



Het Bijvank 155, 7544 DB Enschede,

Telefoon: 053 - 475 30 40, e-mail : [info@hospice-enschede.nl](mailto:info@hospice-enschede.nl)



## **Inleiding**

### **10 jaar Hospice Enschede**

Sinds 2008 richt onze passie zich er onverminderd op, een Hospice te zijn dat bekend staat om haar persoonlijke aandacht en goede zorgverlening, aan hen wiens levenseinde nabij is en aan hun naasten.

Om richting te geven aan dat proces is beleid nodig. Beleid is het stellen van doelen, middelen en een tijdpad in onderlinge samenhang. Onder beleid wordt dus verstaan het aangeven van de richting waarmee men gestelde organisatiedoelen wil gaan realiseren, binnen de gestelde periode. Met als doel beter te worden, vakkundiger, kwaliteit te leveren en tevreden bewoners en naasten te zien in het Hospice.

Een andere betekenis van beleid is overleg en bedachtzaamheid. Een beleid uitstippelen is ervoor zorgen dat er bepaalde voorwaarden en regels zijn waaraan het beleid moet voldoen. Als een soort kapstok geeft dit beleidsplan richting aan activiteiten en plannen die de komende 3 jaren verder worden uitgewerkt.

## **Inhoudsopgave:**

Inleiding	2
Inhoudsopgave	3
Missie en Visie	4
Doelstelling, Organisatie, Financieel	5
Beleidsplan	6
Kracht	6
Kwetsbaarheid	7
Mogelijkheden	9
Risico	12
Bronnen	15

## **Missie**

Aan een ieder in de laatste levensfase en diens naasten bieden opgeleide vrijwilligers, in samenwerking met professionele zorgverleners, daar waar nodig en gewenst, tijd, aandacht en ondersteuning.

## **Visie:**

- In Hospice Enschede is een plek voor iedereen in de laatste (palliatieve of terminale) fase van zijn of haar leven
- Iedereen betrokken bij het Hospice Enschede heeft respect voor elkaar
- Er bestaat een samenwerking tussen vrijwilligers, wijkverpleging, coördinatoren en bestuur op basis van gelijkwaardigheid; ieder met een eigen rol en verantwoordelijkheid
- Elke bewoner en zijn of haar naasten voelt zich welkom en gerespecteerd
- In Hospice Enschede heerst warmte en rust, en voelt het bijna als thuis
- Het Hospice Enschede heeft een vaste plaats in lokale gemeenschap, ze is geaccepteerd in de samenleving
- Het Hospice Enschede is actief lid van de (zorg)keten palliatieve zorg
- De medische zorg wordt gegeven door de huisarts, de wijkverpleegkundige verricht de verpleegkundige taken en de vrijwilliger ondersteunt of vervangt (desgewenst) de mantelzorg
- Hospice Enschede is een professioneel gestuurde organisatie
- Hospice Enschede is professioneel in haar benadering en handelen
- Alle medewerkers van Hospice Enschede zijn geschoold en worden regelmatig bijgeschoold.
- Er heerst continuïteit binnen het team
- Er heerst een open communicatie binnen en tussen alle lijnen in de organisatie.
- Iedereen voelt zich veilig in zijn haar rol, de bewoners en hun naasten, maar ook de medewerkers.
- Iedereen is uniek, er is ruimte voor diversiteit.

### **Doelstelling**

De zorg en aandacht van de vrijwilligers, in samenwerking met de professionele zorgverleners, richt zich erop om de bewoners een zo hoog mogelijk kwaliteit van leven te bieden. Zij zijn 24 uur per dag omringd door mensen die tijd en de aandacht voor hen hebben. Dit om de laatste levensfase draaglijk en zo comfortabel mogelijk te maken. De vrijwilligers sluiten daarbij aan op de bewoner en zijn of haar naasten, werken samen met de huisarts van de bewoner en een professioneel zorgteam van wijkverpleegkundigen.

