

**Jaarplan 2021**

**Hospice Veerhuis**

## Inhoudsopgave

INLEIDING .....	3
1. KWALITEIT VAN ZORG .....	4
2. COMMUNICATIE .....	8
3. HET HUIS EN DE TUIN.....	9
4. HET ROOSTER.....	10
5. FINANCIËN.....	10
6. DIVERSEN .....	11
BIJLAGE 1 .....	12

## INLEIDING

In het jaarplan 2021 van Hospice Veerhuis is veel terug te vinden uit het jaarplan 2020. Door de Coronapandemie hebben we enorm veel energie moeten steken in maatregelen om de zorg voort te kunnen zetten. Daardoor hebben we veel plannen moeten aanpassen, opschuiven of zelfs laten vallen. Naast het jaarplan verschijnt binnenkort een (financieel) jaarverslag 2020, waarin een overzicht staat van de acties die we in 2020 wèl hebben kunnen realiseren.

2020 was voor iedereen een lastig jaar. De andere sfeer en andere manier van werken in het Veerhuis hadden veel impact. Dat gold zeker voor onze bewoners en hun bezoek; de vrije beweging door het huis, het gebruik van de keuken en de woonkamer waren niet meer mogelijk. Ook hebben we ervoor gekozen om tijdelijk minder bewoners op te nemen, zodat er ruimte was bij eventuele Corona-besmettingen. De bijeenkomsten en trainingen voor vrijwilligers werden beperkt of vonden helemaal niet plaats. Veel vrijwilligers gaven aan de verbinding te missen. Daarom gaan we daar in 2021 veel aandacht aan schenken, op een manier die past bij wat op dat moment tot de mogelijkheden behoort.

We zijn wel heel blij dat we in 2020, ondanks de pandemie, onze zorg konden continueren en dat hopen we ook in 2021 te kunnen blijven doen.

*Kwaliteit van zorg 2.0* was het motto voor 2020. Ook dit jaar zal de kwaliteit van zorg een grote rol spelen. We werken in het Veerhuis met een vast team van (geschoolde) vrijwilligers en professionals. Met elkaar willen we ervoor zorgen dat de bewoners een zo goed mogelijke periode in het Veerhuis doorbrengen en dat onze zorg van hoge kwaliteit is, in overeenstemming met onze visie en uitgangspunten. Daarom nemen scholing van vrijwilligers, onderling overleg en communicatie een belangrijke plaats in het jaarplan in. We hebben er dan ook voor gekozen dit jaar het motto '*Bezinnen en verbinden*' mee te geven.

We voeren graag het gesprek met alle betrokkenen om het jaar tot een succes te maken.

De coördinatoren,  
Marianne Niewenhuis en Marius Gort

### Leeswijzer:

We hebben de onderdelen van het jaarplan geclusterd in hoofdstukken. Aan het eind van elk hoofdstuk staan de onderwerpen die in 2021 aparte actie vereisen. Aangezien op het moment van schrijven van het jaarplan nog veel onduidelijk is over de ontwikkelingen van het Coronavirus, zijn acties onder voorbehoud. We proberen ze zo veel mogelijk, al dan niet in aangepaste vorm, door te laten gaan.

# 1. KWALITEIT VAN ZORG

We willen goede zorg bieden en de zorg op een zo goed mogelijke manier invullen. Aan de hand van het kwaliteitskader VPTZ (Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg Nederland) kunnen we kwaliteit van zorg invullen aan de hand van de onderdelen:

- Bewonersgerichtheid
- Tijdige zorg
- Toegankelijkheid
- Veilige zorg
- Effectieve en efficiënte zorg

Zie ook: <https://www.vptz.nl/wp-content/uploads/2015/10/Kwaliteitskader-VPTZ-Nederland-volledig.pdf>

Het waarborgen van de kwaliteit van zorg is een voortdurend proces: is onze zorg goed, hoe behouden we die, wat kan er beter? Verschillende groepen - de zorgvrijwilligers, de verpleegkundigen, de coördinatoren, de huisartsen en andere disciplines - spelen een belangrijke rol in het leveren van de zorg aan de bewoners. Aangezien vrijwilligers door hun aanwezigheid van 7 uur 's morgens tot 11 uur 's avonds een continue en belangrijke factor zijn, is veel van de kwaliteitsverbetering gericht op scholing en ondersteuning van de vrijwilligers en op het verduidelijken van elkaars rollen. In gesprekken tussen zorgvrijwilligers, verpleegkundigen en coördinatoren gaan we daar het komend jaar verder op in. We volgen de landelijke ontwikkelingen om consequenties voor de kwaliteit van zorg in kaart te brengen. We verliezen daarbij onze visie en uitgangspunten (zie bijlage 1) niet uit het oog.

