

# Meerjaren beleidsplan Hospice Zwolle 2017 – 2020

*Samen voor Hospice Zwolle*



# Inhoudsopgave

1. Voorwoord.....	2
2. Missie en visie.....	3
3. Werkgebied en locatie .....	4
4. Externe ontwikkelingen.....	4
- demografie en toenemende diversiteit in de Zwolse samenleving.....	4
- overheidsmaatregelen .....	5
5. Interne organisatie .....	5
- bestuur .....	5
- coördinatoren.....	6
- vrijwilligers .....	6
- commissie zorg.....	8
6. Samenwerkingspartners.....	8
7. Stichting Vrienden van Hospice Zwolle .....	9
8. PR.....	10
9. Financiën .....	10
10. Speerpunten voor de periode 2017 – 2020 .....	11
- zorg.....	11
- vrijwilligers .....	11
- organisatie.....	12
- communicatie en PR .....	12
- financiën.....	13
- huis en tuin.....	14

## 1. Voorwoord

In 2006 ontstond bij verschillende mensen het idee om een bijna-thuis-huis te starten in Zwolle. Een groep gedreven vrijwilligers is vervolgens bijna 10 jaar aan het werk geweest om dit te realiseren.

In 2009 werd de Stichting Hospice Zwolle opgericht en daarbij tegelijkertijd ook de Stichting Vrienden van Hospice Zwolle. Deze tweede stichting kreeg als doel de fondsen, gelden en middelen te werven voor het werk van Stichting Hospice Zwolle. Na een intensieve periode van kapitaalwerving, overleg en ten slotte de bouw, werd Hospice Zwolle op 12 december 2015 geopend en ontvingen we op 7 januari 2016 de eerste gast. Het afgelopen jaar is gebleken dat Hospice Zwolle daadwerkelijk in een behoefte voorziet.

In dit beleidsplan 2017 – 2020 worden de uitgangspunten geschetst zoals Hospice Zwolle deze heeft ontwikkeld en wordt weergegeven hoe Hospice Zwolle de komende drie jaar haar missie verder gestalte wil geven. De ontwikkelingen in de palliatieve zorg, de relatie met het VPTZ beleid en de visie op sterven en rouw, zijn hierin leidend geweest. Samen met de actuele ontwikkelingen vormt dit beleidsplan de basis voor het jaarplan dat het bestuur, in samenspraak met de coördinatoren, ieder jaar opstelt. In dit jaarplan worden de plannen en voornemens van Hospice Zwolle voor het komende jaar verder uitgewerkt en vastgelegd.

Zwolle, december 2016



## 2. Missie en visie

*Palliatieve zorg is de actieve algehele zorg voor patiënten wiens ziekte niet meer reageert op behandeling die genezing beoogt. Behandeling van pijn en andere symptomen, bestrijding van psychische en sociale problemen en aandacht voor zingevingsaspecten zijn van cruciaal belang. Het doel van palliatieve zorg is het bereiken van de best mogelijke kwaliteit van leven, zowel voor de zorgvrager als diens naasten (World Health Organisation).*

Vanuit deze gedachte wil Hospice Zwolle mensen in hun laatste levensfase een mogelijkheid bieden om – in een bijna-thuis situatie – begeleid en verzorgd de laatste fase van hun leven door te brengen, als dat thuis niet meer mogelijk of wenselijk is.

Voor een verblijf in het hospice is een indicatie nodig van het CIZ. De behandelend (huis)arts geeft hiervoor een geschatte levensverwachting af van de gast van minder dan drie maanden.

Hospice Zwolle werkt vanuit de overtuiging dat sterven bij het leven hoort en geen ziekte is. Ze wil bijdragen aan het op een waardige en betrokken manier ondersteunen van de laatste levensfase.

Wij willen een huis zijn waar warmte, zachtheid en geborgenheid wordt ervaren en huiselijkheid het uitgangspunt is. Een huis waar iedereen welkom is, ongeacht culturele achtergrond, leeftijd of geaardheid. Waar al het mogelijke wordt gedaan om iemand niet alleen rustig te laten sterven, maar ook om iemand te helpen leven tot hij sterft. De wensen en behoeften van de gast en zijn naasten zijn daarbij leidend.

