

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave

1. Vooraf	1
2. Profiel van de organisatie	2
2.1 Hospice Alkmaar algemeen	2
2.2 Structuur	3
3. Governance	4
3.1 Raad van Toezicht	4
3.2 Bestuurs - en personele bezetting	6
3.3 Onze medewerkers en vrijwilligers	7
4. Beleid, inspanningen en prestaties	10
4.1 Kwaliteit	10
4.2 Onze zorg voor cliënten	11
4.3 Samenwerking	14
4.4 Financieel	17
4.5 Toekomst	18
5. Jaarrekening 2012	20

1. Vooraf

Door middel van een actieve houding heeft Hospice Alkmaar zich in 2012 voorbereid op de overgang in 2015 van de zorg van de AWBZ naar gemeenten en zorgverzekeraars. De activiteiten hebben zich met name gericht op de profilering van Hospice Alkmaar als zelfstandig High Care Hospice. Het streven naar zo hoog mogelijke kwaliteit van zorg en optimalisering van interne en externe communicatie zijn hierin leidend geweest.

Het afgelopen jaar hebben wij ons voorbereid op de veranderingen binnen de AWBZ. De overheveling in 2015 van de functies begeleiding en persoonlijke verzorging naar de Gemeenten als onderdeel van de WMO is er één van. Dit kan voor het Hospice grote consequenties hebben zowel ten aanzien van de wijze van financiering als de mate van financiering.

Wij hebben onze zorgen over deze situatie door middel van gesprekken kenbaar gemaakt aan het Ministerie van Volksgezondheid in samenspraak met de Associatie van High Care Hospices. Wij hopen dat het overleg met de gemeenten in onze regio tot een passende financiering van de functies begeleiding en verzorging zal leiden. Naast deze inspanningen is het noodzakelijk om kritisch naar inkomsten en uitgaven te blijven kijken en eventueel alternatieve financieringsbronnen te vinden.

Om High Care Hospice Alkmaar goed te kunnen profileren is er dit jaar veel aandacht besteed aan het kwaliteitssysteem binnen Hospice Alkmaar. In de loop van het jaar zijn alle procedures en protocollen vanuit het kwaliteitssysteem opnieuw beoordeeld en waar nodig aangepast. In december van dit jaar heeft er een toetsing plaatsgevonden voor het kwaliteitskeurmerk PTZ (Palliatieve Terminale Zorg). Bureau Perspekt heeft de toetsing uitgevoerd.

In het kader van PR en communicatie is een nieuw CRM(relatie management) systeem (gedeeltelijk) geïmplementeerd en is er met een communicatiebureau gekeken naar onze merkessentie en wat dit betekent voor al onze uitingen zoals huisstijl, website en foldermateriaal. De nieuwe huisstijl zal in april 2013 gepresenteerd worden. Ook de fondsenwerving, noodzakelijk om alternatieve financieringsbronnen te vinden, heeft dit jaar een impuls gekregen die geleid heeft tot financiering van een aantal projecten in 2012 en 2013.

Dit jaar heeft de werkgroep spirituele zorg in samenwerking met de Consulent Spirituele Zorg wederom twee keer een herinneringsbijeenkomst georganiseerd voor familie en naasten van onze gasten.

De consulent Spirituele Zorg heeft een eerste aanzet gegeven voor het actualiseren en uitwerken van de visie op spirituele zorg in Hospice Alkmaar. Het project ' Licht van afscheid' en het onderzoek naar waardigheid in de laatste levensfase (B.v. Baarsen, onderzoeker VUMC) zijn dit jaar afgerond.

In 2012 hebben wij voor onze gasten en hun naasten weer die zorg kunnen bieden waar wij als Hospice Alkmaar voor staan. Menswaardig, respectvol en van goede kwaliteit, een High Care Hospice waardig.

2. Profiel van de organisatie

2.1 Hospice Alkmaar algemeen

De Stichting Exploitatie Hospice Alkmaar is een High Care Hospice opgericht in het jaar 2001. Vanaf april 2001 bieden de medewerkers en vrijwilligers van Hospice Alkmaar palliatieve zorg en begeleiding aan gasten en hun naasten uit de brede regio Noord Kennemerland.

Hospice Alkmaar biedt ruimte voor de eigenheid en geborgenheid van de gast en zijn naasten in een huiselijke maar professionele omgeving.

Vanaf juni 2006 is het Hospice gevestigd in het gebouw van de voormalige Pius X kerk in het Hoefplan in Alkmaar.

Een High Care Hospice is een kleinschalige voorziening die door een huiselijke inrichting zoveel mogelijk de thuissituatie tracht te benaderen. De zorg in een High Care Hospice wordt getypeerd door de beschikbaarheid van een gespecialiseerd multidisciplinair samengesteld team dat in dienst is bij de organisatie. Specialistische zorg is 24 uur per dag aanwezig. Een palliatief opgeleide arts is beschikbaar. Daarnaast beschikt een High Care Hospice over een team van vrijwilligers voor verschillende taken.

Het Hospice heeft als primair doel van de zorg de hoogste kwaliteit van leven te bieden voor zowel de gast als zijn omgeving. Hierbij wordt de gast benaderd als een gelijkwaardige en medeverantwoordelijke partner. De zorg beantwoordt aan de fysieke, psychosociale en spirituele behoefte van de gast en diens naasten en strekt zich uit tot steun bij rouwverwerking. (naar de definitie van de WHO, 2002)

De huisvesting voldoet aan alle wensen en eisen die er aan een Hospice gesteld worden, mede dankzij de betrokkenheid van de Pius Stichting. Het biedt ruimte aan gasten en naasten om op een persoonlijke en waardige manier afscheid te nemen.

De grondslag van Hospice Alkmaar is algemeen. De zorg die vanuit het Hospice wordt geboden, is beschikbaar voor iedereen ongeacht achtergrond, levensovertuiging of financiële mogelijkheden.