### **Organisatie Hospice Enschede**

In het Hospice Enschede werkt het team van de informele en formele zorg nauw samen rondom een bewoner. De zorgvraag wordt per bewoner afgestemd en is volkomen op maat. Dat vraagt veel flexibiliteit, inlevingsvermogen en kennis van alle medewerkers. De huisarts en wijkverpleging richten zich op de medische en verpleegkundige zorg, de vrijwilliger om alles wat er daarnaast nodig is; lichte verzorgende handelingen, waken, aandacht, lichte huishoudelijke taken, maar vooral "er zijn". Ook de taken rondom het Hospice, als de tuin, de technische dienst, de klussen worden vooral door vrijwilligers gedaan. Alle partijen worden in hun dagelijkse werkzaamheden ondersteund en gefaciliteerd door coördinatoren (operationeel) en het bestuur (strategisch). De Vrijwilligers worden binnen de organisatie vertegenwoordigd door een Vrijwilligersraad (VR), dat is een door hen gekozen afvaardiging van vrijwilligers. De vrijwilligersraad is een overleg-orgaan tussen vrijwilligers, coördinatoren en het bestuur, over zaken die de vrijwilligers aangaan. De raad behartigt de belangen van de vrijwilligers van het Hospice Enschede.

### **Livio;**

Livio (wijkverpleging) is formeel een externe zorgverlener binnen het Hospice Enschede. Zij worden gezien als een belangrijke en vaste waarde binnen de zorgverlening. Livio is als partner verantwoordelijk voor de functie wijkverpleging en doet dat in samenwerking met de huisarts.

*Visie: Lívio vindt dat goede zorg gaat om maximaal behoud van zelfrespect en kwaliteit van leven, met warme betrokkenheid van naasten. Daarom vormt de cliënt als mens met diens naasten het vertrekpunt in haar handelen. Het is de cliënt die samen met het zorgteam bepaalt hoe zo optimaal en liefdevol mogelijk kan worden bijgedragen aan zijn ervaren gevoel van welbevinden. Lívio heeft daarvoor het hulpmiddel Mijn Plan ontwikkeld. Daarmee leert het zorgteam de persoonlijke context en identiteit van de cliënt kennen. Denk aan het levensverhaal van de cliënt, diens behoeften, wensen, zorgen, problemen en levensvragen. Of de cliënt nu zelfstandig woont in de wijk of verblijft in een woonzorgvoorziening van Lívio, Mijn Plan is er voor iedere cliënt.*

*Kernwaarden: Toewijding, Professionaliteit en Verantwoordelijkheid*

#### **Financieel**

Het hospice is voor ongeveer 40% van haar begroting afhankelijk van giften, donaties en sponsors. De vaste lasten en de personeelskosten worden gesubsidieerd uit de Regeling Palliatieve Terminale Zorg. De bewoners betalen een eigen bijdrage per dag, voor de kosten van het dagelijkse levensonderhoud. Deze bijdrage wordt meestal vergoed uit de aanvullende pakketten van de zorgverzekeraars. De huisarts en de wijkverpleging worden betaald vanuit de zorgverzekeringswet.

### **Beleidsplan:**

Als voorbereiding op dit plan, is er een afvaardiging van alle werkzame disciplines (bestuur, vrijwilligers, formele zorg en coördinatoren) aan de slag gegaan met een sterkte/zwakte analyse. Hieronder worden de bevindingen uitgewerkt in een concreet beleidsplan.

### **Kracht**

Binnen het Hospice Enschede werken **gemotiveerde mensen, die samen dezelfde doelstelling voor ogen hebben**; een warme en veilig plek bieden aan mensen in de laatste fase van hun leven. Ongeacht hun achtergrond, geloof, ras, levensvisie of overtuiging. Er is een professioneel team, voor de medische en verpleegkundige zorg. Zij werken daarin samen met een gemêleerd gezelschap van opgeleide en gepassioneerde vrijwilligers. De vrijwilligers ondersteunen en begeleiden de bewoners en hun naasten, daar waar nodig en gewenst. Zij hebben tijd en zij hebben aandacht. De medewerkers leren van de ervaringen uit het verleden en hebben een zelfcorrigerend vermogen.