De gast wordt in staat gesteld om ook in de laatste fase van zijn leven richting te blijven geven aan zijn leven en de afronding daarvan. De naasten (familie/vrienden) kunnen gedurende het gehele verblijf een aandeel in de zorg blijven verlenen. Zij blijven, als ze dit willen, betrokken in het proces van afscheid nemen en begeleid in het rouwproces. Hospice Zwolle wil de begeleiding in het rouwproces ook vormgeven door het geven van nazorg. Speciale aandacht is er voor kinderen en jongeren, ook voor hen is er een plek in ons hospice. Er is een aparte, geluidsarme, kamer waar ze zich even kunnen terugtrekken.

‘Er zijn’, aandacht hebben voor de gast, zijn naasten en voor elkaar, zijn onze pijlers in deze laatste levensfase. In een sfeer waarin gasten zich veilig, geborgen en ‘heel’ voelen, ondanks een slechte lichamelijke conditie.

Het vormt de basis voor het werk van een heel diverse groep geschoolde vrijwilligers, die samen met de externe professionals de kwaliteit en continuïteit van zorg waarborgen.

De medische supervisie ligt bij de huisarts van de gast of bij een aan het hospice verbonden kaderarts palliatieve zorg.

### 3. Werkgebied en locatie

Het werkgebied van Hospice Zwolle is de gemeente Zwolle en omgeving. Hospice Zwolle biedt in uitzonderlijke situaties echter ook ruimte aan mensen van buiten de gemeente Zwolle. In het werkgebied is Hospice Zwolle tot nu toe het enige bijna-thuis-huis. Daarnaast heeft Zwolle een hospice bij Zorgcentrum 't Zand, een palliatieve afdeling van IJsselheem in Isala en enkele palliatieve bedden in het Zonnehuis.



Hospice Zwolle is een nieuw gebouwd huis en ligt in de wijk Wipstrik in Zwolle. Het hospice heeft vijf gastenkamers. Iedere kamer is tuingericht en voorzien van een eigen badkamer, aanrechtblok, koelkast en terras. Op de kamer zelf kan koffie en thee worden gezet. Met persoonlijke voorwerpen kunnen gasten een eigen accent geven aan hun kamer. Ook kunnen de gasten en hun naasten gebruik maken van de huiskamer, de logeerkamer, de stiltekamer en de tuin. Bezoek kan onbeperkt worden ontvangen en onder speciale voorwaarden zijn ook

huisdieren welkom. Het hospice en de tuin zijn rolstoeltoegankelijk.

Om de drempel voor kinderen te verlagen en om ook voor terminale jongeren een verblijfsmogelijkheid te kunnen zijn, heeft Hospice Zwolle een aparte speel/gamekamer waar ze zich kunnen terugtrekken, spelen en ontspannen.

### 4. Externe ontwikkelingen

#### Demografie en toenemende diversiteit in de Zwolse samenleving

De gemeente Zwolle groeit nog ieder jaar, evenals het aantal alleenstaanden en mensen met een beperkt sociaal netwerk. Dit blijkt uit de demografische gegevens van de gemeente Zwolle. Kijkend naar de totale bevolking van Zwolle bestaat het grootste deel (ruim 17%) uit 1 persoonshuishoudens. Binnen deze groep is de laatste jaren een toename zichtbaar van de groep 1 persoonshuishoudens vanaf de AOW leeftijd. Het ontbreken van inwonende mantelzorg zal de vraag naar VPTZ -ondersteuning de komende jaren doen vergroten. Sowieso neemt het aantal ouderen in de samenleving toe, waardoor de behoefte aan ondersteuning in de laatste levensfase de komende jaren zal groeien. Er is sprake van een dubbele vergrijzing. Dit betekent dat het *aantal* ouderen toe neemt en dat deze ouderen ook steeds *langer* blijven leven (bron: VPTZ). Een vermindering van sociale contacten en afbouw van zorg in de vorm van een verzorgingshuis zal het beroep op een voorziening als Hospice Zwolle verder doen vergroten. De zorg aan deze groep mensen zal ook complexer worden vanwege bijv. dementie of andere chronische aandoeningen.

Ook de diversiteit aan culturen, levensstijlen en levensovertuigingen is de laatste decennia sterk toegenomen. Hierdoor zal het hospice in toenemende mate geconfronteerd worden met een grotere diversiteit aan levensovertuigingen en levensstijlen. Daar Hospice Zwolle een huis wil zijn waar iedereen welkom is, en waar de gast zelf de regie over zijn leven

behoudt, betekent dit dat we moeten kunnen inspelen op uiteenlopende wensen en voorkeuren van de gasten.

