



**Stichting Palliatieve Zorg Veluwe**

# **Jaarverslag 2020**



**willem holtrop  
hospice**



## Voorwoord

*Laten we vanuit 2019, een mooi en goed jaar voor het Willem Holtrop Hospice, naar 2020 meenemen dat we samen veel aan kunnen, tot veel in staat zijn.*

*Laten we in verbinding blijven zoals in 2019, de verbinding en samenwerkingskracht van 2019 oppakken en daar kracht uit halen om de grote uitdagingen van 2020 aan te kunnen.*

*Ik kijk dan begin 2021 weer graag met u terug.*

Vorig jaar rond deze tijd schreef ik het voorwoord over het jaar 2019 en eindigde toen met bovenstaande tekst. In april 2020 schreef ik dat we midden in een coronapandemie zaten.

Dat bleek geheel onjuist.

We stonden nog maar aan het begin van de pandemie.

Nu, een jaar later, zitten we er nog steeds midden in. We hebben wel meer kennis.

De medische wetenschap heeft niet stil gezeten; in no time hadden meerdere farmaceutische industrieën een vaccin ontwikkeld. Erg knap.

Na de ontwikkeling van het vaccin begon het vaccineren zelf. Dat neemt buitengewoon veel tijd in beslag, grotendeels te begrijpen.

Veel oudere mensen zijn ziek geworden vanwege het corona-virus. Veel van hen hebben het niet overleefd. Schrijvende taferelen werden ons via de media gepresenteerd. We beleefden het mee, maar konden er niet echt veel aan doen.

In ons hospice is vanzelfsprekend direct geanticipeerd op de pandemie.

Dat schrijf ik makkelijk op; beleid ontwikkelen en direct toepassen is echter niet zo makkelijk.

Alle vrijwilligers en alle medewerkers dienden geïnformeerd te worden over de nieuwe regels en hadden natuurlijk ook de ruimte om zich ertoe te verhouden.

Spannend voor iedereen, werkers en gasten.

Zoals de zorg wereldwijd met vallen en opstaan aandacht bleef vragen, zo was het ook in het klein in het hospice.

Toch hebben we het jaar 2020 afgesloten met een goed gevoel. We hebben onze functie kunnen uitoefenen, intern kunnen anticiperen op de pandemie-gevolgen, links en rechts elders een beetje geholpen en overall een positief resultaat geboekt. We deden wat er van ons werd gevraagd.

Wat rest is wederom het besef hoe nietig we met z'n allen zijn en hoe we elkaar iedere keer weer nodig hebben.

God bless you.

Hendrik de Vries,  
Voorzitter Stichting Palliatieve Zorg Veluwe

## Gasten

In 2020 hebben we aan 58 gasten en hun naasten zorg en begeleiding mogen bieden. Dit is een lager aantal dan in voorgaande jaren en is het gevolg van de coronapandemie én de corona-uitbraak in het hospice in november. Hierdoor konden in november en december minder gasten worden opgenomen.

De gemiddelde ligduur was ruim 32 dagen; dit is fors langer dan voorgaande jaren, er is echter toch nog een bedbezetting van 77,8% gerealiseerd.

Overzicht Opnames			
	2020	2019	2018
<b>Aantal opnames:</b>	58	89	81
- waarvan tijdelijke opname	9	6	11
<b>Opgenomen vanuit:</b>			
- thuis	36	40	32
- ziekenhuis	15	39	44
- elders	7	10	5
<b>Woonplaats:</b>			
- Ermelo	24	35	35
- Harderwijk	20	27	21
- Putten	6	9	7
- Nunspeet		1	1
-Zeewolde	4		
- Elders	4	17	17
<b>Verdeling mannen/vrouwen:</b>			
- vrouwen	31	49	39
- mannen	27	40	42
<b>Verdeling naar leeftijd:</b>			
- gemiddelde leeftijd	76,3 jaar	75,2 jaar	76,3 jaar
- jongste	44 jaar	33 jaar	49 jaar
- oudste	93 jaar	94 jaar	96 jaar
<b>Uitschrijving door:</b>			
- overlijden	49	83	75
- overplaatsing naar huis	6	1	4
- overplaatsing naar elders	4	5	2
<b>Gemiddelde opnameduur in dagen:</b>	32,0	20,8	20,2
- kortste	2	2	1
- langste	185	184	148
<b>Bedbezetting:</b>	78%	81%	79%