*Wat: Aandacht en de juiste ondersteuning blijven bieden aan al die vrijwilligers die onze missie waarmaken. Daarnaast is het van belang om structureel de ervaringen van vrijwilligers te inventariseren; wat gaat goed, maar ook wat kan beter. VPTZ NL heeft een tool ontwikkeld, die gebruikt kan worden om een goed beeld te ontwikkelen van wat onze vrijwilligers nu eigenlijk vinden en welke speerpunten zij zien.*

<http://leden.vptz.nl/kennisbank/kwaliteit/inventariseren-ervaring-vrijwilligers/>

*Door wie: student HBO, samen met VR*

*Wanneer: in 2018 een nulmeting, met een continuering in de jaren daarna.*

Behalve hun persoonlijke diversiteit, neemt elke vrijwilliger ook een **diversiteit aan kennis en talent** mee het Hospice in. Het is slim om, als organisatie, op zoek te gaan naar deze talenten en ze waar mogelijk te benutten, zodat ze ingezet kunnen worden ten behoeve van de bewoners en hun naasten. Bovendien halen de vrijwilligers meer voldoening uit hun werk, wanneer zij ingezet worden op dat waar ze goed in zijn.

Door wie: Coördinatoren door constant in gesprek te gaan en te blijven met de vrijwilligers, om hun talenten en wensen op te sporen.

Wanneer: continue



## Kwetsbaarheid

Er is een enorme **verscheidenheid aan mensen** werkzaam binnen het Hospice Enschede, daar bij valt te denken aan rol, levenservaring, opleiding – en werkervaring, persoonlijke visie op palliatieve en terminale zorg en de intrinsieke motivatie om in Hospice Enschede te werken.

*Wat: Intervisie organiseren, themabijeenkomsten organiseren op basis van behoefte en eventueel geconstateerde verschillen in opvatting of kennis tekorten. Door regelmatig met elkaar in gesprek te zijn (intervisie) over de inhoud van het werk en wat ons daarin treft, ontstaat er meer respect voor elkaars "eigen aardigheden" en ruimte om persoonlijke aanpassingen te doen en competenties te ontwikkelen.*

*Door het organiseren van scholingsbijeenkomsten (thema) die gaan over verdieping van de onderwerpen die ons bezig houden, groeit de organisatie naar een hogere kwaliteit van zorg en dienstverlening.*

*Door wie: VR (organiseert Intervisie), Bestuur en coördinatoren*

*Wanneer: Intervisie conform afspraak, met een jaarlijkse evaluatie.*

*Themabijeenkomsten worden op basis van behoefte georganiseerd, minimaal 2x per jaar. Aanwezigheid daarbij wordt gewenst en gestimuleerd door coördinatoren en gefaciliteerd door het bestuur.*

De genoemde passie (die benoemd is onder het kopje kracht) en de motivatie van vrijwilligers om dit vrijwilligerswerk te doen, kan ontaarden in een kwetsbaarheid van de organisatie. Als visies uiteen gaan lopen en de motivatie persoonlijker wordt dan het dienen van een algemeen doel, kunnen de **verschillen van inzicht** elkaar gaan tegenwerken.

*Wat: Dit beleidsplan geeft de komende drie jaar richting aan de te behalen doelstellingen van Hospice Enschede. Het is de kapstok waar alle medewerkers hun acties aan kunnen toetsen. Past mijn voorstel binnen de missie en visie? En hoe toets ik dat?*

*Het beleidsplan zal jaarlijks geëvalueerd worden, en de te nemen beleidsbeslissingen worden getoetst aan dit beleidsplan. Zijn we op koers, klopt het nog en wie doet wat, wanneer?*

*Door wie: bestuur en coördinatoren*

*Wanneer: minimaal 1x per jaar.*

**De waan van de dag** is een kwetsbaarheid van de organisatie. Door de wisselende hoeveelheid werk en activiteiten die gedaan moeten worden, voor het welbevinden van onze bewoners, kan het zijn dat de structuur uit het oog raakt. Het kan de voortgang en ontwikkeling remmen. De stip die we samen op de horizon hebben gezet kan in de mist van alledag verdwijnen.

