



HOSPICE DE MARGRIET

Jaarverslag 2017

Voorwoord

Het jaar 2017 is voorbijgevlogen. Naast de zorg voor onze bewoners is in hospice de Margriet dit jaar veel tijd besteed aan praktische zaken, zoals het goed organiseren van de telefonie, het certificeren van de brandmeldinstallatie en ontruiming. Het buitenmeubilair kreeg een opknapbeurt, de overlast van stank die we al jaren in een kamer hadden werd eindelijk achterhaald en opgelost. Het voorraadbeheer werd verder gestandaardiseerd. Kortom, allerlei praktische zaken werden verbeterd. Naast alle praktische zaken was er dit jaar ook veel aandacht voor de jaargesprekken met de vrijwilligers. Uit deze gesprekken kwamen verbeterpunten naar voren, die werden aangepakt. Ook al zijn er altijd onvoorziene praktische zaken binnen het hospice die aandacht behoeven, de vrijwilligers zetten wij altijd voorop. We zijn trots op deze warme mensen die zowel individueel, maar ook als groep bijzonder zijn.

Bewoners

In 2017 zijn er 72 bewoners opgenomen in de Margriet, waarvan er 3 niet uit de eigen regio afkomstig waren. De gemiddelde leeftijd was 78,3 jaar. Er waren in totaal 1501 opnamedagen. Er zijn 70 mensen overleden in het hospice en er zijn 2 bewoners naar elders overgeplaatst. De gemiddelde bedbezetting was 74,7% en de gemiddelde ligduur 20 dagen.

Feiten en cijfers

Totaal aantal bewoners	72
Waarvan mannen	32
Waarvan vrouwen	40

Gemiddelde leeftijd	78,3
----------------------------	------

Aantal bewoners per leeftijdscategorie		
41-60	jaar	11
61-80	jaar	32
80- ouder	jaar	29

Aantal bewoners per woonplaats	
Vlaardingen	43
Schiedam	20
Maassluis	6
Overig	3

De redenen voor opname waren divers, maar de meeste bewoners (65) waren gediagnostiseerd met een vorm van kanker.

Aantal bewoners per hoofddiagnose	
Kanker	65
COPD	1
Hartfalen	3
Neurologische afwijkingen	1
Ouderdom	2



Er werd vanuit verschillende instellingen verwezen

Aantal bewoners doorverwezen vanuit	
Huis	38
EMC	3
SFG/Vlietland Ziekenhuis	26
Verzorgingstehuis	3
Revalidatie centrum	2

Regelmatig hebben naasten gebruik gemaakt van de mogelijkheid om bij de bewoner op de kamer te overnachten. Ook bleven zij regelmatig in het hospice mee-eten (ontbijt, lunch of diner).

Administratie

Onze vaste administratieve kracht die vanaf de start van het hospice de financiële administratie verzorgde, is halverwege 2017 geëmigreerd naar Denemarken. Toch wilde zij nog betrokken blijven bij het hospice en de administratie blijven doen. Dankzij de moderne techniek op digitaal en multimediategebied bleek dit mogelijk. Sinds haar verhuizing werkt zij nog wekelijks voor het hospice, maar dan op afstand. Daarnaast zijn er 2 nieuwe vrijwilligers aangetrokken die de coördinatoren ondersteunen met overige administratieve taken.

Vrijwilligers

Er is een begin gemaakt om alle gegevens en gesprekken die gevoerd worden met vrijwilligers te digitaliseren. Elk jaar komen er nieuwe vrijwilligers bij en nemen er vrijwilligers afscheid. Dit brengt veel administratie met zich mee. Door alles te digitaliseren is het eenvoudiger om een goed overzicht te houden. Bij de gesprekken wordt een gestandaardiseerde vragenlijst gebruikt, zodat bij iedereen ongeveer dezelfde lijn gevolgd wordt. Uiteraard is er ook ruimte voor eigen inbreng.

Verder werd dit jaar voor het eerst de VOG digitaal aangevraagd. Dit brengt veel voordelen met zich mee. Het kost minder tijd en ook de kosten zijn lager.

Er is een inwerktraject ontwikkeld voor de nieuwe vrijwilligers, zodat ook hier eenzelfde lijn wordt gevolgd. Dit geeft de nieuwe vrijwilligers en inwerkers meer houvast.

Evaluatiegesprekken

De persoonlijke gesprekken met de vrijwilligers kosten veel tijd, maar leveren ook veel op. Om hier structuur in aan te brengen werden er 4 gesprekken per week gehouden, in principe op vaste dagen, dinsdag en donderdag. Met een planner konden de vrijwilligers zichzelf inschrijven. Deze gesprekken zijn als erg prettig ervaren en er kwamen ook verbeterpunten uit die werden aangepakt.

