

Jaarverslag

2019



Het Bijvank 155

7544 DB Enschede

Telefoon: 053 - 475 30 40

Fax: 053 - 475 30 41

E-mail: info@hospice-enschede.nl

www.hospice-enschede.nl

Inhoudsopgave

1. Inleiding door het Bestuur	3
2. Achtergronden Hospice Enschede	4
3. Missie – Visie	4
4. Bestuursverslag.....	5
5. Clientgegevens 2019.....	7
6. Vrijwilligers.....	7
7. Vrijwilligersraad	8
8. Livio team.....	8
9. Management	8
10. Huishoudelijke dienst.....	9
11. Saxion samenwerking	9
12. Activiteiten in 2019	9
13. Huisvesting en inrichting.....	10
14. Financiële verantwoording.....	10

1. Inleiding door het Bestuur

Geachte lezer,

Voor u ligt het jaarverslag 2019 van Stichting exploitatie Hospice Enschede. Het jaarverslag bestaat uit een financiële verantwoording maar ook vinden we het belangrijk u een kijkje te geven in het reilen en zeilen van het hospice.

Daarom zijn in dit verslag gegevens opgenomen over het aantal mensen dat in 2019 gebruik heeft mogen maken van het hospice, de vrijwilligers die hier hun inzet hebben getoond en de samenwerking met de zorgorganisatie Livio die in het hospice werkt met een eigen team.

Ook gaat er een paragraaf over het bestuur en haar werkzaamheden. Daarin leest u uitleg over de samenstelling van het bestuur, de thema's die ze in 2019 op de agenda heeft gehad en onderwerpen die specifieke aandacht hebben gevraagd.

We hopen u met dit jaarverslag een beeld te geven van het hospice zoals dat in 2019 heeft gefunctioneerd.

Op voorhand wil ik alvast aangeven dat wij, het bestuur en de medewerkers, heel tevreden zijn over de resultaten van 2019 en met alle vertrouwen 2020 tegemoet zien.

Met vriendelijke groet,

Annemarie Asbreuk

Voorzitter bestuur Stichting exploitatie Hospice Enschede

2. Achtergronden Hospice Enschede

Het Hospice Enschede is een Bijna Thuis Huis, waar aan haar bewoners zorg en ondersteuning wordt geboden als er geen kans meer is op genezing en het overlijden niet lang meer op zich laat wachten. De zorg richt zich op comfort en kwaliteit van de laatste tijd voor zowel bewoners als de naasten. Naasten kunnen zelf de zorg voortzetten, gesteund door de eigen huisarts, het team van Livio-medewerkers en de vrijwilligers. Het hospice is aangesloten bij de VPTZ, de belangenvereniging Vrijwilligers Palliatieve Zorg Nederland, die mede bijdraagt aan de deskundigheidsbevordering van alle medewerkers.

3. Missie – Visie

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 plek voor iedereen in de laatste (palliatieve of terminale) fase van zijn of haar leven.
- Iedereen die betrokken is 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 de 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 mogelijke kwaliteit van leven te bieden. Zij zijn 24 uur per dag omringd door mensen die tijd en 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 op 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 en de klussen worden vooral door vrijwilligers gedaan.

Alle partijen worden in hun dagelijkse werkzaamheden ondersteund en gefaciliteerd door de manager en coördinator (operationeel) en het bestuur (strategisch).

De vrijwilligers worden binnen de organisatie vertegenwoordigd door een Vrijwilligersraad, dat is een door hen gekozen afvaardiging van vrijwilligers. De Vrijwilligersraad is een overlegorgaan tussen vrijwilligers, coördinatoren en het bestuur, over zaken die de vrijwilligers aangaan. De raad behartigt de belangen van de vrijwilligers van het Hospice Enschede.

De verpleegkundige zorg wordt door een team van Livio verpleegkundigen verricht, zie punt 7.