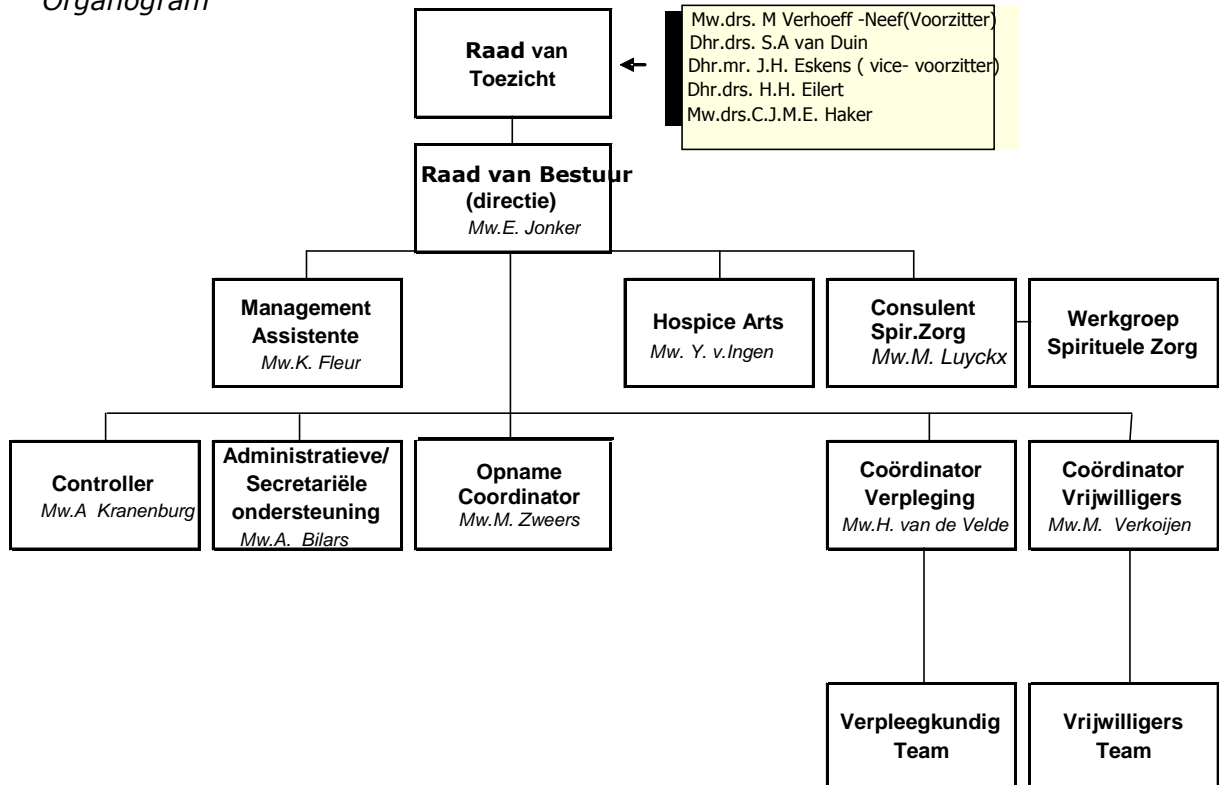
In 2012 heeft Hospice Alkmaar wederom als zelfstandig AWBZ aanbieder een contract afgesloten met het Zorgkantoor Noord-Holland Noord voor het leveren van palliatief terminale zorg.

Per 1 januari 2007 is er een Raad van Toezichtmodel met een directeur/bestuurder ingesteld volgens de Governance Code.

2.2 Structuur

De organisatiestructuur van het Hospice ziet er als volgt uit:

Organogram



3. Governance

3.1 Raad van Toezicht

Eenmaal per kwartaal vond in 2012 een overleg plaats tussen de raad van toezicht (RvT) en de directeur-bestuurder over de essentiële besturingsthema's van de instelling: strategieën en risico's, interne AO/IC systemen, het kwaliteitstraject en het meerjarenbeleidplan. In een aparte vergadering is, in aanwezigheid van de accountant, de jaarrekening vastgesteld.

De RvT is in het totaal in het verslagjaar 5 maal bijeengekomen.

Samenwerkingspartners:

Ter vergadering is verslag gedaan van de overleggen met de diverse samenwerkingspartners van het Hospice, zoals het Zorgkantoor Noord-Holland Noord, het Medisch Centrum Alkmaar, Eveen Thuiszorg en het Netwerk Palliatieve Zorg.

Kwaliteit:

Een delegatie van de RvT heeft tweemaal overlegd met een vertegenwoordiging van de medewerkers waarbij aan de hand van een aantal vaste items (arbeidsinhoud, arbeidsomstandigheden, arbeidsverhoudingen, arbeidsvoorwaarden en wat wordt door hen als waardevol beschouwd). De uitkomsten hiervan zijn teruggekoppeld aan de directeur-bestuurder en zo nodig zijn aandachtspunten benoemd.

De werkdruk die blijktens de in 2011 gevoerde gesprekken als hoog werd ervaren, vooral als gevolg van de snelle wisseling van gasten met een complexe zorgvraag, bleek in de gesprekken uit 2012 te zijn verbeterd door enkele concrete maatregelen, zoals op het gebied van de lengte van werktijden.

De RvT heeft in 2012 nadrukkelijk aandacht besteed aan het goed verlopen van de samenwerking tussen directeur-bestuurder en de huisartsen die de palliatieve zorg verlenen alsook de samenwerking tussen deze artsen en het verpleegkundige team.

De voorzitter heeft ook in 2012 een functioneringsgesprek gevoerd met de directeur-bestuurder.

Contact verwantenraad:

Er is in 2012 tijdens de beleidsdag gesproken met vertegenwoordigers van de verwantenraad. Hieruit zijn geen specifieke aandachtspunten naar voren gekomen.

Evaluatie functioneren van de RvT:

De jaarlijkse evaluatie van de RvT vond plaats conform de Governance Code.

Jaarlijks zullen een aantal onderdelen van de Governance code in deze evaluatie extra aandacht krijgen.

In het kader van de evaluatie is met de directeur-bestuurder gesproken over enkele andere aspecten van de Governance code 2010, zoals het invoeren van een klokkenluidersregeling.

De RvT heeft besloten om via de contacten binnen de Associatie van High Care Hospices in contact te treden met leden van andere Raden van Toezicht van andere Hospices, zodat men van elkaar kan leren en elkaar kan inspireren.