Het geven van passende zorg vraagt om maatwerk, ieder mens is uniek en daarom is het belangrijk om in de laatste levensfase eveneens rekening te houden met de culturele achtergrond. Extra aandacht is de komende jaren nodig voor het vergroten van de kennis en kunde rondom de multiculturele zorgvragers.

### Overheidsmaatregelen

De wijziging *Regeling Palliatieve terminale zorg* van staatssecretaris Van Rijn vergroot de mogelijkheid voor grote zorgaanbieders om palliatieve afdelingen te openen. Daarnaast zijn er steeds meer zorg- en welzijnsorganisaties die betaalde zorgarrangementen uitvoeren. Voor hospices als Hospice Zwolle betekent dit dat zij meer dan voorheen naar buiten moeten treden met wat hen onderscheidt van verpleeghuizen en andere organisaties. Wij zijn een voorziening in de eigen omgeving, waar goed opgeleide vrijwilligers – naast ondersteuning in de verzorging – vooral tijd, aandacht en rust bieden.

Ook de duur van een verblijf in het ziekenhuis wordt steeds korter en indicaties voor verpleeghuiszorg worden minder snel afgegeven. Daarnaast is het overheidsbeleid gericht op zo lang mogelijk zelfstandig thuis blijven wonen, ook bij ernstige chronische aandoeningen. Hiermee groeit de druk op de mantelzorg en dreigt sneller overbelasting. De palliatieve terminale zorg krijgt hierdoor te maken met een steeds grotere variëteit aan ziektebeelden bij zorgvragers of krijgt te maken met complexere ziektebeelden. Hierdoor worden zwaardere eisen gesteld aan vrijwilligers, coördinatoren en professionals. In de training voor vrijwilligers moet hier aandacht aan worden besteed.

Wijzigingen in de gezondheidszorg treffen ook onze belangrijkste samenwerkingspartners; de thuiszorgorganisaties. Ook hier zal meer inzet worden gevraagd op het gebied van relatiebeheer en afstemming.

Met het *Nationaal Programma Palliatieve Zorg* heeft de overheid tot 2020 van de palliatieve zorg een speerpunt gemaakt. Samen met regionale samenwerkingsverbanden wil het ZonMw programma *Palliantie* de kwaliteit van de palliatieve zorg verbeteren. Voor zorgverleners en vrijwilligers in de zorg liggen hier belangrijke taken.

## 5. Interne organisatie

Hospice Zwolle is een organisatie met een grote groep vrijwilligers, twee betaalde coördinatoren, drie vrijwillige coördinatorenondersteuners en een bestuur. Elk draagt vanuit zijn eigen taken en verantwoordelijkheden bij aan het goed draaien van het hospice.

### Bestuur

Het bestuur bestaat uit zeven leden, allen zijn vanuit een grote betrokkenheid bij hospice Zwolle en de Zwolse samenleving inzetbaar op hun specifieke kwaliteiten. Het hospice is een andere fase in gegaan nu het gebouw er staat en er zorg wordt verleend. De komende jaren zullen er bestuurswisselingen plaatsvinden en zullen bestuursleden van het eerste uur plaatsmaken voor nieuwe leden. De diversiteit binnen het bestuur en worteling in de Zwolse samenleving blijft van belang en dient daarbij te worden gewaarborgd.



Het bestuur stuurt op hoofdlijnen en heeft de dagelijkse leiding van het hospice gedelegeerd aan de beide coördinatoren. Het bestuur draagt verantwoordelijkheid voor het vaststellen en bewaken van het beleid en de begroting, werkgeverschap voor de coördinatoren en representatie van het hospice daar waar dit strategisch nodig is.

### Coördinatoren

De dagelijkse aansturing van het hospice is door het bestuur gedelegeerd aan een tweetal coördinatoren die een duobaan (1,1 FTE ) bemensen. Zij coördineren alle voorkomende werkzaamheden in en rondom het hospice in samenspraak met bestuur en vrijwilligers. Voor gasten, familie, huisarts en thuiszorg zijn de coördinatoren het eerste aanspreekpunt als het gaat over intake, inhuizing, zorgbehoeften, zorgverlening en wensen.



Daarnaast zijn de coördinatoren eindverantwoordelijk voor het boeien en binden van vrijwilligers, beleidsvoorbereiding, beleidsuitvoering en budgetbeheer. Ook relatiebeheer en vertegenwoordiging van het hospice in relevante netwerken, contacten met ketenpartners, de gemeente, lokale initiatieven en de VPTZ, vallen onder de eindverantwoordelijkheid van de coördinatoren.

