

Recht doen aan onze missie

'We zijn de laatste dagen echt samen geweest. We hebben samen afscheid genomen. Dat kon gelukkig in alle rust, omdat we die laatste dagen hier hebben doorgemaakt', zei een dankbare echtgenoot. Zijn partner had enige tijd in ons hospice doorgebracht. En dat is de kern van ons streven: dat gasten én hun naasten zich, ondanks alle narigheid en verdriet, veilig en tevreden voelen.

Ik schrijf dit stuk op een moment dat de wereld als gevolg van de coronacrisis op zijn kop staat. Het voelt vreemd om dan woorden te schrijven die uitsluitend over het afgelopen jaar gaan. Toch zullen we verslag doen van 2019, zoals het hoort. Maar niet dan nadat ik hier enkele woorden aan de huidige, zo ongekende, situatie van dit moment heb gewijd.

Het is een situatie waarin we van dag tot dag besluiten moeten nemen. Besluiten die te maken hebben met de veiligheid van al onze medewerkers, gasten en bezoekers. Besluiten ook die daarbij zoveel als mogelijk recht doen aan onze missie. Het zijn besluiten waarbij wij niet te rade kunnen gaan bij het verleden. Of bij een vergelijkbare situatie. Graag spreek ik mijn gevoelens van grote erkentelijkheid uit aan het adres van alle hospicemedewerkers: coördinatoren, vrijwilligers, verpleegkundigen, geestelijk verzorger, palliatief consulent, huishoudelijke hulp en last, but not least, aan mijn medebestuurders. En ten slotte aan alle huisartsen! Iedereen denkt en werkt keihard mee om het hospice door deze complexe crisis heen te loodsen.

Dan nu het jaar dat achter ons ligt. Het was een jaar waarin veel gebeurde. Een jaar waarin aan vele gasten en hun dierbaren, zorg en warmte werd gegeven.

Een jaar ook waarin veel aandacht is gegeven aan de kwaliteit van de zorg in brede zin.

Het afgelopen jaar hebben wij weer mogen ondervinden hoeveel draagvlak er voor ons hospice is. Dat blijkt bijvoorbeeld uit het grote aantal vrijwilligers dat altijd maar weer klaarstaat, uit de vele giften die wij krijgen, de indrukwekkende en leuke acties die worden gevoerd om geld binnen te halen én uit de geweldige steun die wij altijd weer mogen ontvangen van de Stichting Vrienden van het Hospice.



Else van Dijk-Staats, voorzitter

Hospice Wassenaar in 2019

Vanzelfsprekend ging in 2019, net zoals in voorgaande jaren, onze aandacht op de eerste plaats uit naar de zorg voor onze gasten en hun naasten. Zorg bieden in een liefdevol huis aan mensen die ongeneeslijk ziek zijn en een levensverwachting hebben van enkele weken tot enkele maanden. Zorg bieden door telkens opnieuw te kijken hoe we het beste kunnen aansluiten bij de wensen en behoeften van onze gast en zijn/haar naasten. We merken dat we ons daarin steeds blijven ontwikkelen, mede dankzij nieuwe inzichten en ervaringen. Het hospice staat inmiddels bekend als expertisecentrum op het gebied van palliatieve terminale zorg. We zijn ons ervan

bewust dat we vooral een 'lerende' organisatie willen blijven, waarbij werken aan kwaliteit voortdurend onze aandacht vraagt. Het Kwaliteitskader Palliatieve Zorg Nederland, ontwikkeld door het IKNL, het Integraal Kankercentrum Nederland, en Palliatief, de beroepsvereniging voor professionals in de palliatieve zorg, bleek voor ons een waardevol instrument om onze organisatie te screenen en verbeteracties te definiëren. Dit alles om de zorg voor onze ernstig zieke gasten in hun laatste levensfase op een nog hoger niveau te brengen. Kwaliteit van zorg die niet alleen meetbaar, maar ook merkbaar moet zijn.