### Tevredenheid

Tevredenheid over de geleverde zorg wordt normaal gesproken gemeten met behulp van een digitale vragenlijst die alle nabestaanden ontvangen. De eerste helft van 2020 stond het digitale tevredenheidsonderzoek niet ter beschikking van het hospice wegens vernieuwing van het instrument. De scores van de 2<sup>e</sup> helft van 2020 geven daarmee geen volledig beeld, naasten zijn tevreden over de zorg en hebben geen verbeterpunten. Op veel punten scoren we gelijk aan de benchmark, op het gebied van de zorg rondom het overlijden en de rituelen bij de uitgeleide scoren we significant hoger dan andere hospices.

## Medewerkers

Een betrokken en hecht team zorgt 24/7 voor deskundige zorg en ondersteuning vanuit een groot invoelend vermogen. Er is afscheid genomen van 1 verpleegkundige en we hebben 1 nieuwe verwelkomd. Van de 17 verpleegkundigen zijn er 4 werkzaam sinds de oprichting en er waren 2 jubilarissen (12,5 jaar in dienst)

Formatie 2020		
	FTE	Aantal personen
Verpleegkundigen	7,91	17
Kwaliteitszorg en overstijgende taken	0,30	2*
Geestelijk Verzorger	0,17	1
Vrijwilligerscoördinator	0,56	1
Managementondersteuner	0,89	1
Directeur	0,89	1
<b>Totaal</b>	<b>10,72</b>	<b>21</b>

\* Deze functies zijn een dubbelfunctie van verpleegkundigen, dit getal wordt niet meegerekend in het totaal aantal personen

### Verzuim

In 2020 is ons ziekteverzuim hoog geweest. De afgelopen jaren was ons ziekteverzuim laag, met uitzondering van 2019 vanwege 1 langdurig zieke. Het hoge verzuim in 2020 wordt veroorzaakt door 1 langdurig zieke en corona; met name door niet mogen werken bij klachten in afwachting van de uitslag van de PCR test én de corona uitbraak onder medewerkers (9 collega's zijn ziek geweest) in november.

Verzuim 2020			
	2020	2019	2018
Verzuimpercentage	4,5	4,9	0.67

### Stagiaires

In 2020 hebben 2 studenten Verpleegkunde stage gelopen in het hospice. Tevens hebben 2 verpleegkundigen, die zelf werkzaam waren in het ziekenhuis, een dag mee gelopen ter oriëntatie op de palliatieve / hospicezorg.

### Leren en ontwikkelen

In 2020 hebben de meeste leeractiviteiten digitaal plaatsgevonden. Er hebben 2 digitale scholingsdagen plaats gevonden en er zijn diverse inhoudelijke congressen en symposia gevolgd.

## Vrijwilligers

2020 begon voor wat betreft de vrijwilligers 'heel gewoon'. Zo waren er in het eerste kwartaal van 2020 een kleine honderd vrijwilligers actief als zorgvrijwilliger, gastvrouw of strijkvrijwilliger of in het onderhoud, de tuin of administratie.

Vanaf het moment van het uitbreken van de pandemie was het zoeken naar een juiste verhouding tussen wat ècht nodig was en welke activiteiten (tijdelijk) op een lager pitje konden worden gezet. De prioriteit lag bij de dagelijkse zorg voor de gasten en het beperken van het risico op besmetting voor ieder die in het hospice aan het werk was. Gaandeweg werd duidelijk dat een aantal vrijwilligers, gezien hun leeftijd of conditie, tijdelijk 'pas op de plaats' wilde maken. Met een smaller vrijwilligersbestand moest in deze periode toch de benodigde zorg worden gegeven. Doordat een aantal vrijwilligers juist extra inzetbaar bleek en het rooster aangepast werd, kon de zorg gecontinueerd worden. Vrijwilligers met ondersteunende taken bleven 'op afroep' beschikbaar.

