



Hospice De Duinsche Hoeve



JAARVERSLAG

2020

Inhoud

Voorwoord	3
-----------------	---

Organisatie hospice

Organisatiedoel	4
Personele organisatie	4
Samenstelling bestuur	4

Het jaar 2020 in beeld

Opnames en bezetting	5
Projecten en activiteiten	6
Tevredenheid gasten/naasten	6
Kennisdeling en -ontwikkeling	7
Communicatie en publiciteit	7

Cijfers achter de zorg

Toelichting resultaat	7
Giften en donaties	7
Balans per 31 december 2020	8
Staat van baten en lasten 2020	9
Vooruitblik op 2021	10





Voorwoord

Met dit jaarverslag geven we u inzicht in het reilen en zeilen van Hospice De Duinsche Hoeve tijdens het pittige pandemiejaar 2020. Het jaar waarin de coronacrisis onze zorgverlening belemmerde, onze gastvrijheid beperkte en ons team op de proef stelde. Maar in 2020 gebeurde ook veel positiefs. Door de geweldige inzet van ons team bleven we gasten goede zorg bieden. We ronden projecten succesvol af. En we keken vooruit en werkten onze ambities uit in een toekomstplan: Het Lonkend Perspectief.

Continuïteit van goede zorg

Hoe blijven we onze gasten ondanks de uitval van teamleden, bezoeksbeperkingen en andere restricties, goede en persoonlijke zorg bieden? Dit was onze grootste uitdaging. Met al onze energie, flexibiliteit en vindingrijkheid hielden we ons hospice open, het virus bijna geheel buiten en gaven we onze gasten dat wat zij in hun laatste levensfase zo nodig hebben: zorg, troost en dierbaren om zich heen. Dat maakt ons blij en trots.

Belangrijkste hoogtepunten

Tijdens de pandemie bleven we aan onze projecten werken, beleefden we topmomenten en boekten we vooruitgang. We behaalden met glans het keurmerk PREZO Hospicezorg, namen de nieuwe keuken in gebruik en lanceerden ons vernieuwde Handboek Kwaliteit. Terwijl ons 10-jarig jubileum stilletjes voorbijging, richtten wij ons op de toekomst en gaven we de gewenste verbreding van ons zorgaanbod en de ontwikkeling van ons kennisplatform concreter vorm.

Samen flexibel meebewegen

De tijd verstreek en we werden creatiever in de omgang met de snel veranderende coronamaatregelen. We keken naar wat wél kon. Geduld en begrip, humor en optimisme, en inzet en flexibiliteit versterkten de saamhorigheid en samenwerking. Samen loodsten we het hospice door een dynamisch 2020. Daarvoor bedanken we ons team, onze vrijwilligers in het bijzonder. Zij voerden ook de minder dankbare taken, zoals bezoekersinstructies en voordeurcontroles, uit. Niets was hen te veel. Petje af!

Dorien Aarts
Algemeen directeur

Margot Verkuylen
Medisch directeur

Organisatie hospice

Organisatiedoel

Het team van Hospice De Duinsche Hoeve doet alles wat in haar vermogen ligt om de laatste levensfase voor mensen met een beperkte levensverwachting zo leefbaar en aangenaam mogelijk te maken. In een sfeer van rust, warmte en privacy verlenen wij gasten en hun naasten deskundige palliatieve zorg. Zorg die lichamelijke klachten voorkomt of verlicht, en psychische, spirituele en sociale behoeften vervult. Bij ons draait alles om de gasten. We stemmen onze zorg af op hun persoonlijke levenswijze, individuele wensen en behoeften en dat wat het leven voor hen nog de moeite waard maakt. Zo behouden zij ook in de laatste fase de regie.

Personele organisatie

Ons professionele team

De omvang en samenstelling van ons professionele team is ten opzichte van 2019 onveranderd gebleven. Bij het hospice werkten in 2020 20 betaalde medewerkers, oftewel 11 fte'ers. Het aantal uren van één coördinerend verpleegkundige steeg licht; zij besteedde de maandelijkse extra 0,44 uur aan kwaliteit, coaching en inroostering van de vrijwilligers. Door corona en langdurig zieken bedraagt het ziekteverzuim over 2020 5,8%.