De coördinatoren dragen er zorg voor dat de missie en visie door alle medewerkers wordt uitgedragen en hebben daarin zelf een voorbeeldfunctie. Zij worden ondersteund door drie vrijwillige coördinatorenondersteuners die hen vervangen bij ziekte, vakantie, cursus of overlegmomenten van de coördinatoren. De ondersteuners ontvangen hiervoor een vrijwilligersvergoeding.

### Vrijwilligers

Hospice Zwolle is een bijna-thuis-huis. Dit betekent dat de vrijwilligers onlosmakelijk verbonden zijn met de zorg en leefomgeving van de gast en zijn naasten. De vrijwilligers zijn de kurk waar het hospice op drijft. Zij zijn onmisbaar en bepalen voor het overgrote deel de goede sfeer in het huis. Alle vrijwilligers dragen zorg voor de warmte, veiligheid, geborgenheid en huiselijkheid in huis. 'Er zijn' voor de gast en zijn naasten is hun belangrijkste taak. Dit zien we ook terug in de samenwerking tussen de vrijwilligers onderling. De vrijwilligers zijn er ook voor elkaar.

Voor alle vrijwilligers dient er een werkomgeving gecreëerd te worden die als steunend wordt gevoeld en waar betrokkenheid, verbondenheid en zingeving kan worden ervaren. Er wordt daarom toegewerkt naar een stabiele groep gemotiveerde, toegeruste vrijwilligers die met veel voldoening hun werk doen en hun kwaliteiten daarin kwijt kunnen. Een diversiteit aan vrijwilligers die oog hebben voor de diverse levensstijlen en kunnen inspelen op de uiteenlopende wensen en behoeftes van de gasten. Vrijwilligers die met hun eigen kennis en ervaring een belangrijke bijdrage leveren aan de verder ontwikkeling van Hospice Zwolle.

Momenteel zijn er bijna 100 vrijwilligers actief. Het merendeel van de vrijwilligers is zorgvrijwilliger.



Zij zorgen ervoor dat er tussen 7.00 en 23.00 uur altijd 2 personen aanwezig zijn in huis. Zij zijn degenen die de gasten en hun naasten begeleiden en ondersteunen bij de dagelijkse verzorging, in een goede samenwerking met de professionals. Daarnaast runnen zij de praktische zaken in huis en zorgen samen met de andere vrijwilligers voor een gemoedelijke, schone en opgeruimde uitstraling in en om het huis. Zij roosteren zich minimaal één dagdeel in de week in.

In de nachtelijke uren wordt de zorg verleend door professionals van thuiszorgorganisatie Icare of Carinova, indien nodig ondersteund door een vrijwillige slaapdienst.

De schoonmaak van het huis wordt gerealiseerd door vaste medewerkers van thuiszorgorganisatie Carinova.

Naast de zorgvrijwilligers zijn er ook vrijwilligers actief op het gebied van tuinonderhoud, de techniek, de boodschappen en bloemen, lief en leed van vrijwilligers, pr en deelneming aan evenementen en wervingsacties, administratieve ondersteuning en ICT. Ook zijn er een aantal vrijwilligers die complementaire zorg kunnen verlenen in de vorm van Reiki, massage, voetreflexmassage, stemklankbevrijding of geestelijke/psychologische/pedagogische zorg. Zij zijn op afroep beschikbaar, evenals de geestelijke begeleiding door een pastor, dominee of humanist.

De deskundigheid, betrokkenheid en het inlevingsvermogen van vrijwilligers wordt vergroot door werkoverleggen, themabijeenkomsten en extra scholing. De komende jaren wordt hiertoe ook intervisie als middel ingevoerd. Uitgangspunt is het versterken en vergroten van 'er zijn' in alle facetten, en het borgen en verbeteren van de kwaliteit van zorg. Jaarlijks wordt daartoe een scholingsplan opgesteld.

Om vrijwilligers goed en eenduidig te informeren en onderlinge betrokkenheid te vergroten, wordt er gebruik gemaakt van intranet. Belangrijke zaken en wetenswaardigheden rondom gasten, vrijwilligers, beleid en lief & leed, worden daar door de coördinatoren gedeeld. Dit wordt de komende jaren verder geïntensiveerd.

Het komende jaar worden er afspraken gemaakt met een vertrouwenspersoon voor vrijwilligers en coördinatoren.



