hebben.

Deze extra taak kan bijvoorbeeld zijn in het roosterteam, de vrijwilligersraad of in een tijdelijke of blijvende werkgroep.

Vanaf januari 2019 voert de manager met elke vrijwilliger een twee-jarlijks voortgangsgesprek wat van beide kanten gewaardeerd wordt.

De vrijwilligersraad komt gemiddeld elke 2 maanden bij elkaar samen met de manager, in 2019 zijn er 5 bijeenkomsten geweest. Hierbij ging het over uiteenlopende onderwerpen waarmee de actualiteit vaak van invloed was op de agenda:

- Profilering en het laagdrempeliger maken van de vrijwilligersraad bij de vrijwilligers
- Wachtlijstbeleid
- Kookcommissie
- Rondleidingen en frequentie hiervan
- De toekomst van het hospice in gesprek met het bestuur

Vier leden van de vrijwilligersraad hebben een VPTZ training gevolgd.

In 2019 zijn er twee leden gestopt waardoor er einde 2019 2 vacatures waren binnen de vrijwilligersraad.

C. Team coördinatoren van het Hospice en van de VTOT

Bij aanvang van 2019 bestond het team coördinatoren uit 9 personen.

Aan het einde van 2019 bestond het team coördinatoren uit 4 personen.

Deze terugloop in aantal heeft te maken met diverse redenen.

In 2018 is het team (bewust) uitgebreid naar 9 personen om een eventuele terugloop op te kunnen vangen in de toekomst. Gezondheid, privé omstandigheden én verschil in visie op het gevoerde beleid waren redenen dat er terugloop was in 2019. Einde 2019 was er 1 vacature binnen het team coördinatoren.

Tot 1 november lag de organisatie van de VTOT bij een apart team coördinatoren opererend vanuit De Meerpaal. Door het niet eens worden over het gevoerde beleid is deze organisatie per 1 november over gegaan naar de coördinatoren van het Hospice. Ondanks dat dit een tijdelijke situatie is blijkt dat het voor iedereen een duidelijke werkwijze is met korte lijnen. In 2020 wordt deze situatie geëvalueerd met het bestuur, manager en coördinatoren.

D. Kwaliteit & Veiligheid

Naast de vrijwilligersovereenkomst ontvangt elke nieuwe vrijwilliger vanaf 2019 ook een huishoudelijk reglement en een gedragscode.

In 2019 is het handboek kwaliteit op papier én digitaal afgerond waardoor alle te gebruiken documenten laagdrempelig te vinden zijn voor de vrijwilligers. Beide versies zijn gelijk en alle documenten hebben dezelfde vormgeving. Alle documenten worden regelmatig geëvalueerd en bijgesteld zodat alles op deze manier up to date blijft en de verbeter cyclus wordt toegepast.

Eind 2019 is de tweejaarlijkse tevredenheids enquête weer uitgevoerd. Deze enquête was inhoudelijk identiek aan de enquête van eind 2017.

Ruim 65% van de vrijwilligers heeft de enquête ingevuld en anoniem opgestuurd.

De resultaten van de enquête zijn in de nieuwjaarsbijeenkomst van 2020 gepresenteerd.

De belangrijkste 3 aandachtspunten vanuit de resultaten zijn:

- Vrijwilliger staat centraal
- Open en transparant communiceren
- Samenwerking met beroepskrachten

Helaas heeft er nog geen ontruimingsoefening plaats gevonden in 2019 wat wel op de planning stond. Dit is een belangrijk punt voor 2020 in samenwerking met de brandweer.

De brandmeldinstallatie is ook in 2019 gekeurd, aandachtspunten vanuit het keuringsrapport zijn uitgevoerd door de technische dienst.

De werkgroep calamiteitentraining heeft zo veel mogelijk nieuwe vrijwilligers getraind en eind 2019 is er afgesproken dat alle vrijwilligers en alle professionele krachten tweejaarlijks de calamiteiten bijscholing volgen. De standaard calamiteitentraining wordt vanaf eind 2019 maandelijks aangeboden waarbij iedereen kan intekenen.

