



HOSPICE DE MARGRIET

Jaarverslag 2019

Voorwoord

Het is april 2020. De wereld staat op z'n kop. Het coronavirus waart rond. Desondanks presenteren wij u graag het, alweer zesde, jaarverslag. In dit verslag vertellen we hoe het De Margriet in 2019 is vergaan. De vraag doet zich elk jaar voor hoe we een goede balans bereiken tussen de essentie van het werk binnen De Margriet en de cijfers die daar onlosmakelijk mee verbonden zijn. Cijfers die naast de emoties die het werken in een hospice met zich meebrengt, ook gewoon nodig zijn om het resultaat van ons werk te duiden en te meten.

In 2019 waren er duidelijk minder bewoners, waarbij opviel dat een aantal van hen langer in De Margriet verbleef, dan de jaren ervoor. Enerzijds is dat fijn, maar aan de andere kant is de financiering van ons hospice ook en vooral gebaseerd op voldoende bewoners. Gelukkig kunnen we die terugloop door een degelijk gevoerd financieel beleid opvangen.

Zeker nu de vrijwilligers thuis moeten blijven, beseffen we eens te meer dat ook in 2019 de kracht van De Margriet lag in de inzet van onze vrijwilligers, coördinatoren, wijkverpleegkundigen en de huishoudelijke zorg. Het bestuur is dankbaar voor die inzet, zonder die inzet zou er geen De Margriet zijn. Onze coördinatoren en wijkverpleegkundigen zijn gedegen opgeleid in de palliatieve zorg en ook de vrijwilligers krijgen in samenwerking met VPTZ en het Zonnehuis een goede opleiding. Zo goed dat we in 2019 een keurmerk hebben gekregen voor ons vrijwilligersbeleid van de Nederlandse Organisatie Vrijwilligerswerk (NOV). Anja en Els, onze coördinatoren, en ook een aantal vrijwilligers verdienen alle lof voor de inspanningen die geleid hebben tot dat resultaat. Wij zijn de eerste vrijwilligersorganisatie die dat in Vlaardingingen voor elkaar heeft gekregen. Ook het vaste team van de huishoudelijk hulp verdient ons respect. Het blijkt zeker in deze moeilijke tijd welk belangrijk werk zij leveren. Daarom ook dit jaar hulde aan iedereen die zich heeft ingezet om onze doelstellingen te halen.

26 april 2020

Ben van der Velde,

Voorzitter Stichting Hospice Nieuwe Waterweg Noord

Bewoners

In 2019 waren er 56 bewoners opgenomen in de Margriet, waarvan er 3 niet uit de eigen regio afkomstig waren. De gemiddelde leeftijd was 80,1 jaar. In totaal waren er 1.558 opnamedagen en zijn er 52 mensen overleden in het hospice. 4 bewoners zijn naar elders overgeplaatst. De gemiddelde bedbezetting was 85,3% en de gemiddelde ligduur 27,8 dagen.

- Feiten en cijfers

Bewoners	2019	2018	2017
Totaal aantal bewoners	56	70	72
Waarvan mannen	23	29	32
Waarvan vrouwen	33	41	40

Gemiddelde leeftijd	2019	2018	2017
	80,1	74,3	78,3

Aantal bewoners per leeftijdscategorie	2019	2018	2017
< 40 jaar	0	1	0
41-60 jaar	6	8	11
61-80 jaar	24	28	32
> 80 jaar	26	33	29

Aantal bewoners per woonplaats	2019	2018	2017
Vlaardingen	36	39	43
Schiedam	13	22	20
Maassluis	3	4	6
Overig	4	5	3

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

Hoofddiagnose	2019	2018	2017
Kanker	44	58	65
COPD/Long afwijkingen	0	3	1
Hartfalen	5	5	3
Nierfalen	0	1	0
Infectieziekte	0	0	0
Neurologische afwijkingen	3	2	1
Ouderdom/Overig	4	1	2

Er werd vanuit verschillende instellingen verwezen.

Doorverwezen vanuit	2019	2018	2017
Huis	27	43	38
Ziekenhuis	24	24	29
Verzorgingstehuis	1	1	3
Revalidatiecentrum	4	1	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).



Vrijwilligers

Eind 2018 was er al een start gemaakt met een werkgroep voor de voorbereidingen voor het keurmerk van het NOV (Nederlandse Organisatie Vrijwilligerswerk). Dit is gecontinueerd in 2019 en we waren dan ook enorm trots toen wij op 1 november 2019 het certificaat behaald hadden en uitgereikt kregen van de Vlaardingse wethouder Somers. Het keurmerk is de komende 4 jaar geldig, maar wij blijven ons uiteraard verder ontwikkelen om ook over 4 jaar weer te voldoen aan alle gestelde eisen.

