

Jaarverslag 2017 Stichting Hospice Zwolle



Voorwoord

Voor een nieuw jaar geldt dat er geen toekomst is zonder stil te staan bij hetgeen waarop we voortbouwen, op dat wat achter ons ligt. En het meest nabij is het afgelopen jaar. Het tweede jaar van Hospice Zwolle.

Voor u ligt daarom het jaarverslag 2017, waarin we terug kijken naar het reilen en zeilen van Hospice Zwolle in 2017.

Twee jaar na het ontvangen van de eerste gast in januari 2016 kunnen we daadwerkelijk constateren dat Hospice Zwolle in een behoefte voorziet. Het eerste jaar hebben we met elkaar gepioneerd, gezocht en bijgestuurd. Gezamenlijk een weg vinden om onze gasten een fijn huis te bieden.

Over 2017, het verslagjaar, kunnen wij zeggen dat ons dat gelukt is: inwoners uit Zwolle en omgeving weten ons te vinden en het aantal gasten dat daadwerkelijk is ingehuisd, is fors gestegen van 45 gasten in 2016 tot 72 gasten in 2017. In 2016 was er een bezetting van 52,4% en in 2017 van 60%. Gasten en familie tonen zich zeer tevreden. Op Kies Beter scoorden we tienden en tegelijkertijd weten we dat dat ook wel eens anders zal zijn. Het is een kunst om dat wat ons zo speciaal maakt voor gasten en familie vast te houden.

2017 heeft in het teken gestaan van groei: groei in de bezetting van de bedden, groei in kennis en kunde van coördinatoren en vrijwilligers en groei in bekendheid. Voor 2018 willen we ons ook buigen over de verdere ontwikkeling. Over optimalisatie, maar ook over een verdere ambitie en wat die dan is.

Al deze positieve ontwikkelingen zouden niet mogelijk zijn geweest, zonder de inzet van heel veel mensen. Wij willen dan ook iedereen bedanken die zich op enigerlei wijze heeft ingezet voor Hospice Zwolle.

Aukje van Kalsbeek, voorzitter

10 september 2018

Missie en visie

Palliatieve terminale zorg is de zorg voor mensen voor wie geen genezende behandeling meer mogelijk is. Het gaat om mensen die zich in de laatste drie maanden van hun leven bevinden.

Hospice Zwolle biedt vanuit deze gedachte mensen in de laatste levensfase de mogelijkheid in een bijna-thuissituatie de laatste fase van hun leven door te brengen.

Aandacht hebben voor de gast, diens naasten en elkaar, zijn pijlers specifiek in de laatste levensfase. Essentieel is een sfeer waarin gasten zich veilig en geborgen voelen, ondanks een slechte lichamelijke conditie.

Dit wordt ingevuld door een diversiteit aan geschoolde vrijwilligers. De vrijwilligers waarborgen de kwaliteit en continuïteit van zorg. Zij doen dit samen met de aan het hospice verbonden coördinatoren en met de externe professionals. De huisarts van de gast draagt zorg voor de medische supervisie.



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

Belangrijk uitgangspunt in het hospice is dat de gast en diens naasten zelf bepalen wat er voor hen in die laatste fase van het leven van belang is. Wij streven er naar dat waar te maken. De gast kan richting +blijven geven aan zijn leven en de afronding daarvan. Voor de naasten (familie/vrienden) is het mogelijk om gedurende het gehele verblijf een aandeel in de zorg te blijven geven. Zij worden betrokken bij het proces van afscheid nemen. De begeleiding van naasten in het rouwproces vindt Hospice Zwolle belangrijk en fundamenteel.

Zorg

Een gast dient voor opname in het hospice te beschikken over een terminaal verklaring. Deze verklaring wordt afgegeven door een arts. Veelal is het de eigen huisarts, de specialist of de transferverpleegkundige van het ziekenhuis die betrokken zijn bij de verwijzing naar het hospice. Daarnaast komt het ook regelmatig voor dat de zorgvrager zelf of de familie een aanvraag doet voor verblijf in het hospice.

De samenwerking met de thuiszorg in Zwolle is vanaf de start goed geweest. Er is structureel overleg over de geboden zorg en in gezamenlijkheid wordt gekeken welke zorg onze gasten nodig zijn. Iedere gast vraagt iets anders en dat vraagt goed overleg. De zorg is daarom nooit vanzelfsprekend.

Coördinatoren, vrijwilligers en thuiszorg weten elkaar te vinden en stemmen de zorg af.

