

# Maatschappelijk verslag

## Stichting Exploitatie Hospice Alkmaar

### 2019



# 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 gasten, naasten en 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 sponsors 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 ( [www.hospice-alkmaar.nl](http://www.hospice-alkmaar.nl) onder kopje Facts & Figures)

Alkmaar maart 2020,

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 alle aspecten, 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.

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

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

Palliatieve zorg is echter 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.

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

'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 goede begeleiding van het verdere ziekteproces.

Ook hier is, evenals in Hospice Alkmaar, 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.

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

Door het voeren van een proactief beleid hebben Hospice Alkmaar en 'tHuis Lioba 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 2019-2022 is ook dit jaar het uitgangspunt voor het beleid geweest. Hieruit is een activiteitenplan 2019 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 2019 is intern geëvalueerd in februari 2020. In de eerstvolgende Raad van Toezichtvergadering zal de evaluatie van het activiteitenplan worden geagendeerd en afgerond.

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 en rondom opnames, maar vindt geen structureel overleg plaats. 'tHuis Lioba evalueert één 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 en werkt mee aan onderzoek vanuit het Netwerk op landelijk niveau dat geïnitieerd is door ZonMW.

## **Café Doodgewoon**

Laagdrempelige maandelijkse 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, NWZ.

## **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 palliatieve zorg 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. Er is dit jaar tweemaal overleg geweest met vertegenwoordigers van HONK (Huisartsenoverleg Noord-Kennemerland) en er is een raamovereenkomst gesloten aangaande de uitvoeringsverzoeken verpleegtechnische handelingen.

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. De informatie voor verwijzers is ook dit jaar weer verbeterd en aangeboden aan de huisartsen en het HONK.

In '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 Hospicezorg 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 in samenwerking met bureau Beerenschot, om zo met een duidelijke onderbouwing de onderhandelingen over financiering van de palliatieve zorg te kunnen voeren. De uitkomsten hiervan zijn begin 2020 met de landelijke stakeholders zoals NZA en Zorgverzekeraars Nederland (ZN) gecommuniceerd. 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.

AHzN wil actief bijdragen aan een sterke positionering van de hospicezorg in het voortdurend veranderende veld van de palliatieve zorg: kansen zo veel mogelijk benutten en bedreigingen op basis van de verbinding tussen de verschillende hospicevoorzieningen gezamenlijk aanpakken. De AHzN zet zich in om samen met relevante partners (zoals VPTZ, Actiz, V&VN, Palliactief, IKNL) passende antwoorden te formuleren op deze actuele vraagstukken en wil ook langs deze weg de belangen behartigen van patiënt en naasten (bijv. keuzevrijheid) en van beroepsmatige en van vrijwillige zorgverleners (bijv. de kracht van gecombineerde inzet in de zorg).

#### **Onderzoek**

De AHzN heeft zich sterk gemaakt om rondom hospicezorg twee leerstoelen in te richten, een aan de Universiteit voor Humanistiek met de leeropdracht 'Ethische en spirituele vraagstukken in de laatste levensfase' en een aan de Universiteit Utrecht met de leeropdracht 'Ontwikkelen en positioneren hospicezorg op basis van zorgbehoeften' (HOPEVOL). Hiermee maakt zij het mogelijk om systematisch multidisciplinair onderzoek te verrichten naar de laatste levensfase om de hospicezorg met de daarbij passende deskundigheid in Nederland verder te ontwikkelen. Bij beide onderzoeken is Hospice Alkmaar actief betrokken door input te leveren voor dossieronderzoek en mee te denken bij ethische dilemma's die zich voor doen en dit te delen op landelijk niveau.

#### **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 /fusie.

Er wordt jaarlijks gebruik gemaakt van het scholingsaanbod van de VPTZ voor de vrijwilligers en de coördinator.

## 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.

Hospice Alkmaar heeft afgelopen zomer een delegatie van raadsleden en fractie assistenten van de Gemeente Alkmaar uitgenodigd en mogen ontvangen om kennis te maken met alle aspecten van het hospice.