Alle vrijwilligersdossiers zijn inmiddels gedigitaliseerd. Dit maakt de administratie overzichtelijk. De verplichte VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) wordt digitaal aangevraagd dankzij E-herkenning, waar wij inmiddels ook over beschikken. Doordat de voorwaarden versoepeld zijn is een VOG-aanvraag voor ons kosteloos.

We hebben meegedaan aan een pilot met betrekking tot het roosterprogramma. Voordeel hiervan is dat we over extra functies kunnen beschikken, waardoor alle gegevens beter te beheren zijn. Ook kunnen vrijwilligers het rooster gemakkelijker inzien. Eind 2019 hebben we een start gemaakt. In 2020 willen we dit nieuwe programma ook echt gaan implementeren.

Er zijn verschillende werkgroepen waarin vrijwilligers deelnemen, met ieder hun aandachtsgebied. Zo is er een vrijwilliger die onderhoudsklusen uitvoert en kleine reparaties of werkzaamheden verricht binnen het hospice. Twee vrijwilligers oefen(d)en beroepsmatig het kappersvak uit, zij voorzien de bewoners vrijblijvend van een kap- of knipbeurt. Daarnaast zijn er vrijwilligers die de tuin en planten en bloemen in het hospice verzorgen. Bovendien is er een groep die de complementaire zorg als aandachtsgebied heeft. Deze vrijwilligers kunnen ook buiten hun dienst benaderd worden om bewoners die daar behoefte aan hebben bijvoorbeeld een extra handmassage te geven.

De tijden waarin de vrijwilligers aanwezig zijn bestaan uit verschillende blokken verspreid over de dag van 07:30 uur tot 22:00 uur. Met de verpleegkundigen is afgestemd dat aan de vrijwilliger gevraagd kan worden om eventueel langer te blijven als er een calamiteit is of nog drukte.

De diensten van de vrijwilligers bestaan uit vier blokken: 07:30-11:00 uur, 11:00-15:00 uur, 15:00-19:00 uur en van 19:00 tot 22:00 uur.

- Feiten en cijfers

Vrijwilligers	2019	2018	2017
Totaal aantal vrijwilligers begin	80	79	79
Aantal opzeggingen	11	11	11
Nieuwe aanmeldingen	14	12	11
Totaal aantal vrijwilligers eind	83	80	79
Vrijwilligers niet in de zorg	8	10	7

We zijn het jaar gestart met 80 vrijwilligers. In de loop van het jaar zijn er 11 vrijwilligers om diversen redenen gestopt:

Betaalde baan	3
Verhuisd	2
Te druk met werk en privé	3
Persoonlijke redenen	2
Te weinig inzet	1

Gelukkig kwamen er ook weer vrijwilligers bij, waardoor het aantal vrijwilligers eind 2019 weer op 83 kwam.



Halverwege 2019 zijn we begonnen met de individuele jaargesprekken met al onze vrijwilligers. Dit vergde een grote tijdsinvestering, maar werd als zeer zinvol ervaren, zowel door de vrijwilligers als de coördinatoren. Er kwamen soms punten naar voren die aandacht behoeften, maar er zijn ook tips uitgewisseld waar we mee aan de slag konden. Vaak werd er meegedacht en werd er gekeken wat er nog beter kan. De jaargesprekken worden gedocumenteerd in een persoonlijk digitaal dossier.

Ook het “Praathuis” werd een keer per kwartaal georganiseerd. Dit is een bijeenkomst om allerhande onderwerpen met elkaar en de coördinatoren te bespreken. Er is bewust voor gekozen om geen agenda van tevoren op te stellen, maar op tafel te laten komen wat er op dat moment speelt en wat aandacht heeft. Soms wordt er op initiatief van de coördinatoren een Praathuis georganiseerd als er bijvoorbeeld een situatie binnen het hospice is die uitleg of discussie heeft, of als er iets ingrijpends heeft plaatsgevonden. Doordat er geen vastgestelde agenda is zijn dit hele waardevolle avonden, want er is ruimte voor ieders inbreng.

Om regelmatig inzicht te krijgen in hoe de vrijwilligers en verpleegkundigen het werken in het hospice ervaren is de wens er om een digitaal tevredenheidsonderzoek te houden onder alle medewerkers, zowel de vrijwilligers als de verpleegkundigen. Voor de NOV is dit tevens een middel om een vinger aan de pols te houden met betrekking tot het vrijwilligersbeleid. In 2020 gaan we hier een start mee maken.