FUNCTIE	Aantal fte'ers
Verzorgenden	2.66
Verpleegkundigen	5.33
Coördinerend verpleegkundigen	1.58
Geestelijk verzorger	0.22
Specialist ouderengeneeskunde	0.22
Specialist ouderengeneeskunde / Medisch directeur	0.55
Algemeen directeur	0.88
Totaal	11.44

Verpleegkundige Petra over 2020

"Mensen in hun laatste levensfase brengen hun tijd graag door met hun naasten en hebben behoefte aan warmte en contact. Ons hospice staat voor gastvrijheid en denken in mogelijkheden. Vóór corona lieten we onbeperkt bezoek toe en willigden we speciale wensen in. Nu is dat anders. Het bezoek is op afspraak en beperkt zich tot twee naasten. Dat levert moeilijke gesprekken op. Hopelijk wordt alles snel normaal, zodat mensen afscheid kunnen nemen, zoals zij dat willen."

Petra Kapteijns | Verpleegkundige

Ons vrijwilligersteam

In 2020 werkten er 59 klus-, kook-, gast-, tuin-, zorg- en activiteitenvrijwilligers in Hospice De Duinsche Hoeve. Hetzelfde aantal en dezelfde mensen als in 2019. Dagelijks zijn er tussen 08.00 en 20.00 uur vrijwilligers in het hospice aanwezig: vijf vrijwilligers per dag, die ieder in vieruursdiensten werken. Tijdens de pandemie in 2020 hebben onze vrijwilligers een tandje bijgezet door extra diensten of langere diensten te draaien.

Vrijwilliger Carla over 2020

"Vrijwilligerswerk doen in dit hospice geeft zoveel inspiratie en voldoening, dat er bijna geen verloop is. Covid-19 zorgt natuurlijk wel voor belemmeringen in het contact met elkaar en de gasten. Op dit moment kunnen we ons werk niet optimaal doen. Op 1,5 meter afstand en met mondkapjes is het lastig om creatief met gasten bezig te zijn. Men beseft hier goed dat vrijwilligers belangrijk zijn voor de daginvulling van gasten. Je wordt hier echt gehoord en gewaardeerd."

Carla Bogaard | Vrijwilliger



Samenstelling bestuur

Bestuur Stichting Hospice 's-Hertogenbosch e.o.

De secretaris, mevrouw M.P. van der Ven, heeft haar functie overgedragen aan mevrouw C. Herrings-Helder. De heer P. Hoppener is door de heer P. Hermen opgevolgd als bestuurslid. Ons bestuur in 2020:

- Voorzitter : De heer Mr. C. van Olden-Smit
- Secretaris : Mevrouw C. Herrings-Helder
- Penningmeester : De heer Mr. P.J. Peters
- Bestuurslid : De heer Drs. S. Floor
- Bestuurslid : De heer P. Hermen

Bestuur Stichting Vrienden van het Hospice

De samenstelling van het bestuur is ten opzichte van 2019 ongewijzigd:

- Voorzitter : De heer R.J. van de Mortel
- Secretaris : Mevrouw V.W.C.J. Esser-Rath
- Penningmeester : De heer Mr. J. Buursma
- Bestuurslid : De heer Mr. P.J. Peters
- Bestuurslid : Mevrouw E.R.W.J.M. van de Ven-de Gruyter



Het jaar 2020 in beeld

Opnames en bezetting

In 2020 namen we 69 nieuwe gasten op, 48 gasten minder dan in 2019. De bedbezetting steeg van 87,6% naar 93,1%. Dit heeft twee oorzaken:

1. Het aantal aanmeldingen daalde. Strengere coronamaatregelen voor bezoekers schrikten naasten af. Daarbij nam het aantal doorverwijzingen vanuit zorginstellingen af, o.a. door afschaling van reguliere zorg.
2. De gemiddelde verblijfsduur steeg van 23,8 dagen (2019) tot 42,3 dagen (2020). De palliatief terminale fase duurde langer of er was elders geen plek; gasten konden zo niet de juiste zorg op de juiste plek krijgen.

Opname- en bezettingscijfers	01-01-2020 - 31-12-2020
Cumulatieve Opnames	69
Nieuwe Opnames	69
Aantal Mannen	30
Aantal Vrouwen	39
Gemiddelde leeftijd	75,35
Aantal bedden	9
Aantal zorgdagen	3.068
Bedbezetting (%)	93,14
Gemiddelde opnameduur (dagen)	42,31
Aantal overleden gasten	60
Aantal ontslagen gasten	7
Aantal gasten op 31-12-2020	2
Verblijfplaats zorgvragers na ontslag	
Thuis	2
Hospice	0
Ziekenhuis	0
Verpleeghuis	5

Projecten en activiteiten

We garanderen onze gasten en hun naasten de best passende, persoonlijke palliatieve zorg en bieden hen graag een fijne, huiselijke omgeving. Daartoe hebben we o.a. de volgende projecten en activiteiten afgerond:

Project 'Voeding en beleving'

Een project dat de kook- en eetbeleving voor gasten, bezoekers en kookvrijwilligers sterk verbeterd heeft. De heringerichte woonkeuken is gezelliger, ruimer van opzet en gemakkelijker toegankelijk voor rolstoelen en bedden. De open indeling bevordert het contact tussen gasten en vrijwilligers tijdens het koken. De koks hebben meer bereidingsvrijheid, werken met professionele keukenapparatuur en stemmen de menu's beter af op de voorkeuren. Gasten kunnen, naar wens, helpen met de bereiding.