*Wat: Er is een heldere taakstelling voor alle medewerkers in Hospice Enschede. Bestuur, coördinatoren en vrijwilligers hebben de taken en spelregels daarbij helder.*

*Elk jaar wordt er een jaarplan gemaakt met de gezamenlijke doelstellingen, op basis van dit meerjarenbeleidsplan.*

*Door wie: Bestuur, coördinatoren*

*Wanneer: start 2018, continue*

Het **inhoudelijk kennisniveau** is binnen alle rollen van de organisatie **wisselend**. Hospice Enschede streeft naar een gelijkwaardig basisniveau van kennis en kunde, per rol.

*Wat: er komt een scholingsplan voor alle medewerkers van Hospice Enschede; vrijwilligers, coördinatoren en bestuurders.*

*Livio medewerkers worden conform de richtlijnen vanuit de beroepsgroep geschoold.*

*Door wie: Bestuur en coördinatoren, en LIVIO*

*Wanneer: 2018*

## Mogelijkheden

De palliatieve zorg is in ontwikkeling, er wordt de komende jaren **een enorme groei verwacht binnen de sector**. In 2011 overleden in Nederland ongeveer 136.000 mensen. Naar verwachting neemt de absolute sterfte in 2050- 2055 door de bevolkingsgroei en de vergrijzing toe tot bijna 200.000 sterfgevallen per jaar. De komende jaren neemt het aantal 65-plussers absoluut en relatief ten opzichte van de totale bevolking toe. Waarschijnlijk is de vergrijzing rond 2040 op het hoogtepunt. Vanaf 2025 neemt ook het aantal tachtigplussers toe. Binnen de groep 65-plussers neemt het aandeel tachtigplussers toe (verhoudingsgewijs) van 25% in 2012 tot 33% in 2040: de zogenoemde dubbele vergrijzing. Grote steden krijgen minder te maken met vergrijzing (bron: IKNL). De stijgende vraag naar Hospice bedden wordt nu al gezien.

*1. Wat: De vraag naar Hospice bedden in Enschede monitoren en de daarbij horende trends (landelijk en regionaal). Zet de stijging door de komende jaren en zijn daarvoor andere oorzaken aan te wijzen dan de reeds genoemde. Wat zijn de trends en wanneer daarop anticiperen als hospice? Door wie: bestuur en coördinatoren, samen met de netwerken palliatieve zorg in de regio.*

*Wanneer: 2019 – 2020*

De ontwikkelingen binnen de palliatieve zorg zijn divers, het is zaak om daarbij aan te haken. De langer durende zorg (voorheen verpleeghuis) wordt steeds verder uitgekleeft, en de overheid treedt terug. De mantelzorger moet meer taken op gaan pakken en dat is niet voor iedereen mogelijk. Dat zal de druk op Hospice bedden doen toenemen, maar is dat ook de oplossing?

Per 1 oktober 2017 is het door ZonMw gesubsidieerde **project "HOPEVOL"** van start gegaan. HOPEVOL staat voor HOspicezorg die Passend is en de Eigen wens van mensen in de palliatieve terminale fase VOLgt. **Het onderzoek gaat over hoe de (kwaliteit van de) hospicezorg eruit zou moeten zien volgens de zorgvragers**. De nadruk in het project ligt op het verkrijgen van inzicht welke mensen in hospices verblijven en verbleven, wat hun vragen zijn en waren en hoe de zorg daarop ingericht wordt en werd.