E. PR & communicatie

Communicatie is er altijd en overal en blijkt de continue verbinding tussen vrijwilligers, bestuur, manager, Stichting Vrienden van het Hospice en diverse belanghebbenden/geïnteresseerden. Elke week verschijnt de interne nieuwsbrief De Vlinder en elk kwartaal komt er een nieuwsbrief voor externen uit.

In 2019 werden er ook weer verschillende presentaties gegeven, o.a. voor leerlingen van het Ichthus College, het ROC Lelystad, vrijwilligers van Open je Hart / Mantelkring in Dronten en omgeving en Lionsclub Flevoland.

We hebben meerdere keren de deuren open gezet voor een rondleiding in het Hospice.

Ook waren we met informatieve stands aanwezig bij o.a. de dag van de ouderen.

In de pers verschenen artikelen over het werk van de Vrijwillige Terminale Ondersteuning Thuis en het vrijwilligerswerk bij Hospice Dronten in het algemeen.

In het kader van het project *Kunst in bedrijf* georganiseerd door de Kunstenaars Vereniging Flevoland werd er door digitaal kunstenaar Joke Ziekenoppasser via communicatiebedrijf Kwoot contact gelegd met Hospice Dronten. Het fotografisch kunstwerk *Omheinde Tuin* werd hiervan het resultaat. Het kunstwerk werd gecombineerd met twee interviews in dichtvorm gemaakt door beeldend kunstenaar Hein Walter (te vinden via twee QR codes naast het kunstwerk) en hangt sinds eind 2019 in de gang van het Hospice.

F. Training

Na verschillende trainingslocaties gebruikt te hebben is er eind 2019 een vaste trainingslocatie aangeboden door een inwoner van Dronten. Vanaf het vierde kwartaal is hier met tevredenheid gebruik van gemaakt.

In het voorjaar is de Hospice brede training “feedback geven en ontvangen” aangeboden aan alle vrijwilligers. Ruim 80% van de vrijwilligers heeft deze training gevolgd.

Er zijn drie nieuwe groepen vrijwilligers gestart (februari, mei en september) die allen de basistraining hebben gevolgd. Verplichte onderdelen van de basistraining zijn de roostertraining, de calamiteitentraining en de training verplaatsingstechnieken.

Er zijn 2 thema avonden aangeboden in 2019, onderwerpen hiervoor waren:

- Mijn laatste “ik”
- De laatste verzorging

In de week van de palliatieve zorg heeft Rob Bruntink (journalist palliatieve zorg) een lezing verzorgd over het thema “Weten uw nabestaanden genoeg over uw laatste wensen?” Ongeveer 40 mensen afkomstig van binnen en buiten het Hospice hebben deze lezing gevolgd.

De leden van de werkgroep zingeving hebben de training “achtergronden en principes van de complementaire zorg” gevolgd waarna de complementaire zorg ingebed kan worden in het zorgpakket van het Hospice.

Alle vrijwilligers die thuis inzetten verzorgen hebben de training “Het diamant model van Carlo Leget, het omgaan met zingeving vraagstukken” gevolgd. De bedoeling van deze training is dat vrijwilligers in staat zijn om eenvoudige zingevingvragen te kunnen bespreken.

In 2020 wordt gekeken of deze training vervolgd moet worden voor alle vrijwilligers.

Acht vrijwilligers hebben met veel enthousiasme een meerdaagse externe landelijke VPTZ training gevolgd over uiteenlopende onderwerpen.

Sinds 2019 kunnen vrijwilligers kiezen of zij naast de mentorgroep ook deel willen nemen aan een intervisie groep. In 2019 waren er 4 intervisiegroepen die geleid werden door 4 interne intervisoren.

In 2019 zijn er drie studenten geweest die een stage vanuit MO, MBO of HBO in het Hospice hebben doorlopen. Tevens hebben zij deel genomen aan de basistraining voor nieuwe vrijwilligers.

De ervaring leert dat studenten vanuit het MO te jong zijn om een volledige stage te doorlopen.

Tijdens de stage van de student hebben de werkbegeleiders een cruciale rol in de begeleiding en de voortgang van de student.