Dit onderwerp is in het verslagjaar nog niet afgerond.

De RvT heeft besloten om naast de informatiestromen die beschreven zijn in onder andere het reglement van de RvT en in de statuten, niet nog een afzonderlijk informatieprotocol vast te stellen. Gelet op het frequente overleg tussen leden van de RvT en de directeur-bestuurder, wordt een dergelijk protocol als onnodig en te bureaucratisch beschouwd.

Verder is in het verslagjaar het reglement van de RvT geactualiseerd en beter afgestemd op de statuten. Ook is de profielschets voor leden van de RvT gemoderniseerd.

Mevrouw Verhoeff heeft op 1 januari 2013 afscheid genomen als voorzitter van de Raad van Toezicht. Haar taak wordt vanaf die datum overgenomen door de heer Eskens. De vacature die hierdoor ontstaat is gepubliceerd en zal in april 2013, na een sollicitatieprocedure, leiden tot het aanstellen van een nieuw Raad van Toezicht lid.

Wij danken mevrouw Verhoeff voor haar inzet in de Raad van Toezicht en de betrokkenheid bij Hospice Alkmaar

Tenslotte:

De RvT dankt de directeur-bestuurder, de medewerkers van het Hospice en alle vrijwilligers voor hun inzet in 2012. Door hen heeft het Hospice ook in 2012 op een overtuigende wijze haar meerwaarde aangetoond.

Ook spreekt de RvT dank uit voor alle bijdragen die zijn ontvangen via giften, donateurs en sponsors, zowel in geld als in natura. Deze bijdragen zijn onmisbaar om de zorg in Hospice op het gewenste niveau te kunnen aanbieden.

Voorzitter RvT

J.H. Eskens

3.2 Bestuurs- en personele bezetting

Per 31 december 2012 was de bestuurs- en personele bezetting als volgt:

Raad van Toezicht

Mevrouw drs. M. Verhoeff- Neef, voorzitter (voorzitter t/m 31-12-2012)

De heer mr. J.H. Eskens, vice-voorzitter (voorzitter vanaf 1-1-2013)

De heer drs. H.H. Eilert, lid

De heer drs. S.A. van Duin, lid

Mevrouw drs. C.J.M.E. Haker, lid

Vacature vanaf 1-1-2013

Verwantenraad

Mw. D.Schoof, lid

Dhr. B.Ootjers, lid

Mw. A.Snel, lid

Mw. K. Van Laar, lid

Vacature (sinds november 2012)

Organisatie

Raad van Bestuur (directeur):

Mw. E.G. Jonker-Horstman

Coördinator vrijwilligers:

Mw. M. Verkoijen

Coördinator verpleegkundige zorg:

Mw. H. v.d. Velde- Oudkerk

Administratief medewerker:

Mw. A.M. Bilars- Goudsblom

Controller:

Mw. A. Kranenburg

Management assistent:

Mw. K. Fleur- Houtman

Opname coördinator

Mw. M. Zweers

Consulent Spirituele Zorg

Mw. M. Luyckx

Verpleegkundig team

Mw. M. Leijnse

Mw. A. Gorter-Poland

Mw. A. Jacobi

Mw. C. Hendriks- Robroek

Mw. M. Zandvliet

Mw. H. v.d. Velde- Oudekerk

Mw. T. Reitsma

Mw. M. Jong- Spanjaart

Mw. D. Voetberg

Mw. A. Stam- Verlaan

Mw. M. Brocx- v.d. Werff

Mw. E. De Visser- Groenewegen

Mw. A.Louter

Mw. I. Schoe

Mw. A. Rendering -Brink

Mw. I. Stroobach

Mw. M. Agricola

Mw. Y. De Leeuw

Hospice artsen

Mw. Y. van Ingen, Mw. A.M. van Bommel, Mw. R. van Beest,

Mw. S. Voskuil, Dhr. C.J. van Straaten

En de 113 vrijwilligers die ook dit jaar weer hebben bijgedragen aan de zorg in Hospice Alkmaar, op welke wijze dan ook.

3.3 Onze medewerkers en vrijwilligers

Medewerkers

De zorg- en dienstverlening van Hospice Alkmaar wordt geleverd door een professioneel team van in totaal 28 medewerkers (wat neerkomt op 13.66 bruto fulltime krachten). De opbouw van het medewerkersbestand is in de onderstaande tabel weergegeven:

Functie	Aantal	MEDEWERKERS		
		FTE	Mannen	Vrouwen
Directeur	1	1	-	1
Arts(en)	via HZNK			
Consulent Spir.zorg	1	0.24	-	1
Coord.vrijwilligers	1	0.77	-	1
Vanaf sep.'12 ook PR taken		0.11		
Verpleegkundige	20	10.10		20
Administratie	3	1.56	-	3
Totaal	26	13.67		26

In 2012 zijn drie personen uit dienst gegaan en een in dienst getreden. Het ziekteverzuim in 2012 bedroeg 6,8%, dit is onder andere door langdurige ziekte van twee personeelsleden. De ingezette maatregelen om de werkdruk te verminderen hebben dit jaar geleid tot minder overwerk en minder ervaren werkdruk. (Zie: medewerkertevredenheid onderzoek 2010 en 2012) Het ingezette beleid wordt nu voortgezet in 2013.

Zorg om de zorgenden

Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers tijd en aandacht krijgen om hun ervaringen (soms ook van emotionele aard) te kunnen delen, zodat men mentaal en lichamelijk in goede conditie blijft. Hiervoor organiseren wij zowel teambuildingsactiviteiten als themabijeenkomsten. Daarnaast hebben zowel de vrijwilligers als de verpleegkundigen een traject van intervisie gevolgd. Er is een protocol opgesteld hoe om te gaan met traumatische gebeurtenissen en de gevolgen hiervan.

Verder zijn er, veelal in samenwerking met collega's van andere vrijwilligersorganisaties, diverse bijeenkomsten en lezingen georganiseerd.

Ook heeft in samenwerking met andere organisaties als thuiszorg en VPTZ Humanitas, Café Doodgewoon een plaats gekregen in het Hospice. Hier kunnen zorgverleners, mantelzorgers en belangstellenden in de palliatieve zorg elkaar ontmoeten op een informele manier.