Een goede samenwerking is van belang om de kwaliteit van zorg goed te houden. Maar er is meer gedaan om de kwaliteit van zorg te optimaliseren.

- a. Coördinatoren en samenwerkingspartners evalueren de geleverde zorg ook in de commissie zorg. Tevens wordt er gekeken naar verbeterpunten en deze worden vervolgens opgepakt.
- b. Er is door een werkgroep een plan van aanpak rondom rouwzorg opgesteld. Rouwzorg wordt geboden aan de gast, maar ook aan zijn/haar naasten. Het plan van aanpak moet nog in 2018 door het bestuur worden vastgesteld.
- c. Om de kwaliteit van zorg hoog te houden en de vrijwilligers te ondersteunen zijn er intervisiebijeenkomsten georganiseerd voor alle vrijwilligers. Je wordt beter als je stil staat bij wat de ander nodig heeft en waar je zelf tegenaan loopt. Wat zijn eigen normen en wat zijn de normen van de gast. En tegelijkertijd waar liggen je grenzen en wanneer ga je erover heen. Daarnaast worden er werkoverleggen gehouden met de vrijwilligers.
- d. Nieuwe vrijwilligers gaan pas aan de slag na het volgen van een basistraining. In het verslagjaar zijn er twee trainingen georganiseerd om het vrijwilligersbestand op orde te houden. Deze trainingen worden samen met ZwolleDoet!, en de onderwijsinstellingen Deltion, Landstede en Windesheim georganiseerd. Er is voor 2018 een scholingsplan opgesteld voor de vrijwilligers.

Onze hoofdaanbieders zijn Icare en Carinova. Dat dit twee organisaties zijn, geeft meerwaarde en is kwaliteit verhogend. Ze voeden en versterken elkaar namelijk in kennis en kunde en ze ondersteunen elkaar in drukke tijden. Er is een goede samenwerking tussen de teams van beide thuiszorgorganisaties. Bij beide instellingen is goed casemanagement aanwezig.

Op bestuurlijk niveau heeft een evaluatie plaatsgevonden over de samenwerking met Icare en Carinova conform de samenwerkingsovereenkomst. Afsproken is de prettige en professionele wijze van samenwerken voort te zetten.

Uiteraard zijn ook andere thuiszorgorganisaties welkom wanneer de gast daarom vraagt, ook met hen is er goed contact.

Ook met informele zorg ZwolleDoet! wordt goed en intensief samengewerkt. De trainingen voor de vrijwilligers van Hospice Zwolle en ZwolleDoet! en de vrijwilligersdag worden zoveel mogelijk gezamenlijk georganiseerd. Als er sprake is van een zorgvraag worden ook de mogelijkheden van andere organisaties meegenomen.

Een aantal huisartsen in Zwolle is bereid om de medische zorg over te nemen van gasten van buiten Zwolle. Dat gebeurt altijd op een prettige manier. Een kaderarts palliatieve zorg is nauw betrokken bij het hospice.

Onze huishoudelijke medewerkers zijn medewerkers van Carinova. Deze professionals hebben heel bewust gekozen voor het hospice en stralen dat ook uit naar onze gasten en hun naasten. Dat maakt de zorg die zij op dit gebied leveren heel bijzonder en goed.

Gasten

Enkele gegevens over de gasten die in Hospice Zwolle verbleven	2017	2016
Aantal gasten in huis	72	45
Overleden	64	42
Ontslag naar elders	3	1
Gemiddelde leeftijd	77	72
Procentuele bezetting	60%	52%
Gemiddelde verblijfsduur in dagen	15	21

Zo'n 70 % van de gasten is afkomstig uit Zwolle, het overige deel komt grotendeels uit onze omliggende gemeenten. Een enkele keer kiest een gast voor Zwolle omdat zijn naasten in de buurt wonen. Naast onze gasten hebben we een grote toeloop van familie en naasten, ook voor hen willen we een warm huis zijn. De grote tafel in de huiskamer is regelmatig bezet door familie die graag hun verhaal willen vertellen of gewoon even willen ontspannen.

Zoals hierboven aangegeven is er een plan van aanpak Rouwzorg gemaakt met betrekking tot de periode die de gasten in ons hospice verblijven en de tijd daarna. Zo zijn er rituelen bedacht rondom het uitgeleide doen, zijn er boeken gekocht en is er op 15 februari 2017 een herdenkingsbijeenkomst georganiseerd voor alle overleden gasten. Bij deze herdenkingsovereenkomst waren ruim 50 familieleden aanwezig.