Complementaire zorg

Alle vrijwilligers die de cursus hebben gevolgd mogen en kunnen deze extra zorg verlenen. Als er geen vrijwilligers dienst hebben die complementaire zorg kunnen aanbieden, kan één van de vrijwilligers vanuit een groepsapp waar zij zich voor hebben aangemeld, worden opgeroepen om handen/of voetmassage te komen geven. De massages worden door de bewoners als erg aangenaam en ontspannend ervaren.

Geestelijke zorg

Drie vrijwilligers hebben zich beschikbaar gesteld voor het bieden van geestelijke zorg. Vanwege hun achtergrond zijn deze vrijwilligers daarvoor aangewezen. Zij begeleiden bewoners als daar behoefte aan is met gesprekken. Ook bestaat de mogelijkheid voor nabestaanden om een nazorggesprek te hebben. We hebben in 2019 geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid een geestelijk verzorger in te schakelen vanuit de Zel.

Scholing voor vrijwilligers

Minimaal één keer per jaar wordt de verplichte basisscholing georganiseerd. In 2019 is de scholing, net zoals in 2018, in samenwerking met VPTZ-NWN-thuis georganiseerd. Bij VPTZ-NWN-thuis zijn vrijwilligers werkzaam die naar een terminaal zieke gaan die in de thuissituatie verblijft. Dit ontlast de mantelzorger die dan wellicht een boodschapje kan doen of bijvoorbeeld naar de bioscoop kan. Zowel onze hospice vrijwilligers als de vrijwilligers van VPTZ-thuis zorgen voor terminaal zieke bewoners. Vrijwilligers mogen zowel in het hospice als bij de mensen thuis werken. Met elkaar de basistraining volgen is een goede start. Alle aspecten van de palliatieve zorg komen in de scholing aan bod, zoals de voorzieningen in de regio, de verschillende patiëntencategorieën, de geestelijke zorg. Ook de persoonlijke verzorging staat op het programma, want onze vrijwilligers helpen de verpleegkundigen met de verzorging van de zieke bewoners. De scholing bestaat uit 7 dagdelen die deels worden ingevuld door gastdocenten. Onder andere ds. Jan de Geus en het Palliatief Netwerk verzorgen een deel van de lessen. De praktijkopleiding wordt gegeven door twee verpleegkundigen van het team van Careyn. Na afloop krijgen de deelnemers een certificaat. Na de scholing wordt er door middel van een evaluatieformulier om feedback gevraagd van de cursisten. Op die manier hopen we inzicht te krijgen in de verbeterpunten van de scholing en ook de behoeften van de vrijwilligers in bij-, of nascholing. De vrijwilligers vonden de interactieve lessen zeer prettig en hoopten hier meer van te volgen. Dit advies hebben wij meegenomen in de organisatie van

komende scholing. Ook werd er gevraagd naar de mogelijkheid tot verdieping en bijscholing. Volgend jaar hopen we dit verder te ontwikkelen en een digitale evaluatie te kunnen mailen.

Praktijkscholing

Twee verpleegkundigen van Careyn hebben dit jaar 2 keer een praktijkscholing gegeven. Deze komt ook 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. Voor het teamgevoel is het versterkend dat onze eigen verpleegkundigen deze praktijklessen verzorgen.

Activiteiten

- Workshop Communicatie

Woensdagavond 16 januari was de workshop Communicatie. Deze werd gegeven door Emerens Olthof en Jolanda Dekker. Beide dames zijn fysiotherapeut en vanuit dat vak ook geïnteresseerd geraakt in haptonomie en de verbale en non-verbale communicatie. Ze maakten door middel van kleine oefeningen duidelijk dat we soms denken dat we het over hetzelfde hebben, maar er toch heel andere gedachten bij hebben en er ook andere woorden voor gebruiken. Het was grappig, luchtig, maar ook verhelderend.

- Valentijntje voor de zorg

Op woensdagavond 13 februari werd er op initiatief van Monuta, VPTZ, Minters, Hospice De Margriet en stichting Triple C een avond georganiseerd voor de zorg: Valentijntje voor de zorg. Het was een avond speciaal bedoeld om “zorgers” eens in het zonnetje te zetten. Vrijwilligers, mantelzorgers, en verpleegkundigen werden getraakteerd op een bijzonder toneelstuk genaamd “Ontmanteld” van Eckstein Maakwerk en er waren leuke workshops te volgen, zoals yoga, kleuren, klankschalen en muziek. Daarnaast was er een informatiemarkt waarin verschillende organisaties die allemaal te maken hebben met palliatieve zorg zich presenteerden. Het was een leuke, gezellige en informatieve avond.