## Commissie zorg

Om de kwaliteit van de zorgverlening in het hospice te bewaken is er een commissie zorg geformeerd. Deze commissie komt zes keer per jaar bij elkaar en is een adviescommissie voor het bestuur en de coördinatoren. Ze geven gevraagd en ongevraagd advies over de zorgverlening door vrijwilligers en professionals, de schoonmaak en hygiëne in huis, de deskundigheid en scholing, de samenwerking en afstemming met externe relaties, de voorlichting en pr en over mogelijke nieuwe doelgroepen.

Onderwerpen die zoal aan bod komen, zijn vragen rondom de opstart van de zorg, dilemma's in de zorg, de communicatie met de samenwerkingspartners, respijtzorg, de wijze van rapporteren, evalueren en nazorg.

In de zorgcommissie zitten een vrijwilliger van het hospice, een kaderarts palliatieve zorg, een professional van thuiszorgorganisaties Icare en Carinova, de coördinator van de VPTZ ZwolleDoet! en een coördinator van Hospice Zwolle.

Klachten over de zorgverlening worden in eerste instantie besproken met de coördinator. Mocht de klacht niet afdoende afgehandeld worden dan kan de klacht neergelegd worden bij de landelijke vereniging VPTZ.

## 6. Samenwerkingspartners

Hospice Zwolle heeft als motto 'Samen voor Hospice Zwolle'. Ten behoeve van de gast en de kwaliteit van de zorgverlening wordt er actief gezocht naar samenwerkingspartners binnen de gemeente Zwolle en op regionaal en landelijk niveau.



De coördinatoren zijn verantwoordelijk voor het contact en de afstemming met de samenwerkingspartners, zij overleggen indien nodig over de geleverde zorg.

De huisarts van de gast behoudt zijn positie daar waar het gaat om de medische zorg aan de gast, net zoals dit in een thuissituatie gebruikelijk is. De huisarts bezoekt de gast op diens verzoek, bewaakt de medische zorg en medicijnverstrekking, in nauw overleg met de thuiszorgorganisatie.

De thuiszorgorganisaties verlenen verzorgende en verpleegkundige zorg aan de gasten eventueel met behulp van de aanwezige vrijwilligers. De indicaties worden aangevraagd door de verpleegkundige in samenspraak met de huisarts. Minimaal zes keer per jaar is er overleg met de coördinerend wijkverpleegkundigen van Icare en Carinova. Dit heeft ten doel om de gegeven zorg nog beter op elkaar af te stemmen en de kwaliteit van de zorgverlening te bewaken. Ook vindt er drie keer per jaar een overleg plaats met alle nachtzorgmedewerkers van de beide thuiszorgorganisaties.

Transferpunten van de ziekenhuizen zijn, naast de huisarts en de gast zelf, belangrijke doorverwijzers naar het hospice. Met hen is er minimaal eens per jaar een afstemmingsoverleg.

Ook met de collega's in de omliggende hospices is er een goed contact. Daar waar mogelijk of nodig worden kennis en ervaringen gedeeld ten behoeve van de gast en de ontwikkeling van de palliatieve zorg in Zwolle en de regio.

Ook kunnen vrijwilligers van omliggende hospices mee doen met de basistraining van de VPTZ die in Zwolle gegeven wordt door docenten van Landstede, Hogeschool Windesheim of Deltion. De drie scholen stellen hiervoor – geheel vrijwillig – ruimte, middelen en docenten beschikbaar. Een aantal docenten doet dit ook op vrijwillige basis. Regelmatig is er overleg met de docenten over de inhoud en vormgeving van de basistraining. In de toekomst wordt er wellicht ook op het vlak van bijscholing en intervisie extra ondersteuning door de scholen gegeven.

De samenwerking met de VPTZ van ZwolleDoet! is een samenwerking die al is ontstaan in de opbouwfase van het hospice. Vrijwilligers van beide organisaties zijn en worden gezamenlijk opgeleid en daar waar mogelijk vinden er gezamenlijke activiteiten plaats. De wijze van zorgverlening en afspraken rondom medicatie gelden zoveel mogelijk voor beide organisaties. De overgang van thuis naar hospice hopen we voor de gast daarmee ook wat te vergemakkelijken en de kwaliteit van zorg te continueren.

Voor een vrijwilliger wordt het makkelijker om in beide organisaties te kunnen werken.

Met de overkoepelende organisatie voor Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg (VPTZ) is er een samenwerkingsverband. Aangesloten bij de VPTZ kan Hospice Zwolle bij deze organisatie terecht voor advies en ondersteuning. Daarnaast maken wij gebruik van het scholingsaanbod vanuit de VPTZ.