Informatie over het project:

<http://nationaalprogrammapalliatievezorg.nl/Portals/0/Consortium%20Septet/Groeidocument%20Inrichting%20HOPEVOL%2014%2012%202017.pdf>

*1. Wat: Volgen en actief input leveren bij de projectvragen*

*Door wie: coördinatoren in samenwerking met de netwerken palliatieve zorg en VPTZ NL*

*Wanneer: gevraagd en ongevraagd gedurende het project*

*Door wie: coördinatoren*

*2. Wat: Om te weten waar het Hospice staat betreft de kwaliteit van de eigen zorgverlening en om te kunnen blijven ontwikkelen, moet een 0-meting plaatsvinden. Dit kan d.m.v. een audit. Daarmee kan het kwaliteitsbeleid verder worden ontwikkeld, aan de hand van de kaders die onze landelijke vereniging daar aan gaat stellen in 2018.*

*Door wie: coördinatoren*

*Wanneer: 2019 - 2020*

*Door wie: een ter zake deskundige auditor op het gebied van hospice zorg in bijna thuis huizen, dit kan via de netwerken palliatieve zorg in de regio georganiseerd.*

*3. Wat: Het verbeteren van de 'aandacht' aan de bewoners en diens naasten ('gewoon' tijd, informatievoorziening, luisteren).*

*Samen met VR de kaders schetsen voor basiszorg en complementaire zorg en wat het hospice daarin wil bieden aan de bewoners en hun naasten. Daarin zijn meegenomen de resultaten van de audit.*

*Door wie: Coördinatoren en VR*

*Wanneer: 2018-2019*

*4. Wat: Het tot stand brengen van een goede nazorg voor de naasten van de bewoners. Wat goede nazorg is zal nader gedefinieerd moeten worden, hoe dat uitgevoerd moet gaan worden ook.*

*Door wie: coördinatoren en VR*

*Wanneer: 2018 – 2019*

*5. Wat: Actief lid zijn van de Netwerken Palliatieve Zorg in Twente, met als doel onderdeel te zijn van de zorgketen, op de hoogte te blijven van en tijdig te kunnen anticiperen op nieuwe ontwikkelingen*

*Door wie: Livio en coördinatoren*

*Wanneer: continue*

Hospice zorg is relatief jong, er wordt veel onderzoek gedaan. De samenwerking met onderwijsinstellingen in Enschede (Universiteit en HBO) is daarbij van belang. **Enschede biedt uitstekende mogelijkheden met een Universiteit en een Hogeschool.** Studenten in het hospice houden de organisatie scherp, onderzoek maakt dat er wordt getoetst en kennis wordt ontwikkeld.

*Wat: contacten onderhouden met onderwijsinstellingen, stagiaires betrekken*

*Door wie: coördinatoren*

*Wanneer: continue*

Bij Hospice Enschede zit **een kennisvoorsprong** als het gaat om de palliatieve en terminale zorg. Maar ook in de samenwerking tussen de formele en informele zorg. Deze voorsprong kan samen met Livio, worden omgezet in expertise, waar formele (huisarts en wijkverpleging) en informele zorg (vrijwilligers en mantelzorgers) kennis kunnen delen en halen.

*Wat: Onderzoeken in hoeverre er een samenspel te ontwikkelen is (Cirkelteam) tussen formele (Livio) en informele zorg (Hospice Enschede). Livio is gestart met de opzet van een palliatief team en wellicht door aan te sluiten bij het palliatief team (MST) in de regio. De leidraad het Zorgpad Palliatieve Zorg*

*<http://www.netwerkpalliatievezorg.nl/twente/Zorgverleners/Zorgpad-Palliatieve-Zorg-Netwerk-Enschede-Haaksbergen-Noordoost-Twente>*

*Door wie: Livio en coördinatoren i.s.m. externe partijen*

*Wanneer: 2018-2020*

## Risico

Het **vinden van voldoende gekwalificeerde vrijwilligers** om het team te versterken en voldoende beschikbare vrijwilligers te hebben bij ziekte en vakantie is een uitdaging. Het huidige aantal vrijwilligers is te krap om de gewenste continuïteit in de zorgverlening te bieden, zeker in tijden van ziekte en vakantie. Met de toenemende vraag zullen meer vrijwilligers nodig zijn.