- Presentaties

Voorzitter Ben van der Velde heeft op 2 april een presentatie gehouden bij “Probus”, een seniorenvereniging.

Coördinatoren Els Wijnhorst en Anja van der Plas hebben op zondag 19 mei een presentatie gegeven bij club Blauwhuis te Schiedam.

Els Wijnhorst en Anja van der Plas hebben twee gastlessen gegeven bij stichting “Petje Af”, het kwartaal thema bij deze stichting was “De Zorg”; natuurlijk hoort daar ook de palliatieve zorg bij.

Ook onze vrijwilligers hebben gastlessen gegeven en iets verteld over De Margriet. Beide op een basisschool. Deze doelgroep, kinderen zijn over het algemeen heel open en direct.

Het is erg leuk om te doen, we vertellen graag over ons hospice en wat er zoal in het hospice gebeurt. De presentatie, of “les” wordt natuurlijk aangepast aan de doelgroep.

- Thema-avond voor vrijwilligers in de palliatieve zorg

Woensdagavond 3 april werd er in samenwerking met Het Zonnehuis en VPTZ-NWN-thuis een thema-avond voor alle vrijwilligers in de palliatieve zorg georganiseerd. Bert Buizert van de stichting STEM (Sterven op je Eigen Manier) was spreker. Veel van onze vrijwilligers waren op deze avond aanwezig. Het was een boeiende en interactieve bijeenkomst, zeker de moeite waard.

Benefietacties en donaties

- Vrijdagavond 17 mei heeft De Rotary Schiedam een benefietdisco georganiseerd in De Kroepoekfabriek in Vlaardingen. We kregen daar zelf een aantal vrijkaartjes voor. Natuurlijk gingen twee bestuursleden, een coördinator en een aantal vrijwilligers een kijkje nemen en een dansje wagen. De opbrengst kwam geheel ten goede aan hospice De Margriet. Verder heeft de Rotary dit jaar nog meer acties georganiseerd ten behoeve van ons hospice, het eindbedrag wordt later bekend gemaakt en ook wat we ermee gaan doen.
- Zaterdag 22 juni werd voor de tweede keer de run-bike-run georganiseerd ten behoeve van ons hospice. De hardloop vereniging "De Vroege Vogels" hebben wederom hun best gedaan en deze actie heeft € 525,00 opgebracht.
- Van de stichting "Gedreven4Suc6" kregen we een cheque van € 5.000,-. Dit bedrag is gebruikt voor de aanschaf van nieuwe sta-op stoelen.
- De stichting "Roparun" had geld gereserveerd om zogenaamde koppelbedden aan te schaffen voor hospices en palliatieve units. Ook De Margriet heeft zo'n koppelbed gekregen. Nu is er de mogelijkheid dat een bewoner met zijn of haar partner samen kan slapen. Hoe fijn is dat!
- Bloemen van Roosmarijn Bloembinders sponsorde weer de bloemen voor in de gemeenschappelijke woonkamer. Een initiatief van de "Sjaak Foundation", wat Roosmarijn voortgezet heeft.
- Naast deze acties heeft het hospice veel giften gekregen van particulieren zoals bewoners, nabestaanden of gewoon mensen die het hospice een warm hart toedragen. Het voortbestaan van hospice De Margriet is mede afhankelijk van giften en donaties. Hartelijk dank aan alle donateurs.

Vrijwilligersuitje

Op 19 september zijn we met alle vrijwilligers, verpleegkundigen, huishoudelijke zorg en het bestuur gaan midgetgolfen. In de middag werden we verwacht bij "Glow In The Dark" midgetgolf bij de Euroscop in Schiedam. Het was best hilarisch, er werd wat afgelachen en er waren echt wat fanatiekelingen onder ons. Deze activiteit werd afgesloten met een prijsuitreiking en het huldigen met medailles. Daarna konden we gaan eten bij Mr Chow. Het was een grote groep, maar de activiteit werd door iedereen als heel gezellig ervaren.

Symposium hospicezorg

Op vrijdag 4 oktober stond het jaarlijkse congres voor hospicezorg op de agenda. Dit congres werd nu voor het zesde jaar georganiseerd in congrescentrum "De Reehorst" in Ede. Een aantal vrijwilligers zijn hiernaartoe geweest. Ze hebben meegedaan aan diverse workshops naar keuze en vonden het leuk en leerzaam.