### Afscheid van enkele 'oudgedienden'

Naarmate de pandemie langer duurde namen enkele oudere vrijwilligers de beslissing om definitief te stoppen met hun vrijwilligerswerk in het hospice. Een enkeling was vanaf de start bij het hospice betrokken. Van hen hebben we in het najaar op een prettige en ontspannen manier afscheid genomen. Bijzonder was dat we in die periode toch ook weer enkele nieuwe vrijwilligers mochten inwerken. Het was erg fijn dat een flink aantal vrijwilligers extra diensten deed, waardoor opengevallen diensten toch ingevuld konden worden.

### Corona in het hospice...

8 maanden ging het goed, regels werden toegepast, vrijwilligers raakten gewend aan alle extra schoonmaakklassen, het dragen van mondkapjes en het eindeloos wassen van handen. Totdat in de tweede week van november in het hospice helaas toch corona geconstateerd werd. De besmetting greep snel om zich heen en in totaal werden 13 zorgvrijwilligers en 1 gastvrouw (en hun naasten) ziek. De mate waarin zij ziek werden verschilde sterk, maar de schrik zat er goed in. Een aantal zorgvrijwilligers besloot alsnog de werkzaamheden voor het hospice (tijdelijk) stop te zetten. Anderen namen juist de beslissing hun werkzaamheden voort te zetten en te assisteren waar nodig. Met hun extra inzet, een aangepast rooster en een tijdelijke opname stop, kwamen we deze moeilijke periode door. Eind december werd de situatie wat meer 'normaal' en pakten veel zorgvrijwilligers hun diensten weer op.

### Verbinding met elkaar...

Doordat er weinig trainingen en bijeenkomsten waren en er minder vrijwilligers tegelijk in het hospice aan het werk waren, werd in toenemende mate de onderlinge verbinding gemist. Vier keer werd een z.g. digitale Muurkrant samengesteld met berichtjes, foto's en verhaaltjes van vrijwilligers zelf. Daarnaast werd geëxperimenteerd met online vergaderingen.

## Kwaliteit

Ook in 2020 stond kwaliteitszorg hoog op onze actielijst, met als uitdaging om de juiste balans te vinden in hoe het 'theoretisch hoort' en hoe het 'praktisch werkt'. Er zijn diverse kwaliteitsprojecten gerealiseerd. Hieronder de belangrijkste

### Protocollen en richtlijnen met betrekking tot COVID 19

Er zijn strenge regels en afspraken ten aanzien van bezoek, hygiëne maatregelen, afstand houden, mondkapjes, veel richtlijnen en protocollen. Op basis van voortschrijdend inzicht zijn hierop vele aanpassingen gedaan.

Tevens was er in de eerste helft van 2020 moeilijk aan persoon beschermende middelen te komen, intussen zijn deze opgenomen in onze standaard voorraad

Er zijn nu duidelijke richtlijnen en protocollen ten aanzien van:

- Hoe te handelen bij verdenking op COVID 19
- Isolatieverpleging bij COVID 19
- Opheffen van isolatieverpleging

### Keurmerk PREZO

In september 2020 heeft de eindaudit van het keurmerk palliatieve zorg volgens de normen van PREZO HZ (prestaties in de zorg) plaats gevonden. En daarmee zijn we tot 2023 PREZO gecertificeerd. Het keurmerk toont onder andere aan dat er binnen het hospice continu gewerkt wordt aan de borging van de kwaliteitszorg en het versterken van de ontwikkelingsgerichte cultuur.

