



# Maatschappelijk verslag

## Stichting Exploitatie Hospice Alkmaar

Hospice Alkmaar en 'tHuis Lioba

# 2018

# Inleiding

De Stichting Exploitatie Hospice Alkmaar is opgericht in het jaar 2001. Vanaf april 2001 bieden de medewerkers en vrijwilligers van Hospice Alkmaar professionele en gastgerichte palliatieve expertzorg in een huiselijke omgeving, die gekenmerkt wordt door rust, ruimte, geborgenheid en gastvrijheid. Opname in het Hospice is een alternatief, wanneer er geen mogelijkheid (meer) is om thuis te sterven.

't Huis Lioba biedt palliatieve(respijt) zorg aan mensen met een beperkt toekomstperspectief. Als de verzorging in de thuissituatie tijdelijk niet toereikend is of even een time out behoeft dan is dit de plek voor mensen om even op adem te kunnen komen en genieten van de zorg van het team, de prachtige locatie en de uitgebreide faciliteiten.

In dit maatschappelijk jaarverslag treft u aan hoe wij omgaan met gast, naasten en medewerkers. Op welke wijze de kwaliteit in Hospice Alkmaar en 'tHuis Lioba vorm en inhoud heeft gekregen en hoe wij zorgen voor een gezonde organisatie voor zowel medewerkers als op financieel gebied.

Ook dit jaar is er weer hard gewerkt aan de bekendheid van het Hospice Alkmaar en 'tHuis Lioba en zijn we in de gelukkige omstandigheid dat sponsoren ons weten te vinden en veel particulieren ons een warm hart toedragen door een donatie of gift op andere wijze. Daarmee zijn we blij en dankbaar.

De Raad van Toezicht, de directeur/bestuurder en alle mensen die op welke wijze dan ook betrokken zijn bij Hospice Alkmaar en 'tHuis Lioba hopen ook het komende jaren weer het vertrouwen van gasten, naasten en samenwerkingspartners waar te maken en te verstevigen.

Hoe we dit gaan doen is vastgelegd in het meerjarenbeleidplan 2019 - 2022

Alkmaar maart 2019,

Ellis Jonker, directeur/bestuurder

# Visie

## Missie, Visie

Hospice Alkmaar streeft ernaar de laatste levensfase van haar gasten zo leefbaar en waardig mogelijk te laten verlopen. In een huiselijke, gastvrije omgeving bieden wij palliatieve expertzorg en begeleiding aan gasten en hun naasten. Het welzijn van de gasten staat hierin voorop. Wij sluiten zoveel mogelijk aan op de wensen en behoeften van de gasten op de vier dimensies dus zowel op lichamelijk als psychisch, sociaal en spiritueel gebied. Hospice Alkmaar biedt de zorg vanuit een algemene grondslag en is er voor iedereen, ongeacht levensovertuiging of achtergrond.

De palliatieve zorg- en dienstverlening wordt geboden door een professioneel multidisciplinair team en heel veel betrokken vrijwilligers.

Ook hier is het uitgangspunt dat er ruimte geboden wordt voor de eigenheid van al onze medewerkers, dat we elkaar kunnen vertrouwen, er voor elkaar zijn en op professionele wijze, respectvol en niet-oordelend met elkaar omgaan.

Het Hospice is gevestigd in de voormalige Pius X kerk. De huisvesting voldoet geheel aan de wensen van de gasten en aan de eisen van deze tijd.

Per januari 2008 functioneert het Hospice onder het regime van de WTZi (Wet toelating Zorginstellingen)

Door het voeren van een proactief beleid heeft Hospice Alkmaar zich een niet weg te denken positie verworven binnen het palliatieve zorgaanbod in Alkmaar en de brede regio Noord-Kennemerland.



# Samenwerken

Belangrijk voor het hospice is dat medewerkers op alle niveaus samenwerken ten behoeve van de gasten en naasten en het beleid zoals gezamenlijk geformuleerd door iedereen wordt uitgevoerd en nageleefd. Het meerjarenbeleidplan 2016-2018 is ook dit jaar het uitgangspunt voor het beleid geweest. Hieruit is een activiteitenplan 2018 opgesteld dat concrete doelen heeft geleverd voor het lopende jaar.

Elke maand is er een managementoverleg en een verpleegkundig teamoverleg waarin er een evaluatie van de gestelde doelen plaatsvindt en waar nodig de activiteiten worden bijgesteld. Het totale activiteitenplan 2018 is intern geëvalueerd in februari 2019. In de eerstvolgende Raad van Toezichtvergadering zal de evaluatie van het activiteitenplan worden geagendeerd en afgerond.