Keurmerk PREZO Hospicezorg

In oktober 2020 is Hospice De Duinsche Hoeve met glans geslaagd voor de audit 'Keurmerk PREZO Hospicezorg'. Het hospice werd beoordeeld op 18 prestaties, behaalde de maximale score van 100% en is de komende drie jaar opnieuw verzekerd van het keurmerk. Het keurmerk staat o.a. voor het verlenen van verantwoorde palliatieve zorg volgens de relevante wet- en regelgeving, en het structureel verbeteren van de zorgprestaties.

Online tevredenheidsmeting

Met behulp van de onafhankelijke software van Qualiview toetsten we de tevredenheid van naasten binnen één tot drie maanden na het overlijden van hun dierbare. In 2020 verstuurden we, met schriftelijke toestemming van de naasten, 45 digitale enquêtes. 33 personen hebben die ingevuld, een respons van bijna 75%. Meer informatie over de resultaten en onze verbeteracties vindt u in het hoofdstuk 'Tevredenheid gasten en naasten'.

Wijziging Handboek Kwaliteit

Medio 2020 hebben we het vernieuwde Handboek Kwaliteit gelanceerd: herschreven en heringedeeld naar de 10 domeinen van het Kwaliteitskader palliatieve zorg Nederland (2017). Voor elk van de 10 zorgonderdelen geldt, dat we de gewenste of noodzakelijke kwaliteits- en prestatieverbeteringen volgens de PDCA-cyclus doorvoeren. Hiermee borgen we de kwaliteit van de beleving van zorg en die van de organisatie van zorg.

Overige kwaliteitsprojecten

De werkgroep Kwaliteit initieerde, naast de wijziging van het Handboek Kwaliteit, in 2020 de volgende vier projecten: de invoering van CADD-pompen voor onderhuidse toediening van medicatie, de invoering van het palliatieve zorgplan volgens de zeven domeinen van ONS, de implementatie van de nieuwe donorwet en een efficiënte overdracht. De teamleden leverden een grote bijdrage aan deze projecten.

Tevredenheid gasten/naasten

De kwaliteit van onze zorg heeft direct effect op de kwaliteit van leven en sterven van onze gasten. We meten de tevredenheid over onze zorg dan ook doorlopend via gast- en nazorg-gesprekken, en via onafhankelijke, digitale enquêtes onder de naasten van overleden gasten. Zo ook in 2020.

Onderzoeksresultaten 2020

Onderzoeksresultaten	Score
Aantal verstuurdde enquêtes	45
Aantal ingevulde enquêtes	33
Respons tevredenheidsmeting	75%
Gemiddeld tevredenheidscijfer	9,3
Aanbevelingsscore	100%

Waardering kwaliteitsaspecten

	Score (tevreden-zeer tevreden)
Leefomgeving en gastkamer	90,9%
Inspraak in eten en drinken	81,8%
Betrokkenheid hospiceteam	97,0%
Deskundigheid hospiceteam	94,0%
Communicatie hospiceteam	90,9%
Laatste zorg na overlijden	93,9%
Afscheids- en uitgeleide-ritueel	94,0%
Nazorg naasten	81,9%

Ervaringen nabestaanden

- "Vanwege de coronacrisis was de situatie natuurlijk anders dan anders, maar er is goed maatwerk geleverd en meegedacht."
- "De communicatie tussen medewerkers en partner was erg plezierig. Ondanks de coronaregels is er alle aandacht geweest."
- "Mijn moeder en ik hebben ons zeer gesteund gevoeld. Ook is ons de mooie, serene wijze bijgebleven, waarop we onze dierbare zagen na het overlijden."
- "Mijn tante was een hele kritische vrouw, maar heeft gedurende haar hele verblijf geen enkele keer iets negatiefs over het hospice gezegd. Dit zegt voor ons heel veel."
- "Goede zorg, goede communicatie, dat mijn moeder niet alleen was bij het sterven en een verpleegkundige haar hand vasthield, toen ze haar laatste adem uitblies."
- "Wat een warm welkom en wat heeft hij nog genoten van de lieve verzorging en alle verwennenijen."