## Zorgvrijwilligers

Het aantal zorgvrijwilligers wordt op sterkte gehouden. Bij de start van 2021 zijn er 48 zorgvrijwilligers. Er zijn voldoende nieuwe aanmeldingen om het aantal vertrekkende vrijwilligers te compenseren. De ondersteuning van de zorgvrijwilligers vindt plaats via de basistraining, vaardighedencarrousel, intervisie, werkbijeenkomsten/thema-avonden en mentoraat.

- Basistraining: de coördinatoren verzorgen twee à drie keer per jaar een training van vier dagdelen voor nieuwe vrijwilligers. Dit wordt voorafgegaan door een uitgebreide e-learning module van de VPTZ. Daarnaast is de deelname aan de vaardighedencarrousel een verplicht onderdeel van de basistraining.
- Extra bijeenkomst over gastvrijheid in het Veerhuis. Doordat de bewoners en hun gasten zich vanwege het coronavirus minder vrij konden bewegen in het huis, hebben de nieuw ingestroomde vrijwilligers een enigszins vertekend beeld gekregen van de normale gastvrijheid van het Veerhuis. Hier willen we een inhaalslag in maken met een extra bijeenkomst in aanwezigheid van ervaren vrijwilligers.

- Vaardighedencarrousel: deze vindt drie keer per jaar plaats en wordt samen met de verpleegkundigen vormgegeven. Er worden praktische vaardigheden geoefend. Een vrijwilligster, haptonoom, geeft aparte trainingen verplaatsingstechnieken. Een uitvaartbegeleidster geeft les in de laatste verzorging van een overledene.
- Intervisie: vanuit de basistraining worden intervisiegroepen gevormd. De intervisiegroepen worden gecoördineerd en begeleid door een van de vrijwilligster als supervisor. De groepen komen gemiddeld elke zes weken bij elkaar. In het eerste jaar als vrijwilliger is de intervisie verplicht.
- Trainingsweekend: we willen in 2021 een trainingsweekend organiseren. Het thema wordt in de loop van het jaar bekend.
- Werkbesprekingen: de vier werkbesprekingen per jaar en twee thema-avonden met zo mogelijk casuïstiek worden gecontinueerd. Omdat we veel mogelijkheden hebben gemist om elkaar te ontmoeten, zoals in werkbesprekingen, maar ook bij gezamenlijke borrels, zullen we extra aandacht aan het thema verbinding schenken. Overige geplande onderwerpen voor 2021 zijn: overdracht en rapportage (schriftelijke formulering en mondelinge overdracht), medicatie-beleid, delier.
- Er wordt jaarlijks overleg tussen vrijwilligers en bestuur gepland. Onder meer het (concept)meerjarenplan zal dit jaar aandacht krijgen.
- Mentoren. Er zijn vijf zorgvrijwilligers die tevens als mentor fungeren voor nieuwe zorgvrijwilligers. Zij komen drie keer per jaar bij elkaar, samen met een van de coördinatoren. Het inschakelen van mentoren bij intakegesprekken blijft gehandhaafd. Mentoren blijven voor maximaal vier jaar aan. Dat biedt de mogelijkheid aan meerdere vrijwilligers om als mentor te fungeren.

### Kookvrijwilligers

Het team is op sterkte. In voorkomende gevallen staan maaltijden van de cateraar in de diepvries. Een aangepaste basistraining wordt verplicht voor nieuwe kookvrijwilligers. Ook kunnen zij deelnemen aan intervisie, maar dit is geen verplichting.