*Wat: Expertise ontwikkelen op het gebied van het vinden en binden van geschikte vrijwilligers en dat in de praktijk toe te passen.*

*Door wie: coördinatoren*

*Wanneer: continue*

Landelijk wordt er geadviseerd vrijwilligers niet langer dan 4 uur achter elkaar te laten werken, betreft hun draagkracht en welzijn. De optie moet serieus worden overwogen om het vrijwilligerswerk aantrekkelijk te houden en de vrijwilligers gemotiveerd en energiek.

Ook biedt het meer kansen voor het vinden en binden van de zogenaamde "nieuwe vrijwilliger", die het vrijwilligerswerk naast een betaalde baan doet.

*Wat: Onderzoeken welke invulling het rooster idealiter zou moeten hebben, waarin iedereen recht wordt gedaan.*

*Door wie: coördinatoren en VR (onderzoekers)*

*Wanneer: 2018 - 2019*

De Regeling Palliatieve Terminale Zorg loopt door tot en met 2020. Daarna volgt, naar verwachting, **een nieuwe (aangepaste) subsidieregeling**. Bestuur en coördinatoren moeten input blijven leveren aan het vervolg op deze regeling. De politiek is ons momenteel goed gezind, het hospice past in het plaatje van de terugtrekkende overheid. VPTZ NL heeft daarin een onderhandelende rol op Macro niveau (VWS, ZVN en VNG). Het hospice

heeft als actief verenigingslid de plicht de VPTZ te informeren, zodat zij de juiste input krijgt vanuit het veld.

*Wat: Actief lid van VPTZ NL en deelname aan werkgroepen over dit onderwerp.*

*Door wie: coördinatoren en bestuur*

*Wanneer: continue*

Het zorgdragen voor **een financieel gezond hospice**.

Binnen het Hospice Enschede is behoefte aan sponsors die structureel (voor korte of langere tijd) een bijdrage willen geven ten behoeve van de exploitatie en daarmee aan het voortbestaan van het Hospice Enschede. Het idee is om een sponsorcommissie op te richten met een diversiteit aan mensen die deze doelstelling kunnen halen.

*Wat: Oprichting sponsorcommissie voor werven structurele middelen ter ondersteuning van de exploitatie. Contacten onderhouden met fondsen en serviceclubs voor projectfinancieringen*

*Door wie: coördinatoren*

*Wanneer: continue*

Het **versterken van het imago** van het hospice in de stad Enschede en zijn omgeving, zodat potentiële bewoners zich kunnen identificeren en gebruik willen/durven maken van het zorgaanbod, mochten zij dat wensen.

*Hoe: Regelmatig organiseren van Open Dagen, Themabijeenkomsten voor het publiek. Geven van lezingen aan instanties en service clubs. Deelnemen aan beurzen en open dagen georganiseerd door externe partijen.*

*Wat: actief deelnemen en organiseren, gezicht laten zien.*

*Door wie: promotieteam van vrijwilligers en coördinatoren*

Het verkennen, onderhouden en verbeteren en intensiveren van de **samenwerking met externe partijen**. De samenwerking is een cruciaal onderdeel in de keten, waar het gaat om de positie van de informele zorg.

*Hoe: onderzoeken hoe deze samenwerking er idealiter uit zou kunnen zien, bijvoorbeeld met Leendert Vriel Enschede Haaksbergen.*

*Wat: Samenwerking vorm gaan geven.*

*Door wie: coördinatoren en besturen van beide organisaties.*

Het bovenstaande is onder meer ontleend aan de volgende bronnen:

*het Kerndocument Stichting Exploitatie Hospice Enschede (intern document)*

Verslag avond *Missie ,Meerjarenbeleidsplan Hospice Enschede; SWOT-analyse*, zoals gehouden in het hospice, d.d. 13 december 2016.

*missie, visie en strategie VPTZ NL;*

<http://www.vptz.nl/over-ons/onze-missie/>

IKNL:

[http://www.iknl.nl/docs/default-source/default-document-library/palliatieve-zorg-in-beeld-\(pib\).pdf](http://www.iknl.nl/docs/default-source/default-document-library/palliatieve-zorg-in-beeld-(pib).pdf)