Uitgevoerde verbeterpunten

Naar aanleiding van de resultaten en opmerkingen hebben we in 2020 een ideeënbus in de hal gezet. Verder is er een lichtplan - met op afstand bedienbare daglicht- en verstelbare lampen - ontwikkeld en uitgevoerd.

Kennisdeling en -ontwikkeling

Als experts in palliatieve zorg delen we onze kennis graag via stages, onderzoeken, onderwijs, voorlichting en consultaties. De coronacrisis heeft de kennisactiviteiten in 2020 beperkt. Activiteiten die wel plaatsvonden:

- een beperkt aantal consultaties aan externe zorgverleners;
- stages aio ouderengeneeskunde en aio huisarts-geneeskunde;
- presentatie Specialist Ouderengeneeskunde aan FTO-groepen;
- online lessen palliatieve zorg aan derdejaarsstudenten van Vitalis;
- deelname aan regionaal project 'De juiste zorg op de juiste plaats';
- onderzoek 'Het effect van afbouw/beëindiging van dexamethason in de terminale fase bij patiënten met een hersentumor of -metastasen'.

Communicatie en publiciteit

10 jaar na de lancering van onze eerste website ging in december 2020 onze nieuwe website live. Een gebruikersvriendelijke site met een goede opbouw en heldere informatie. We brachten structuur aan in het gebruik van social media en postten maandelijks gemiddeld 10 Facebook- en Twitter-berichten om onze online zichtbaarheid verder te vergroten. Tot slot ontwikkelden we de folders 'Pijn', 'Complementaire zorg' en 'Op bezoek in het hospice' en publiceerden we drie online nieuwsbrieven.

Cijfers achter de zorg

Toelichting resultaat

De jaarbegroting 2020 toont een exploitatieverlies van € 65.514,-. In werkelijkheid hebben we het jaar met een positief resultaat van € 25.650,- afgesloten. De coronacrisis leidde tot extra algemene kosten voor de aanschaf van persoonlijke beschermingsmiddelen en de inhuur van derden, o.a. door ziekteverlof van de vaste artsen. We gaven echter minder geld uit aan o.a. opleidingen, vergaderingen en teamuitjes. Daarbij ontvingen we vanuit de Zorgverzekeringswet een tegemoetkoming van € 63.670,-, bestaande uit een continuïteitsbijdrage en vergoeding voor meerkosten.

Giften en donaties

Mede door de giften van onze donateurs en onze vrienden van de Stichting Vrienden van het Hospice krijgen onze gasten het verblijf en de zorg die ze verdienen. Onze hartelijke dank gaat uit naar alle stichtingen, verenigingen en bedrijven, die ons in 2020 een financiële bijdrage, materiële gift of gratis dienst schonken. Een greep uit de ontvangen donaties:

- onderhoud bomen (Pius Floris Boomverzorging)
- een laptop en actieve sta-oplift (diverse donateurs)
- elektrische rolstoelfiets (Zwanenbroeders - 's-Hertogenbosch)
- bijdrage project 'Voeding en beleving' (o.a. Stichting Roparun)
- Leonidas-bonbons voor de Dag van de Zorg (Lions Club - Vught)
- bloemen, fruit, asperges, beelden, waakmanden (diverse donateurs)
- Bavaria-pakketjes/flesjes handalcohol (Royal Swinkels Family Brewers)



STICHTING HOSPICE 'S-HERTOGENBOSCH EN OMGEVING

BALANS PER 31-12-2020



ACTIVA	Ref.	31-12-2020	31-12-2019
MATERIËLE VASTE ACTIVA			
Terreinen en gebouwen	1	€ 595	€ 2.460
Inventaris en inrichting	2	€ 65.879	€ 12.356
Vooruitbetalingen op materiële vaste activa	3	-	€ 17.369
		€ 66.474	€ 32.184
VLOTTENDE ACTIVA			
Rekening-courant Stichting Vivent	4	€ 76.179	€ 29.989
Overige vorderingen en overlopende activa	5	€ 5.117	€ 3.265
Liquide middelen	6	€ 503.586	€ 611.325
Totaal		€ 651.356	€ 676.763

PASSIVA			
EIGEN VERMOGEN			
Bestemmingsreserves	7	€ 425.000	€ 425.000
Algemene reserve	8	€ 180.070	€ 154.420
		€ 605.070	€ 579.420
VOORZIENINGEN			
Voorzieningen	9	-	-
Totaal		-	-
KORTLOPENDE SCHULDEN			
Schulden aan leveranciers	10	€ 13.665	€ 72.671
Tussenrekening donaties	11	€ 24.657	€ 16.334
Overige schulden en overlopende passiva	12	€ 7.963	€ 8.338
		€ 46.286	€ 97.343
Totaal		€ 651.356	€ 676.763