### Verpleegkundigen (Evean)

Een vast team verpleegkundigen van Evean geeft de dagelijkse verpleegkundige zorg. De zorg wordt per bewoner geïndiceerd. Het Veerhuis zet niet in op verpleegkundige zorg gedurende 24 uur per dag, om ervoor te zorgen dat de sfeer van een 'Bijna thuis huis' zoveel mogelijk behouden blijft. De verpleegkundigen gaan intensiever meewerken aan de training van vrijwilligers. Viermaal per jaar vindt er vast overleg plaats tussen de verpleegkundigen en de coördinatoren, onder meer over de samenwerking en afbakening van taken tussen verpleegkundigen en zorgvrijwilligers.

Evean start dit jaar in het kader van professionalisering met een (nascholings)programma palliatieve/terminale zorg voor de verpleegkundigen.

## Coördinatoren

Het team coördinatoren is stabiel. In verband met het vertrek van één van de invalcoördinatoren zal er gekeken worden naar passende vervanging. Het team wordt ondersteund door de office-manager. De contacten met de collega-hospices, met het netwerk Palliatieve zorg en met palliatieve teams/transfer verpleegkundigen van de ziekenhuizen lopen goed.

## Verwijzers

- We stemmen dagelijks af met de huisartsen van de bewoners. Dit jaar zullen we weer een overleg hebben met onze vaste huisartsengroep waarin we beleid, casuïstiek en praktische zaken bespreken.
- De coördinatoren bezoeken regelmatig afdelingen van de ziekenhuizen om verpleegkundigen over het Veerhuis te vertellen en vragen te beantwoorden.

## Bestuur

Wisselingen in het bestuur vinden dakpansgewijs plaats, zodat de ervaring en kennis niet verloren gaan. In 2020 is een bestuurslid vertrokken en opgevolgd door iemand die ook betrokken is als zorgvrijwilliger. Dit jaar zal de huidige penningmeester aftreden en wordt naar vervanging gezocht.

Er wordt regelmatig overleg gevoerd tussen het bestuur en de coördinatoren. Thema's die bij het bestuur en in overleg met de coördinatoren aan de orde komen zijn onder meer: interne en externe ontwikkelingen op het gebied van palliatieve zorg, zorgverlening en kwaliteit, de maatregelen bij de coronapandemie, het meerjarenplan, eventuele uitbreiding van de ruimte, eventuele veranderingen in bewonerssamenstelling, samenwerking met andere zorgverleners, communicatie en informatievoorziening.

## Werkgroepen

- Werkgroep complementaire zorg: de 'oude' werkgroep is opgeheven. We gaan op zoek naar liefhebbers voor een nieuw te starten werkgroep die de complementaire zorg meer aandacht kan geven. Dit kan in het bijzonder van belang zijn voor de vrijwilligers, zodat zij deskundig kunnen worden in massage, ontspanningsoefeningen, muziek, werken met kruiden/etherische oliën en weten wanneer deze zorg in te zetten.
- Werkgroep zingeving: de intervisiegroepen zijn uitgenodigd mee te denken over een manier om zingeving vorm te geven tijdens de overdracht. Ook deze werkgroep moet weer gestart worden.

## Hulpmiddelen

Er wordt regelmatig bekeken of er voldoende hulpmiddelen in huis zijn, onder andere om bewoners te verplaatsen.

## Acties 2021

### Ondersteuning vrijwilligers

- a. Scholing van de vrijwilligers
  - Alle bijeenkomsten die genoemd zijn onder het kopje zorgvrijwilligers
- b. Basistraining: De VPTZ zal in hun kwaliteitskader kenbaar maken waar de basistraining aan moet voldoen. De huidige basistraining zal daarnaast gelegd worden en eventueel aangepast.
- c. De inhoud en frequentie van de vaardighedencarrousel worden opnieuw bekeken. Ook hierbij worden de verpleegkundigen betrokken.
- d. Intervisie: wordt door een hiervoor gekwalificeerd vrijwilliger gecoördineerd.
- e. Er wordt een gerichte training georganiseerd voor de kookvrijwilligers.
- f. Er wordt een netwerkbijeenkomst van het Palliatief Netwerk Amsterdam - Diemen georganiseerd. De coördinatoren van verschillende vrijwilligers organisaties zoeken weer naar een interessant onderwerp.