Workshop complementaire zorg

Ariëlle van Son heeft op 30 oktober een cursus verzorgd voor de mensen die interesse hadden in de complementaire zorg. Het was voor beide partijen een pilot, op zoek naar een passend programma dat het beste aansluit bij de zorg die wij aanbieden in het hospice aan onze bewoners. Deze cursus is als erg prettig ervaren.

Informatieavond voor vrijwilligerswerk

Op 30 oktober was er in de Margriethal een informatieavond voor iedereen die op zoek is naar vrijwilligerswerk. De avond werd georganiseerd door "KLIK" vrijwilligers Vlaardingen en Schiedam. Natuurlijk nam onze organisatie daar ook aan deel. Drie vrijwilligers hebben erg hun best gedaan om mensen te interesseren voor vrijwilligerswerk in ons hospice. En met succes, drie dames hebben zich aangemeld.

De dag van de vrijwilliger

We hebben ervoor gekozen om zowel de vrijwilligers als de verpleegkundigen op de dag van de zorg in het zonnetje te zetten. Voor iedereen was er een klein symbolisch geschenkje. Op de dag van de vrijwilliger hebben we hier aandacht aan besteed op Facebook en natuurlijk was er taart.

Kerstborrel voor alle medewerkers

Dit jaar was er een kerstpakket voor al onze medewerkers en er was een kerstborrel in partycentrum Prikkewater. Deze avond werd muzikaal ondersteund met muziek van de Lava's, een groep dames die a capella verschillende kerstliederen ten gehore brachten. De Lava's stellen jaarlijks een gratis optreden beschikbaar en een van onze vrijwilligers had ons hiervoor aangemeld. Het was een hele gezellige avond.

Facilitaire zaken

- Voorraad en boodschappen

De voorraad food en non- food kent een vast assortiment en de boodschappen worden wekelijks volgens een digitale lijst geïnventariseerd. Alle artikelen in de voorraad zijn aangegeven met een min-max hoeveelheid die eenvoudig is te controleren. Wekelijks worden deze boodschappen door een vaste vrijwilliger gedaan. Bij vakanties of calamiteiten zijn er vervangers. Vergeten boodschappen of bijvoorbeeld zuivel en brood kunnen door de dienstdoende vrijwilligers gehaald worden.

- Kookproject

Alle maaltijden worden nog steeds bereid volgens ons kookproject, waarbij er keuze is uit een groot assortiment gerechten en in principe de mogelijkheid bestaat om 24 uur per dag te kunnen eten. Er kan dus vrij makkelijk worden afgeweken van de reguliere etenstijden.

In 2019 was er 2 maal een overleg met de kookgroep om de voortgang te bewaken en om eventueel aanpassingen aan het assortiment door te voeren. Tussendoor wordt bijvoorbeeld vastgesteld welke gerechten al dan niet gewild zijn en ook wordt er rekening gehouden met de verschillende seizoenen. 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. Een vrijwilliger uit de kookgroep die de administratie in beheer heeft, stuurt aan op het aanvullen van ontbrekende gerechten. In de kookgroep heeft iedereen zijn eigen "portefeuille" met zijn of haar gerechten. Sommige leden van de kookgroep koken ook in het hospice zelf. Een ander lid van de kookgroep zorgt ervoor dat de menuboekjes up-to-date zijn en afhankelijk van de seizoenen worden aangepast.

Er zijn ook enthousiaste vrijwilligers die zelf ad hoc koken in het hospice, dan worden er wel eens gerechten of desserts gemaakt die niet per se in het standaard assortiment aanwezig zijn. Ook wordt er regelmatig iets lekkers voor bij de koffie gebakken.

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.

- Linnenkamer

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

- **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 naasten zich terugtrekken als zij daar behoefte aan hebben. Hier zijn boeken met betrekking tot verschillende religies te vinden. Eventueel kan men hier ook bidden of gewoon even in rust en stilte zijn.

- **Vrijwilligersruimte**

Er is een aparte ruimte voor de vrijwilligers, waar ook de overdrachten plaatsvinden. Er hangt een whiteboard waar de vrijwilligers eigen initiatieven kunnen posten en informatie met elkaar kunnen delen die niet hospice gerelateerd zijn. Hier zijn ook alle mappen terug te vinden met informatie zoals de werkinstructiemap, de Keek en het Margrietjournaal (communicatieschrift voor de coördinatoren), het Vrijwilligersbeleid en gedragscode en allerlei andere informatie. Ook worden hier alle bedankkaarten en dergelijke opgehangen die ons worden toegestuurd door dankbare nabestaanden.