In 2018 is een nieuw meerjarenbeleidplan 2019 -2021 opgesteld met input van medewerkers, stakeholders en samenwerkingspartners in de palliatieve zorg.

De maatschappelijke ontwikkelingen, onderzoek in de palliatieve zorg en overheidsbeleid hebben in het uiteindelijke meerjarenbeleidplan deel uitgemaakt van de keuzes die gemaakt zijn voor de toekomst van Hospice Alkmaar en 'tHuis Lioba.

Kortom een samenwerking met maar één doel:

***De best mogelijke palliatieve zorg, voor iedereen beschikbaar en betaalbaar op de plaats van voorkeur, gericht op de door de gast en naasten ervaren en gewenste kwaliteit.***

Dit betekent dat er ook op andere niveaus wordt samengewerkt binnen de palliatieve zorg:

**Noordwest Ziekenhuisgroep** – Door middel van casuïstiekbesprekingen palliatieve zorg, het transferbureau m.b.t. opnames, intercollegiaal overleg met verpleegkundigen en artsen. Overleg met het COP team (consultatie team palliatieve zorg) over beleid t.a.v. op te nemen gasten en binnen het Netwerk Palliatieve zorg voor een bredere kijk op de gehele keten van de palliatieve zorg en het waarborgen van de continuïteit in de palliatieve zorgketen. Stages en werkbezoeken maken hier onderdeel van uit.

**Thuiszorgorganisaties** - Met de (thuis)zorgorganisaties is er regelmatig collegiaal overleg binnen het Netwerk Palliatieve Zorg, maar vindt geen structureel overleg plaats. 'tHuis Lioba evalueert twee keer per jaar met de thuiszorgorganisatie over de geleverde zorg, de inzet en de samenwerking.

## **Netwerk Palliatieve Zorg Noord-Kennemerland:**

Vanuit het Netwerk wordt Ketenzorg geïnitieerd en gerealiseerd en wordt kennis op het palliatieve beleidsterrein vergroot. Hospice Alkmaar is actief lid van het netwerk.

## **Café Doodgewoon**

Laagdrempelige maandelijksse bijeenkomst in Hospice Alkmaar over palliatieve zorg voor iedereen die hierin geïnteresseerd is als patiënt, vrijwilliger, mantelzorger of zorgverlener, georganiseerd door ketenpartners, Hospice Alkmaar, Eveen thuiszorg, Humanitas, VPTZ, Noordwest ziekenhuis.

## **Huisartsen:**

Er wordt nauw samengewerkt met de huisartsen in de regio en de Huisartsenpost Alkmaar. Voor gasten voor wie het niet mogelijk is dat de eigen huisarts behandelaar blijft in het Hospice Alkmaar is er een poule met 5 artsen die de zorg kunnen overnemen. Dit zijn allen artsen met een kaderopleiding of brede ervaring in de palliatieve zorg.

Deze groep heeft elk kwartaal een intervisiebijeenkomst in Hospice Alkmaar. Er heeft dit jaar 4 maal een artsenoverleg/intervisie plaatsgevonden tussen de aan het hospice verbonden artsen en het management van het hospice, met als doel het verbeteren van de palliatieve zorg in het hospice en de samenwerking tussen de disciplines. Het invoeren van het Elektronisch Dossier en de daaraan gekoppelde module voor het elektronisch voorschrijven van medicatie is steeds punt van aandacht geweest.

De huisartsen worden van harte uitgenodigd hun patiënt te blijven behandelen in het Hospice en deel te nemen aan het wekelijkse multidisciplinaire overleg samen met de hospice arts, verpleegkundigen en consulent spirituele zorg.

'tHuis Lioba wordt de huisartsenzorg, waar nodig, overgenomen door de twee huisartsenpraktijken in de Egmond. Eenmaal per jaar wordt de samenwerking met de huisartsen van de Egmond geëvalueerd.

### **Associatie Hospiciezorg Nederland (AHZN):**

Hospice Alkmaar is lid van de AHZN en maakt deel uit van de expertgroep financiën binnen de associatie. Het afgelopen jaar en ook het komende jaar is er met name aandacht geweest voor het ontwikkelen van een kostprijsmodel voor palliatieve zorg in hospices, om zo met een duidelijke onderbouwing de onderhandelingen over financiering van de palliatieve zorg te kunnen voeren. AHZN is een gesprekspartner voor het ministerie van VWS, ZN, NZA en andere koepelorganisaties in de palliatieve zorg en behartigt daar de belangen van hospices en de palliatieve zorg die daar volgens hoge kwaliteitsnormen aan gasten geboden wordt.