Onze gasten

Als we hiernaast cijfers noemen – zoals de aantallen opgenomen gasten en hun gemiddelde verblijfsduur in Hospice Wassenaar – dekken die natuurlijk nooit de emotionele werkelijkheid: mensen die naar een hospice gaan, laten hun huis, hun veilige haven, letterlijk en figuurlijk achter zich. Dat moet een zwaar en moeilijk besluit zijn, waarvoor vaak grote moed nodig is. In 2019 verbleven er minder gasten in het hospice dan in 2018. Belangrijkste redenen hiervoor waren een langere verblijfsduur van een aantal gasten en de tijdelijke sluiting van twee kamers wegens gevel- en renovatiewerkzaamheden aan ons monumentale pand in de zomerperiode.

Het merendeel van de gasten was afkomstig uit het verzorgingsgebied van Hospice Wassenaar: Wassenaar, Voorschoten en Noord Den Haag.

Opnames in het hospice in 2019

Totaal aantal opnames	63
Overleden	54
Man	30
Overgeplaatst	7
Vrouw	33
Gemiddelde bezettingsgraad	88%
Gemiddelde leeftijd	74
Gemiddelde verblijfsduur in dagen	32

Medische zorg

Door eigen huisarts	41
Overname door huisarts uit Wassenaar	22

Herkomst van onze gasten

Wassenaar	29
Voorschoten	9
Den Haag e.o.	13
Leiden e.o.	6
Buiten de regio	6



Het hospice in de steigers

Het Bestuur

Het bestuur van de Stichting Hospice Wassenaar vergaderde in het verslagjaar vijfmaal. Buiten de vaste agendapunten (bezetting Hospice, kwaliteit van zorg, financieel jaarverslag 2018, begroting 2020) werd vooral aandacht besteed aan de verbouwingsactiviteiten van het verzorgingshuis SWZ Willibrord die direct naast en direct achter het hospice plaatsvonden. Met de voorzitter van SWZ en de directeur van verzorgingshuis Willibrord werd in het verslagjaar twee keer een overleg gevoerd waarin verbouwingsperikelen werden besproken.

Het vernieuwde gasten registratiesysteem werd, na een positieve testfase in het verslagjaar, met ingang van 2020 in gebruik genomen.

In het kader van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) werden diverse reglementen binnen het hospice en het privacyreglement getoetst en op onderdelen aangepast. Uit oogpunt van veiligheid werd rond de benedenverdieping van het hospice een nieuw hekwerk geplaatst. Het jaar werd sfeervol afgesloten met een dankwoord aan alle coördinatoren en vrijwilligers.

De coördinatoren

De dagelijkse leiding in het hospice is in handen van het team van drie coördinatoren: **Danielle Coppens en Ilse Mosselman, onder eindverantwoordelijkheid van de eerste coördinator, Ingrid Schonk.** Zij zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken in het hospice waarin de coördinatie van de zorg rondom de gasten en hun naasten een centrale plek inneemt.

De coördinatoren zijn vanaf het moment van aanmelding het aanspreekpunt voor de gast, de familie, de huisarts en het ziekenhuis, en zij zorgen ervoor dat het opnamebeleid op de juiste wijze uitgevoerd kan worden. Ook bieden de coördinatoren nazorg in de vorm van een aantal contactmomenten met de nabestaanden van de overleden gast. Daarnaast zijn ook de coördinatie van het vrijwilligerswerk, de facilitaire zaken, het zorgvuldig omgaan met de financiële middelen en het onderhouden van de externe contacten, belangrijke onderdelen van hun takenpakket. In 2019 heeft Danielle Coppens het voortouw genomen in de verbetering van het inwerkprogramma voor de vrijwilligers. Ilse Mosselman heeft ervoor gezorgd dat er naadloos kon worden overgeschakeld op een vernieuwd gastenregistratiesysteem. Naast het dagelijkse werk in het hospice zijn de coördinatoren ook bereikbaar buiten kantooruren voor de vrijwilligers en de verpleegkundigen. In 2019 waren Elles 't Hart en Karina van Wijk weer bereid om, in geval van tijdelijke problemen met de bezetting, zich in te zetten als inval-coördinator. Eind 2019 beëindigde Karina van Wijk haar werkzaamheden als inval-coördinator; inmiddels is Petra Beijk bereid gevonden om deze werkzaamheden van Karina over te nemen.