## 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
3. Onderzoek naar haalbaarheid van uitbreiding van functies van Stichting Exploitatie Hospice Alkmaar

# Zorg voor de gast en diens naasten



*Vernieuwde tuinkamer*



*vernieuwde vrijwilligersruimte*

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 erop kunnen vertrouwen dat we alles binnen onze mogelijkheden zullen doen voor een zo goed

mogelijke laatste levensfase. Om gast of naasten extra te kunnen ondersteunen zijn vrijwilligers naastenzorg (VNZ) actief die één op één begeleiding kunnen bieden.

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

De gast is een medeverantwoordelijke partner in de zorg die zo lang 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, de gast 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



*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.



# 'tHuis Lioba

## Medewerkers

In 2019 zijn er een aantal wisselingen geweest wat betreft de personele bezetting, respectievelijk in september en in december. Gelukkig zijn de vacatures snel ingevuld. Gezien de bezettingsgroei hebben we de contracten wat kunnen verruimen naar 50 uur per week. Ook hebben we extra professionele slaapwachten kunnen aannemen.

Het vrijwilligersbestand is licht gegroeid. We prijzen ons zeer gelukkig met een ruime groep zeer loyale vrijwilligers die al sinds de oprichting betrokken zijn. Daarnaast vallen er om persoonlijke redenen vrijwilligers af, maar kunnen we gelukkig ook weer nieuwe vrijwilligers welkom heten. Al met al lijkt de aanwas van nieuwe vrijwilligers meer bestendigheid te krijgen. De onderlinge sfeer is hoe dan ook uitstekend.

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.

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 goede ondersteuning en begeleiding in het vervolg van het ziekteproces



## Complementaire zorg

Complementaire zorg is een wezenlijk onderdeel van de zorg in het hospice en 'tHuis Lioba, 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 bezoekhond 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. In 'tHuis Lioba is ook nog de mogelijkheid voor beeldende begeleiding

Om de deskundigheid op peil te houden worden er regelmatig bijscholingen gegeven voor zowel de verpleegkundigen als de vrijwilligers. In 2019 heeft één van de verpleegkundigen de Hbo-opleiding verpleegkundige in de complementaire zorg afgerond aan de Hoge School (HAN) in Nijmegen om deze zorg nog beter te borgen en kwaliteit en onderzoek te stimuleren. Zij is ook actief op landelijk



niveau naar onderzoek ten aanzien van Evidence Based complementaire zorg in samenwerking met de koepelorganisatie.

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.

## Cijfers 2019

|   | <b>Hospice Alkmaar</b>    | <b>'tHuis Lioba</b>                                   |
|---|---------------------------|---|
| Aantal gasten opgenomen                     | 115 (2018, 130)           | 53 opnames, 42 gasten<br>(5 gasten, meerdere opnames) |
| 8 gasten aanwezig op 1 januari 2019         |                           |   |
| 6 gasten aanwezig op 31 december 2019       |                           |   |
| Gemiddelde bedbezetting                     | 87% (2018, 79%)           | 60% (2018, 54%)                                       |
| Gemiddelde opnameduur                       | 21 dagen (2018, 17 dagen) | 16 dagen  |
| Gemiddelde leeftijd bewoners                | 75 jaar                   | 74 jaar   |
| Oudste                                      | 96 jaar                   | 92 jaar   |
| Jongste                                     | 35 jaar                   | 47 jaar   |
| Verhouding man – vrouw                      | 71 vrouw<br>52 man        | 26 vrouw<br>27 man                                    |
| Overleden gasten                            | 113                       | 1   |
| Overgeplaatste gasten en/of naar huis       | 4 (2018, 4)               | 41  |
| Gasten waren afkomstig uit                  |                           |   |
| Ziekenhuis                                  | 43 (2018, 34)             | 10  |
| Thuis                                       | 74 (2018, 92)             | 41  |
| Elders (verpleeg-/ verzorgingshuis, overig) | 6 (2018, 10)              | 2   |

# Medewerkers

De verpleegkundigen, de managementleden en de vrijwilligers zetten zich met plezier in voor de gasten en hun naasten. Er is weinig verloop.