- **Smoelenboek**

Ongeveer 2x per jaar worden er portretfoto's gemaakt voor het “smoelenboek”. Deze foto's van de dienstdoende medewerkers hangen op het bord bij de ingang, zodat voor iedereen zichtbaar is wie er op dat moment aan het werk is.

- **Vloer**

In januari en februari 2019 is er in het hele hospice, met uitzondering van de badkamers en toiletten, een prachtige nieuwe pvc-vloer gelegd. Het was een hele organisatie, maar alles is in goede banen verlopen. We hopen er nog jaren plezier van te hebben.

Organisatie

Het bestuur van Stichting Hospice NWN (de statutaire naam van hospice De Margriet) bestond in 2019 uit:

Voorzitter	Ben van der Velde
Secretaris	Vacant
Penningmeester	Wim van Biezen, halverwege het jaar opgevolgd door Henk Schepen
Bestuurslid	Els Kooij
Bestuurslid	Franc Bongaerts

In 2019 heeft Wim van Biezen aangegeven zijn functie als penningmeester te willen neerleggen. Een opvolger werd al snel gevonden in de persoon van Henk Schepen.

Administratie

De penningmeester heeft besloten zijn functie neer te leggen. Onze administratieve kracht in Denemarken die nog altijd de financiële administratie deed, heeft een deel van haar werk neergelegd. Er is vervolgens voor gekozen om de financiële administratie grotendeels digitaal te laten verzorgen door een accountantsbureau. Onze administratieve kracht verzorgt nog wel de facturen en ondersteunt de coördinatoren digitaal waar nodig.

Daarnaast is er een vrijwilliger die de coördinatoren ondersteunt met overige administratieve taken. Ook vervangt zij de coördinator bij vakanties en calamiteiten.

NOV: keurmerk vrijwillige inzet goed geregeld

In 2019 is er hard gewerkt aan de zelfevaluatie van het NOV (De Nederlandse Organisatie Vrijwilligerswerk). Het doel van deze zelfevaluatie is om te reflecteren op zaken die goed gaan en zaken die beter kunnen om op te kunnen gaan voor het keurmerk Vrijwillige Inzet Goed Geregeld. Hiertoe was al in een eerder stadium een werkgroep opgericht, die bestond uit een lid van het bestuur, de coördinator, een verpleegkundige en een aantal enthousiaste vrijwilligers. Aan het einde van 2019 hebben wij vol trots te horen gekregen dat dit keurmerk aan ons was toegekend. De kers op de taart.

Waardering

De waardering voor het hospice, de vrijwilligers en de verpleegkundigen en onze huishoudelijke medewerkers kwam naar voren in de resultaten van de enquêtes die door de nabestaanden zijn ingevuld. Dit jaar behaalden we een gemiddelde score van 9.2 Daar zijn we heel trots op.

Medische zorg

De medische zorg voor een bewoner wordt in principe door de eigen huisarts gedaan. Zodra een bewoner geplaatst wordt, worden er met diens huisarts afspraken gemaakt over de bereikbaarheid. Vooral voor in de avond, nacht en de weekenden is dat belangrijk. Om praktische redenen kan de eigen huisarts de medische zorg ook geheel of gedeeltelijk overdragen aan Dr. J. van den Doel, de huisarts die zich aan het hospice heeft verbonden. Bewoners die van buiten de regio Nieuwe-Waterweg-Noord komen worden altijd overgedragen aan dr. Van den Doel. Daarnaast stelt zij zich beschikbaar voor ondersteuning, c.q. intercollegiaal overleg.

Dr. van den Doel heeft zich gespecialiseerd in palliatieve zorg.

Verpleging

Er is een team van verpleegkundigen van thuiszorgorganisatie Careyn verbonden aan het hospice. Alle verpleegkundigen die werkzaam zijn in het hospice volgen verplicht de Basisscholing Palliatieve zorg, verzorgd door het Palliatieve Netwerk regio Nieuwe-Waterweg Noord (NWN). De verpleegkundigen werken volgens een dienstrooster en zijn bij een bezetting van minimaal 3 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 (Individuele Gezondheidszorg). Het is een hecht team van verpleegkundigen. In 2019 waren er geen wijzigingen binnen het vaste verpleegkundig team. Het is belangrijk dat er een goede samenwerking is met de coördinatoren en de vrijwilligers. Een keer per maand is er teamoverleg, waarbij ook de coördinatoren aanschuiven. Soms is een casuïstiek bespreking wenselijk, of intervisie. Het is van essentieel belang dat het team eenduidig is naar bewoner, familie en de behandelend arts.