### **VPTZ: Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg**

Regelt de inzet van vrijwilligers in de palliatieve terminale zorg thuis en in sommige Bijna Thuis huizen en Hospices.

Hospice Alkmaar is lid van deze organisatie en er zijn goede contacten met de plaatselijke afdeling van VPTZ. Op landelijk niveau worden er op dit moment besprekingen gevoerd tussen VPTZ en AHZN over een verregaande samenwerking en een gezamenlijke standpuntbepaling ten aanzien van de coöperatie Palliatieve zorg Nederland (PZNL), een samenwerkingsverband tussen het IKNL palliatieve zorg en Fibula, de koepel van netwerken palliatieve zorg.

### **Gemeente**

'tHuis Lioba heeft regelmatig overleg met de WMO consulenten en de beleidsmedewerker WMO van de HAL en BUCH gemeentes over de inzet van respijtzorg voor gasten van 'tHuis Lioba.

### **Omgeving:**

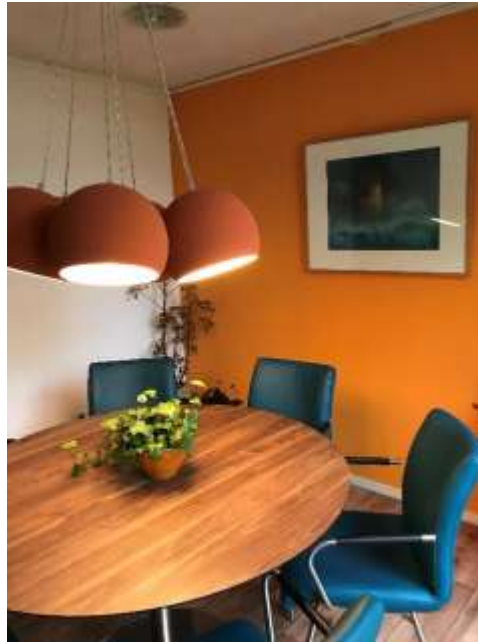
Stichting Exploitatie Hospice Alkmaar is verbonden met Stichting 'de Oversteek' die zich ten doel heeft gesteld één of meerdere hospices op te richten en de palliatieve (terminale) zorgverlening in Noord-Holland Noord mede vorm te geven.

Stichting Exploitatie Hospice Alkmaar kan middels projectaanvragen een beroep doen op gelden van Stichting de Oversteek. De projectaanvragen worden getoetst aan de doelstelling van de Stichting en na goedkeuring door het bestuur worden de projectgelden toegekend. Achteraf vindt er een projectverantwoording plaats.

Voor de volgende projecten is dit jaar financiële steun toegekend;

1. Het maken van een documentaire "Hospice Alkmaar, verleden heden en toekomst"
2. Implementatie Elektronisch voorschrijfsysteem in het elektronisch zorgdossier

## Zorg voor de gast en diens naasten



*Vernieuwde kleine huiskamer*

De missie van iedereen werkzaam in Hospice Alkmaar is het geven van ‘optimale’ palliatieve(terminale) zorg aan gasten en hun naasten. De kwaliteit van deze zorg wordt uiteindelijk bepaald door wat de gast als optimaal ervaart. Dit wordt wekelijks met de gast geëvalueerd tijdens de opname en bij de naasten na het overlijden. Want behalve voor de gast zijn wij er ook voor de naasten van de gasten. Zij hebben vaak al een zware periode achter de rug voordat de gast in het hospice wordt opgenomen. Een luisterend oor, een praatje, wat extra aandacht doen meestal al veel. Wij zetten ons met elkaar in om ook de naaste te laten ervaren dat hun dierbare in goede handen is en zij er op kunnen vertrouwen dat we alles binnen onze mogelijkheden zullen doen voor een zo goed mogelijke laatste levensfase.

Voor veel naasten is het geruststellend te weten dat er 24 uur per dag verpleegkundigen aanwezig zijn en dat er een arts en andere deskundigen snel bereikbaar zijn als dit nodig is.

De gast is een medeverantwoordelijke partner in de zorg die zolang mogelijk de regie moet kunnen houden over zijn leven en de keuzes die er gemaakt moeten worden in de laatste fase hiervan.

Samen met de contactverpleegkundigen en de eerste contactpersoon worden de wensen en behoeften van de gast zo zorgvuldig mogelijk in kaart gebracht. Het Elektronisch Zorgdossier (EZD) en de zorgmeter(USD) zijn hierbij een nuttig hulpmiddel. De gast en naaste (alleen na toestemming van de gast) kunnen zelf inloggen in het dossier en daardoor mede de regie over het zorgproces houden.

