



## Jaarverslag 2021

### Stichting Exploitatie Hospice Alkmaar

#### Inleiding

Stichting Exploitatie Hospice Alkmaar (SEHA) biedt professionele en mensgerichte palliatieve zorg die gekenmerkt wordt door rust, ruimte, geborgenheid en gastvrijheid. Dat gebeurt sinds 1 januari 2021 op 3 locaties: Hospice Alkmaar, 'tHuis Lioba en Hospice De Bregthoeve.

Hospice Alkmaar vierde in 2021 het 20 jarig jubileum. Om in het netwerk en aan alle belangstellenden te laten zien wat zich dagelijks in dit hospice afspeelt, werd een [jubileum magazine](#) gemaakt.

'tHuis Lioba is in 2017 gestart als onderdeel van SEHA. In 2021 is het ondanks de coronabeperkingen het hele jaar open gebleven. De organisatie is inmiddels bestendig en steeds meer verwijzers en gasten weten de weg naar deze "oase van rust" te vinden.

De Bregthoeve is net als Hospice Alkmaar al lange tijd een bekende zorginstelling in de regio. Sinds 2011 wordt door een betrokken team van professionals en vrijwilligers hospicezorg verleend aan mensen met een korte levensverwachting. Sinds 1 januari 2021 gebeurt dat onder de vlag van SEHA. Daar zijn we trots op!

Dit jaarverslag gaat voor het eerst over 3 locaties. U zult lezen hoe de eerste stappen zijn gezet in het vormen van 1 organisatie en hoe de afzonderlijke locaties ook en vooral hun eigen identiteit hebben behouden. Dit (leer)proces is intensief geweest. Niet in de laatste plaats omdat er vanwege de coronamaatregelen beperkte mogelijkheden waren om te ontmoeten en uit te wisselen. De passie voor het werk is echter de constante factor die de locaties steeds verbindt.

We doen mooi en belangrijk werk, waar we graag meer bekendheid aan geven.

En we zijn in de gelukkige omstandigheid dat sponsors ons weten te vinden. Ook particulieren laten door middel van giften en donaties merken dat ze onze organisatie een warm hart toedragen. Daar zijn we erg dankbaar voor. Namens alle mensen die zich inzetten voor Stichting Exploitatie Hospice Alkmaar spreek ik de hoop uit dat we ook het komend jaar weer het vertrouwen van gasten, naasten en samenwerkingspartners zullen waarmaken en verstevigen.

Alkmaar mei 2022

Marjolein Groot

Directeur-bestuurder SEHA

## 1. Missie en visie

Hospice Alkmaar, 'tHuis Lioba en Hospice de Bregthoeve leveren elk op een eigen manier palliatieve (terminale) zorg. In beide hospices wordt ernaar gestreefd om de laatste levensfase van de gasten/cliënten zo leefbaar en waardig mogelijk te laten verlopen. In een huiselijke, gastvrije omgeving wordt palliatieve expertzorg en begeleiding aan gasten en hun naasten geboden. Aandacht, persoonsgerichte zorg en eigen regie zijn daarbij het belangrijkste. Er wordt zoveel mogelijk aangesloten op individuele wensen en behoeften. Op de vier dimensies, dus zowel op lichamelijk, psychisch, sociaal als spiritueel gebied. Alle locaties van SEHA bieden de zorg vanuit een algemene grondslag en zijn er voor iedereen, ongeacht levensovertuiging of achtergrond. In de loop der jaren heeft Hospice Alkmaar zich een belangrijke plaats verworven in het regionale landschap van palliatieve zorg. De zorg- en dienstverlening wordt geboden door een multidisciplinair team en heel veel betrokken vrijwilligers. Hospice Alkmaar heeft 10 bedden en is gehuisvest in de voormalige Pius X kerk.