Hospice Zwolle is ook actief deelnemer in het Palliatief netwerk IJssel-Vecht waar in gezamenlijkheid gekeken wordt hoe de zorg rondom de laatste levensfase het best georganiseerd kan worden in onze regio.

## 7. Stichting Vrienden van Hospice Zwolle

De Stichting Vrienden van Hospice Zwolle bestaat uit vrijwilligers en heeft tot doel het verwerven van financiële middelen. Hierover zijn onderlinge afspraken gemaakt met het bestuur van Stichting Hospice Zwolle. Omdat Stichting Hospice Zwolle geen sluitende exploitatie heeft, is het noodzaak geld in te zamelen om het voortbestaan te waarborgen. De leden van de Stichting Vrienden hebben een groot netwerk binnen het Zwolse en weten derden te binden en te overtuigen tot het steunen van het hospice. Hiervoor is het van belang dat zij zichtbaar zijn in de samenleving, zij doen dit door het bezoeken van verenigingen, evenementen en het aanspreken van hun eigen netwerk.

De Vrienden hebben nauwe banden met het bestuur van het hospice en zij houden elkaar op de hoogte van de wederzijdse activiteiten.

## 8. PR

De verantwoordelijkheid voor PR en het strategische communicatiebeleid ligt bij het bestuur en de coördinatoren. Communicatie is een belangrijk onderdeel van de dagelijkse werkzaamheden, de coördinatoren zijn hierin de spil, zij zijn het gezicht van Hospice Zwolle en hebben het overzicht en de centrale regie. In de uitvoering van communicatietaken laten de coördinatoren zich ondersteunen door vrijwilligers. Een PR-vrijwilliger draagt zorg voor de berichtgeving op social media, de website en in externe media. Daarnaast verzorgt de PR-vrijwilliger de nieuwsbrieven en ondersteunt hij/zij in samenwerking met een bestuurslid PR de coördinatoren in de communicatie, mede om ervoor te zorgen dat Hospice Zwolle op de kaart blijft.

Er is een PR-groep die onder andere aanwezig is op evenementen waar het hospice vertegenwoordigd moet worden. Deze groep organiseert eveneens activiteiten zoals de jaarlijkse open dag.

Een proactief PR-beleid is ook in de toekomst erg belangrijk. Daarmee wordt voorkomen dat Hospice Zwolle uit de actuele beleving van de stakeholders en de inwoners van de stad raakt. Voor het financiële voortbestaan blijft Hospice Zwolle afhankelijk van bijdragen van derden. Voor de bezetting blijven we afhankelijk van verwijzers. Daarom is zichtbaarheid, het vergroten van de bekendheid met Hospice Zwolle, evenals het bestendigen en uitbouwen van de relaties noodzakelijk. Mensen willen (steeds opnieuw) gezien en bevestigd worden in hun handelen. Het is belangrijk de interne en externe doelgroepen in beeld te hebben en hiermee op passende wijze te communiceren.

## 9. Financiën

Naast het realiseren van strategische resultaten zijn voldoende financiële middelen noodzakelijk voor de continuïteit, investeringen, innovaties en het hebben van een reserve (buffer) ingeval van financiële tegenspoed.

De financiering bestaat momenteel uit subsidies van de overheid, met name voor huisvesting en coördinatie, eigen bijdragen van gasten en uit donaties, legaten en gelden afkomstig van specifieke acties.

De subsidie van het Ministerie van VWS is bestemd voor een deel van de salariskosten en de huisvestingskosten. De hoogte van deze subsidie wordt vastgesteld aan de hand van het aantal gasten aan wie zorg en ondersteuning is geboden. Het aantal dagen dat een gast in het hospice verblijft, speelt hierbij geen rol.

De dagelijkse medische en verpleegkundige zorg wordt net als in de thuissituatie gefinancierd vanuit de Zorgverzekeringswet.

Ook de eigen bijdrage van 40 euro per dag dekt niet de totale kosten. Vergoeding van de eigen bijdrage door de zorgverzekeraars is mede afhankelijk van de polis die mensen hebben afgesloten. Gezien de stijgende premie voor de zorgverzekering is de verwachting dat het aantal gasten dat hiervoor niet verzekerd is, zal toenemen en er problemen gaan ontstaan rondom de betaling van de eigen bijdrage.