4. Bestuursverslag

Bestuurssamenstelling

Na 13 jaar een zeer betrokken en actief bestuurslid te zijn geweest hebben we begin 2019 afscheid genomen van Jolanda Pol. Ze is vanuit de Christenen voor Enschede betrokken geweest bij de oprichting van het hospice en daarna bestuurslid gebleven. Haar laatste inzet was om goede opvolgers te vinden voor het bestuur. Eind 2018 is hiervoor Grian Veurink toegetreden en begin 2019 mochten we Hettie Drost welkom heten. De andere twee bestuurders, Harald Lammers en Annemarie Asbreuk, vertegenwoordigen de Stichting Leendert Vriel Enschede Haaksbergen waar beiden ook bestuurslid van zijn.

De taakverdeling binnen het bestuur is als volgt.

Naam	Bestuursfunctie	Rooster van aftreden
Annemarie Asbreuk	voorzitter	2022 herbenoembaar
Grian Veurink	secretaris	2022 herbenoembaar
Harald Lammers	penningmeester	2022 herbenoembaar
Hettie Drost	Lid	2023 herbenoembaar

Het bestuur is met 4 bestuurders nog niet voltallig. Volgens de statuten dienen er minimaal 5 bestuurders te zijn. Tevens laat het rooster van aftreden onvoldoende spreiding zien, wat onwenselijk is. In 2020 gaan we daar specifiek aandacht aan besteden.

Bestuursvergaderingen

In 2019 heeft het bestuur 11 keer vergaderd. Twee van deze vergaderingen stonden in het teken van beleid en beleidsvorming, daarnaast was het belangrijk om als nieuwe bestuurders met elkaar en de materie vertrouwd te raken.

In de eerste bijeenkomst zijn onderwerpen uitgediept die landelijk, regionaal en lokaal spelen en van invloed zijn op het hospice. Tijdens de tweede bijeenkomst zijn we hier dieper op ingegaan. We hebben besloten het meerjarenbeleidsplan te handhaven en voor 2019 speerpunten vast te stellen. In 2020 zal het meerjarenbeleidsplan onder de loep genomen worden om te komen tot bijstelling en/of vernieuwing.

Naast de standaard agendapunten als mededelingen, notulen en gegevens van de afgelopen maand(en) over het hospice zijn onder meer de volgende onderwerpen aan de orde geweest:

- de schade ten gevolge van het binnen rijden van een auto in het hospice eind 2018, het schadeherstel en de gevolgen voor de bezetting en daarmee de inkomsten. De afhandeling van de verzekering, die voorspoedig verliep.
- een klacht van een vrijwilliger en de behandeling door de landelijke klachtencommissie.
- het afscheid van de oud-bestuurders.
- een eerste bestuurlijke inventarisatie van wenselijkheid en mogelijkheden tot (vergaande) samenwerking met Leendert Vriel Enschede Haaksbergen. Kennismaking met het bestuur van Leendert Vriel Enschede Haaksbergen.
- het opstellen en invoeren van de gedragscode.
- invoeren van het hebben van een VOG voor vrijwilligers, bestuur en medewerkers.
- een klacht van een medewerker van Livio en de afstemming daarin met het management van Livio.
- taakverdeling tussen de manager en coördinator en de daarbij behorende functiebeschrijvingen, af te ronden in 2020.
- gesprekken met de verhuurder 'Ons Huis' onder andere over de huur en het onderhoud van het pand.

Overleg met de Vrijwilligersraad

In 2019 is er tweemaal een overleg geweest met een afvaardiging van de Vrijwilligersraad. Het bestuur heeft aangegeven dat ze het belangrijk vindt dat de Vrijwilligersraad blijft bestaan en contact onderhoudt om hun te kunnen informeren en de gelegenheid te geven om vragen bij het bestuur neer te leggen. Daarnaast onderhoudt het bestuur ook contact met de vrijwilligers door in het hospice koffie te drinken met de vrijwilligers die dan dienst hebben. De nieuwe bestuursleden hebben enkele dagdelen meegelopen met een vrijwilliger.

In 2020 zal een bestuurslid als aandachtsgebied 'vrijwilligers' krijgen.