Complementaire zorg

Sonja Tobe heeft voor vrijwilligers en enkele verpleegkundigen een cursus verzorgd in de verschillende massage technieken en het gebruik van etherische oliën. Hier was veel animo voor. Er werd op een hele duidelijke en praktische manier invulling gegeven aan de lessen, zodat de massages voor iedereen heel toepasbaar waren. Er kunnen nu verschillende massages worden aangeboden om het de bewoner zo comfortabel en prettig mogelijk te maken.

Een groep van acht vrijwilligers is op afspraak beschikbaar. Als er geen vrijwilligers dienst hebben, die deze zorg kunnen aanbieden, kan een van deze vrijwilligers worden opgeroepen om hand- en/of voetmassage te komen geven. De massages zorgen voor ontspanning bij de bewoners, wat als erg aangenaam wordt ervaren.

Door verloop in de werkgroep was het even lastig om de continuïteit in de complementaire zorg te houden, maar aan het einde van het jaar hadden zich weer nieuwe vrijwilligers gemeld die deel wilden nemen aan de groep. In 2018 jaar zullen we verder gaan met nieuwe input, nieuwe vrijwilligers en nieuwe scholingen.

De complementaire zorg wordt zowel door de vrijwilligers als onze bewoners heel goed ontvangen.

Dank-je-wel-dag en attenties

In september hadden we het jaarlijkse teamuitje, de 'dank-je-wel-dag'. Bijna het voltallige team deed mee aan het bowlen en de spannende kennisquiz. Ook het steengrillen viel goed in de smaak. De sfeer zat er goed in en het was een gezellige avond.

De dag van de vrijwilliger werd ook nog eens extra benadrukt. Er was een kleine attentie en wat lekkers bij de koffie.

Voor kerst is er gekozen voor een niet-traditioneel kerstpakket, maar om aan te sluiten bij de kerstmarkt van Polderpoort. Hier waren verschillende standhouders waarbij de vrijwilligers hun eigen geschenken bij elkaar konden shoppen. Ondanks de drukte gingen er mooie cadeaus mee naar huis.

Kookproject

Het kookproject is een succes gebleken. Er is regelmatig overleg om de voortgang te bewaken en om te "sleutelen" aan het assortiment. Hierbij wordt ook rekening gehouden met de verschillende seizoenen. De groep is voortdurend op zoek naar aanvullingen, wat kan er beter, wat kan er anders. Er is weinig verloop in de groep en iedereen kookt met veel passie en plezier. Twee keer per week wordt de voorraad in de vriezer nagekeken. Het aanvullen van deze voorraad is soms lastig, ook omdat de vraag erg afhangt van de voorkeur van de bewoners. Soms gaan bepaalde gerechten erg snel, dan is het bijna onmogelijk om de voorraad goed op peil te houden. Maar gelukkig zijn er soms ook fanatieke vrijwilligers die dan adhoc iets maken.

Tijdens de feestdagen wordt er vrijwel altijd door een kookvrijwilliger in het hospice gekookt voor de bewoners en hun naasten en natuurlijk ook voor de dienstdoende vrijwilligers en verpleegkundigen.

Vorraad en boodschappen

De voorraad kent een vast assortiment en de boodschappen worden wekelijks volgens een digitale lijst geïnventariseerd. De boodschappen zijn gestandaardiseerd met een min-max hoeveelheid die eenvoudig zijn te controleren. Wekelijks doet een vaste vrijwilliger deze boodschappen. Bij vakanties of calamiteiten zijn er vervangers. Ook worden er bij de groothandel of de Action artikelen gehaald door vaste vrijwilligers. Vergeten boodschappen, of wat al snel op is, kunnen door de dienstdoende vrijwilligers gehaald worden. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een algemene bankpas.

Linnenkamer

Het beheer is in handen van twee vrijwilligers. Zij bewaken de kwaliteit van het linnengoed, de handdoeken en andere materialen. Ook beheren zij de voorraad.

Bibliotheek

Er is een kleine bibliotheek met boeken die gericht zijn op rouwverwerking en andere “hulp”-boeken. Ook zijn er wat boeken met een historische achtergrond en een aantal kinderboeken met het thema ziekzijn en overlijden. Het beheer is in handen van een vrijwilliger.

Stilteruimte

In deze ruimte kunnen naast zich terugtrekken indien zij daar behoefte aan hebben. Hier zijn verschillende boeken met betrekking tot verschillende religies te vinden. Eventueel kan men hier ook bidden worden of gewoon even in rust en stilte zijn.