### Verpleegkundigen (Evean)

Het team verpleegkundigen van Evean heeft vastere vorm gekregen. De extra uren die voor de verpleegkundigen beschikbaar zijn, kunnen onder meer benut worden voor training van vrijwilligers.

### Coördinatoren

- Cursus: de coördinatoren gaan een gerichte verpleegkundige handelingencursus volgen, dit om bevoegdheid en bekwaam te blijven. Dit is eens per drie jaar nodig.
- Kwaliteitskader : nieuwe ontwikkelingen worden gevolgd. Onderwerpen die aan de orde komen zijn onder meer: waar moet een basistraining aan voldoen; hoe evalueer je het verblijf van een bewoner.

### Taken en verantwoordelijkheden bestuur en coördinatoren

- Hoewel er nu weinig problemen zijn was het nodig de rollen tussen bestuur en coördinatoren te verhelderen en vast te leggen. Er is een overzicht wat tot wiens bevoegdheid en verantwoordelijkheid hoort. Het bestuur zal dit te zijner tijd verspreiden.
- Meerjarenplan: het bestuur stelt samen met de coördinatoren en vrijwilligers een meerjarenbeleidsplan op dat breed zal worden besproken.

## 2. COMMUNICATIE

### Werkbesprekingen

Dit is hierboven bij het kwaliteitskader besproken.

### Vederwaardigheden

De Vederwaardigheden komen regelmatig uit en worden verstuurd naar alle vrijwilligers, medewerkers, verpleegkundigen en bestuur. Er is een mogelijkheid om aan te geven wanneer men werkbesprekingen en dergelijke wil bijwonen. Er zijn nieuwe rubrieken toegevoegd, onder meer over interessante boeken en films.

### Website

Er is een eigen onderhoudsmodule. De actualisering van de website heeft ieders aandacht en ook de mogelijkheden om nieuwe elementen toe te voegen, zoals fondsenwerving.

### Ideeënbus

De ideeënbus moet weer eens extra onder de aandacht worden gebracht en blijft vooralsnog gehandhaafd.

### Practiveerboek

Het Practiveerboek (handboek waarin alle informatie is opgenomen die voor vrijwilligers van belang is) functioneert goed. Het wordt door een van de vrijwilligers bijgehouden, zodat de informatie steeds up-to-date is.

### Digitale omgeving

In de loop van 2021 wordt de digitale omgeving waarmee het Veerhuis werkt geheel vernieuwd. Daarvoor wordt het softwarepakket Orino aangeschaft, dat speciaal is ontwikkeld voor hospices. Het betreft onder meer de roostering, de rapportages, het internet en - nieuw - intranet. Communiceren via intranet zal voor een ieder enige startproblemen kunnen opleveren, aangezien zowel het rooster, de rapportage en de communicatie hierin worden ondergebracht. Hiervoor wordt een 'wegwijs-programma' gemaakt.

### Acties 2021

#### Smoelenboek

Het smoelenboek met foto's van alle betrokkenen wordt bijgehouden.



#### **Informatieboekjes**

Alle informatieboekjes (voor bewoners, vrijwilligers) en eventuele contracten blijven geüpdatet.

#### **Digitale omgeving**

De digitale omgeving wordt vernieuwd. Er komt een handleiding om de overgang te vergemakkelijken.

### **3. HET HUIS EN DE TUIN**

#### **Inrichting**

In 2020 is veel gerealiseerd: de overdrachtskamer is opnieuw ingericht, de vloer van de gang is geluidsarm gemaakt en er is geschilderd. Nieuwe plannen staan opgenomen in het bestedingsplan 2021 (zie onder Financiën).

#### **Uitbreiding**

We streven naar uitbreiding van het huis met een multifunctionele ruimte. Er worden voorbereidende gesprekken gevoerd met gemeente, woningbouwvereniging, architect om te bekijken wat gerealiseerd kan worden. De uitvoering zal op zijn vroegst in 2021/22 plaatsvinden.

#### **Schoonmaak en onderhoud**

- De schoonmaak met twee vaste schoonmaaksters en een invalkracht verloopt goed.
- De onderhoudsvrijwilliger(s) worden incidenteel bijgestaan door belangeloze hulp bij schilderwerk en indien nodig door professionele krachten.

#### **Tuin**

De vier tuinvrijwilligers houden de tuin op prachtige wijze bij.