Deskundigheidsbevordering

Voor de verpleegkundigen is er scholing geboden voor verpleegtechnische vaardigheden, training gezond werken en een herhalingscursus Bedrijfs Hulpverlening. Een verpleegkundige volgde een opleiding coaching /counseling. Er heeft een teambuildingsdag plaatsgevonden om de communicatie te optimaliseren. Alle verpleegkundigen zijn ingeschreven in het Kwaliteitsregister Verpleging & Verzorging Nederland en hebben hun portfolio opgesteld.

Het project 'Licht van Afscheid' maakt het voor medewerkers van het Hospice mogelijk zich te scholen in spirituele zorg voor mensen in de laatste levensfase en hun naasten.

Dit project is onderdeel van een breder scholingsprogramma dat door de werkgroep spirituele zorg zal worden aangeboden in de komende jaren, waarin spiritualiteit belicht wordt vanuit verschillende religieuze of levensbeschouwelijke stromingen. De bedoeling is uiteindelijk te komen tot een Hospice-brede visie op en invulling van spirituele zorg. Aan het project is een onderzoek verbonden (op drie momenten invullen van een vragenlijst) op verzoek van Triodos Foundation (sponsor). Tevens kunnen de resultaten van het onderzoek inzicht verschaffen in bijvoorbeeld de praktische toepasbaarheid van deze scholing in het Hospice. Een aantal leden van de werkgroep heeft deelgenomen aan de drie leesgroepavonden, twee leden van de werkgroep hebben vervolgens deelgenomen aan een vijfdaagse retraite van Rigpa, geleid door Christine Longaker. Dit project is eind 2012 afgesloten met een lezing door Mw. Christine Longaker

Daarnaast zijn er diverse symposia, congressen en themabijeenkomsten bezocht.

Stagiaires

Dit jaar hebben wij ruimte geboden aan een aantal stagiaires om gedurende twee weken in het jaar een snuffelstage te lopen in Hospice Alkmaar.

Vrijwilligers

Zonder de inzet van vrijwilligers zouden we onze hoge kwaliteit van zorg nooit kunnen bieden. De aandacht en tijd die we aan gasten kunnen bieden, ontstaat als het werk door meer handen wordt gedaan.

Kwaliteit van leven is te vinden in belangrijke details, de maaltijden, hapjes tussendoor, muziek, massage, toedienen van warmte, Therapeutic Touch, het bespreken en uitwerken van een levensherinnering en persoonlijke aandacht.

Op 31 december 2012 waren er 115 vrijwilligers, 99 vrouwen en 16 mannen, werkzaam in het Hospice, elk met hun eigen talent.

In onderstaande tabel zijn de werkzaamheden van de vrijwilligers weergegeven als ook het aantal vrijwilligers:

VRIJWILLIGERS		
WERKZAAM	UREN PER WEEK	AANTAL
Keuken	100	26
Receptie	70	17
Zorg	238	50
Tuinonderhoud, boodschapp etc.	10	17
Complementaire zorg		5
Totaal	418	115

In 2012 zijn er 24 nieuwe vrijwilligers in het Hospice aan de slag gegaan en zijn er 17 vrijwilligers gestopt met hun werkzaamheden.

Nieuwe vrijwilligers zijn geworven via onze website, via huis aan huisbladen, via de

In 2012 hebben vrijwilligers de volgende trainingen aangeboden gekregen:

- *Basiscursus (2x)*
- *Zorgcursus (2x)*
- *Workshop complementaire zorg/ massage(2x)*
- *Therapeutic Touch cursus (1x)*
- *Intervisie in twee groepen(ieder 4 x)*
- *Nascholing Praktische vaardigheden (1x)*
- *Project licht van Afscheid, Afsluit-bijeenkomst*
- *Klinische lessen(4x) door J.VLeer*

Overig: In 2012 zijn 27 voortgangsgesprekken gevoerd met zorgvrijwilligers.

wijkkrant en via mond-tot-mond reclame.

Er is (op vrijwillige basis) een coördinator voor de keuken die de werkzaamheden organiseert en coördineert.

Naast de zorgvrijwilligers en de receptievrijwilligers zijn er een groep keukenvrijwilligers, een tuingroep en een werkgroep complementaire zorg . De tuin is inmiddels aangeplant De keukenvrijwilligers bereiden met veel enthousiasme alle maaltijden en tussendoortjes. In 2012 is er gedurende zeven dagen in de week zelf gekookt en is voor het weekend de groep uitgebreid zodat er ook dan

altijd twee keukenvrijwilligers actief zijn. Dit heeft geleid tot een grotere tevredenheid van gasten over de maaltijden. Er is ook gestart met nieuwe vormen van complementaire zorg, zoals muziek in het Hospice en het maken van een levensherinnering.

Met de zorgvrijwilligers en de verpleegkundigen is er een nieuw zorgplan voor de vrijwilligers ontwikkeld wat de overdracht zal gaan verbeteren. Dit is besproken in de diverse overleggen en zal in maart 2013 verder geïmplementeerd worden.

4. Beleid, inspanningen en prestaties

4.1 Kwaliteit

Kwaliteitszorg is 'de zorg voor kwaliteit'. Dat wil zeggen dat afspraken binnen de organisatie op orde dienen te zijn, maar vooral dat gewerkt wordt aan dienstverlening die uitgaat van de wensen en verwachtingen van de gasten.

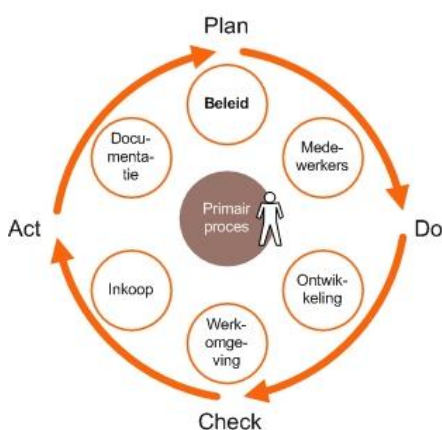
Hospice Alkmaar definieert kwaliteit als het kunnen voldoen aan de wensen, behoeften en verwachtingen van de gast en diens naasten door hier op professionele wijze invulling aan te geven.