Met de gemeente Zwolle zijn we in overleg over vergoeding van hospicekosten voor mensen die een bijstandsuitkering krijgen. Er is geen vergoedingsregeling voor mensen met een modaal inkomen.

Uitgangspunt is dat de financiën geen belemmering mogen zijn voor verblijf in het hospice. Dit betekent dat alleen met voldoende steun van derden het hospice kan voortbestaan – een belangrijk speerpunt voor de komende jaren.

## 10 Speerpunten voor de periode 2017 – 2020

Gedurende de komende drie jaar wil Hospice Zwolle zijn bestaansrecht bewijzen, wortelen in de Zwolse samenleving en toekomstbestendig worden.

Dit betekent dat we ons inzetten voor een hospice dat bekend is in Zwolle en waar zorg wordt verleend die voldoet aan de wensen en verwachtingen van onze gasten en hun naasten, passend bij de missie en visie van het huis.

In hoofdstuk 1 t/m 9 van dit beleidsplan is omschreven hoe de huidige situatie is en welke ontwikkelingen wij in de komende jaren verwachten. Hierbij zijn we ingegaan op demografische ontwikkelingen en ook op de keuzes die van overheidswege gemaakt worden. Hospice Zwolle volgt deze ontwikkelingen en past zijn beleid hierop aan. Aan de hand van onderstaande speerpunten wordt duidelijk gemaakt welke gebieden de komende jaren aandacht vragen.

Hieronder volgende de speerpunten per aandachtsgebied. De onderdelen komen terug in het jaarplan en worden daar verder uitgewerkt.

### Zorg

- ✓ De kwaliteit van zorg is een continu aandachtspunt. De commissie zorg overlegt zes keer per jaar en is blijvend op zoek naar verbeterpunten rondom de geleverde zorg. Tevens worden de overlegmomenten met thuiszorgorganisaties, huisartsen, ziekenhuizen, VPTZ ZwolleDoet! en omliggende hospices gecontinueerd. Momenteel zijn er nog geen contacten met fysiotherapie en ergotherapie, dit wordt het komende jaar opgepakt.
- ✓ Om nog beter te kunnen inspelen op de behoeften en verwachtingen van onze gasten, is er een goede evaluatie nodig van de zorgverlening aan de gast en nabestaanden. Hiervoor wordt een systeem ontwikkeld waardoor we de verbeterpunten duidelijker in beeld kunnen brengen en hierop kunnen sturen. De evaluatie zoals nu gebruikt door de VPTZ wordt hierin meegenomen.
- ✓ We werken toe naar een duidelijk beleid rondom nazorg. Wat verstaan wij onder nazorg en wat willen en kunnen wij als Hospice Zwolle geven aan nazorg? Dit wordt de komende jaren verder uitgewerkt en hier zullen beleidskeuzes in gemaakt gaan worden. We streven hierbij naar een samenwerking met andere organisaties in Zwolle die werkzaam zijn op dit gebied, zoals WYZ en ZwolleDoet!
- ✓ De speciale aandacht die we willen geven aan kinderen, jongeren en jongvolwassenen, als gast en als nabestaande van gasten, dient verder uitgewerkt te worden. Wat kunnen en willen wij hen bieden?

## Vrijwilligers

- ✓ Onze gasten en hun naasten dienen aan de manier van werken en de sfeer in huis te kunnen aflezen wat de missie en visie van Hospice Zwolle is. Dit betekent dat de vrijwilligers hiervan doordrongen moeten zijn. De missie en visie moeten beklijven tijdens de trainingen, gedurende het werk en de diverse overlegmomenten en zijn doorlopend onderwerp van gesprek.
- ✓ Voor een goede zorgverlening is het noodzakelijk dat er deskundigheidsbevordering plaatsvindt op alle vrijwilligersgebieden, in samenwerking met derden. De onderwerpen worden aangedragen door de coördinatoren en vrijwilligers en sluiten aan bij visie, missie en landelijke ontwikkelingen.
- ✓ Om de kwaliteit van zorg te bestendigen dan wel te vergroten en ter ondersteuning van de vrijwilliger zelf, wordt er intervisie voor zorgvrijwilligers ingevoerd.
- ✓ Ter continuering van de werkzaamheden in het hospice is het nodig om actief vrijwilligers te werven voor alle taken binnen het hospice. Het uitdragen van het werk op diverse bijeenkomsten speelt hierin een belangrijke rol.
- ✓ Naast de deskundigheidsbevordering van vrijwilligers worden er ook vrijwilligersbijeenkomsten georganiseerd die gericht zijn op het boeien en binden van vrijwilligers. De inhoud van deze bijeenkomsten is afhankelijk van de vragen vanuit de vrijwilligers.