Overleg met de manager en coördinator

De manager en coördinator zijn structureel bij de bestuursvergadering aanwezig. De voorzitter heeft overleg met de manager n.a.v. het opstellen van de agenda en bespreekt lopende zaken. Als er specifieke zaken spelen waar bemoeienis van het bestuur wenselijk is wordt dat door de voorzitter of een ander bestuurslid opgepakt. Sinds het laatste kwartaal van 2019 is de secretaris het klankbord voor de manager en staat er een maandelijks treffen gepland. Er vindt elk jaar een jaargesprek plaats, zo ook in 2019. De manager voert het overleg met de coördinator.

5. Clientgegevens 2019

	2018	2019
Aantal daadwerkelijke opnames	111	127
Aantal mannen	59	61
Aantal vrouwen	52	66
Jongste 19-40	0.09%	0.08%
Oudste > 80	42%	44%
Gem. zorgdagen per client	11,6	17,5
Gem. bezettingsgraad	73%	79,8%
Kortste opname	< 24 uur	< 24 uur
Langste opname	5 maanden	4 maanden

Het hele jaar 2019 had het hospice regelmatig te maken met een wachtlijst van enkele patiënten. In de eerste vier maanden van 2019 is appartement 4 niet bezet geweest. Eind 2018 is een automobilist de macht over het stuur verloren en het hospice binnen gereden. Renovatie van dit appartement en het herstel van de bijkomende schade heeft ruim 3,5 maand geduurd.

De bewoners en hun naasten ontvangen bij binnenkomst een bewonersovereenkomst, waarin alle voorwaarden en financiële aspecten van een opname zijn beschreven.

6. Vrijwilligers

	2018	2019
Vrijwilligers totaal	48	55
Aantal zorgvrijwilligers	41	46
Aantal kookvrijwilligers	2	3
Aantal tuinvrijwilligers	3	3
Aantal flexvrijwilligers	2	3
Vrouwelijke vrijwilligers	39	44
Mannelijke vrijwilligers	9	11

De zorgvrijwilligers in het hospice verlenen de zorg als mantelzorger. In 2019 is het aantal zorgvrijwilligers uitgebreid van 41 naar 46. Enkele zorgvrijwilligers namen afscheid, waarbij de voornaamste reden de eigen gezondheid of het vinden van een baan was. Ook hebben wij afscheid moeten nemen van een vrijwilliger door haar overlijden.

Voor elke nieuwe vrijwilliger en medewerker wordt een Verklaring Omtrent het Gedrag gevraagd. Wij zijn als hospice door het ministerie van Justitie toegelaten tot het gratis aanvragen van de VOG.

Een aantal voormalig vrijwilligers participeren in de flexpoule. In tijd van nood kan er een beroep op hen gedaan worden.

Naast de zorgvrijwilligers zijn er enkele vrijwilligers die de aankleding van het hospice verzorgen, de tuin bijhouden, koken en klussen.

De manager en coördinator hebben in 2019 ondersteuning gekregen van een vrijwilliger die tegen de wettelijk toegestane vrijwilligersvergoeding facilitaire taken op zich neemt.

7. Vrijwilligersraad

Doel en functie Vrijwilligersraad

De Vrijwilligersraad is een overlegorgaan tussen vrijwilligers, manager en het bestuur, over zaken die de vrijwilligers aangaan. De raad behartigt de belangen van de vrijwilligers van het Hospice Enschede en kan de manager en bestuur gevraagd en ongevraagd van advies voorzien.

Bezetting Vrijwilligersraad

De Vrijwilligersraad bestond op 1 januari 2019 uit vijf leden. Eind 2019 nam een lid afscheid. Overeenkomstig de reglementen is de Vrijwilligersraad begin 2020 weer volledig op sterkte. De Vrijwilligersraad heeft in 2019 vijf keer vergaderd. Er is n.a.v. de ingediende klacht een extra overleg geweest met het bestuur en de manager.

Wat waren de aandachtspunten van de Vrijwilligersraad in 2019

- goed en transparant overleg met bestuur,
- goed en transparant overleg met de manager,
- instellen van diverse werkgroepen (inwerkgroep, keuken, nazorg, opleidingen),
- een luisterend oor naar alle vrijwilligers,
- handhaven kwaliteit van de vrijwilligers,
- goede samenwerking met Livio,
- opleidingen en trainingen van de vrijwilligers,
- opstarten intervisies,
- werving nieuwe vrijwilligers,
- inroosteren vrijwilligers.