Ook in 'tHuis Lioba staat centraal dat de gasten de regie over hun eigen leven hebben en houden. De wensen, behoeften en belangen van de gast staan voorop. De rustige, natuurlijke en contemplatieve omgeving van het klooster nodigt uit tot bezinning en gesprek. 'tHuis Lioba biedt naast de privacy en het comfort van een eigen kamer met terras een gezamenlijke woonkeuken waar men de gelegenheid heeft om andere gasten en hun naasten te ontmoeten. De reguliere zorg of ondersteuning wordt aangevuld met complementaire zorg die gericht is op ontspanning, bezinning en plezier.

Het is gevestigd in een vleugel van het Liobaklooster in Egmond Binnen. Er zijn 4 gastenkamers. In een stille en natuurlijke omgeving wordt bezield respijtorg geboden als de verzorging thuis tijdelijk niet toereikend is of een time-out behoeft. Het doel is een goede terugkeer naar huis te bewerkstelligen.

De palliatieve zorg- en dienstverlening wordt geboden door een multidisciplinair team en veel betrokken vrijwilligers. Ook voor de medewerkers onderling is het uitgangspunt dat er ruimte geboden wordt voor de eigenheid. Dat we elkaar kunnen vertrouwen, er voor elkaar zijn, eerlijk zijn naar elkaar, de mogelijkheid hebben om te groeien en op professionele wijze, respectvol en niet-oordelend met elkaar omgaan.

De ambitie van Stichting Exploitatie Hospice Alkmaar is om in de regio een netwerkorganisatie te (helpen) vormen, van waaruit palliatieve zorg in de breedste zin van het woord wordt geboden. SEHA wil zichzelf ook meer als netwerkorganisatie inrichten: meer nadruk leggen op de samenwerking met aanpalende organisaties, samen ontwikkelen en van elkaar leren. De rijke ervaring in dienst stellen van de omgeving en de omgeving binnen laten. Want er is binnen de palliatieve zorg een toenemende onderlinge afhankelijkheid tussen de organisaties. De kracht is groter als die gezamenlijk wordt georganiseerd. Ook vanuit de overheid wordt meer regionale samenwerking in de palliatieve zorg gestimuleerd. SEHA speelt daarin een actieve rol. Het palliatieve werkveld is sterk in beweging. De landelijk vastgestelde trends worden ook in het werkgebied van SEHA herkend: onder andere toenemende vraag naar palliatieve zorg en meervoudige zorgvragen, behoefte aan flexibiliteit en samenwerking, meer aandacht voor het gesprek over de laatste levensfase, groter en zwaarder beroep op de informele zorg, krapte op de arbeidsmarkt en druk op de spoedzorg.

Om die (grote) ambitie waar te maken is een sterke organisatie nodig. Die kracht komt voort uit de dagelijkse zorg waarin de gast centraal staat. Daarom wordt zeker niet alleen in externe verhoudingen geïnvesteerd, maar juist ook in de mensen en kwaliteit van de interne organisatie.

## 2. Gast en naastenzorg

### 2.1 Cijfers

	Hospice Alkmaar		Hospice de Bregthoeve		tHuis Lioba	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Aantal gasten/cliënten	144	156	-	71	50	72
Bezettingsgraad	75	77		62	45	64
Gemiddelde opnameduur (dgn)	17	16		22	13	13
gemiddelde leeftijd	78	77		76	73	76
Opname uit ziekenhuis %	40	39%		44%	14	14%
Opname van thuis	56	53%		52%	78	86%
Opname elders	4	8%		4%	8	-

Na de eerste 3 kwartalen was de bezettingsgraad in Hospice Alkmaar hoog: 82% met een gemiddelde opnameduur van 19 dagen. Door een grote en ongewoon lange daling van de bedbezetting in het laatste kwartaal is de bezettingsgraad in Alkmaar over het hele jaar 2021 uiteindelijk redelijk gemiddeld uitgekomen, maar in dat laatste kwartaal dus wel uitzonderlijk laag geweest. Dat lag niet aan het aantal opnames maar wel aan de opnameduur: in december was het gemiddelde 7 dagen.