## Spirituele zorg



*Vernieuwde bezinningsruimte Hospice Alkmaar*

Naast de aandacht voor de lichamelijke en psychosociale zorg is er in het hospice ook ruim aandacht voor de spirituele zorg.

Bij opname wordt aan de gast gevraagd of de consulent spirituele zorg (CSZ) kennis kan komen maken en in bijna alle gevallen is zij welkom. Zij voert veel individuele gesprekken met gasten en naasten over thema's die gasten zelf aangeven als zingeving, terugblik op het leven, waarde van het leven nu, het loslaten van naasten en andere existentiële vragen, maar soms ook gewoon nabijheid en algemene onderwerpen die de gasten bezighouden.

Naast de zorg voor de gasten is de CSZ betrokken bij de voorbereiding en uitvoering van de herinneringsbijeenkomst die twee keer per jaar wordt georganiseerd voor de naasten van overleden gasten, en bij de overige activiteiten, zoals stiltemiddagen, leesgroepen en themabijeenkomsten.

Ook is zij beschikbaar voor gesprekken, ondersteuning en scholing voor personeel en vrijwilligers

Samen met de directeur wordt door haar op verzoek een Moreel Beraad georganiseerd voor medewerkers.

## Complementaire zorg

Complementaire zorg is een wezenlijk onderdeel van de zorg in het hospice, zowel voor gasten als naasten. Bijna alle verpleegkundigen en een groot deel van de vrijwilligers is geschoold in de verschillende vormen van complementaire zorg. In het hospice wordt Therapeutic Touch, warmte, massage en aromazorg bij gasten toegepast. Er is ook de mogelijkheid om het levensverhaal vorm te geven op papier en op beeld en wekelijks wordt er op vrijdag muziek ten gehore gebracht. De bezoeker met begeleider is ook dit jaar weer regelmatig ingezet bij onze gasten. Stichting Ambulance wens vervult laatste wensen van gasten onder professionele begeleiding. Dit wordt actief aangeboden aan gasten en hier wordt ook zeer regelmatig gebruik van gemaakt.

Om de deskundigheid op peil te houden worden er regelmatig bijscholingen gegeven voor zowel de verpleegkundigen als de vrijwilligers. In 2018 is één van de verpleegkundigen de HBO opleiding verpleegkundige in de complementaire zorg gestart aan de Hoge School (HAN) in Nijmegen om deze zorg nog beter te borgen in het hospice en kwaliteit en onderzoek te stimuleren.

Het effect van complementaire zorg is weliswaar niet altijd meetbaar maar geeft volgens de ervaring van de gasten en naasten wel degelijk een betere kwaliteit van leven doordat de gevoelde ontspanning/interventie vermindering van pijn en andere ongemakken geeft. Naast uitstekende reguliere zorg is dit een welkome aanvulling voor onze gasten en hun naasten.

## 'tHuis Lioba

Palliatieve zorg is niet alleen gericht op de allerlaatste levensfase. Ook in de periode van 1 à 2 jaar voorafgaand aan het sterven kan een tijdelijk verblijf zeer noodzakelijk zijn. Huisartsen hanteren de 'surprise question' (zou u verrast zijn als uw patiënt over 1 jaar is overleden), om zich te realiseren welke zorg passend kan zijn.

'tHuis Lioba heeft in 2018 een extra zorg coördinator aangesteld en 2 professionele slaapwachters. Daardoor kan een deel van de verzorging van onze gasten zelf ter hand worden genomen. Daarnaast wordt er gewerkt met thuiszorgorganisaties. Met name met Eveen is een intensieve samenwerking.

Samen met de groep vrijwillige gastheren en -vrouwen en vrijwilligers complementaire zorg, krijgt onze visie op passende zorg voor de gasten en hun naasten gestalte.

Deze visie is als volgt verwoord:

*'tHuis Lioba wil een thuis bieden in een stille en natuurlijke omgeving waar mensen zich veilig en gesteund voelen. Een thuis waar mensen, wanneer duidelijk is dat er geen genezing meer mogelijk is, ofwel de palliatieve fase, ruimte en mogelijkheden vinden om het eigen individuele leven gestalte te geven en te voltooien, ongeacht levensovertuiging, geloofstraditie of opvattingen over leven en dood. Een thuis met ruimte voor eigenheid, geborgenheid, schoonheid en eenvoud waar professionele kennis en kunde samenvallen met de gastvrije bedding van de Lioba kloostergemeenschap.*

Veel tijd en aandacht gaat uit naar een goede terugkeer naar huis, met voldoende zorg en ondersteuning. Hiermee wordt overbelasting voorkomen en worden voorwaarden geschapen voor een rustig sterfbed.