Een quote uit het auditrapport:

*De auditor heeft medewerkers en vrijwilligers ontmoet die op passievolle wijze elke dag weer het verschil willen maken voor de gasten van het Willem Holtrop Hospice. Er is binnen het hospice in de afgelopen anderhalf jaar hard gewerkt om de aandachtspunten actief op te pakken en te verbeteren en dit is goed gelukt. De auditor is van mening dat medewerkers en organisatie er alles aan doen om kwalitatief goede palliatieve zorg op maat te bieden en om hierin te blijven groeien en ontwikkelen. Ook wordt hierin samengewerkt met drie andere hospices in de regio. De auditor complimenteert de medewerkers en vrijwilligers van het Willem Holtrop Hospice met het behaalde resultaat*

### Samenwerking Palliatief Team St Jansdal

Met het palliatief team van ziekenhuis St Jansdal is een goede samenwerking tot stand gebracht. Het palliatief team (en met name de verpleegkundig specialisten palliatieve zorg) stelt in het ziekenhuis de hospice indicatie vast bij patiënten en neemt bij twijfel contact met het hospice. Hierdoor kan snel geschakeld worden, kunnen patiënten sneller over geplaatst worden naar het hospice en kunnen we met en van elkaar blijven leren.

### Kinderen in het hospice

In het voorjaar van 2020 is er binnen het hospice een onderzoek gedaan: "Wat is de begeleidingsbehoefte van (klein)kinderen van gasten in het hospice?"

Er is onderzocht wat zowel de professional als de vrijwilliger in ons hospice nodig heeft om op de juiste manier goede aandacht te geven aan kinderen die op bezoek komen in het hospice.

Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek:

- zijn er scholingen gegeven aan verpleegkundigen en vrijwilligers m.b.t. benadering en begeleiding van kinderen
- is in het zorgdossier ruimte ingericht om te kunnen rapporteren over (klein)kinderen
- is er een folder voor kinderen gemaakt met informatie over het hospice, speciaal voor kinderen
- is er een kinderkast ingericht met verwerkingsboekjes en speelgoed

- krijgen kinderen ( na overleg met de ouders) iets tastbaars, als troost en/of aandenken. Dit is een olifantje geworden met de naam 'Willem', gehaakt door vrijwilligers en verpleegkundigen. Zij staan in de kinderkast. Ieder kind mag een olifantje uitzoeken. Ook dit gaat in overleg met/in bijzijn van de ouder.

### Muziek in het hospice

Sinds begin dit jaar is er een muziektherapeute aan het hospice verbonden. Zij komt minimaal eens in de 14 dagen op bezoek bij de gast om voor hem/haar muziek te maken. De gast heeft vooraf gelegenheid om muzikwensen aan te geven. Deze muziek wordt door gasten en naasten enorm gewaardeerd, mensen geven aan dat het hen troost, afleidt en met elkaar verbindt.

### Externe activiteiten

Verpleegkundigen van het hospice hebben ook in 2020 diverse scholingen verzorgd in Ziekenhuis St Jansdal en bij diverse MBO Verpleegkunde-opleidingen met betrekking tot de palliatief-terminale zorg.

In de regio is een zeer goede samenwerking tussen de hospices uit Harderwijk, Nunspeet, Nijkerk, Amersfoort en Ermelo. Daar waar mogelijk worden projecten samen opgepakt. In de beginfase van de corona pandemie is gezamenlijk gekeken hoe de hospicezorg aan corona patiënten het meest efficiënt georganiseerd kon worden. Deze samenwerking hopen we in 2021 verder uit te bouwen.