Vrijwilligers

Ook in dit verslagjaar hebben we gemerkt, dat vrijwilligers zichzelf aanmelden en dat er zelfs sprake is van een wachtlijst. Zo'n 5-10% van de vrijwilligers heeft reden om te stoppen en dus is het fijn dat er weer voldoende nieuwe instroom is. De vrijwilligers kunnen zoals eerder aangegeven, aan de slag wanneer zij een training gevolgd hebben. Het is goed te zien dat de vrijwilligers een hechte groep vormen die elkaar ondersteunen en bijstaan waar nodig. De vrijwilligers worden op de hoogte gehouden van nieuwtjes en ontwikkelingen via intranet, een beveiligde omgeving waar ze thuis op kunnen inloggen. Ook de inroostering gebeurt digitaal en wordt door de vrijwilliger zelf gedaan. Op deze manier kan elke zorgvrijwilliger een dienst inplannen die past bij haar/zijn thuissituatie en blijft het rooster gevuld met

gemotiveerde vrijwilligers. Een groepje roosteraars houdt het rooster in de gaten en onderneemt actie wanneer het rooster open plekken vertoont.

Voor alle zorgvrijwilligers organiseren we elke 6 weken werkoverleggen en intervisiebijeenkomsten. Congressen of externe trainingen over palliatieve zorg mogen bijgewoond worden door een afvaardiging van vrijwilligers. Hun kennis delen zij vervolgens weer in de werkoverleggen. Daarnaast is er in het verslagjaar gestart met extra scholingen op thema's, zoals over het omgaan met familie. De technische dienst heeft een cursus brandveiligheid gevolgd en is nu bevoegd zelf de brandmeldinstallaties te controleren. Onze technische dienst komt wekelijks langs om allerlei controles en klusjes uit te voeren. Zij hebben ook een bereikbaarheidsrooster waardoor er bij calamiteiten altijd iemand beschikbaar is om problemen op technisch vlak aan te pakken. De tuinvrijwilligers komen 2 keer per jaar bijeen voor overleg, in het voorjaar om het seizoen te starten en in het najaar om deze weer af te sluiten. Twee maal per week komen zij met hun kennis en kunde de tuin verzorgen. Zij zijn van onschatbare waarde voor onze gasten die zo genieten van de bijzondere tuin. Naast de zorgvrijwilligers, de tuinvrijwilligers en de technische vrijwilligers zijn er nog de PR vrijwilligers, de vrijwilligers voor de maandelijkse boodschappen en voor de ICT. We zijn blij met iedereen die zich vrijwillig inzet voor het hospice.

Eind 2017 waren er zo'n 95 vrijwilligers, het merendeel komt uit Zwolle.

17 vrijwilligers komen uit omliggende plaatsen en komen trouw wekelijks naar ons toe.

Woensdag 1 november was de jaarlijkse vrijwilligersdag, dit jaar werd deze gehouden in het Dominicanenklooster. Deze dag was voor zowel de vrijwilligers van Hospice Zwolle als die van de Palliatief Terminale Zorg van ZwolleDoet! Het thema, ontspanning, sprak iedereen aan. Naast klankschalen en handmassages was er een yogasessie. De vrijwilligers van de ondersteunende diensten hebben een zeer interessante rondleiding in het klooster en de bijbehorende tuinen gehad. De gezamenlijke maaltijd en afsluitende theatervoorstelling gaf de dag een feestelijk tintje.

In december hebben alle vrijwilligers een attentie gekregen als dank voor hun inzet in het afgelopen jaar.

Coördinatoren

Voor de dagelijkse leiding in het hospice zijn er 2 betaalde parttime coördinatoren in dienst. Zij worden ondersteund door een 4-tal coördinator-ondersteuners die in gezamenlijkheid de 24-uurs bereikbaarheid op zich nemen. De coördinatorondersteuners krijgen voor hun ondersteuning een vrijwilligersvergoeding.

De coördinatoren hebben de dagelijkse leiding van de organisatie en zijn verantwoordelijk voor het reilen en zeilen van de organisatie. De vrijwilligers zijn de spil in de organisatie en worden aangestuurd door de coördinatoren. De thuiszorg en huisartsen zijn verantwoordelijk voor de geleverde zorg.

Samenwerkingsrelaties

Hospice Zwolle ontvangt vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) van de gemeente Zwolle subsidie voor mantelzorgondersteuning. De subsidie is bestemd als een bijdrage voor de kosten van vrijwilligers en voor een deel van de kosten van huishoudelijke hulp.