Petra is geen onbekende in het hospice, zij heeft vanaf de start van het hospice deel uitgemaakt van het verpleegkundig team en is na haar pensioen als vrijwilliger bij het hospice betrokken gebleven.

De coördinatoren namen deel aan diverse overlegstructuren en bijeenkomsten zowel op regionaal als op landelijk niveau, onder meer bij de volgende organisaties en samenwerkingsverbanden:

- Stichting Transmurale Zorg (Netwerk Palliatieve Zorg Haaglanden)
- Transmuralis (Netwerk Palliatieve Zorg Zuid-Holland Noord)
- Consortium Propallia (Regionaal samenwerkingsverband met als doel de verbetering van de palliatieve zorg in de regio)
- Werkgroep Zelfstandige hospices (hospices uit de regio Den Haag, Delft en Leiden)
- VPTZ (de koepelorganisatie voor Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg).

De coördinatoren volgden diverse trainingen bij de VPTZ.

- Werken met vrijwilligers: Ilse Mosselman
- Lastige gesprekken met vrijwilligers: Danielle Coppens en Ilse Mosselman
- Leiding geven vanuit 'de Bedoeling': Danielle Coppens
- Beleidsontwikkeling voor VPTZ-organisaties: Ingrid Schonk

Het landelijk congres 'Pijn en Pijnbestrijding' werd bezocht door Ilse Mosselman en Ingrid Schonk.

Vrijwilligers

Kenmerkend voor Hospice Wassenaar is de liefdevolle inzet van zo'n honderd vrijwilligers. De meesten van hen zijn direct betrokken bij de zorg voor de gasten en zorgen er mede voor dat het verblijf voor onze gasten en hun naasten zo comfortabel mogelijk kan zijn. Dagelijks is er een extra 'kookvrijwilliger' in de middag aanwezig om onze gasten culinair te verwennen. Samen met de verpleegkundigen zorgen de vrijwilligers ervoor dat het onze gasten aan niets ontbreekt. Voor de naasten of familie betekent dit dat hen hierdoor veel zorg uit handen genomen wordt en dat er rust ontstaat, zodat zij zich volledig kunnen richten op het contact en het samenzijn met hun ernstig zieke dierbaren.

Er zijn ook vrijwilligers die niet direct betrokken zijn bij de zorg voor de gasten. Zij ondersteunen bij tal van andere taken zoals de administratie en de vaak zo noodzakelijke onderhoudsklussen. Een ploeg enthousiaste tuinvrijwilligers zorgt ervoor dat de tuin met alle seizoenen mee kleurt. Vanaf april 2019 worden de



De 'tuinploeg', óók vrijwilligers

tuinwerkzaamheden gecoördineerd door Pierre Jacobs, hovenier. Na zijn pensioen is tuinieren zijn hobby gebleven en is Pierre regelmatig te zien in de tuin van het hospice. Tijdens de nieuwbouwwerkzaamheden aan het woon-zorgcomplex Willibrord, onze directe burens, is de tuin weliswaar verkleind, maar door een herindelingsplan weer een prachtige plek geworden

waar onze gasten en hun bezoekers elkaar kunnen ontmoeten. *Last but not least* waarderen wij ook het vrijwilligerswerk van de leden van de PR-commissie. Zij werken mee aan het maken van de nieuwsbrieven, het jaarverslag en de website. Ook zijn vrijwilligers betrokken bij de presentatie van het hospice op vrijwilligersmarkten en sponsorbijeenkomsten. Vrijwilligers dragen ook bij aan het organiseren van de jaarlijkse herinneringsbijeenkomst voor de nabestaanden van onze gasten.