Coördinatoren

De twee coördinatoren dragen zorg voor de dagelijkse gang van zaken in het hospice. Zo zijn zij verantwoordelijk voor het op orde houden van administratieve en facilitaire zaken. Een belangrijk deel van de werkzaamheden bestaat uit het werven, begeleiden en opleiden van de bijna 80 vrijwilligers. Daarnaast geven de coördinatoren vorm aan het uitvoerend beleid en ondersteunen zij bij het opstellen van het daarbij behorend beleidsplan en het jaarverslag.

Ook verzorgen de coördinatoren de in- en externe communicatie, onderhouden zij contacten met o.a. het Palliatief Netwerk en VPTZ (Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg) en verzorgen zij presentaties bij verschillende organisaties.

Samenwerkingspartners

- Palliatief Netwerk NWN (Nieuwe Waterweg Noord)

Hospice De Margriet maakt deel uit van het Palliatief Netwerk regio NWN. Het doel is de organisatie en kwaliteit van palliatieve zorg te monitoren en te optimaliseren. Daarbij staat 'kwaliteit van leven' centraal. Er zijn acht zorgaanbieders bij het Netwerk aangesloten: Careyn, Argos, Buurtzorg, Zonnehuisgroep, Frankenlandgroep, Cedrah, Minters, St. Franciscus Gasthuis/Vlietland. Vier keer per jaar vindt het Netwerkoverleg plaats op een locatie aangesloten bij het Netwerk. Vaak is er een casuïstiek bespreking, een casus waar een van de zorgaanbieders graag met de andere netwerkpartners over van gedachten wil wisselen. Ook komen o.a. aan de orde ontwikkelingen rond de palliatieve zorg, landelijke ontwikkelingen op het gebied van subsidies, zorgverzekeraars, ontwikkeling van tools om de zorg nog meer te kunnen verbeteren en knelpunten rondom deze specifieke zorg. Het is een zinvol overleg waarbij we veel van elkaar kunnen leren. Een verpleegkundige en een van de coördinatoren waren bij deze bijeenkomsten aanwezig. Hoofdthema's dit jaar waren bewoners die langer dan drie maanden opgenomen waren in het hospice en op de palliatieve units, mede ten gevolge van het tekort aan verzorg- en verpleeghuisbedden. Verder is aan de orde geweest de afschaffing van de terminaliteitsverklaring en hoe daarmee om te gaan. Ook kwam de geestelijke zorg uitgebreid aan bod, met name die in de thuissituatie of in ons hospice. Speciaal hiervoor is er subsidie gekomen om deze zorg via de Zel in te kunnen schakelen. Dementie en palliatieve zorg, hoe wordt dat georganiseerd? Verslagen van deze bijeenkomsten worden digitaal gearchiveerd. Vanuit het "Netwerk" zijn er twee werkgroepen samengesteld: de werkgroep vrijwilligers en de werkgroep deskundigheidsbevordering.

- Werkgroep vrijwilligers

De werkgroep vrijwilligers bestaat uit Els Wijnhorst, coördinator van hospice De Margriet, Sandra Mauwer, coördinator van VPTZ- NWN, Martha Verwater, coördinator op afdeling Mathilde, de Palliatieve Unit van het Zonnehuis en Huub Schreuder, coördinator van het Palliatief Netwerk. In 2018 is deze werkgroep opgezet. In 2019 zijn we bezig geweest om meer verbinding te creëren tussen de vrijwilligers van de verschillende organisaties. Alle vrijwilligers in de palliatieve zorg willen "er zijn" voor de mensen in hun laatste levensfase. In 2019 hebben we gezamenlijk de thema-avond met stichting STEM georganiseerd.

- Werkgroep deskundigheidsbevordering

Deze werkgroep bestaat uit Marja Mons van het Palliatief Netwerk, Marjo de Bot, bestuurslid van VPTZ-NWN, Alexandra Bonnier, manager van afdeling Mathilde van het Zonnehuis, Carolien de Winter, oncologieverpleegkundige in het Sint Franciscus Gasthuis locatie Vlietland en Els Wijnhorst, coördinator hospice De Margriet. Doel van de werkgroep is de kwaliteit van zorg op alle niveaus te verbeteren. De kwaliteit van de training palliatieve zorg wordt bewaakt door het Netwerk Palliatieve Zorg NWN. De aandachtspunten in 2019 waren de deskundigheidsbevordering met betrekking tot de palliatieve sedatie. Ook werd de geestelijke zorg onder de aandacht gebracht.