Voor een sluitende begroting zou een hoger bezettingspercentage van beide hospices nodig zijn geweest. In de hospicezorg-sector wordt een langdurige bezettingsdaling in de laatste maanden van 2021 echter breder herkend. Algemeen wordt aangenomen dat dit het gevolg is geweest van de coronapieak in die periode. De belangrijkste verwijzers (huisartsen en het ziekenhuis) waren aan het overleven en minder op zorgplanning gericht. Er overleden meer mensen thuis en in het ziekenhuis.

### 2.2 Opnamebeleid

In 2021 werden 295 mensen aangemeld bij de centrale opnamecoördinatie. 156 mensen werden in Hospice Alkmaar opgenomen en 71 in Hospice de Bregthoeve. Van de opnames werd 50% binnen 1-3 dagen opgenomen en 75% binnen een week. Er zijn opvallend veel

spoedopnames gedaan: bijna 2 per maand. Het gaat dan meestal om schrijnende situaties waarin opname in één van de hospices een zeer welkome interventie is voor alle betrokken partijen. Er is in dit verband goede samenwerking met de Huisartsenpost Alkmaar.

Aan elke opname gaat in principe een intakegesprek vooraf. Hier wordt de opname zorgvuldig afgestemd en voorbereid. Indien er ruimte is kan de opname desgewenst dezelfde dag plaatsvinden. 23% van alle aanmeldingen leidt uiteindelijk niet tot een opname. Dat is relatief veel en is een bekend gegeven uit voorgaande jaren. Een deel van deze contacten met de opnamecoördinatie kan echter ook gezien worden als collegiale consultatie. De opnamecoördinatoren zijn specialisten op het gebied van palliatieve zorg en kunnen bijvoorbeeld huisartsen soms goed ondersteunen in het kiezen van de meest passende interventies voor een terminale patiënt.

Door de centrale opnamecoördinatie bestaat een regionaal beeld van de hospicezorg-vraag. En omdat er verschillende locaties zijn kan maatwerk worden geleverd. Bij een aanmelding wordt een inschatting gemaakt van de zorgbehoefte en vervolgens overlegd welke zorg/locatie daar het best in kan voorzien. Door het samengaan met de Bregthoeve kan SEHA nog meer een gedifferentieerd zorgaanbod bieden.

Waar nuttig worden zaken centraal geregeld, maar behoud van de eigenheid is essentieel. Want juist de keuzemogelijkheden op het gebied van palliatieve zorg maakt SEHA een unieke organisatie in het land.

### 2.3 Zorginhoud

Zoals al enkele jaren te zien is, wordt de zorg op alle dimensies complexer. De lichamelijke zorg verandert doordat steeds langer kan worden doorbehandeld en doordat de opnameduur steeds korter wordt. Er worden in deze context vaker dan voorheen levensverlengende interventies uit de thuissituatie of het ziekenhuis overgenomen zoals sondevoeding, antibiotica en zuurstof.

In psychosociaal opzicht zien we meer mensen met getroebleerde familieverhoudingen of juist geen sociaal netwerk, zorgmijders, psychiatrische aandoeningen en cognitieve stoornissen –vooral dementie.

Ten opzichte van vorige jaren zijn meer mensen opgenomen met de wens om Bewust Af te zien van Eten en Drinken (BAED). Deze mogelijkheid om het levenseinde zelf te bespoedigen wordt zorgvuldig en professioneel begeleid. Dat begint al bij het intake gesprek.

Tenslotte verdient de overbelasting van veel mantelzorgers de aandacht. Er wordt meer van mantelzorgers verwacht in de zorg voor naasten. En professionele (thuis)zorg is niet altijd beschikbaar. Opname in een hospice betekent dan een grote opluchting. De zorg wordt overgenomen, de oorspronkelijke rol van partner of kind kan weer worden aangenomen en er ontstaat ruimte voor het proces van afscheid nemen.