Er werd in 2019 een wervingsbrochure voor vrijwilligers ontwikkeld en vele belangstellenden meldden zich voor vrijwilligerswerk. Maar liefst zestien nieuwe vrijwilligers stroomden het afgelopen jaar in. Om diverse, persoonlijke redenen stopten in het afgelopen jaar twaalf vrijwilligers.

Het vrijwilligersbeleid heeft veel aandacht gekregen. Het inwerkprogramma van de nieuwe vrijwilligers werd herzien; alle aspirant-vrijwilligers volgen, alvorens zij starten in het hospice, een e-learning module van de VPTZ (Vereniging Palliatieve Terminale Zorg). In het voorjaar werd de introductietraining verzorgd door Odile Ebbing en Danielle Coppens, dertien



Nieuwe vrijwilligers stromen in

vrijwilligers namen hieraan deel. Ook volgden de nieuwe vrijwilligers de basisvaardigheidstraining, deze wordt gegeven door de verpleegkundigen van Florence. Hierin wordt aandacht besteed aan ondersteunende handelingen bij de zorg voor de gast. In november werd er voor de groep startende vrijwilligers een terugkomochtend georganiseerd waarbij teruggekeken werd op de training en de inmiddels verworven ervaring. Meerdere vrijwilligers namen deel aan intervisiebijeenkomsten.

De medische en verpleegkundige zorg

De palliatieve terminale verpleegkundige zorg in het hospice wordt geboden door een vast team van verpleegkundigen. Zij worden bijgestaan door een – eveneens vast – team van invalverpleegkundigen. De verpleegkundigen zijn in dienst van de zorgorganisatie Florence en zijn bij ons hospice gedetacheerd. Zij bieden dag en nacht deskundige en liefdevolle zorg aan onze gasten. In de nacht worden zij bijgestaan door een nachtwacht. Nachtwachten zijn doorgaans studenten geneeskunde, psychologie of farmacologie, die in het hospice overnachten en – zo nodig – de verpleegkundige bijstaan. Ook de nachtwachten zijn in dienst bij Florence en bij ons hospice gedetacheerd.

Om de onderlinge samenwerking tussen verpleegkundigen, vrijwilligers en coördinatoren te evalueren en daar waar nodig te verbeteren, vond er in 2019 een aantal bijeenkomsten plaats. Hierbij werd het Kwaliteitskader Palliatieve Zorg Nederland als leidraad gebruikt. Dit heeft onder andere geresulteerd in het formeren van een aantal werkgroepen die zich in 2020 gaan buigen over diverse thema's zoals de start van familiegesprekken, de samenwerking tussen professionele en informele zorg en de opnameprocedure van nieuwe gasten.

Er vindt driewekelijks overleg plaats tussen de manager van Florence en de eerste coördinator van het hospice, waarbij beleid en samenwerking tussen beide organisaties afgestemd worden. Tweemaandelijks nemen de coördinatoren deel aan het teamoverleg van de verpleegkundigen en hun zorgmanager.

De medische zorg voor onze gasten is in handen van de huisarts. Wekelijks worden de huisartsen van de gasten die bij ons verblijven, uitgenodigd aanwezig te zijn bij het patiëntenoverleg. Onze palliatief consulent, Jacques Hoornweg, is hierbij aanwezig en geeft vanuit zijn deskundigheid en betrokkenheid adviezen over de palliatieve terminale zorg in Hospice Wassenaar. Tijdens deze werklunch wordt de situatie van de patiënten besproken volgens de methode '*palliatief redeneren*'. Ook de dienstdoende verpleegkundige en de coördinator zijn bij dit overleg aanwezig. Dit multidisciplinaire overleg heeft een duidelijke meerwaarde voor de continuïteit en de kwaliteit van palliatieve terminale zorg voor de gasten in het hospice.