De gast en diens naasten zijn uitgangspunt in het leveren van zorg- en dienstverlening. Het werken aan kwaliteit in Hospice Alkmaar is een dynamisch proces, waarbij steeds op systematische wijze gewerkt wordt aan borging en verbetering van kwaliteit.

Voor Hospice Alkmaar zijn er verschillende redenen om systematisch aan kwaliteit te werken:

- we willen voldoen aan de wensen, behoeften en verwachtingen van de gast en diens naasten;
- we willen een kwalitatief goed niveau vraaggerichte zorg- en dienstverlening aanbieden;
- we willen structuur, duidelijkheid en een prettige werkomgeving bieden aan medewerkers en vrijwilligers in Hospice Alkmaar;
- we willen voldoen aan de steeds strengere eisen die de overheid stelt aan het kwaliteitsniveau;
- we willen voldoen aan de wettelijke eisen, voor zover van toepassing op Hospices, zoals de Kwaliteitswet Zorginstellingen, Wet BIG, Wet Klachtrecht Cliënten zorgsector, Arbo-wet;
- we willen voldoen aan de toelatingseis van de Associatie van High Care Hospices.

Het kwaliteitssysteem (alle vastgelegde afspraken die ertoe leiden dat kwaliteit van zorg- en dienstverlening in de organisatie gegarandeerd is) is gebaseerd op het model van de



Stichting HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector). Het HKZ-model bestaat uit 9 rubrieken die met elkaar samenhangen. Het HKZ-model bevat normen voor het primaire proces van de organisatie en voor de ondersteunende c.q. voorwaardenscheppende processen.

Het Hospice is in december 2012 opnieuw getoetst op de eisen die zijn vastgelegd in het HKZ model en de prognose geeft aan dat het kwaliteitskeurmerk wederom behaald is. In april 2013 is de definitieve toekenning van het keurmerk.

Klachten

Er zijn dit jaar geen formele klachten gemeld op basis van de interne klachtenprocedure. Doordat wij tijdens de opname veel contact hebben met gast en naasten proberen wij klachten zoveel mogelijk te voorkomen door direct te reageren op vragen of opmerkingen n.a.v. de zorgverlening.

Ook via de verstrekte evaluatieformulieren, die standaard na afronding van de zorg aan verwanten worden verstuurd, zijn geen klachten binnengekomen.

Wel een aantal nuttige tips t.a.v. de opname, bejegening, communicatie, en medische zorg. Dit heeft inmiddels geleid tot het verkorten van het opnamegesprek op de eerste dag, door het anamnese-gesprek over maximaal drie dagen te verdelen. Communicatie is een vast onderdeel in de overleggen.

De bejegening-regels zullen opnieuw onder de aandacht worden gebracht van alle medewerkers. In 2012 zijn we gestart met een nieuwe groep artsen wat in het begin wat opstartproblemen heeft gekend, maar nu positief verloopt.

4.2 Onze zorg voor gasten en hun naasten

Visie

Hospice Alkmaar biedt aan mensen die in de laatste levensfase verkeren de mogelijkheid zo waardig mogelijk te leven en te sterven. Dat betekent dat er voldoende tijd en ruimte is om de stervende mens en zijn naaste omgeving de nodige aandacht en zorg te geven.

De wensen, behoeftes en belangen van de gast staan in onze zorgverlening voorop. We bieden de mogelijkheid om open over het aankomend sterven te praten, zodat dit een plaats kan krijgen in de laatste levensfase. In de bejegening van onze gasten is er aandacht voor de persoonlijke levensstijl en worden de gasten met respect tegemoet getreden.

Hospice Alkmaar biedt ruimte..

voor de echt belangrijke zaken

voor geborgenheid om jezelf te zijn

voor elkaar

voor vertrouwen

voor zekerheid

voor duidelijkheid

voor professionaliteit

...

Ook aan familie en naasten wordt de gelegenheid geboden om tijd met de gasten door te brengen en waar gewenst te participeren in de zorg aan hun naaste. Er kan in het Hospice gewaakt of overnacht worden als de situatie dit vraagt.

Hospice Alkmaar biedt plaats aan acht gasten en we hebben daarnaast nog de beschikking over twee flexibel inzetbare plaatsen. Alle gasten hebben de beschikking over een eigen kamer met eigen sanitaire voorzieningen. Deze kamer kan naar eigen smaak worden ingericht.

Zorg

In Hospice Alkmaar wordt 24 uur per dag palliatieve zorg geboden. De zorg wordt geboden door een team van verpleegkundigen en een grote groep vrijwilligers. De medische zorg wordt verleend door de arts die de gast verkiest. Dit kan zowel de arts van het Hospice zijn, die ruime ervaring heeft in de palliatieve geneeskunde, als de eigen huisarts.

Er kan, indien wenselijk, een beroep gedaan worden op andere hulpverleners zoals maatschappelijk werker, fysiotherapeut, psycholoog/psychiater of consulent spirituele zorg. De consulent spirituele zorg en de arts zijn op reguliere basis in het Hospice en de overige hulpverleners worden op consultbasis ingeroepen.

In het verslagjaar 2012 zijn er in totaal 154 mensen aangemeld waarvan er uiteindelijk 97 zijn opgenomen.

Redenen dat mensen niet zijn opgenomen:

Opname elders	9
Te slechte situatie om over te plaatsen	19
Overleden voor opname	15
Uiteindelijk toch gekozen om thuis te blijven	14

Gedurende het jaar zijn er 15 opnames geweest die binnen een dag zijn opgenomen en 82 opnames die binnen een week hebben plaatsgevonden. Hiermee is onze doelstelling van opname binnen week na definitieve aanmelding voor alle 97 gasten behaald.