In 2018 is gebleken dat er vanuit de regio ook regelmatig een aanvraag komt voor respijtzorg en overbruggingszorg in situaties waar nog geen palliatieve zorg aan de orde is. We hebben ons opnamebeleid wat verruimd, zodat we ook deze mensen dicht bij huis een tijdelijke verblijfsplek kunnen bieden.





# Cijfers 2018

	Hospice Alkmaar	'tHuis Lioba
Aantal gasten opgenomen	130 ( 2017, 118)	40
6 gasten aanwezig op 1 januari 2018		
8 gasten aanwezig op 31 december 2017		
Gemiddelde bedbezetting	79% ( 2017, 83%)	54%
Gemiddelde opnameduur	17 dagen ( 2017, 20 dagen)	20
Gemiddelde leeftijd bewoners	75 jaar	76 jaar
Oudste	98 jaar	95 jaar
Jongste	36 jaar	42 jaar
Verhouding man - vrouw	69 vrouw (58,5%) 67 man ( 41,5 %)	21 vrouw 19 man
Overleden gasten	123	1
Overgeplaatste gasten en/of naar huis	4 ( 2017, 5)	39
Gasten waren afkomstig uit		
Ziekenhuis	34 ( 2017, 61)	6
Thuis	92 ( 2017, 56)	33
Elders ( verpleeg- verzorgingshuis, overig)	10 ( 2017, 6)	1

# Medewerkers

De verpleegkundigen, de managementleden en de vrijwilligers zetten zich met plezier in voor de gasten en hun naasten. Er is weinig verloop. In 2018 hebben drie verpleegkundigen het hospice verlaten één vanwege pensioen de andere twee om privéredenen, één verpleegkundige is aangenomen. Er is één slaapwacht en een tweede zorgcoördinator aangenomen voor 'tHuis Lioba.

Totaal aantal werknemers in dienst op 1 januari 2018 was 26 (13,0 FTE) Totaal aantal werknemers in dienst op 31 december 2018 is 25 (13,2 FTE)

Door het organiseren van activiteiten, bijeenkomsten en uitjes zoals bijvoorbeeld de Wintermaaltijd werken we aan het teamgevoel onder alle medewerkers van het hospice. We vinden het belangrijk elkaar te ontmoeten, elkaar te kennen en een gevoel van saamhorigheid te ontwikkelen. We staan met elkaar voor hetzelfde doel

De betaalde medewerkers van 'tHuis Lioba werken samen 48 uur per week. Samen met 36 vrijwilligers die gemiddeld acht uur per week werken, staan zij klaar voor de gasten en hun naasten.

Met name door de versnippering van de financiering van respijtzorg tussen Gemeente (WMO), zorgverzekeraar (Respijtzorg en ELV) en particuliere financiering is het hard werken om iedereen eenduidig te informeren over verblijf en kosten. Ook de precieze definiëring van de doelgroepen is nog een punt van aandacht. Er is in 2018 een positieve ontwikkeling te zien ten aanzien van de opnames. Eind 2018 is besloten dat 'tHuis Lioba doorgaat met haar activiteiten gezien de bezettingsgraad van 54% en een klanttevredenheid van een **9**.

Hospice Alkmaar heeft een managementteam van 5 personen bestaande uit de directeur/bestuurder als voorzitter, coördinator vrijwilligers en coördinator verpleegkundige zorg, de managementassistent en de controller. Er is een verpleegkundig team met een coördinator voor de dagelijkse gang van zaken en een vrijwilligersteam met een coördinator. De opnamecoördinatoren zijn onderdeel van het verpleegkundig team. De verpleegkundigen werken zelfstandig gedurende 24 uur per dag, ondersteund door vrijwilligers.

De ondersteunende diensten bestaan naast de directeur uit 2 personen op de financiële administratie, management assistent, consulent spirituele zorg, medische zorg (de hospice arts), en de beide coördinatoren.

## Vrijwilligers

In totaal werken er rond de 120 vrijwilligers in het hospice en 36 vrijwillige gastheren en -vrouwen in 'tHuis Lioba Naast de zorgvrijwilligers is er ook een aantal met andere taken, zoals leden van de Raad van Toezicht, receptievrijwilligers, keukenvrijwilligers, facilitair (inclusief complementaire zorg, tuin, klussen)vrijwilligers. Er wordt nauw samengewerkt met de verpleegkundigen en het managementteam en samen wordt het beleid zoals geformuleerd uitgevoerd. Er is regelmatig contact van de coördinator met de vrijwilligers door o.a. drie keer per jaar overleg van de diverse groepen en individuele gesprekken met vrijwilligers waar nodig.