Vrijwilligersruimte

Dit jaar werd er een aparte ruimte gecreëerd voor de vrijwilligers, een lang gekoesterde wens. De rookkamer werd opgeheven en opnieuw ingericht met bestaande meubels en een kast waar de vrijwilligers ook hun persoonlijke bezittingen achter slot en grendel kunnen bewaren. Ook kwam er een whiteboard waarop mededelingen genoteerd kunnen worden en waar zij ook andere dingen dan hospice-gerelateerd kunnen delen met elkaar.

Scholing voor vrijwilligers

Minimaal één keer per jaar, afhankelijk van het aantal nieuwe vrijwilligers, wordt de verplichte vrijwilligersscholing georganiseerd. Aspirant-vrijwilligers lopen eerst een keer mee in de vier verschillende diensten. Zo kunnen zij zelf ervaren of het beeld dat zij van het werk hebben overeenkomt met de praktijk. Dit voorkomt dat zij de scholing doen en pas daarna merken dat het werk niet bij hen past. Als ze eerst ervaring opdoen gaan ze nog gemotiveerder de scholing in. Nadeel is soms wel dat zij al langere tijd werkzaam zijn en pas relatief laat de scholing krijgen. Toch wordt dit over het algemeen niet als nadeel ervaren door de vrijwilligers. De scholing bestaat uit 7 avonden die deels worden ingevuld door gastdocenten. Onder andere een dominee en het Palliatief Netwerk verzorgen een deel van de lessen. Uiteraard komt ook de praktijkscholing aan bod. Na afloop krijgen de deelnemers een certificaat en wordt de vrijwilligersovereenkomst getekend.

Praktijkscholing

Twee verpleegkundigen van Careyn geven minimaal 2 keer per jaar een praktijkscholing. Deze komt overigens ook weer terug in de cursus voor de aspirant-vrijwilligers. De cursisten krijgen digitaal een boekje aangeleverd en op de lesdag gaan ze praktisch aan de slag. Dit is erg leerzaam. Bovendien is het voor het teamgevoel versterkend dat onze eigen verpleegkundigen deze praktijklessen verzorgen.

Calamiteiten trainingen

Een tot twee keer per jaar wordt er een calamiteitentraining gegeven door een oud-brandweerman. Naast theorie laat hij de vrijwilligers en de verpleegkundigen ook praktisch aan de slag gaan. Zo leren zij zelf de vluchtroutes kennen, welke blusmiddelen er zijn en waar deze staan. De training heeft ook een interessante PowerPointpresentatie waarbij er beelden van gevaarlijke situaties worden getoond vanuit de thuissituatie, waar je je anders nooit van bewust zou zijn.

Thema-avonden

In april was er een teambuildingsavond. Onder de bezielende leiding van Dorinda van Marrewijk van Kleurige Zaken.nl werd er nagedacht en van gedachten gewisseld over kleur. Het was erg verhelderend hoe we kleuren associëren met persoonlijke eigenschappen, wat voor eigenschappen we aan kleur geven en wat kleur voor je kan doen. Iedereen vond het erg leuk. Weer een mooi stukje teambuilding!

Presentatie Matrice Uitvaartbegeleiding

Matrice heeft een bijeenkomst georganiseerd om meer inzicht te geven in de verzorging van de overledenen en wat er gebeurt, nadat zij het hospice hebben verlaten. Hier was veel animo voor en iedereen kreeg de gelegenheid om alles op locatie te zien en vragen te stellen.

Presentatie Levenseindekliniek

Euthanasie was in 2017 wederom een actueel onderwerp en er werd een documentaire uitgezonden over de Levenseindekliniek. Naar aanleiding daarvan werd er een presentatie gehouden voor onze vrijwilligers. Dokter Marc Mulders en verpleegkundige Siska Peters vertelden over hun werk bij de Levenseindekliniek. De zorgvuldigheid en integriteit van zo'n team en hoe ze te werk gaan werd door hun verhaal duidelijk. Ook voor hen is het niet zomaar "hun werk". Het was een respectvolle avond.

Servicepunt cursus vrijwilligers werven voor coördinatoren

Beide coördinatoren hebben dit jaar de cursus "Werven van vrijwilligers" gevolgd via het Servicepunt Vrijwilligers. Deze werd gegeven voor coördinatoren van organisaties die met vrijwilligers werken. Na de cursus is besloten ons te verbinden in het coördinatorennetwerk. Het is erg zinnig om ervaringen uit te wisselen en waar mogelijk elkaar met raad of tips bij te staan. Een leuke en zeker ook leerzame cursus.