STICHTING HOSPICE 'S-HERTOGENBOSCH EN OMGEVING

STAAT VAN BATEN EN LASTEN 2020



	Ref.	2020 (begroting)	2020 (realisatie)	2019 (realisatie)
BATEN	11	€ 1.158.406	€ 1.251.280	€ 1.151.711
LASTEN				
Lonen en salarissen	12	€ 769.730	€ 784.301	€ 724.703
Sociale lasten en pensioenen	13	€ 168.569	€ 167.223	€ 158.962
Afschrijvingen	14	€ 13.221	€ 11.315	€ 7.784
OVERIGE KOSTEN				
- Overige personeelskosten	15	€ 23.000	€ 16.801	€ 20.422
- Patiëntgebonden kosten	16	€ 68.750	€ 59.451	€ 60.557
- Huisvestingskosten	17	€ 126.050	€ 133.359	€ 119.128
- Verkoopkosten	18	€ 6.500	€ 4.984	€ 1.817
- Kantoorkosten	19	€ 22.350	€ 20.698	€ 22.153
- Algemene kosten	20	€ 25.500	€ 27.285	€ 16.643
		€ 1.223.670	€ 1.225.417	€ 1.132.168
		- € 65.264	€ 25.863	€ 19.543
Financiële baten en lasten	21	€ 250	€ 213	€ 315
EXPLOITATIESALDO		- € 65.514	€ 25.650	€ 19.228
Eenmalige baten en lasten	22	—	—	- € 111.170
SALDO VAN BATEN EN LASTEN		- € 65.514	€ 25.650	€ 130.398

Toevoeging aan:

Bestemmingsreserve				
- Weerstandsreserve			—	€ 110.000
Algemene reserve			€ 25.650	€ 20.398
			€ 25.650	€ 130.398

Vooruitblik op 2021

In 2020 hebben we het toekomstplan 'Het Lonkend Perspectief' aan het bestuur van ons hospice gepresenteerd. Het plan omvat o.a. een verbreding van ons zorgaanbod en de verdere uitbouw van het kennisplatform. Een platform dat palliatieve kennis 'ademt', ontwikkelt, samenbrengt en deelt om de (transmurale) palliatieve zorg in de regio te bevorderen. Dit plan is sterk bepalend voor onze projecten en activiteiten in 2021/2022.

Ontwikkeling kennisplatform

De beoogde ontwikkeling van het eigen palliatieve kennisplatform omvat o.a. de structurering en intensivering van onderwijs-, voorlichtings- en consultatieactiviteiten, en van wetenschappelijk onderzoek. Het waarmaken van die ambitie en het herstel en behoud van onze kernwaarde 'gastvrijheid' vergt meer fysieke ruimte dan beschikbaar is. Na 10 jaar groeien we uit ons jasje en is een verbouw of aanbouw van het hospice gewenst.

Verbreding zorgaanbod

Het toekomstplan 'Het Lonkend Perspectief' omvat ook een verbreding van het huidige zorgaanbod. Daarvoor is een verdere professionalisering van ons team nodig. In 2021 staan dan ook diverse vakopleidingen gepland: een managementopleiding voor de coördinerend verpleegkundige, een kaderopleiding palliatieve zorg voor de specialist ouderengeneeskunde, een opleiding voor verpleegkundige specialist voor een coördinerend verpleegkundige en een MBO-verpleegkundige-opleiding voor een, nu nog, verzorgende.

Festiviteiten 10-jarig jubileum

In 2020 bestond ons hospice alweer 10 jaar. Een decennium vol veranderingen. Het taboe op de palliatieve zorg werd iets kleiner. Het aantal hospices en bijna-thuishuizen in de regio groeide. Net als onze expertise in palliatieve zorg. Onveranderd is onze hoge bedbezetting van meer dan 90%. Hopelijk biedt 2021 de mogelijkheid om samen met gasten, medewerkers en vrijwilligers ons jubileum alsnog op gepaste wijze te vieren.

2020 was het jaar van de pandemie én het jaar van de reflectie. Door stil te staan bij wat we doen en waartoe we in staat zijn, zijn nieuwe gezichtspunten ontstaan. De pandemie maakt extra duidelijk waar onze sterktes liggen, maakt onze doelen des te urgenter en doet ons beseffen dat de tijd rijp is om onze deskundigheid en ervaring met anderen te delen. Tijd om te handelen, tijd voor Het Lonkend Perspectief. Wij zijn er klaar voor!