Het blijkt de afgelopen jaren steeds lastiger te worden om geschikte vrijwilligers te werven en te behouden. Dit is een landelijke trend, die zowel binnen de VPTZ als andere maatschappelijke organisaties wordt gevoeld. Overal is men druk doende met het vinden van nieuwe vrijwilligers en worden zorgen geuit over de toekomst. Er zal beleid ontwikkeld moeten worden om het vrijwilligerswerk ook voor nieuwe doelgroepen aantrekkelijk te maken.

# Scholing en deskundigheidsbevordering

## Deskundigheidsbevordering

Elk jaar wordt er een scholingsplan gemaakt in overleg met het verpleegkundig team en de coördinator verpleegkundige zorg en het managementteam. Tevens wordt er samenwerking gezocht met werkgroepen en vrijwilligerscoördinator om te kijken welke scholing/themabijeenkomsten we gezamenlijk kunnen volgen.

In 2018 zijn de verpleegkundigen naar diverse scholingen en congressen geweest, zoals het Leerwerkplatform van de Associatie Hospicezorg Nederland. Het hele team is geschoold in het werken met het Elektronisch Zorgdossier, is bijgeschoold in alle BIG (Beroepen Individuele Gezondheidszorg) handelingen, zowel theoretisch als praktisch, het omgaan met lastig gedrag, BHV, psychiatrie en Therapeutic Touch. Diverse scholingen zijn bijgewoond over medicatieveiligheid, complementaire zorg en dementie. Alle verpleegkundigen zijn geregistreerd in het kwaliteitsregister voor verpleegkundigen in de palliatieve zorg. Alle verpleegkundigen hebben voldaan aan het aantal daarvoor benodigde punten voor deskundigheidsbevordering. Hieronder vallen ook de door een intervisor geleide intervisiebijeenkomsten die 6 keer per jaar plaatsvinden en het op verzoek organiseren van het Moreel Beraad.

De managementassistent heeft in het kader van de uitbreiding van haar taken een training gevolgd op het gebied van assertiviteit en later in het jaar een training in leidinggeven aan vrijwilligers.

Er zijn diverse symposia, bijeenkomsten en casuïstiek besprekingen bijgewoond in het kader van deskundigheidsbevordering. Behalve het zelf volgen van scholing zijn er ook regelmatig gastlessen gegeven aan zorgopleidingen en lezingen voor groepen (PCOB, KBO, Rotary, en anderen)

## Deskundigheidsbevordering vrijwilligers Hospice en 'tHuis Lioba

In het hospice is een aantal trainingen/workshops gezamenlijk met de verpleegkundigen gevolgd zoals de 6-daagse training Therapeutic Touch. Voor de receptie is er een communicatietraining georganiseerd waarbij met name aandacht is besteed aan de diverse rollen binnen het team volgens de DISC methode (onderzoek van de diverse communicatiestijlen en de effecten hiervan op de onderlinge communicatie). Er is door 6 vrijwilligers een individuele training geweest bij de landelijke organisatie VPTZ. Daarnaast zijn er twee 2-daagse incompanytrainingen 'Afstemmen op de ander' georganiseerd met VPTZ waar ook vrijwilligers van 'tHuis Lioba aan hebben deelgenomen. Intervisie heeft dit jaar plaatsgevonden voor 1 groep met elk 5 bijeenkomsten begeleid door een externe intervisor. De vrijwilligers naastzorg hebben 3 maal intervisie gehad begeleid door de vrijwilligerscoördinator en de consultant spirituele zorg. Voor de nieuwe vrijwilligers van 'tHuis Lioba is er een introductiedag georganiseerd en een verdiepingscursus voor de zorgvrijwilligers in deze groep. In 2018 zijn naast een 2-daagse introductietraining, een kookworkshop, een massage workshop en samen met Hospice Alkmaar 2 x een nascholing praktische vaardigheden georganiseerd.

Om vrijwilligers te blijven binden is er een vrijwilligersfeest en een kerstborrel geweest voor alle vrijwilligers van hospice en 'tHuis Lioba en zijn er diverse activiteiten georganiseerd door de activiteitencommissie.

Jaarlijks nodigt de kloostergemeenschap van het Lioba klooster de medewerkers uit voor een barbecue, zo ook dit jaar.