Waardering

De waardering voor het hospice en de vrijwilligers kwam naar voren in de resultaten van de enquêtes die door de nabestaanden worden ingevuld. Dit jaar behaalden we een gemiddelde score van 9,1.

Verloop

We zijn het jaar gestart met 79 vrijwilligers. In de loop van het jaar zijn er 11 vrijwilligers om diversen redenen gestopt 2 kregen weer een baan, 2 zijn er verhuisd, 3 zijn gestopt vanwege de drukte met werk en privé, 2 door ziekte of ziekte van de partner. Dan nog 1 om een persoonlijke reden en 1 vanwege te weinig inzet.

Gelukkig kwamen er ook weer 11 vrijwilligers bij, waardoor het aantal vrijwilligers eind 2017 weer op 79 kwam.

Vrijwilligers in 2017 in cijfers

Totaal aantal vrijwilligers begin 2017	79
Aantal opzeggingen	11
Nieuwe aanmeldingen	11
Totaal aantal vrijwilligers eind 2017	79
Vrijwilligers niet in de zorg	7

Verpleging

Er is een team van verpleegkundigen van thuiszorgorganisatie Careyn verbonden aan het hospice. Alle verpleegkundigen die werkzaam zijn in het hospice zijn verplicht de Basisscholing Palliatieve zorg te volgen, verzorgd door het Palliatieve Netwerk regio NWN. De verpleegkundigen werken volgens een dienstrooster en zijn bij een (voltallige) bezetting van bewoners in het hospice aanwezig van 08.00-17.00 uur, 17.00-23.00 uur en van 23.00-07.00 uur. Ze worden in drukke periodes of bij calamiteiten zo nodig bijgestaan door een verzorgende IG.

Coördinatoren

De twee coördinatoren dragen zorg voor de dagelijkse gang van zaken waarbij onder meer horen

- het op orde houden van de administratie,
- het zorgdragen voor het goed functioneren van alle faciliteiten in het hospice voor de bewoners, zorgdragen voor het onderhoud en, indien nodig, vervanging van inventaris,
- het maken van het uitvoerend beleid en daarbij behorend beleidsplan,
- het maken van de jaarplanning en het jaarverslag,
- PR, contacten onderhouden met verwijzers, presentaties geven bij ouderenverenigingen, donateurs en sponsors,
- het verzorgen van de nieuwsbrief en actueel houden van de website en de Facebook pagina,
- werving en selectie van vrijwilligers,
- aansturing, scholing en coaching van de vrijwilligers en het houden van evaluatiegesprekken,
- de "vrijwilliger dank-je-wel-dag" organiseren,
- periodiek overleg met externe organisaties zoals het Palliatief Netwerk en VPTZ.



Palliatief Netwerk NWN

Hospice De Margriet heeft een samenwerkingsverband met het Palliatief Netwerk regio NWN. Het doel is de palliatieve zorg te verbeteren. Daarbij staat 'kwaliteit van leven' centraal. Er zijn acht zorgaanbieders bij het Netwerk aangesloten.

VPTZ

Hospice De Margriet is aangesloten bij de landelijke organisatie VPTZ (Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg).

VPTZ biedt ondersteuning aan vrijwilligers en organisaties en behartigt landelijk hun belangen. De ondersteuning bestaat bijvoorbeeld uit informatievoorziening, bijscholingen voor vrijwilligers en coördinatoren en symposia.

VPTZ regionaal

Dit jaar zijn er met het bestuur van hospice De Margriet en het bestuur van VPTZ regionaal verschillende gesprekken gevoerd om te onderzoeken hoe een eventuele samenwerking vormgegeven zou kunnen worden. Zowel het hospice als VPTZ thuis werken met vrijwilligers die zich inzetten voor terminaal zieken. Beide groepen worden daartoe opgeleid volgens de richtlijnen van VPTZ landelijk. Het eerste resultaat van de samenwerking is het gezamenlijk organiseren van de basiscursus voor vrijwilligers. In 2018 wordt dit voor het eerst uitgevoerd.

In 2018 zal de samenwerking mogelijk verder uitgebreid gaan worden.

Donateurs en sponsors

Hospice de Margriet ontvangt jaarlijks financiële en materiele bijdragen van verschillende donateurs. Dat varieert van lekkernijen voor de feestdagen tot substantiële financiële bijdragen. De donatie pot die in het hospice staat levert jaarlijks een mooi bedrag op, mede doordat familieleden die pot regelmatig meenemen naar een uitvaart.