De diverse werkgroepen zijn samengesteld uit vrijwilligers, eventueel aangevuld met een lid van de Vrijwilligersraad.

8. Livio team

Het Livio team bestaat uit zes medewerkers, hoofdzakelijk verpleegkundigen en verzorgenden. Ook zijn er een aantal flexmedewerkers. In 2019 heeft 1 medewerker afscheid genomen van het team. 2019 stond in het teken van intensiveren van de samenwerking met het management van het hospice. De manager van het hospice neemt deel aan het werkoverleg van de Livio medewerkers en heeft regelmatig contact met de leidinggevende van Livio. De ochtendoverdracht is gezamenlijk en in overleg worden de zorgtaken verdeeld. Livio medewerkers nemen deel aan diverse scholings-, thema- en ontspanningsactiviteiten.

9. Management

Er is 1 manager en 1 coördinator werkzaam in het hospice. De manager heeft de algemene leiding over het hospice en heeft een dienstverband van 36 uur. De coördinator heeft een dienstverband van 18 uur voor het hospice. In 2019 is een taakverdeling opgesteld.

De manager is belast met de algemene dagelijkse leiding, met als aandachtsgebieden: aannames nieuwe vrijwilligers, Facilitaire- en vastgoedzaken en PR en communicatie.

De coördinator heeft als aandachtsgebied de zorginhoudelijke portefeuille en neemt de manager waar bij diens afwezigheid.

De manager en de coördinator participeren volgens rooster in de bereikbaarheidsdienst van het hospice.

Er wordt actief geparticipeerd in lokale en landelijke netwerken en regelmatig contact gehouden met zorgorganisatie Livio en hospices in de regio. De manager houdt door het jaar heen jaargesprekken met vrijwilligers in een informele sfeer.

In 2019 zijn vijf Nieuwsbrieven verschenen, waaraan ook diverse vrijwilligers meewerkten. In de nieuwsbrieven komen actuele onderwerpen aan de orde, ervaringen van vrijwilligers en medewerkers, alsmede huishoudelijke mededelingen.

10. Huishoudelijke dienst

Gesubsidieerd door de Wet Maatschappelijke Ondersteuning verleent “De Posten” de huishoudelijke dienst aan het hospice voor ongeveer 18 – 20 uren per week.

11. samenwerking opleidingsinstituten

In 2019 zijn er 8 stagiairs geweest vanuit Saxion Hogeschool.

Doel van de opdracht was om het in 2018 door een andere groep studenten geïntroduceerde telefonie- en alarmsysteem te evalueren.

Ook is er een groep studenten begonnen met de minor Technologie en zorg. Deze minor houdt zich bezig met de vraag wat technologie kan bijdragen in de palliatieve fase. Deze minor is in de opstartfase.

Deze studenten werden vanuit Saxion Hogeschool begeleid en binnen het Hospice Enschede door de coördinator en de manager. Regelmatig vond er overleg plaats met de Saxion docenten. Alle studenten hebben hun stage teruggekoppeld met een werkstuk en/of presentatie.

Eind 2019 is het hospice toegelaten als erkend leerbedrijf. Er is op dit moment 1 stagiaire van het ROC Twente die zich richt op de facilitaire ondersteuning in het hospice.

12. Activiteiten in 2019

Vrijwilligersavonden

In september en december hebben er twee avonden voor de vrijwilligers en medewerkers van Livio in de Posten plaatsgevonden. In een ongedwongen sfeer werd er genoten van een hapje en een drankje en op de avond in december werden de vrijwilligers verrast met een kerstpakket.

Sponsoractiviteiten

We hebben actief sponsorvragen uitgestuurd voor de aanschaf van nieuwe bedden en hulpmiddelen. Daaraan is positief gehoor gegeven door het Vaillantfonds, de VEG gemeente Enschede en Roparun. Ook komen er met grote regelmaat giften binnen.

De stichting Diacon draagt ons een warm hart toe door met enige regelmaat een donatie over te maken. Ook zijn we bij verschillende kerken in beeld en gunnen zij ons de opbrengsten van hun collecte.