Goed en regelmatig overleg met de huisartsen is essentieel

Veel dank is het hospice verschuldigd aan de Wassenaarse huisartsen die de medische zorg voor de gasten overnemen, als de eigen huisarts vanwege de afstand naar Hospice Wassenaar die zorg niet kan verlenen. In april vond er een huisartsenoverleg plaats in het hospice waarbij onder meer gesproken werd over het opnamebeleid, de onderlinge samenwerking en het medicatiebeleid.

In het afgelopen jaar maakten wij ook weer dankbaar gebruik van de adviezen van de palliatief consulent, Jacques Hoornweg. Ook een woord van dank aan Erik Teurlings van Service Apotheek Langstraat, die ons als apotheker bijstaat en ons tegemoet komt middels sponsoring van medische hulpmiddelen die niet vergoed worden door de zorgverzekeraar.

Geestelijk verzorger

Mary An Bezemer is onze geestelijke verzorger. Zij voert gesprekken met de gasten en biedt ook een luisterend oor aan familieleden van de gasten. Zij denkt ook actief mee over de kwaliteit van de geestelijke zorg binnen het hospicewerk. Ook voor vrijwilligers en medewerkers is haar aanwezigheid van grote waarde.

Themabijeenkomsten

In het kader van deskundigheidsbevordering werden er drie themabijeenkomsten georganiseerd. In januari gaf Kees Veldboer van de Stichting Ambulancewens een presentatie over hun prachtige werk en de betekenis hiervan voor terminaal zieke mensen. In april was het de beurt aan José Netten, psychologe en trainer bij het ARQ Kenniscentrum oorlog, vervolging en geweld. Zij ging in op hoe trauma's vanuit het verleden impact kunnen hebben en herbeleefd kunnen worden in de terminale fase. In november nam Anne Remijn, rouwtherapeute, ons mee in de belevingswereld van kinderen en jongeren als het gaat om verlies en rouw.

Jaarlijks worden de vrijwilligers in de gelegenheid gesteld om een externe training bij de VPTZ te volgen, negen vrijwilligers maakten in 2019 van dit aanbod gebruik. In oktober bezochten drie vrijwilligers het landelijk symposium van de VPTZ, 'Samen van betekenis'. En elf vrijwilligers woonden een klinische les bij die verzorgd werd door De Horsten Uitvaartverzorging.

In september en oktober werd er voor ons hospice, vanuit de VPTZ, de In Company training 'Werken vanuit de bedoeling' georganiseerd. In deze training werd onderstreept dat de kern van ons werk ligt in het telkens opnieuw stellen van de vraag: 'Voor wie doen we het, en wat heeft hij of zij nodig?'

Wat het werk in het hospice zo mooi maakt, is juist dat we ons samen oprecht inzetten om onze gasten en hun naasten optimale zorg te bieden. Dat is bij ons 'de Bedoeling', dat is wat richting en inhoud geeft aan het werken als vrijwilliger in het hospice en wat ons allen verbindt. Deze training werd door 36 vrijwilligers en de coördinatoren bijgewoond en werd als zeer waardevol ervaren. In het voorjaar van 2020 zal deze training wederom aangeboden worden voor een andere groep vrijwilligers.

De vrijwilligers zetten zich belangeloos in en onze dankbaarheid is dan ook nauwelijks in woorden uit te drukken. Mede door sponsoring was het mogelijk om zowel in juni als in december een blijk van dank aan de vrijwilligers te bieden. In juni werden de vrijwilligers welkom geheten door Cees Jan Bouman van Boerderij Meyendel en de boswachters van het bezoekerscentrum Dunea, de Tapuit. Een rondleiding in het prachtige duingebied werd afgesloten met een gezellig samenzijn onder het genot van een pannenkoekenbuffet. In december genoten de vrijwilligers van een prachtig kamermuziekconcert in Kasteel Duivenvoorde te Voorschoten. Deze bijzondere bijeenkomst werd mede mogelijk gemaakt door giften van nabestaanden van onze gasten, vrijwilligers van Kasteel Duivenvoorde en vier topmusici onder leiding van Irina Simon-Renes.