In Hospice Alkmaar is het wekelijks MultiDisciplinair Overleg (MDO) geëvalueerd en op basis daarvan beter gestructureerd. De 4 dimensies komen bij de bespreking van elk dossier aan bod en elke discipline draagt bij aan probleemgestuurde verslaglegging.

In plaats van herinneringsbijeenkomsten in het hospice is in 2021 twee keer een digitale versie van de herinneringsbijeenkomst gemaakt. De film is ter beschikking gesteld aan de betreffende naasten. Dit is enorm op prijs gesteld.

In hospice de Bregthoeve is het EVV-schap (Eerst Verantwoordelijke Verpleegkundige) geïntroduceerd. Er zijn duo's vastgesteld die als vast aanspreekpunt voor cliënt en zijn of haar naasten fungeren.

In 'tHuis Lioba is in de praktijk verder verduidelijkt welke doelgroep passend is, en welke niet. De zorgbehoefte wordt tijdens de intake zo goed mogelijk ingeschat

## **2.4 Complementaire zorg:**

Vanwege de beperkingen die Corona met zich mee bracht, is veel van de complementaire zorg in 2021 niet of in veel mindere mate gegeven. Hand- of voetmassages, de toepassing van Therapeutic Touch, inzet van de bezoeker, de kapper en pedicure zijn vrijwel geheel gestopt. Dat is een groot gemis geweest want complementaire zorg (en de training daarin) vormt een waardevol onderdeel van het leven in een hospice. Waar dat enigszins mogelijk was, is de vrijheid genomen om verantwoorde uitzonderingen te maken.

In de Bregthoeve is ook een (door)start gemaakt met het geven van complementaire zorg. Eén van de verpleegkundigen is een opleiding gestart om dit samen met de collega's te gaan vormgeven.

## **3. Medewerkers**

### **3.1 Formele zorg**

De personele formatie van SEHA is in 2021 gegroeid van 24,8 naar 28,4 fte. Hiervan is ongeveer 5 fte overhead, dat is naar aanleiding van de groei van de organisatie niet veranderd. De uitbreiding van de formatie wordt vooral veroorzaakt door het aanvullen van de verpleegkundige inzet in de Bregthoeve en de centrale opnamecoördinatie.

Er is afscheid genomen van een aantal zeer ervaren medewerkers. Die personele mutaties zijn binnen de organisatie uiteindelijk goed opgevangen.

### **3.2 Informele zorg**

Ten aanzien van de inzet van vrijwilligers zijn in 2021 de mogelijkheden verruimd doordat er kon worden gekozen tussen de 3 heel verschillende locaties. Een aantal vrijwilligers is actief voor meer dan 1 locatie. In Hospice Alkmaar en 'tHuis Lioba is het aantal vrijwilligers in 2021 gelijk gebleven of zelfs nog iets gegroeid: totaal werken er rond de 150 vrijwilligers, waarvan 110 in Hospice Alkmaar.

In De Bregthoeve is in 2021 een start gemaakt met vrijwilligersinzet; in samenspraak met het team is een plan gemaakt. Nieuwe vrijwilligers werden ingewerkt door een oud-verpleegkundige van Hospice Alkmaar. Hierdoor konden de verpleegkundigen tegelijkertijd ervaren wat (zorg)vrijwilligers kunnen toevoegen. Een vaste vrijwilliger is wekelijks aanwezig voor tuinonderhoud en technische klussen. Na de voorgenomen verbouwing in 2022 zal het ook in de Bregthoeve mogelijk zijn om dagelijks vers te gaan koken. Gebruikmakend van de ervaring in de andere locaties wordt een eigen vrijwilligerspraktijk opgebouwd.