G. Samenwerking

Ook in 2019 is er op zorg gebied intensief samengewerkt met de (wijk)verpleegkundigen van Icare. Dit naar tevredenheid van beide partijen.

Binnen deze samenwerking vindt er overleg plaats op de volgende gebieden:

- Dagelijks tussen de verpleegkundige en de dienstdoende coördinator over de situatie rondom de gast(en).
- Twee maal per week tussen de wijkverpleegkundige en de dienstdoende coördinator over de gast(en), nieuwe aanmeldingen en de wachtlijst.
- Zes wekelijks tussen de wijkverpleegkundigen, de manager en een coördinator over ontwikkelingen binnen Icare, het Hospice en het team verpleegkundigen.
- Jaarlijks tussen een afvaardiging van beide besturen (Icare en het Hospice) en de beide managers van Icare en het Hospice.

In 2019 is er een start gemaakt met een twee wekelijks MDO (Multi Disciplinair Overleg) over de gast(en) waarbij aanwezig zijn de wijkverpleegkundige, de EVV'er van de gast (Eerst Verantwoordelijk Verpleegkundige), de contactpersoon van de gast, de manager, de huisarts en indien mogelijk de geestelijk verzorger.

In 2019 is er een werkgroep gevormd om de aanmeldprocedure van de gasten te verbeteren.

Door deze werkgroep is een aanmeldformulier gemaakt waarmee de triage verscherpt wordt en de terminaliteitsverklaring (in juni 2019 afgeschaft door de overheid) vervangt.

Twee maal per jaar (voorjaar en najaar) vindt er een huisartsen overleg plaats over uiteenlopende onderwerpen samen met Icare, de manager en een coördinator.

De manager van het hospice is lid van het netwerk palliatieve zorg Noord- en Oost Flevoland.

H. Bestuur

Nieuwe bestuursleden

Op 1 april is Peter Bentum (51) toegetreden tot het bestuur. Peter is coach/adviseur voor ondernemers, heeft veel ervaring in management- en directiefuncties en beschikt over ruime financiële expertise. Hij zal in 2020 penningmeester Lambert van Ommen opvolgen.

Mensen maken het verschil. Dat lijkt eenvoudig maar in de praktijk levert dit nogal eens mooie uitdagingen op. Tel de dagen niet maar laat de dagen tellen.

Ook per 1 april versterkt Hans Koch (66) het bestuur. Hans is ruim 30 jaar huisarts in Dronten geweest. Zijn mensenkennis en medische expertise zijn een waardevolle verrijking binnen het bestuur. *De afgelopen jaren heb ik geleerd hoe belangrijk het Hospice is geworden in de Dronter gemeenschap. Het is een plek geworden van rust, van aandacht, waar iedereen op zijn eigen manier, met geliefden, afscheid kan nemen van het leven.*

Begin 2020 is het jaarlijks gesprek met de vertrouwenspersoon gevoerd. Over 2019 zijn er geen bijzonderheden te vermelden.

Alle wethouders en de gemeentesecretaris hebben in november een bezoek gebracht aan het Hospice. Een goede uitwisseling over en weer werd afgesloten met de onthulling door de wethouders van het nieuwe kunstwerk, dat voor het hospice gemaakt is door Joke Ziekenoppasser, in het kader van 30 jaar kunstenaarsvereniging Flevoland.

Tijdens de nieuwjaarsborrel en tijdens de vrijwilligers BBQ in september en regelmatig via de interne nieuwsbrief heeft het bestuur de vrijwilligers geïnformeerd over de (toekomstige) ontwikkelingen van het Hospice.

Met de gemeente Dronten is gesproken over het aanpassingsplan voor de weg de Zuid. Het oorspronkelijke idee om de weg te verleggen, om het Hospice heen, is in de loop van 2019 los gelaten. Daardoor ondervindt het Hospice geen effect van de wegaanpassingen.