Totaal aantal werknemers in dienst op 1 januari 2019 was 25 (13.0 FTE) Totaal aantal werknemers in dienst op 31 december 2019 is 26 (13,4 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 50 uur per week. Samen met 36 vrijwilligers die gemiddeld acht uur per week werken, staan zij klaar voor de gasten en hun naasten.

Hospice Alkmaar heeft een managementteam van 5 personen bestaande uit de directeur/bestuurder als voorzitter, coördinator vrijwilligers en coördinator verpleegkundige zorg, de management assistent 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 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 drukdoende 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. Begin 2020 lijkt dit zich weer te stabiliseren.

# Deskundigheidsbevordering en onderzoek.

## 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 2019 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 met 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.

Er zijn diverse symposia, bijeenkomsten en casuïstiek besprekingen (NWZ) 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, ROC Horizon en anderen)

## Onderzoek

Hospice Alkmaar neemt deel aan de diverse netwerken en onderzoeksprojecten

- Netwerk Palliatieve Zorg
- de opstart vanuit PalliSupport van het Transmuraal Palliatief team met thuiszorg en ziekenhuis
- samenwerking met het COP-team van NWZ
- de voorbereiding van de implementatie van CURA (compactere vorm van moreel beraad) vanuit het VUMC.
- het verder ontwikkelen op landelijk niveau van het Madenco palliatief zorgdossier,
- HOPEVOL (onderzoek van UMCG naar hospicezorg)
- deelname aan het Leer Werk Platform vanuit de AHZN met onderwerpen als Complementaire zorg en hospice zorg thuis.
- PATz groep Alkmaar- West, deze wordt voorgezeten door een verpleegkundige van het hospice

## Deskundigheidsbevordering vrijwilligers Hospice en 'tHuis Lioba

. Vanwege een groot verloop onder de groep zorgvrijwilligers in het hospice is er in 2019 2x een introductie- en zorgcursus georganiseerd. Daarmee is het zorgvrijwilligersbestand weer redelijk op sterkte gebracht. Om de slaapdiensten aantrekkelijker te maken is een vrijwilligersvergoeding van 25 euro per nacht ingesteld. Ook dit heeft goed uitgepakt. De werving van vrijwilligers blijft echter voor beide huizen de nodige aandacht vragen. Om onze positie hierin te versterken is structurele advertentieruimte ingekocht bij huis aan huis kranten.

De samenwerking met VPTZ Nederland wat betreft de deskundigheidsbevordering is geïntensiveerd. Jaarlijks worden twee 2- daagse in company trainingen door trainers van VPTZ gegeven en aan 30 vrijwilligers, die 1 jaar actief zijn binnen een van de huizen, wordt op individuele basis een VPTZ- trainingsaanbod gedaan. Hier is in 2019 door 6 vrijwilligers gebruik van gemaakt. We hebben bij VPTZ de wens uitgesproken om meer mogelijkheden te krijgen voor het afnemen van in company trainingen. Veel vrijwilligers ervaren een te hoge drempel voor het volgen van 2-daagse trainingen op locaties buiten de regio.

In 'tHuis Lioba is in 2019 voor de vrijwilligers 1x een introductietraining gegeven en 1x een scholing over (keuken) hygiëne. Daarnaast wordt de deskundigheidsbevordering in toenemende mate samen met de vrijwilligers van het hospice georganiseerd. Dat bevalt van beide kanten heel goed. Zo zijn de in company trainingen van VPTZ gezamenlijk bezocht, is er een gezamenlijk scholing praktische zorgvaardigheden gegeven en zijn er, in het kader van de complementaire zorg, 6 massage workshops voor beide huizen georganiseerd en heeft de werkgroep meditatie 2 gezamenlijke meditatie-inspiratiemiddagen verzorgd.

Voor het binden van de vrijwilligers zijn een vrijwilligersdiner, een kerstborrel en een wintermaaltijd georganiseerd. De activiteitencommissie bestaat inmiddels ook uit vrijwilligers van Hospice Alkmaar en 'tHuis Lioba. Ze hebben weer een heel gezellig en afwisselend aanbod gedaan, waaronder een heerlijke Verwendag in het voorjaar.