Speciale momenten in 2019

Herinneringsbijeenkomst

Jaarlijks organiseren wij in september een speciale bijeenkomst waarin wij de gasten herdenken die in het afgelopen jaar bij ons zijn overleden. Dat doen wij samen met familieleden en vrienden van de overleden gasten. Tijdens een bloemenceremonie noemen wij alle overleden gasten bij hun naam. De ingetogen bijeenkomst wordt opgeluisterd door passende muziek, zang en woorden, uitgesproken door een familielid, een verpleegkundige, een vrijwilliger en een coördinator. Na afloop van deze indrukwekkende bijeenkomst wordt er, in een sfeer van saamhorigheid en verbondenheid, nagepraat. Op 6 september 2019 vond deze herinneringsbijeenkomst plaats met als thema 'Sporen'. Het was, ook dit jaar, weer een indrukwekkende bijeenkomst, die plaatsvond in het mooi gerenoveerde gebouw van de Nederlandse Protestanten Bond in Wassenaar.



De herinneringsbijeenkomst voorziet in een behoefte

Maatschappelijke betrokkenheid

Hospice Wassenaar ondervindt een grote mate van maatschappelijke betrokkenheid. Dit wordt met regelmaat geuit door belangstellenden die ons benaderen omdat ze als vrijwilliger voor het hospice van betekenis willen zijn. Ook de financiële steun die wij mochten ontvangen van donateurs, organisaties, bedrijven en andere gulle gevers, getuigt van een 'warm hart'. Ieder jaar is het spannend om de financiën binnen het hospice goed op orde te hebben. De afhankelijkheid van subsidies, giften en donaties dwingen ons om op verantwoorde wijze met de financiële middelen om te gaan. Wij zijn dan ook zeer dankbaar dat we in 2019 van diverse gulle gevers, organisaties en bedrijven, prachtige giften in ontvangst mochten nemen.

Financieel verslag 2019

Het hospice is voor zijn inkomsten voor een belangrijk deel afhankelijk van subsidies, donaties en schenkingen. Naast de subsidie van het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport, ontvingen wij in 2019 subsidie van de gemeenten Voorschoten en Wassenaar. Daarnaast ontvingen wij eigen bijdragen van onze gasten en donaties en schenkingen.

De uitgaven van het hospice bestaan uit personeelskosten, kosten voor vrijwilligers, huisvestingskosten, kosten voor exploitatie, algemene kosten en afschrijvingen.

Financiële verantwoording 2019

Inkomsten

Subsidie ministerie VWS	€ 245.477,00
Subsidie gemeente Wassenaar	€ 13.544,00
Subsidie gemeente Voorschoten	€ 9.000,00
Bijdrage Florence	€ 15.000,00
Eigen bijdrage gasten	€ 72.383,00
Andere inkomsten, schenkingen	€ 41.714,00
Subtotaal	€ 397.118,00

Uitgaven

Personeelskosten	€ 155.772,00
Kosten vrijwilligers	€ 17.066,00
Kosten exploitatie	€ 110.741,00
Huisvestingskosten	€ 99.076,00
Algemene Kosten	€ 17.734,00
Afschrijvingen	€ 5.145,00
Subtotaal	€ 405.534,00

Resultaat (negatief) € 8.416,00



Stichting Hospice Wassenaar

Kerkstraat 79 | 2242 HE Wassenaar | t 070-7796150 | f 070-7796151
e coordinator@hospicewassenaar.nl | w www.hospicewassenaar.nl
bank NL45RABO 0155012908 | kvk nr. 27265296 | ANBI erkend.



Stichting Vrienden van Hospice Wassenaar

Antwoordnummer 10041, 2240 VB Wassenaar
e vriendenvan@hospicewassenaar.nl
bank NL11 RABO 0366150510 | kvk nr. 27265293 | ANBI erkend.