I. Ontwikkeling van het Hospice

Een werkgroep heeft begin 2019 een advies opgesteld over de mogelijkheden om het Hospice uit te breiden. De grote vraag naar opnames in 2018 was een belangrijke aanleiding hiervoor. Het aantal gasten uit 2018, de prognoses van het aantal gasten voor de komende jaren en van het aantal benodigde vrijwilligers, de financiële en ruimtelijke aspecten vormden de basis voor het advies. Uitbreiding met een 5^e kamer vraagt een geringe aanpassing in de aansturing van het Hospice en een overzienbare investering in de aanpassing van het gebouw. Het bestuur heeft besloten om geen

tijdelijke uitbreiding te realiseren en wel voor te sorteren op een permanente uitbreiding in een gedeelte van de Open Hof locatie, aangrenzend aan het Hospice. Daarvoor zijn enkele gesprekken gevoerd met de locatie eigenaar die in 2020 een besluit neemt over de langere termijn verhuuropties van het hele gebouw.

NB op dit moment is nog niet bekend wat de invloed van de Corona ontwikkelingen op dit proces is.

3. Financieel

In 2019 zijn er minder gasten verzorgd dan in 2018.

De VWS-subsidie is een belangrijke component van de opbrengsten die worden gegenereerd voor het hospice. Deze subsidie wordt berekend op basis van de gemiddelde bezetting van steeds 3 jaren. De stijgende tendens in de bezetting van de afgelopen jaren leidt tot een toename van de ontvangen VWS-subsidie in 2019.

De ontvangen giften liepen terug. Stichting vrienden van Hospice Dronten ontvangt daarentegen meer giften. De jaarlijkse gift van € 30.000 die jaarlijks van de Vrienden wordt ontvangen is van grote waarde om de jaarlijkse exploitatie rond te krijgen.

De kosten bleven in 2019 nagenoeg gelijk ten opzichte van 2018. Evenals in 2018 is in 2019 een substantieel bedrag toegevoegd aan de bestemmingsreserve. Deze reserve wordt opgebouwd om een buffer op te bouwen om mogelijk toekomstige uitbreiding van het hospice te kunnen financieren. Rekening houdend met bovenstaande kunnen we tevreden zijn met het resultaat 2019.

De huidige financiële positie geeft aanleiding om met vertrouwen naar de toekomst te kijken. De focus blijft gericht op een kosten-efficiënte organisatie omdat wij ons realiseren dat een belangrijk deel van de opbrengsten wordt gerealiseerd door giften uit de samenleving van de gemeente Dronten.

Het lijkt vanzelfsprekend, maar dat is het niet, ook in 2019 hebben velen hun steentje bijgedragen en al die steentjes samen maken dat het Hospice er staat en zijn plaats in de samenleving telkens opnieuw bewijst.

De ontvangen giften kwamen uit acties en giften van particulieren, verenigingen, bedrijven en kerkelijke instellingen waarvoor wij alle gulle gevers zeer erkentelijk zijn. De Stichting vrienden van Hospice Dronten publiceert jaarlijks haar resultaat op de website van Stichting Hospice Dronten.

Bestuur Stichting Hospice Dronten
Maarten Vrolijk, voorzitter

4. Jaarrekening 2019

Voor de jaarrekening wordt verwezen naar het document 'St. Hospice Dronten jaarrekening 2019'

5. Samenstelling organisatie

Samenstelling organisatie per 31 december 2019

Bestuur Stichting Hospice Dronten

Maarten Vrolijk: voorzitter
Lambert van Ommen: penningmeester
Hans Betzema: bestuurslid
Hans Koch: bestuurslid
Peter Bentum: bestuurslid

Manager

Loes Peters

Vrijwilligersraad

Hilda Dekker (voorzitter)
Marian Alons (algemeen lid)
Marianne Hamerslag (algemeen lid)
Geesje Speijer (algemeen lid)

Bestuur Stichting Vrienden van Hospice

Koos in 't Hout: voorzitter
Sanne van Baal: secretaris
Cor Klaver: penningmeester
Rijk Doeze Jager: bestuurslid
Jolanda Noome: bestuurslid
Lambert van Ommen: bestuurslid
Margriet van Woerden: bestuurslid
Gert Hulsker

Coördinatoren

Carmelita van der Wal
Gera Polinder
Karin Japink
Marleen Staarman

Vertrouwenspersoon

Mariëtte Ouwehand