Organisatie

Het bestuur van Stichting Hospice NWN (de statutaire naam van hospice De Margriet) bestond in 2017 uit:

Voorzitter	Ben van der Velde
Secretaris	Hans Ploeg
Penningmeester	Wim van Biezen
Bestuurslid	Paul Valk
Bestuurslid	Franc Bongaerts
Bestuurslid	Els Kooy

In het najaar heeft Paul Valk besloten zijn functie neer te leggen. Hij heeft het stokje overgedragen aan Els Kooy.

Naast Stichting Hospice NWN staat de Stichting Vrienden Van Hospice De Margriet. Het doel van deze stichting is het werven van sponsors, donateurs en fondsen en om op te treden als ambassadeur van het hospice om ook de toekomst van het hospice te kunnen waarborgen. Na veel beraad hebben de bestuursleden van de Vrienden Van besloten hun bestuursfuncties neer te leggen. Het bestuur is nu ad interim in handen van een aantal bestuursleden van de Stichting Hospice NWN. We hopen snel nieuwe bestuurders te vinden.

Het bestuur van Stichting Vrienden Van Hospice De Margriet bestaat tijdelijk uit

Voorzitter	Ben vd Velde
Penningmeester	Wim van Biezen
Secretaris	Hans Ploeg

Slotwoord van de coördinatoren

Wij vinden het van het grootste belang dat de bewoner het hospice als zijn of haar thuis ervaart, dat er ruimte wordt ervaren om volledig zichzelf te kunnen zijn, met het vertrouwen dat er goed voor hen gezorgd wordt, ook als het einde nadert. Familie het vertrouwen geven dat hun geliefde “in goede handen is” en dat de familie dat ook daadwerkelijk ervaart, maakt het werken in het hospice zo bijzonder. Hoe mooi is het als de bewoner, die toch eigenlijk het liefst thuis had willen overlijden, zegt dat die zo dankbaar is dat er uiteindelijk toch voor het hospice gekozen is. Het eerste wat bewoners en de familie ervaren, is de sfeer in het hospice. Dat de sfeer zo goed is heeft alles te maken met de medewerkers. Niet alleen is het belangrijk om respect voor de bewoners en hun naasten te hebben, maar net zo belangrijk is het om respect voor elkaar te hebben en elkaars kwaliteiten. Onze verpleegkundigen, vrijwilligers en niet in de laatste plaats de huishoudelijk medewerkers zorgen gezamenlijk voor een zo aangenaam mogelijke periode in De Margriet voor onze bewoners en hun naasten. Natuurlijk, een moeilijke en verdrietige periode, maar wel heel waardevol. Ieder heeft daarin zijn eigen, gelijkwaardige rol. Wij, de coördinatoren blijven erop toezien dat de sfeer onderling goed is en ook blijft. Dat is de basis om te ontwikkelen, de basis van de reputatie van het hospice.

Dankbaar en trots zijn we. Dankbaar dat er zoveel lieve mensen zijn die vrijwilliger willen zijn in hospice De Margriet. Dankbaar dat er een team van zeer bekwame en betrokken verpleegkundigen werkzaam is in De Margriet. Dankbaar dat de verbinding met het hospice en

elkaar voelbaar is. Trots op de geweldige samenwerking met de verpleegkundigen, vrijwilligers en huishoudelijke zorg.

Els Wijnhorst en Anja van der Plas, coördinatoren
Mei 2018

Slotwoord van het bestuur

Wat moet het bestuur eigenlijk nog toevoegen aan dit jaarverslag. Natuurlijk is het bestuur wel verantwoordelijk voor de opstelling van dit jaarverslag. Maar de coördinatoren Els Wijnhorst en Anja van der Plas hebben weer uitstekend werk verricht. Wij prijzen ons gelukkig met werknemers zoals Els en Anja. Uit werkoverleggen en functioneringsgesprekken blijkt dat er heel veel werk op hen afkomt. Niet alleen de zorg, het begeleiden en coachen van vrijwilligers, het begeleiden van familie, maar vooral de huishoudelijke zaken. Wat te doen als de verwarming het laat afweten, of de buitenverlichting? Wat te doen als het meubilair aan slijtage onderhevig is. Heel veel technische en huishoudelijke taken. Natuurlijk gaat dit alles in goed overleg met het bestuur.

Uiteraard gaat onze bewondering uit naar de vrijwilligers. Zij zijn het werkkapitaal van Hospice De Margriet. Maar naast die vrijwilligers, de verpleegkundigen en de thuishulp, zijn de coördinatoren van cruciaal belang. En dank voor de inspanning die zij ook weer in 2017 hebben geleverd is dan op z'n plaats.

Ben van der Velde
Voorzitter stichting Hospice NWN