Vanwege deze relatie voert Hospice Zwolle periodiek overleg met de gemeente Zwolle.

In 2017 zijn er een aantal gemeenteraadsleden van de gemeente Zwolle van diverse politieke partijen op bezoek geweest.

Op landelijk niveau is Hospice Zwolle aangesloten bij de Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg (VPTZ) Nederland, de koepelorganisatie voor organisaties in de palliatieve terminale zorg. De VPTZ ondersteunt lokale VPTZ-organisaties. Zo hebben we deelgenomen aan de bijeenkomsten over de kwaliteit van zorg en de verenigingsstructuur van de VPTZ. Daarnaast nemen we deel aan de benchmark van de VPTZ

Regionaal neemt Hospice Zwolle deel aan het Netwerk Palliatieve Zorg regio IJsselvecht. Via dit netwerk houden wij contact met ons omringende zorgverleners in de palliatieve zorg. Het netwerk staat voor optimale palliatieve zorg en het werken aan verbetering van de palliatieve zorg en houdt zich in dat kader ondermeer bezig met deskundigheidsbevordering, het bespreken van richtlijnen en werkafspraken en met thema's zoals bijvoorbeeld palliatieve zorg en dementie.

Tevens zijn er op regionaal niveau overleggen geweest met besturen van omliggende hospices over het beleid van de VPTZ en van het ministerie van VWS met name over de financiële vergoeding per gast.

Structurele samenwerkingsrelaties zijn er met diverse onderwijsinstellingen: Landstede, Deltion College en Hogeschool Windesheim. Deze onderwijsinstellingen verzorgen de scholing van de zorgvrijwilligers. Docenten van deze onderwijsinstellingen geven de training op vrijwillige basis en de onderwijsinstellingen stellen hun leslokalen beschikbaar en verzorgen de catering. De coördinatoren geven met regelmaat een gastles op deze scholen.

Huisvesting



De locatie van Hospice Zwolle aan de Wipstrikkerallee ziet er prachtig uit en mede dankzij de mooie tuin hebben de gasten een prachtig uitzicht vanuit hun kamers. Het huis straalt uit dat er aandacht en zorg is voor iedereen. Toch valt er altijd wat te doen.

Zo zijn er in het verslagjaar kleine aanpassingen gedaan. De buitendeuren in de gastenkamers zijn voorzien van een klem en mooie hordeuren zodat de insecten buiten blijven. Ook zijn de kastdeurbevestigingen in de gastenkamers verbeterd. Er is een muur geverfd en zijn er extra kasten voor het magazijn gekocht. Daarnaast zijn er problemen met de riolering geconstateerd, die naar verwachting in 2018 zijn opgelost.

Foto: Egberdeboer.com

Regelmatig komen er kinderen op bezoek: kinderen of kleinkinderen van gasten die bij ons verblijven. De speelkamer is voor jeugd van alle leeftijden een prachtige en onmisbare voorziening.

Er zijn mogelijkheden om zelf te koken waarvan soms gebruik wordt gemaakt. Daarnaast functioneert er een goed maaltijden systeem. De maaltijden worden in aparte kleine porties aangeleverd en in de vriezer bewaard. De gast en eventueel ook zijn naasten kunnen kiezen wat ze willen eten en hoeveel ze willen. Doordat het eten op maat kan worden klaar gemaakt is er weinig restafval. Ook is er een mogelijkheid om een maaltijd of snacks te halen bij onze burens, Restaurant Urbana. Met hen zijn daarover afspraken gemaakt. Zij hebben o.a. een speciaal menu samengesteld voor bezoekers van het hospice. Hier wordt regelmatig gebruik van gemaakt.

Communicatie

Het is belangrijk dat mensen weten van het bestaan van Hospice Zwolle en van wat het hospice hen te bieden heeft. Wij werken doorlopend aan onze naamsbekendheid door het plaatsen van berichten in krant en social media. Ook voorlichting aan diverse doelgroepen en scholen maakt dat de bekendheid van het hospice vergroot wordt. We merken dat naasten, vrienden en bekenden van gasten hun ervaringen ook weer door vertellen. Vaak horen we dat nieuwe gasten door hun omgeving op het hospice zijn geattendeerd.

Onze gasten waren positief en tevreden. Familie en nabestaanden laten dit merken met kleine en grote gebaren. Waar we voor staan willen we graag zo houden. Mond-tot-mondreclame, ook richting potentiële verwijzers, blijft heel belangrijk.