Cursussen

De volgende cursussen en trainingen werden gevolgd:

- introductiecursus nieuwe vrijwilligers,
- training vrijwilligers VPTZ academie; 10 deelnemers,
- deelname VPTZ inspiratiesessies; 8 deelnemers,
- tiltrainingen voor vrijwilligers; deelname door alle nieuwe vrijwilligers en 6 vrijwilligers,
- training omgaan met ernstig zieke cliënten met dementieproblematiek; 10 vrijwilligers,
- workshop euthanasie, palliatieve sedatie en versterving; 15 vrijwilligers,
- deelname inspiratiesessies georganiseerd door het netwerk palliatieve zorg; 10 deelnemers,
- deelname door de manager en/of coördinator aan; financiering hospices, werkgroep deskundigheidsbevordering vrijwilligers, landelijke werkgroep kwaliteit.

13. Huisvesting en inrichting

Huisvesting

In het eerste kwartaal heeft appartement 4 leeg gestaan. In december 2018 is een automobilist de macht over het stuur verloren en bovengenoemd appartement binnen gereden.

Afhandeling van de schade en renovatie bedroeg ruim 4 maanden.

Met ons Huis (woningbouwcoöperatie) zijn de contacten aangehaald. Gespreksonderwerpen zijn o.a. huurcontract, onderhoud, duurzaamheid, klimaatverbetering.

Onderhoud en Veiligheid

Elke maand vindt er een Legionellameting plaats van de waterleidingtappunten. Ook de brandveiligheid wordt iedere maand gecontroleerd en eenmaal per jaar is er een brandveiligheidsinspectie. Enkele vrijwilligers, de manager, de coördinator en leden van het Livio team hebben een BHV training gevolgd en ook wordt jaarlijks in het hospice een training brandpreventie verzorgd.

Inrichting

T.a.v. de inrichting zijn de volgende zaken opnieuw aangeschaft:

- meubilair woonkamer,
- professionele wasmachine,
- gordijnen en vitrage alle appartementen,
- herinrichten en renovatie appartement 4,
- aanschaf van comfortabele transport – relax stoel.

14. Financiële verantwoording

2019 was een bijzonder jaar in meerdere opzichten. Zoals u eerder heeft kunnen lezen in dit verslag is eind december 2018 een auto uit de bocht gevlogen en tegen het hospice aangereden. Gelukkig verbleef er niemand in het betreffende appartement. De herstelwerkzaamheden hebben enkele maanden geduurd. Hierdoor is dit appartement gedurende deze periode onbezet gebleven.

Als gevolg hiervan zullen wij de komende jaren een lagere subsidie ontvangen, omdat deze wordt berekend over de gemiddelde bezetting gedurende drie jaren.

Als bestuur hebben wij er voor gekozen om de schadevergoeding die het hospice voor gedeerde omzet ontvangen heeft gedurende de komende drie jaren in gelijke delen te laten vrijvallen ten gunste van het resultaat om zodoende hier compensatie voor te creëren. Het bedrag dat hiervoor gereserveerd is bedraagt € 57.412,--.

We zien dat er in Nederland een stijgend beroep wordt gedaan op de diensten van hospices. Ook in Enschede is dit waarneembaar. Zo is het aantal opnamen in 2019 (ondanks de schade) gestegen van 111 naar 127 (+14%). Het gemiddeld aantal verblijfsdagen was 17,5 wat het totaal aantal verblijfsdagen brengt op 2.223 en daarmee een bezettingsgraad van 76,1%. Dit legt een hoge druk op onze vrijwilligers, maar ook hier is een stijging zichtbaar. Per jaareinde had het hospice 55 vrijwilligers, en dat is een stijging van 15% ten opzichte van vorig jaar. Wij beseffen dat het hospice gebaat is bij voldoende vrijwilligers en dit zal ook voor 2020 een speerpunt blijven. Als gevolg van enkele eenmalige activiteiten, waaronder de schade, zijn wij voor 2019 niet in staat gebleken een positief resultaat neer te zetten. Door de genomen en nog te nemen acties en een comfortabele liquiditeitspositie zien wij voor 2020 echter weer een gezond exploitatieresultaat in het verschiet.