## Kwaliteit



In 2019 heeft de eindaudit plaatsgevonden van het PreZo Keurmerk (PreZo Hospice Zorg), uitgevoerd door Stichting Perspekt en is de kwaliteit bestendig gebleken. Alle documenten en procedures zijn up to date. 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 2019 wederom heel hoog, gemiddeld **9,35 voor Hospice Alkmaar en een 8,8 voor 'tHuis Lioba**. Met veel lof voor de liefdevolle en hoogwaardige zorg, ook voor de naasten, de sfeer, de aandacht en de lekkere maaltijden.

De kwaliteit van medewerkers wordt op peil gehouden door scholing, ondersteuning bij moeilijke situaties, individueel en tijdens de interviews 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 2019 5,5%. Dit is hoger dan in 2018 (3,58%) door een langdurig ziekteverzuim van een medewerker met een relatief groot contract. Het lang verzuim is deels terug te voeren op werk gerelateerde klachten. Hierop is ruime ondersteuning ingezet en is de medewerker geheel hersteld teruggekeerd op de werkplek

## Zorgbrede Governance Code

In het verslag jaar 2019 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 2019 is de directeur een bezoldigde functie. De hoogte van de bezoldiging is expliciet vermeld in de jaarrekening 2019. 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 2019 vijfmaal overleg plaatsgevonden tussen de Raad van Toezicht en de directeur/bestuurder over alle essentiële besturingsthema's van de Stichting Exploitatie 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 Hospice en 'tHuis Lioba 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 zorgnotities 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 2020 vanuit het kwaliteitssysteem (melding incidenten, klachtenregistratie en klanttevredenheid), de jaarplannen 2020 en de begroting 2020 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 2019 is de verwantenraad 1 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, Dit heeft tot nu toe geen nieuwe leden opgeleverd. Ook wordt gevraagd de mening over de zorg te plaatsen op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl). Hospice Alkmaar wordt hierop gewaardeerd met een **9,9**.

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 2020 verder 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 algemene ruimtes en het invoeren van het Elektronisch Dossier inclusief digitale medicatievoorschrijving en de aanpassingen naar aanleiding van tips van naasten.

## Public Relations

In 2019 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.

In september heeft een delegatie van raadsleden van de Gemeente Alkmaar het hospice bezocht.

Sponsoractiviteiten ten behoeve van het hospice zijn in allerlei vormen langsgekomen. De Langedijker Run, de Zomermarkt van het hospice met een mooie opbrengst van ruim 10.000 euro, de Heren van Oudorp met een vrijwilligersdiner en in natura de voorjaarschoonmaak van het hospice door de Lions Club Alkmaar samen met enkele asielzoekers uit Jemen en de najaar schoonmaak die traditioneel door Rotaryclub Alkmaar wordt uitgevoerd.

Op zaterdag 12 oktober is er op de Internationale dag van de palliatieve zorg een Open Dag gehouden in Hospice Alkmaar met rond de 80 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

Een goede en stabiele financiële positie is één van de randvoorwaarden om de continuïteit van de zorgverlening te waarborgen en ontwikkelingen in de zorgvraag te kunnen volgen.

De hoge bezetting en de hoge waardering, die regelmatig geuit worden in giften, geven Stichting Exploitatie Hospice Alkmaar de mogelijkheid om de organisatie en de medewerkers te ontwikkelen. De regionaal geleverde zorg wordt afgestemd met landelijke vraagstukken door als lid een actieve rol te spelen in de overkoepelende organisatie voor hospicezorg en mee te werken aan landelijk wetenschappelijk onderzoek en zodoende de vergaarde kennis en ervaring in specialistische (terminale) palliatieve zorg te delen en daarmee verder te ontwikkelen.

De palliatieve zorgverlening is volop in ontwikkeling en één van de gevolgen is dat er een toenemende vraag is naar tijdelijke opnames om daardoor zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen maar ook ziekenhuisopnames in die fase te voorkomen. 't Huis Lioba blijkt in een behoefte te voorzien vooral in de vroege palliatieve fase waardoor de bezetting is in 2019 verder is toegenomen. Hospice Alkmaar heeft al jaren een hoge bezetting door intensieve en specialistische zorg in de eindfase te leveren.

*Ellis Jonker, directeur/bestuurder 1 maart 2020*