De vrijwilligers van de PR Groep verzorgen de interne en externe communicatie. Zo is er een nieuwsbrief die 2 x per jaar verschijnt voor een ieder die hier belangstelling voor heeft en actualiseren zij de website. Ook zorgen zij voor berichten op social media en zijn zij aanwezig bij beurzen of evenementen. Alle relaties hebben een nieuwjaarskaart ontvangen waarin onze dank voor hun inzet of gift is opgenomen.

De coördinatoren verzorgen elke 14 dagen een interne update waarin zij alle actuele ontwikkelingen en de stand van zaken in het huis vermelden.

Op zaterdag 30 september 2017 vond er een Open Dag plaats. 100 bezoekers zijn rondgeleid door vrijwilligers, een geweldige belangstelling. Een aantal bezoekers kwam naar de open dag om zich in te schrijven als vrijwilliger.

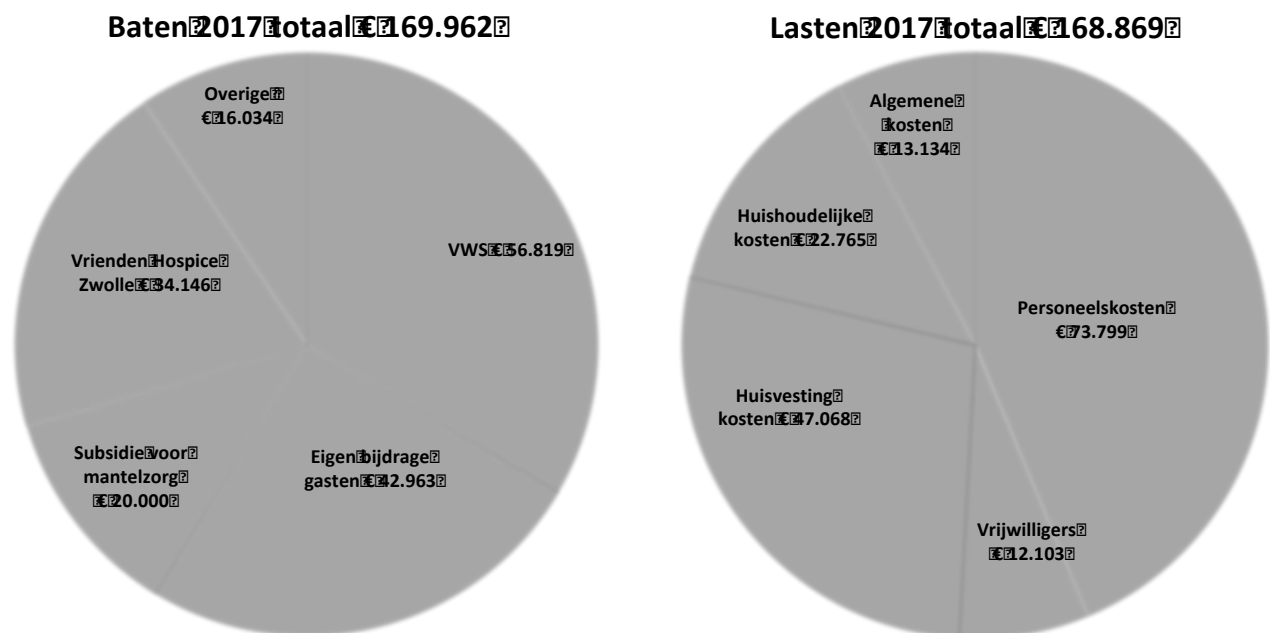
Het hele jaar door worden op aanvraag rondleidingen voor kleine groepen georganiseerd. Ook hebben we met regelmaat collega hospices op bezoek voor overleg of informatie. Het is prettig ervaringen met elkaar uit te wisselen.

Financiën en sponsors

Hospice Zwolle ontvangt met ingang van 2017 een niet kostendekkende subsidie van de het ministerie van VWS. Daarnaast is er subsidie vanuit de WMO van de gemeente Zwolle en betalen de gasten een eigen bijdrage per dag. Voor het sluitend maken van de exploitatie en voor de vervanging van inventaris en inrichting zijn er aanvullende financiën nodig. Deze aanvullingen komen uit giften. Hospice Zwolle ontvangt veel incidentele giften, in geld of in natura. Die ontvangen wij van vele kanten: van naasten van gasten, van particulieren, bedrijven, kerken, verenigingen en clubs. Vrijwel alle giften komen binnen via de Stichting Vrienden van Hospice Zwolle en zullen in hun jaarrekening verantwoord worden.