## Organisatie

- ✓ Om de organisatie te kunnen continueren is een bestuur noodzakelijk met een diversiteit aan leden. Bestuurstermijnen verlopen en de komende jaren zal er dan ook doorlopend gezocht worden naar nieuwe bestuursleden volgens vastgestelde profielen. Deze profielen worden gemaakt door het bestuur en getoetst aan de landelijke normen.
- ✓ Een goed lopende organisatie vraagt om een heldere bestuursstructuur waarbij de rollen duidelijk omschreven en vastgelegd zijn.
- ✓ De dagelijkse leiding is in handen van de coördinatoren. Dit vraagt om goed toegeruste coördinatoren en ondersteuners die goed met elkaar samenwerken. Hiervoor wordt structureel overleg ingepland. Daar de coördinatoren ook een beleidsvoorbereidende en beleidsuitvoerende taak hebben, zal er 'benen op tafel' overleg plaatsvinden tussen de coördinatoren betreffende overstijgende beleidsvraagstukken.

## Communicatie en PR

- ✓ Het voeren van een actief intern en extern PR beleid moet gericht zijn op het vergroten van bekendheid en verankering in de Zwolse samenleving. Hierbij denken we onder andere aan het bijwonen van bijeenkomsten, het geven van voorlichting bij organisaties en scholen en het zoeken van de media. Tevens zullen we met ons PR beleid onze relaties blijvend moeten binden. De coördinatoren zullen naar buiten gericht moeten zijn en, samen met de Stichting Vrienden, zorg moeten dragen voor het vasthouden van bestaande relaties. Het hospice zal steeds meer afhankelijk zijn voor zijn gelden van Zwolse ondernemers, hiervoor is een groot netwerk binnen deze groep belangrijk.

- ✓ Er moet duidelijkheid komen over de vorm waarop we ons relatiebeheer willen vormgeven, willen invullen. Samen met bestuur en Stichting Vrienden gaan we vorm geven aan ons gezicht naar buiten. Diverse communicatiestromen worden hiervoor ingezet waarbij gelijkheid in benadering vanuit de visie meegenomen moet worden. We denken hierbij aan het uitbrengen van de Nieuwsbrief, het benoemen van de contacten in media en persoonlijk contact.  
In sterke mate wordt de samenwerking met belanghebbende partners gezocht door het deelnemen aan netwerkbijeenkomsten en het aangaan van nieuwe contacten.
- ✓ Voor het werven van fondsen is de samenwerking met de Stichting Vrienden van groot belang. Gezocht moet worden naar ondernemers die blijvend hun steun willen geven.

### Financiën

- ✓ Om een zo groot mogelijke overheidssubsidie te kunnen ontvangen voor de exploitatie van het hospice, streven we naar een bezettingsgraad die gedurende de komende drie jaren oploopt naar 80%.
- ✓ Om de tekorten op een acceptabel (laag) niveau te houden is het nodig om de inkomsten te vergroten door:
  - toenemende aandacht voor het verkrijgen van donaties en legaten;
  - continuering van actieve fondsenwerving;
  - toename van het aantal donateurs dat in natura wil schenken.
- ✓ Voor vervanging van meubilair, inventaris en om onvoorziene uitgaven op te kunnen vangen, is het noodzakelijk om in de loop van de jaren reserves op te bouwen.

### Huis en tuin

- ✓ Een prettige verblijfsomgeving draagt bij aan het welzijn van de gast in zijn laatste levensfase, er wordt om die reden grote waarde gehecht aan een mooie tuin en een goed verzorgd gebouw.
- ✓ Het onderhoud van Hospice Zwolle is gebaseerd op het onderhoudsplan dat is opgesteld door de gebouweigenaar. Structureel overleg met eigenaar en leveranciers is nodig om de kwaliteit te waarborgen.
- ✓ De vrijwillige technische dienst wordt toegerust met voldoende gebouw- en materiaalkennis en beschikt over de benodigde materialen. Met regelmaat wordt overleg met hen gevoerd over het onderhoud.
- ✓ Het ontworpen tuinplan dient op niveau gehouden te worden door overleg met tuinontwerper en tuinvrijwilligers. Tuinvrijwilligers worden toegerust met de benodigde materialen.
- ✓ Aanvullende kunst- en/of speeltoestellen in de tuin zijn wenselijk.