#### **Acties 2021**

##### **Uitbreiding van het huis**

De mogelijkheden worden geïnventariseerd.

##### **Buitenshuis**

De schutting wordt deels vervangen en de Poort opgeknapt.

### Binnenshuis

Het halletje wordt opgeknapt, de drempels in de bewonerskamers worden aangepast en er wordt gekeken naar een betere plek voor de vrijwilligers om hun spullen op te bergen.

### Veiligheid/brandpreventie

De risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) van de VPTZ (waaronder de brandbeveiliging) zal gevolgd worden. Het BHV-plan wordt geactualiseerd.

## 4. HET ROOSTER

### Inzet zorgvrijwilligers

- Doordat het team op sterkte is, zijn er minder gaten in het rooster. De afspraak dat iedereen 2,5 keer per vier weken dienst doet in het weekend, wordt nog niet helemaal gehaald.
- Er is een goed functionerende app-groep waar de vrijwilligers onderling diensten kunnen ruilen.
- Er komt een nieuw rooster (zie boven).

### Inzet kookvrijwilligers

Het team is op sterkte. Het blijkt lastig een vervanger te vinden als op het laatste moment een kookvrijwilliger uitvalt. Dit wordt opgevangen door de zorgvrijwilligers. In nood kunnen we gebruik maken van de organisatie "Thuisgekookt.nl".

## 5. FINANCIËN

### Fondsenwerving

De commissie fondsenwerving is in nieuwe samenstelling van start gegaan. Er zijn minder inkomsten van het Rijk te verwachten, wat de noodzaak van fondsenwerving urgenter maakt. Een stabielere groep vaste donateurs zou gewenst zijn.

### Wensenlijst

Veel wensen zijn in 2020 vervuld. Voor 2021 staat op de wensenlijst: een nieuwe droger, nieuwe indeling van het voorraadhok (betere faciliteit voor de vrijwilligers om hun spullen op te ruimen), opknop van het halletje, drempels aanpassen in de bewonerskamers, poort aanpassen en mogelijke uitbreiding van het Veerhuis met een multifunctionele ruimte. Een en ander is opgenomen in het bestedingsplan 2021.

## Acties 2021

### Fondsenwerving

Er zijn nieuwe brochures en flyers in de maak en er zal een actiever en breder beleid gevoerd worden. Er wordt gekeken of en hoe we bijvoorbeeld door een concert of voorstelling geld kunnen binnenhalen.

## 6. DIVERSEN

### Herdenking

- Herdenkingsboeken worden goed bijgehouden door een tweetal vrijwilligers.
- Een herdenkingsbijeenkomst wordt overwogen, eventueel voor najaar 2021.

### Jubileum

Festiviteiten rond het 20-jarig jubileum in 2020 hebben helaas door de Corona-uitbraak niet plaats kunnen vinden. In 2021 wordt gezocht naar een aangepaste vorm om toch de 20 jaar te kunnen markeren. We denken aan een boek of documentaire. Een grootsere viering wordt uitgesteld tot 2025.

### VPTZ

De VPTZ is, in samenspraak met de huidige leden, voornemens de voorwaarden van het lidmaatschap aan te scherpen. Dit heeft onder meer te maken met het feit dat er landelijk grote verschillen zijn tussen de hospices, bijvoorbeeld wat betreft kwaliteit. We vinden het belangrijk dit te volgen en zijn ook betrokken bij dit proces.

## Acties 2021

### Jubileum

Aan het jubileum wordt in aangepaste vorm aandacht geschonken in de tweede helft van 2021.

## BIJLAGE 1

### Uitgangspunten van het Veerhuis

Het Veerhuis wil een warme omgeving bieden waar het zoveel mogelijk lijkt op een 'gewoon' huis. We streven ernaar dat de regels die er zijn niet overheersen; dat de zorg in veilige handen is en dat de bewoners en de naasten op een deskundige en prettige manier tegemoet worden getreden. We bieden goede en veilige zorg aan de bewoners en ondersteuning voor hun naasten, wanneer dat gewenst dan wel nodig is. We creëren ruimte voor ieders eigen inbreng en aard en hebben respect voor de wijze waarop mensen geleefd hebben en afscheid nemen van het leven.