In 't Huis Lioba hebben de vrijwilligers in 2021 verder het heft in handen genomen. Zij zijn de centrale discipline in de geboden respijtzorg. De samenwerking met de coördinatoren en verpleegkundige slaapwachten is verder verstevigd. Er zijn verschillende werkgroepen actief: PR, styling en complementaire zorg. (FOTO)

### 3.3 Scholing

Het scholingsaanbod is in 2021 vanwege de coronabeperkingen erg achtergebleven. Binnen de mogelijkheden is het wel maximaal ingevuld. Want het is belangrijk om het werk met de juiste (basis)kennis te doen en om vrijwilligers mede met dit aanbod te blijven boeien en binden. Waar mogelijk is de scholing toegankelijk gemaakt voor de medewerkers van alle locaties. De introductiedag en de zorgcursus zijn hier voorbeelden van, maar ook de training “mindful luisteren” en de kookworkshop verdienen vermelding. Tenslotte wordt ook gebruik gemaakt van het brede aanbod vanuit de VPTZ – bijvoorbeeld de training over de samenwerking tussen vrijwilliger en verpleegkundige. Scholing waar mogelijk toegankelijk voor medewerkers van alledrie locaties? De verpleegkundige teams van alle locaties hebben gebruik kunnen maken van het e-learning programma van de Noordwest Ziekenhuisgroep. Omdat trainingen in groepsverband niet of nauwelijks georganiseerd konden worden, was dit een waardevol alternatief. Het zal naar verwachting ook zonder coronabeperkingen gebruikt blijven worden. Tenslotte is belangrijk te vermelden dat in alle teams de intervisie doorgang heeft gevonden danwel is opgestart.

## 4. Kwaliteit

Het Kwaliteitskader Palliatieve Zorg is voor alle werkzaamheden het uitgangspunt binnen SEHA. In 2021 is het PreZo keurmerk Hospicezorg opnieuw aan Hospice Alkmaar verleend. (FOTO) Voor het eerst was het dit jaar een keurmerk dat in samenspraak met de Associatie Hospicezorg Nederland is vastgesteld. Hospice Alkmaar fungeerde samen met Hospice Dôme (Amersfoort) als pilot voor de nieuwe manier van auditen door Perspekt.

Een herkenbaar aandachtspunt in de eindrapportage was dat de organisatie in veel opzichten in beweging is. Een vooraf vastgesteld activiteitenplan ontbrak daardoor. Dat is wel noodzakelijk voor een goede bedrijfsvoering waarin medewerkers zich kunnen identificeren met gestelde doelen. In het najaar is gestart met het formuleren van een activiteitenplan voor alle locaties. Tevens is een werkgroep in het leven geroepen die met de organisatiethema's cultuur, overlegstructuur en kwaliteit van zorg aan de slag gaat. De verschillende onderdelen van de organisatie worden hiermee beter aan elkaar verbonden met als doel participatie en transparantie te vergroten. Bij een volgende initiële audit zal ook 'tHuis Lioba en hospice De Bregthoeve betrokken worden.

In samenspraak met Qualiview is in 2021 zowel in de Bregthoeve als in Hospice Alkmaar het PREM cliënttevredenheidsonderzoek gedaan met behulp van gestandaardiseerde vragenlijsten. De rapportage is aangeleverd bij Zorginstituut Nederland en gepubliceerd op ZorgkaartNederland.

In Hospice Alkmaar en 'tHuis Lioba zijn ook de eigen evaluatieformulieren in 2021 weer ingezet en door veel naasten ook ingevuld. Het levert een hoog gemiddeld waarderingcijfer op, en waardevolle feedback over onze zorg- en dienstverlening.

## 5. Netwerk

2021 is een dynamisch jaar geweest en in al deze beweging was de ruggespraak met en het advies van de Raad van Toezicht extra van belang. Er zijn 5 vergaderingen geweest van de Raad van Toezicht SEHA en 5 van Stichting de Oversteek. Eén daarvan is speciaal gewijd aan de consequenties van de wet bestuur en toezicht rechtspersonen (WBTR) voor de organisatie. Hierbij is tevens de

verhouding tussen Stichting Exploitatie Hospice Alkmaar en Stichting de Oversteek geëvalueerd. Op basis van deze bespreking zullen in 2022 enkele (kleine) statutaire wijzigingen worden doorgevoerd.