Door al deze giften is het mogelijk dat iedereen die dat wenst, kan verblijven in een huis om in rust en met waardigheid te kunnen sterven, in een sfeer die zoveel mogelijk lijkt op de thuissituatie. Zonder die giften zou het hospice dan ook niet kunnen (voort)bestaan.

De onderstaande grafieken geven inzicht in de omvang en samenstelling van de baten en lasten in 2017. De exploitatie over het jaar 2017 kon worden afgesloten met een positief saldo van € 1.093, dat aan de bestemmingsvoorzieningen is toegevoegd. De verkorte jaarrekening 2017 is beschikbaar op de website van Stichting Hospice Zwolle.



Bestuurlijke ontwikkelingen

Tot 2016 waren bestuur Stichting Hospice Zwolle en Sichtung Vrienden van Hospice Zwolle gezamenlijk gericht op de omvangrijke en ambitieuze doelstelling: het realiseren van een hospice / bijna-thuis-huis in de gemeente Zwolle. De activiteiten waren gericht op: huisvesting, bouwen, financiën, fundraising, werven en opleiden van vrijwilligers, public relations, communicatie, zorgbeleid formuleren, politiek en sociaal draagvlak creëren in Zwolle. In 2016 werd Hospice Zwolle operationeel. Het bestuur van Stichting Hospice Zwolle werkt vanaf die tijd met een nieuwe taakstelling. Het bestuur is integraal verantwoordelijk voor het reilen en zeilen van Hospice Zwolle en scheidt daartoe ondermeer professionele kaders voor kwaliteit en continuïteit van Hospice Zwolle.

Ook in 2017 is het bestuur Stichting Hospice Zwolle voortvarend aan de slag geweest met de onderwerpen kwaliteit en continuïteit. Het bestuur vergaderde in 2017 12 keer.

Op de nieuwjaarsbijeenkomst in januari 2017 is afscheid genomen van dhr. E. Meulemans als voorzitter. De heer Meulemans is zeer belangrijk geweest bij de totstandkoming van Hospice Zwolle. Wij zijn hem daar zeer dankbaar voor. Nieuwe voorzitter is Mw. A. van Kalsbeek, vanaf december 2016. Daarnaast zijn in 2017 teruggetreden mw. A. Boukes, bestuurslid en mw. E. Oonk, secretaris. Van hen zal in de nieuwjaarsbijeenkomst van 2018 afscheid genomen worden. Mw. B. Freriks is als nieuwe secretaris toegetreden tot het bestuur.

In 2017 is er veelvuldig overleg geweest met het bestuur van Stichting Vrienden van het Hospice Zwolle omdat om diverse redenen een aantal leden van het bestuur van Stichting Vrienden van het Hospice Zwolle afscheid hebben genomen. Uiteindelijk diende er een geheel nieuw bestuur gevormd te worden. In 2018 zal dit nieuwe bestuur geïnstalleerd worden.

Organisatie

Bestuur stichting Hospice Zwolle

Mw. A. van Kalsbeek	voorzitter
Mw. E. Oonk	secretaris tot 31-8-2017
Mw. B. Freriks	secretaris vanaf 1-9-2017
Dhr. J. Dijkstra	penningmeester
Mw. A. Boukes	lid tot 31-12-2017
Dhr. D. van Steijn	lid
Dhr. W. van Berkum	lid
Dhr. O. Schwantje	lid
Mw. I. van den Oever	lid

Coördinatoren

Mw. J. Boerma	coördinator
Mw. J. Diepman	coördinator

Bestuur Stichting Vrienden van Hospice Zwolle

Mw. K. Schrör	secretaris
Dhr. E. ter Burg	penningmeester
Mw. L. Taen	lid

Ambassadeur

Dhr. E. Dannenberg	Voorzitter Divosa, lid van diverse Raden van Toezicht, senior adviseur BMC Groep
--------------------	--

Comité van Aanbeveling

Mw. L. Groot	Huisarts en kaderarts palliatieve zorg
Mw. A. de Groot-Schuttert	Directeur Trebbe Noord en Oost BV
Dhr. J. Hendriks	Voormalig Commissaris van de Koningin, voormalig senator/lid Eerste Kamer
Dhr. H.J. Meijer	Burgemeester van Zwolle
Dhr. G. Sporre	Oud-voorzitter KvK Oost-Nederland
Dhr. J. Stigt	Longarts Isala Klinieken
Dhr. W. Waanders	Eigenaar Boekhandel Waanders in de Broeren