# Kwaliteit



In 2018 is het keurmerk Prezo Hospice Zorg, uitgevoerd door Stichting Perspekt behaald. Alle documenten en procedures zijn up to date en waar nodig in 2018 aangepast om de volledige kwaliteitscyclus ( Plan, Do, Check, Act ) zichtbaar te maken en een natuurlijk onderdeel van het werkproces te laten zijn, met name de verbetercyclus en de borging van kwaliteit . Door de toetsing is het kwaliteitsbewustzijn bij alle medewerkers vergroot en is door de gast en naasten ook zichtbaar en voelbaar kwaliteit ervaren. Dit effect blijkt ook uit de gast- en naasten tevredenheidmeting. De score van de tevredenheid was in 2018 wederom heel hoog, gemiddeld **9,2 voor Hospice Alkmaar en een 9,0 voor 'tHuis Lioba.**

In 2018 is wederom een medewerker tevredenheid onderzoek uitgevoerd onder betaalde medewerkers. Er is een grote tevredenheid onder de medewerkers en de waardering in cijfers is wederom gestegen t.o.v. 2 jaar geleden naar een 8,9. De uitkomsten hiervan hebben geleid tot een aanpassing in het aantal verpleegkundige uren in 2019 als middel om de werkdruk te verdelen en meer in balans te brengen met de ervaren complexiteit en snelle wisseling van gasten. De kwaliteit van medewerkers wordt op peil gehouden door scholing, ondersteuning bij moeilijke situaties, individueel en tijdens de intervisies en. De balans tussen draagkracht en draaglast is regelmatig onderwerp van gesprek tijdens de teamvergaderingen en individuele gesprekken.

Voor de verpleegkundigen is er dit jaar voor gekozen om een 360 graden feedback te doen en dit als basis te gebruiken bij het jaargesprek wat door de coördinator verpleegkundige zorg is gevoerd.

De resultaten van kwaliteitsmetingen zijn door middel van een plan van aanpak binnen de organisatie gecommuniceerd, geïmplementeerd en geëvalueerd in de beleidsperiode.

Het ziekteverzuim is in 2018 wederom lager ten opzichte van voorgaande jaren.

**Totaal 3,58%** ( kort verzuim 0,6 %, middel verzuim 0,46% lang verzuim 2,52% ) Het lang verzuim is niet terug te voeren op werk gerelateerde klachten.

# Zorgbrede Governance Code

In het verslag jaar 2018 is het model van de Zorgbrede Governance Code Zorg, voor kleine organisaties aangehouden.

In Hospice Alkmaar is er een eindverantwoordelijke directeur/bestuurder (RVB) met een Raad van Toezicht.

In 2018 is de directeur een bezoldigde functie. De hoogte van de bezoldiging is expliciet vermeld in de jaarrekening 2018. De Raad van Toezicht is onbezoldigd.

Jaarlijks is er een zelfevaluatie van de Raad van Toezicht en evalueert de voorzitter van de Raad van Toezicht met de directeur/bestuurder de samenwerking met de Raad, zoals vastgelegd in de Governance Code

Ook vindt er jaarlijks een beoordelingsgesprek plaats van de voorzitter van de Raad van Toezicht met de directeur/bestuurder

Er heeft in het verslagjaar 2018 viermaal overleg plaatsgevonden tussen de Raad van Toezicht en de directeur/bestuurder over alle essentiële besturingsthema's van het Hospice Alkmaar: strategieën en risico's, interne AO/IC systemen, het kwaliteitstraject en het vaststellen van de begroting, de jaarrekening en de jaarplannen.

Conform de Governance Code zijn de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van enerzijds de Directeur/bestuurder en anderzijds de Raad van Toezicht in onderlinge relatie vastgelegd in een huishoudelijk reglement en de statuten van de Stichting Exploitatie Hospice Alkmaar.

De deskundigheid van de toezichthouders wordt gewaarborgd door het verplicht stellen van een jaarlijkse deskundigheidsbevordering in de vorm van seminars en/of trainingen en het lidmaatschap van de NVTZ.

Het contact met de externe accountant vindt plaats bij de jaarlijkse bespreking van de jaarrekening/maatschappelijk verslag.

Naast de informatie van de bestuurder laat de Raad van Toezicht zich ook informeren door de Verwantenraad en de halfjaarlijkse gesprekken met medewerkers van het Hospice. De leden van de Raad zijn dit jaar regelmatig aanwezig geweest bij, voor het Hospice belangrijke, momenten als het vrijwilligersfeest, de herinneringsbijeenkomsten, en het winterfeest

In de AO/IC is vastgelegd wie welke bevoegdheden heeft/hebben ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering. Er is schriftelijk vastgelegd in de zorgnotitie hoe de zorgverlening is georganiseerd, wie welke verantwoordelijkheden, taken en beslissingsbevoegdheden heeft.