- VPTZ

Hospice De Margriet is aangesloten bij de landelijke organisatie VPTZ. Deze organisatie biedt ondersteuning aan vrijwilligers en organisaties en behartigt landelijk hun belangen. De ondersteuning bestaat bijvoorbeeld uit informatievoorziening, bijscholingen voor vrijwilligers en coördinatoren en symposia. Wij maken veel gebruik van de Kennisbank, een online platform voor vragen van coördinatoren. Op 9 oktober 2019 was de landelijke VPTZ dag, genaamd 'Samen van Betekenis – Jij maakt het Verschil!' met Koningin Máxima en Hugo de Jonge. Coördinator Anja van der Plas was hierbij aanwezig.

- **VPTZ regionaal**

Zowel hospice De Margriet als VPTZ-NWN zijn aangesloten bij VPTZ landelijk. Een intensieve samenwerking van beide organisaties wordt vanuit VPTZ landelijk dan ook ondersteund en gestimuleerd. Een aantal activiteiten hebben we gezamenlijk georganiseerd, zoals de workshop met Stichting STEM, de gezamenlijke wervingsactie voor vrijwilligers en de scholing. Beide organisaties zitten ook in de werkgroep vrijwilligers. De PR rond werving van vrijwilligers en de scholing wordt gezamenlijk georganiseerd.

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 donatiepot die in het hospice staat levert jaarlijks een mooi bedrag op, mede doordat familieleden die pot regelmatig meenemen naar een uitvaart. Sommige donaties zijn speciaal voor vrijwilligers, bijvoorbeeld door een bijdrage aan het vrijwilligersuitje of de kerst attentie. Andere donaties zijn bedoeld voor bijvoorbeeld reparaties, aanschaf van meubilair of andere voorzieningen voor bewoners.

Stichting Vrienden van Hospice de Margriet

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, maar vooral ook om op te treden als ambassadeur van het hospice en op die manier de toekomst van het hospice te kunnen waarborgen. Het bestuur is nu ad interim in handen van een aantal bestuursleden van de Stichting Hospice NWN. Zij beraden zich op een mogelijke andere invulling van de Stichting Vrienden van.

Het bestuur van Stichting Vrienden Van Hospice De Margriet bestond tijdelijk uit:

Voorzitter	Ben van der Velde
Penningmeester	Wim van Biezen, opgevolgd door Henk Schepen
Secretaris	Vacant

Slotwoord van de coördinatoren

Het is en blijft een uitdaging om vooruit te denken en te kijken, om bezig te zijn met vernieuwingen, up-to-date te blijven en de landelijke veranderingen te volgen en bij te houden. Ook in 2019 hebben we hier met het hele team hard voor gewerkt.

Onze vrijwilligers staan bewoners en familie met liefde en aandacht bij in de moeilijke fase.

Wij zijn enorm dankbaar voor deze groep mensen die zich belangeloos inzet voor de medemens.

Als kers op de taart zijn we eind 2019 samen met de werkgroep erin geslaagd het keurmerk voor (NOV)

vrijwilligers te behalen. Dit houdt in dat wij ook goed voor onze vrijwilligers zorgen. Het is fijn dat wij deze erkenning hebben mogen ontvangen. Dit keurmerk mogen we 4 jaar voeren, daarna moeten we uiteraard weer evalueren. Dit betekent natuurlijk niet dat we de komende jaren achterover gaan leunen.

We willen blijven ontwikkelen. Hoe goed het nu ook allemaal gaat, er blijft altijd ruimte voor verbetering.

Ook de ontwikkelingen in de maatschappij moeten we blijven volgen en eventueel ons beleid op

aanpassen. Zorg in een hospice is dynamisch en aan veranderingen onderhevig. We blijven kritisch kijken

naar onszelf en hoe we de zorg voor bewoners en familie nog meer kunnen verbeteren, maar ook hoe

we de organisatie verder kunnen professionaliseren. Er zijn nu een aantal stappen gezet, met name op

organisatorisch gebied, die we volgend jaar verder zullen uitwerken. Zo gaan we streven naar het

optimaal digitaliseren van ons archief. We zijn bezig met het ontwikkelen van een digitaal

tevredenheidsonderzoek voor onze vrijwilligers en de verpleegkundigen en een digitale evaluatie na de

basistraining voor vrijwilligers. Dit zijn leuke ontwikkelingen en wij kijken uit naar de vernieuwingen.

Eind 2019 zijn voorbereidingen getroffen om het beleidsplan 2020-2024 te realiseren. De opdracht voor

de verwezenlijking is in handen gegeven van een deskundig bureau.

Bestuur Stichting Hospice NWN

2020