De verwijzers van gasten naar Hospice Alkmaar waren:

Ziekenhuizen	77
Huisartsen	39
Thuiszorg of oncologieverpleegkundige	22
Familie of gast zelf	16

De aandoeningen die leiden tot aanmelding bij het Hospice waren:

Hart - en vaat ziekten	13
Nierinsufficiëntie	2
Algehele malaise ECI	3
Kanker	136

Longkanker (38 mensen) was de meest voorkomende kanker gevolgd door darmkanker (17 mensen)

Er zijn dit jaar 76 mannen en 78 vrouwen aangemeld, de leeftijden varieerden van:

Geboren voor 1910	3
Tussen 1910-1930	57
Tussen 1930-1945	62
Tussen 1945-1960	25
Na 1960	7

De gemiddelde leeftijd van de opgenomen gasten was 78 jaar, wat hoger ligt dan de voorgaande jaren. Ook de gemiddelde opnameduur van 23 dagen ligt iets hoger dan voorgaande jaren.

De gasten waren voornamelijk afkomstig uit de regio Noord-Kennemerland en deels uit omliggende regio's Zuid Kennemerland en de Kop van Noord-Holland.

Enkele gasten (4) kwamen van elders om reden van familie die in de buurt van Alkmaar woonde.

Er zijn naast de intakegesprekken nog 100 informatieve gesprekken gevoerd door de opnamecoördinator.

Verwantenraad

Omdat het moeilijk is voor de doelgroep palliatief terminale cliënten een cliëntenraad op te richten, is er in overleg met het zorgkantoor Noord-Holland Noord, gekozen voor een vertegenwoordiging door naasten/verwanten. Dit heeft op 17 juni 2008 geleid tot het oprichten van de "Verwantenraad", als wettelijke vertegenwoordiging van de gasten van het Hospice. Er is een huishoudelijk reglement opgesteld waarin alle taken en bevoegdheden zijn vastgelegd volgens de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen en naasten van gasten zijn benaderd om zitting te willen nemen in de verwantenraad. De verwantenraad is dit jaar uitgebreid met een lid tot vijf leden. Helaas hebben wij van een van de leden afscheid genomen en is er opnieuw een vacature ontstaan. In 2012 is de verwantenraad 2 maal bijeen gekomen. In januari zijn, na overleg met de teams en de Raad van Toezicht, de verbeterplannen vanuit het kwaliteitssysteem voor 2012, de jaarplannen 2012 en de begroting 2012 toegelicht. In april is de jaarrekening en de verantwoording hierover besproken. In november zijn de verbeterplannen met betrekking tot incidentenmelding, evaluaties van naasten en het medewerkertevredenheid onderzoek besproken. Ook de jaarplannen voor 2013 en het concept beleidsplan 2013-2015 zijn besproken.

De directeur stelt het zeer op prijs dat er een vertegenwoordiging is vanuit de gasten en zal zich inzetten om gezamenlijk met de verwantenraad de kwaliteit van de zorg voor de gasten en hun naasten in Hospice Alkmaar te waarborgen.

De verwantenraad is zeer tevreden met de stappen die afgelopen jaar gezet zijn met betrekking tot informatie voorziening aan gast en naasten, de maaltijden die nu geheel in eigen beheer door de kookvrijwilligers verzorgd worden. Ook de aandacht die er is voor de naasten van de gast in de begeleiding rondom sterven en rouw door de verpleegkundigen en de Consulente Spirituele Zorg wordt bijzonder gewaardeerd door de Verwantenraad.

4.3 Samenwerking

Omgeving

Stichting Exploitatie Hospice Alkmaar is verbonden met Stichting 'de Oversteek' die zich ten doel heeft gesteld een of meerdere Hospices op te richten en de palliatieve terminale zorgverlening in Noord-Holland Noord mede vorm te geven.

De donaties die worden ontvangen in Stichting Exploitatie Hospice Alkmaar waaraan geen specifieke bestemming wordt meegegeven door de donateurs worden ondergebracht bij Stichting 'de Oversteek'. Stichting 'de Oversteek' beheert deze gelden. De besteding en uitgaven van deze gelden, gebeurt op basis van projectaanvragen, welke alleen verstrekt worden na goedkeuring door het bestuur van Stichting 'de Oversteek'. De aanvragen kunnen ingediend worden door zowel Stichting Exploitatie Hospice Alkmaar als op termijn door andere initiatieven voor palliatieve zorg in Noord-Holland Noord. Voor zover gelden niet zijn uitgegeven voor projecten, worden ze toegevoegd aan een bestemmingsreserve voor Hospice Alkmaar.

Associatie van High Care Hospices

Sinds 2001 is Hospice Alkmaar als zelfstandig Hospice, lid van de Associatie van High Care Hospices. De Associatie treedt op als gesprekspartner voor onderwerpen die voor alle zelfstandige Hospices van belang zijn. Zij voert onder andere gesprekken met het ministerie van VWS inzake de vergoeding van Hospicezorg, en de ontwikkeling van palliatieve terminale zorg. Verder heeft de Associatie een kwaliteitssysteem ontwikkeld, waaraan de zelfstandige Hospices getoetst kunnen worden en een keurmerk palliatieve zorg kunnen verkrijgen. De normering hiervoor is vastgesteld volgens het HKZ-model (zie onder hoofdstuk Kwaliteit). Dit jaar heeft Hospice Alkmaar meegewerkt aan een rapport dat als uitgangspunt dient voor de omvorming van de Associatie van High Care Hospices naar een koepel die een brede vertegenwoordiging is van organisaties die palliatieve zorg bieden.

Netwerk Palliatieve zorg Noord Kennemerland

Binnen de regio Noord Kennemerland is de ontwikkeling van het Netwerk Palliatieve Zorg voortgezet. Het netwerk stelt zich ten doel het zorgaanbod voor palliatieve zorg in de regio inzichtelijk te maken en te verbeteren. Het netwerk richt zich daarbij primair op de zorgverleners; professionals en vrijwilligers. Het palliatief consultteam, bestaande uit specialisten, huisartsen, en gespecialiseerd verpleegkundigen/palliatief consultants, is er om ondersteuning te bieden aan hulpverleners met vragen op palliatief gebied. Deze consultfunctie is ondergebracht bij het IKNL (Integraal kankercentrum)

In het netwerk wordt samengewerkt door het Medisch Centrum Alkmaar, Hospice Alkmaar, Eveen Thuiszorg, verpleeg- en verzorgingshuizen, huisartsen en vrijwilligers terminale thuiszorg (VPTZ Humanitas) in de regio.