Het hospice is aangesloten bij:

- het Netwerk Palliatieve Zorg Noord West Veluwe (NPZNV) en vertegenwoordigt de regionale hospices in de stuurgroep, die beleid ontwikkelt m.b.t. palliatieve zorg in de regio. De hospices uit het netwerk (Nunspeet, Harderwijk, Nijkerk en Ermelo) hebben een goede samenwerking ten aanzien van deskundigheidsbevordering en kwaliteitsontwikkeling
- de VPTZ (Vrijwilligers Palliatieve en Terminale Zorg) en neemt namens de regioplats in de Ledenraad
- de AHZN (Associatie Hospicezorg Nederland) en is lid van de Expertgroep Zorginhoud

## Faciliteiten

Naast de reguliere onderhoudswerkzaamheden aan en vervanging van apparatuur hebben we in 2020:

- De gastenkamers mogen voorzien van nieuwe (smart) televisies en stereo-apparatuur.
- Een nieuwe zithoek in de woonkamer en serre mogen plaatsen
- De parkeerplaats opnieuw bestraat en mogen voorzien van nieuwe (betere) verlichting.



## Financiën

Het hospice voelt zich gedragen door Ermelo en de omliggende gemeenten. Dit blijkt onder andere door de vele mooie initiatieven waarmee geld wordt ingezameld voor het hospice. Stichting Steunfonds Willem Holtrop Hospice beheert deze giften en donaties.

We hebben 2020 met een positief financieel resultaat afgesloten.

Balans per 31 december 2020 (x €1)		
	2020	2019
<b>ACTIVA</b>		
Vaste activa	701.301	705.817
Vlottende activa	760.737	713.134
<b>Totaal activa</b>	<b>1.462.038</b>	<b>1.418.951</b>
<b>PASSIVA</b>		
Eigen vermogen	493.434	467.293
Bestemmingsfondsen	636.411	638.080
Kortlopende schulden	332.193	313.578
<b>Totaal passiva</b>	<b>1.462.038</b>	<b>1.418.951</b>
<b>BATEN</b>	1.209.069	1.123.444
<b>LASTEN</b>	1.182.929	1.077.729
<b>Exploitatieresultaat</b>	<b>26.140</b>	<b>45.715</b>

Goedgekeurd door accountantskantoor Lentink De Jonge

## Ook mochten wij dit jaar onder andere ontvangen

- Enveloppen met de opbrengst van het Rommelschuurtje
- De opbrengst van de verkoop van ansichtkaarten
- Vele bloemen en attenties tijdens de pandemie
- Diverse spontane giften afgegeven bij het hospice

## Tot slot

Zeker dit jaar gaat onze dank gaat uit naar allen die het hospice een warm hart toedragen. We weten ons gesteund door sponsors en donateurs en daar zijn we dankbaar voor. Ook partners in het netwerk bedanken we voor de prettige samenwerking. Dat geeft ons de kracht om ook in moeilijker tijden met elkaar door te gaan.

Alle medewerkers en vrijwilligers bedanken we heel hartelijk voor de getoonde inzet en betrokkenheid. Wat mooi dat we met zo'n hecht en gedreven team een veilig en warm 'thuis' mogen bieden aan onze gasten en hun naasten.

## Algemene gegevens



**Stichting Palliatieve  
Zorg Veluwe**

### Stichtingsbestuur:

De heer H. de Vries, voorzitter

De heer F. van der Velde, secretaris

Mevrouw M. Hoekstra-Doppenberg, penningmeester

Mevrouw G. Beers-Kniestedt

De heer R. van Kleij

Mevr. I. van 't Spijker

## Willem Holtrop Hospice



willem holtrop  
**hospice**

Willem Holtrop Hospice

Julianalaan 51

3851 RA Ermelo

(0341) 27 49 20

### Directeur/Bestuurder:

Mevrouw L.G. Jansen – de Ruijter

### Vrijwilligerscoördinator:

Mevrouw H. van Gils-de Jong

### Managementondersteuner:

Mevrouw L. Phaff-van den Berg

### Medisch coördinatoren:

De heer R. Holtrop, huisarts

De heer M. Temizkan, Internist-oncoloog

Mevrouw R. van den Brink-Schimmel, Internist-oncoloog

*Een uitgave van Stichting Palliatieve Zorg Veluwe 2021*