De Associatie Hospicezorg Nederland (AHZN) heeft in 2021 alleen online vergaderd. De digitale bijeenkomsten zijn echter van grote waarde geweest voor het uitwisselen van good practice en het collegiale contact. Als kleine zorginstelling is het essentieel om waar mogelijk samen op te trekken met andere hospices. Zo wordt bijvoorbeeld politieke lobby georganiseerd om een structurele en verantwoorde bekostiging van hospicezorg te ondersteunen. De verenigde hospices kunnen ook een gezamenlijk actieplan afspreken op basis van de resultaten van het landelijk HOPEVOL onderzoek. Hierin worden zorgvraag en -aanbod in hospicezorg onderzocht. De eindrapportage wordt in 2022 verwacht. Tenslotte heeft Hospice Alkmaar geparticipeerd in het landelijke project Hart en Tech, waarin de inzet van technologie binnen de hospicezorg is onderzocht en uitgebreid. Het belang van samenwerken geldt ook voor de regio. Daarom is een driemaandelijkse overleg ingesteld met de hospices in Schagen en Den Helder.

Het contact met de Noordwest Ziekenhuisgroep krijgt voornamelijk vorm in de samenwerking met het transferbureau en het COP team van het ziekenhuis. Er is laagdrempelig onderling contact en als een casus daartoe aanleiding geeft wordt over en weer geëvalueerd.

Er zijn regelmatig meeloopdagen en stages geweest waardoor (leerling)verpleegkundigen van het NWZ kennismaakten met het werk in een hospice.

Huisartsen kunnen zelfbehandelaar blijven als hun patiënt in het hospice wordt opgenomen. Dat is ook in 2021 weer in toenemende mate gebeurd. Het is voor de gast/cliënt vaak prettig als de eigen huisarts ook tijdens de laatste fase betrokken blijft.

Met 't Praethuys, Eveen en Humanitas/VPTZ heeft een aantal gesprekken plaatsgevonden om de doorstart van Café Doodgewoon te organiseren. Het is in 2021 bij voorbereidingen gebleven maar in 2022 worden daadwerkelijk weer bijeenkomsten georganiseerd. In Café Doodgewoon ontmoeten collega's van verschillende organisaties uit de palliatieve zorg elkaar en zijn ook belangstellenden van harte welkom.

## 6. COVID

Het verslagjaar heeft geheel in het teken gestaan van de beperkende maatregelen door de coronapandemie. Bij hospice- en respijtzorg is het contact tussen mensen even intensief als essentieel. Afstand houden en het gezicht deels bedekken zijn dan ingrijpende belemmeringen. Daarnaast was het moeten beperken van bezoekmogelijkheden een pijnlijke consequentie van het coronabeleid. Het moeten weigeren van bezoek druis volledig in tegen waar het in hospicezorg om gaat: gast en naasten centraal stellen. Het uitvoeren van genoemde maatregelen heeft veel van iedereen gevraagd.

## 7. Financiën

In 2021 werd voor het eerst gewerkt met een (ongeveer 15%) lager dagtarief van de grootste ziektekostenverzekeraar. Hierdoor was een aanzienlijk hogere bedbezetting nodig om de begroting sluitend te krijgen. Zoals beschreven in 2.1 is dat niet gerealiseerd, met name door een langdurige bezettingsdaling in het laatste kwartaal. Een negatief resultaat over 2021 is het gevolg.

Vanwege de gezonde financiële situatie waarin SEHA verkeert en een aantal particuliere giften is dit verlies zonder grote problemen op te vangen. Voor een volledig overzicht: zie de jaarrekening op de website van hospice Alkmaar: [www.hospice-alkmaar.nl](http://www.hospice-alkmaar.nl)