Dit jaar heeft er een evaluatie plaatsgevonden van de doelstellingen van het Netwerk. Er is o.a. in gezamenlijkheid besloten de ondertekenaars van het Visie Document Palliatieve zorg (collega zorgaanbieders) te stimuleren meer gebruik te maken van de kennis en mogelijkheden van het Netwerk. Een van de mogelijkheden die benoemd en gerealiseerd zijn is het bieden van gratis scholing. Gelden voor deze scholingsprojecten zijn aangevraagd bij Zon MW en gehonoreerd. De projecten Zorgpad Stervensfase en Signaleringsbox voor

verzorgenden worden in 2013 uitgevoerd. Hospice Alkmaar zal deelnemen aan het project Zorgpad Stervensfase.

Thuiszorg

Er is op dit moment een goede samenwerking met een aantal thuiszorginstellingen in de regio. In 2013 zal extra aandacht besteed worden aan de relatie met de nieuwe thuiszorgaanbieders in het kader van de overheveling extramurale zorg in 2015 naar de gemeenten. Mogelijk kan er samenwerking gevonden worden richting gemeenten.

Trio overleg

Er zijn contacten met één Hospice en één Bijna Thuis huis in Noord-Holland Noord, Hospice Dignitas in Hoorn (High Care Hospice, operationeel sinds februari 2004) en Hospice Den Helder (Een bijna thuis in Den Helder, operationeel sinds mei 2005). Dit betreft voornamelijk contacten op intercollegiaal niveau. Deze contacten zullen mogelijk verder worden uitgebouwd met name op het gebied van kwaliteitsontwikkeling. Eens per drie maanden vindt structureel overleg plaats daarnaast zijn er informele overlegmomenten. In 2012 heeft er driemaal overleg plaatsgevonden.

Zorgkantoor Noord-Holland Noord

In 2012 heeft tweemaal structureel overleg plaatsgevonden met het Zorgkantoor. In het voorjaarsoverleg zijn de belangrijke ontwikkelingen met betrekking tot de zorg in Hospice Alkmaar uitgewisseld met het Zorgkantoor. In het najaarsoverleg zijn de plannen voor 2013 wederzijds uitgewisseld en is de productieafspraken voor 2013 bepaald. Het zorgkantoor hecht aan kleinschalige voorzieningen voor palliatieve zorg maar hecht ook aan spreiding en marktwerking in deze zorg. Hospice Alkmaar heeft voldaan aan de aanvullende afspraken met betrekking tot verantwoording van de middelen, kwaliteitstoetsing en AZR registratie.

Medisch Centrum Alkmaar

Het Hospice werkt samen met het Medisch Centrum Alkmaar op het gebied van transmurale zorg en transferbeleid. Ook worden gasten en naasten doorverwezen vanuit het ziekenhuis. Hospice Alkmaar biedt tweemaal per jaar de mogelijkheid voor een korte snuffelstage door zorgverleners in het Hospice.

Dit jaar is er in het Hospice een informatiebijeenkomst geweest voor de transferverpleegkundigen en de verpleegkundigen van de afdeling oncologie om een beter beeld van Hospice Alkmaar en de mogelijkheden te krijgen.

Communicatie en PR

In het kader van kwaliteit en communicatie is dit jaar in samenwerking met een communicatiebureau de missie en visie van Hospice Alkmaar opnieuw tegen het licht gehouden. Er zijn bijeenkomsten georganiseerd voor management en medewerkers om de merkessentie van Hospice Alkmaar duidelijk te krijgen. Wie zijn wij en waar staan we voor? Met deze merkessentie als uitgangspunt is gekeken naar de communicatie en is een communicatieplan opgesteld. De eerste stappen in de uitvoering zijn gemaakt en de presentatie van de nieuwe

huisstijl staat begin 2013 gepland. De website en alle folders zullen kritisch bekeken worden op inhoud en vormgeving en waar nodig aangepast.

Het CRM (relatie management) systeem is deels geïmplementeerd en zal in 2013 volledig geëffectueerd worden.

Hospice Alkmaar is in 2012 ingeschreven in de 'Goede doelen monitor' en staat ingeschreven voor het 'online doneren'. Er is actief aandacht besteed aan fondsenwerving en dit heeft geresulteerd in gelden voor verschillende projecten zoals de aanleg van een terras voor de gasten in samenwerking met de gemeente Alkmaar en het kunnen aanbieden van een training Mindfulness aan 50 medewerkers. Ook de scholing van een trainer Mindfulness zit in dit project zodat het geborgd kan worden in het Hospice. Stichting de Oversteek heeft een project gefinancierd voor PR en fondsenwerving en Kwaliteitstoetsing.

Hospice Alkmaar heeft in 2012 weer diverse activiteiten ontplooid in het kader van PR, zoals deelname aan NL doet met de Lions van Heerhugowaard. Een actie in het najaar waarbij Rotary Club Alkmaar de najaars schoonmaak in en rondom het Hospice op zich heeft genomen. De zomermarkt geheel georganiseerd door vrijwilligers op het plein van het Hospice met ook dit jaar weer een fantastische opbrengst die geheel ten goede komt aan de gasten en hun naasten.

Er zijn op aanvraag lezingen gehouden voor diverse groepen . Er is lesgegeven door een verpleegkundige van het Hospice aan de HBO-V en het MBO college. En wij zijn meermalen bezocht door collega's van andere Hospices.

Café Doodgewoon (ontmoetingsplaats voor hulpverleners in de palliatieve zorg) is al vijf jaar een begrip in Alkmaar en vindt zijn onderkomen maandelijks in Hospice Alkmaar. Inmiddels vindt dit initiatief landelijk navolging.

4.4 Financieel

Hospice Alkmaar heeft in 2012 wederom een positief resultaat behaald. De belangrijkste reden is de hoge bezetting die net als in 2010 en 2011 85 % was. Daarnaast waren de ontvangen subsidies en giften hoger dan verwacht. Het positieve resultaat geeft ons de gelegenheid om ons als een financieel sterke organisatie voor te bereiden op de toekomst. De overheveling in 2015 van de functies begeleiding en persoonlijke verzorging naar de Gemeenten als onderdeel van de WMO zal vrijwel zeker negatieve consequenties hebben voor de hoogte van de vergoeding.