In april zijn de jaarrekening, de verantwoording hierover en het maatschappelijk jaarverslag besproken.

In december zijn, na overleg met de teams en de Raad van Toezicht, de verbeterplannen voor 2019 vanuit het kwaliteitssysteem (melding incidenten, klachtenregistratie en klanttevredenheid), de jaarplannen 2019 en de begroting 2019 toegelicht.

## Verwantenraad

Omdat het moeilijk is om voor de doelgroep palliatief terminale gasten een cliëntenraad op te richten, is er gekozen voor een vertegenwoordiging door naasten of verwanten. De directeur stelt het zeer op prijs dat er een vertegenwoordiging is vanuit de gasten en zal zich inzetten om gezamenlijk met de verwantenraad de kwaliteit van de zorg voor de gasten en hun naasten in Hospice Alkmaar te waarborgen. In 2018 is de verwantenraad 2 maal bijeengekomen. Er hebben twee leden na acht jaar afscheid genomen van de verwantenraad en er heeft een evaluatie plaatsgevonden over de rol en betekenis van de verwantenraad.

Besloten is nog maar één keer per jaar bij elkaar te komen en het aantal leden op drie te houden. Op het evaluatieformulier wat naasten na het overlijden krijgen toegestuurd is er het verzoek bijgekomen om plaats te nemen in de Verwantenraad en de mening over de zorg te plaatsen op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl). Het aanpassen van het huishoudelijk reglement, het werven van nieuwe leden en de vindbaarheid van de verwantenraad op de website van het hospice zijn zaken die in 2019 worden opgepakt.

De verwantenraad is zeer tevreden met alle initiatieven die genomen zijn vanuit het kwaliteitsbeleid die hebben geleid tot een verbetering van de kwaliteit van de zorg aan de gasten. Zoals het verbeteren van de medicatieveiligheid, valpreventie, het aanpassen van de gastenkamers en het invoeren van het Elektronisch Dossier inclusief digitale medicatievoorschrijving en de aanpassingen naar aanleiding van tips van naasten.

## Public Relations

In 2018 zijn er veel activiteiten op PR gebied geweest. Er zijn diverse lezingen, rondleidingen en gastlessen verzorgd voor zorgopleidingen, serviceclubs en andere (zorg)organisaties. We hebben bezoek gehad van delegaties van artsen, docenten en leerlingen uit Denemarken, Zweden en Japan.

Sponsoractiviteiten ten behoeve van het hospice zijn in allerlei vormen langs gekomen. De Langedijker Run, de Zomermarkt van het hospice, Culinair Plaza Alkmaar door de juniorkamer, de Heren van Oudorp en in natura de voorjaarschoonmaak van het hospice door de eigen medewerkers tijdens NL Doet en de najaar schoonmaak die traditioneel door Rotaryclub Alkmaar wordt uitgevoerd.

Op 13 oktober is er op de Internationale dag van de palliatieve zorg een Open Dag gehouden in Hospice Alkmaar met rond de 90 bezoekers. 'tHuis Lioba heeft in het voor- en najaar een goed bezochte Open dag gehouden met 80-100 bezoekers.

De externe nieuwsbrief die in de zomer verscheen zag er weer prachtig verzorgd uit.

Vele uitingen in kranten, tijdschriften, op televisie, tijdens symposia en congressen en op Sociale Media hebben bijgedragen aan de bekendheid van Hospice Alkmaar en 'tHuis Lioba.



# Financiën

De bezetting van Hospice Alkmaar is in 2018 iets lager o.a. door de kortere verblijfsduur dan in 2017, maar het aantal opnames is toegenomen waaruit blijkt dat de zorg en alles daarmee verwant intensiever was. De bezetting van 'tHuis Lioba is in 2018 toegenomen zowel in bezetting als in aantal gasten. De waardering van de gasten en hun naasten is hoog en dat uit zich onder meer in het grote aantal giften dat wederom is ontvangen.

De gasten weten 'tHuis Lioba inmiddels veel beter te vinden, maar de financiering is nog niet goed geregeld. De kleinschaligheid, die juist zo gewaardeerd wordt door de gasten, is voor het afsluiten van contracten met zorgverzekeraars een nadeel. Het draagt voor hen onvoldoende bij aan de grote vraag met het gevolg dat regelmatig niet de volledige vergoeding toegekend wordt.

De financiële buffer die Hospice Alkmaar in de afgelopen jaren heeft kunnen opbouwen vermindert de financiële kwetsbaarheid en waarborgt de continuïteit van de zorg voor de toekomst zowel in Hospice Alkmaar, als 'tHuis Lioba.

*Ellis Jonker, directeur/bestuurder 24 april 2019*