Sinds juni 2006 is Hospice Alkmaar gehuisvest in een pand dat verbouwd is om aan de specifieke behoeften van Hospice Alkmaar van zowel de gasten als de organisatie te voldoen. De eerste 6 jaar waren de kosten beperkt en konden vaak voldaan worden uit daar voor bestemde giften. De aankomende 3 jaar worden hogere kosten voorzien voor schilderwerk, aanpassing van de badkamers van de gasten en vloerbedekking. Omdat giften niet vooraf bekend zijn en de kosten voor het onderhoud oplopen is een voorziening groot onderhoud opgevoerd. Jaarlijks zal hier een vierde aan toegevoegd worden wat de volgende 3 jaar verwacht wordt aan onderhoudskosten en de werkelijke kosten kunnen er aan onttrokken worden. De kosten worden op deze manier gespreid en benodigd onderhoud kan ook uitgevoerd worden in jaren met een lager resultaat.

Het resterende positieve resultaat zal toegevoegd worden aan het buffervermogen, en de bestemmingsreserve huisvesting.

Naast de te verwachten lagere vergoedingen door overgang van een deel van de AWBZ vergoeding naar de WMO stopt voor Hospice Alkmaar de subsidie voor huisvesting van het Ministerie van VWS voor vrijwilligers in de Terminale en Palliatieve Zorg na 2013.

Het buffervermogen dat Hospice Alkmaar al enkele jaren opbouwt met de overschotten van de positieve resultaten dienst als overbrugging tot er andere inkomstbronnen voor de huisvesting en de coördinatie en het opleiden van vrijwilligers gevonden worden. Daarom is in 2012 gestart met fondsenwerving.

De coördinator vrijwilligers besteedt de uitbreiding van haar contract aan het uitzoeken en aanschrijven van fondsen die gelden beschikbaar stellen aan organisaties zoals Hospice Alkmaar. De eerste resultaten zijn geboekt waardoor bijvoorbeeld de opleiding van vrijwilligers die voorheen vanuit de subsidie van het Ministerie werd bekostigd nu vanuit enkele fondsen wordt vergoed.

4.5 Toekomst

Eind 2012 is een meerjaren beleidsplan voor Hospice Alkmaar opgesteld voor de jaren 2013-2015. Er zijn diverse bijeenkomsten geweest waarin medewerkers in de gelegenheid zijn geweest hun input te geven voor dit beleidsplan.

Hospice Alkmaar zal in de komende jaren de volgende strategische koers volgen:

'Het creëren van een gastgerichte organisatie die ruimte biedt voor eigenheid in professionele geborgenheid. Het verder ontwikkelen van de zorg- en dienstverlening vanuit eigen professionaliteit en kwaliteit, waar nodig in samenwerking met andere zorgaanbieders en vanuit een gezonde financiële basis.'

In 2013 en volgende jaren zal de nadruk liggen op de volgende beleidsterreinen

 *Hospice Alkmaar is een gastgerichte zorgaanbieder*

Voor onze gasten dient Hospice Alkmaar een herkenbare, huiselijke, professionele en betrouwbare partner en zorgleverancier te zijn, die High Care zorg en diensten biedt die voldoen aan de wensen en verwachtingen van de gasten en hun naasten

 *Hospice Alkmaar is een volledige zorgaanbieder*

Vanuit eigen professionele invalshoek, wil Hospice Alkmaar palliatieve zorg in de breedste zin bieden, van zorg om de mantelzorg te ontlasten tot aan intensieve verzorging en verpleging van de gasten. Hiertoe dient het zorg- en dienstenpakket continu ontwikkeld te worden.

 *Hospice Alkmaar is een goede en actieve samenwerkingspartner*

Samenwerking wordt gezien als een middel om projecten te realiseren, het netwerk van zorg rondom gasten te creëren en om waar nodig het huidige pakket van zorg- en dienstverlening aan te vullen. Hospice Alkmaar profileert zich extern als een betrouwbare en initiatiefrijke samenwerkingspartner.


 *Hospice Alkmaar is een kwaliteitsorganisatie: goed en innovatief*

Naast het ontwikkelen van de organisatie gaat de aandacht ook uit naar het stapsgewijs verbeteren van de organisatie, vanuit de gedachte dat het verstevigen van de interne organisatie een voorwaarde is om de organisatie gericht te vernieuwen. Hiertoe is het kwaliteitsbeleid, als integraal onderdeel van het totale organisatiebeleid, een belangrijk speerpunt met als leidende elementen de waardering en tevredenheid van de diverse belanghebbenden (gasten, verwanten, verwijzers, medewerkers, vrijwilligers en maatschappij).

 *Hospice Alkmaar is een goed werkgever voor medewerkers en vrijwilligers*

Medewerkers en vrijwilligers van Hospice Alkmaar zijn het kapitaal van de organisatie. Dit wil zeggen dat daadwerkelijke kwaliteit en gastgerichtheid wordt gerealiseerd door die medewerker en vrijwilliger die

dagelijks in contact staat met de gast. De verdere ontwikkeling van het sociaal beleid en het vrijwilligersbeleid is een speerpunt.

 *Hospice Alkmaar is functiegericht ingericht*

Om aan de eisen te voldoen vanuit de AWBZ, en later vanuit de WMO en de zorgverzekeringswet, wordt invulling gegeven aan het definiëren van het zorg-/dienstenaanbod, zorgverantwoording en kostprijzen.

 *Hospice Alkmaar is financieel sterk*

Door het genereren van alternatieve geldstromen en het verder profileren van het Hospice, moet de organisatie financiële middelen weten te genereren om ook op de lange termijn gezond blijven.

5. Jaarrekening 2012

Jaarrekening 2012

Stichting Exploitatie Hospice Alkmaar

De jaarrekening en het gehele jaardocument is te vinden op:

www.jaarverslagenzorg.nl u zoekt dan op: Stichting Exploitatie Hospice Alkmaar.