

MEERJARENPLAN 2022-2024

HOSPICE VEERHUIS

“Continue oog voor kwaliteit”

Amsterdam 21 maart 2022

Inhoud

1. Voorwoord	3
2. Terugblik en toekomst	4
2.1 Terugblik	4
2.2 Toekomst	4
3. Onze missie, kernwaarden en kernkwaliteiten	6
3.1 Missie	6
3.2 Onze kernwaarden	6
3.3 Onze kernkwaliteiten	6
4. Ontwikkelingen	7
5. Doelen en ambities	9
5.1 Het verbeteren van onze kwaliteit	9
5.2 Professionalisering	10
5.3 Versterken van onze verbinding met de buitenwereld	11
5.4 Het moderniseren van onze Huisvesting	11
5.5 Het verbeteren van ons Donateursbeleid	12

1. Voorwoord

September 2000 werd Hospice Veerhuis, na een jarenlange voorbereiding, geopend. De oprichters hadden heel duidelijk voor ogen wat ze wilden: een klein, gewoon, gezellig huis. Een bijna thuis huis. Dat is gelukt, dat is het nog steeds en dat willen we zo houden. Het 20-jarig bestaan hadden we willen vieren, maar dat werd helaas onmogelijk door de uitbraak van corona. Er is alle reden tot feest, want het gaat goed met het Veerhuis. Er is grote waardering, van bewoners, vrijwilligers en verwijzers. Maar we kunnen niet op onze lauweren gaan rusten.

In de afgelopen jaren zijn er veel meer hospices bij gekomen in Nederland. Maar dat niet alleen: in het hele veld van de palliatieve zorg hebben ontwikkelingen plaats gevonden, zowel wat betreft de kennis als de organisatie. Palliatieve zorg begint op het moment dat iemand te horen krijgt dat de ziekte niet meer te genezen is. Ziekenhuizen hebben palliatieve teams, verpleeghuizen palliatieve units. Professionals hebben op alle niveaus kennisnetwerken. Niet alleen de betrokken professionals, maar ook de financiers, de overheid en de zorgverzekeraars, hebben behoefte aan meer structuur in wat een lappendeken was geworden, én willen zicht op de kwaliteit van de geboden zorg. Daar is de afgelopen jaren al veel energie in gestoken en dit heeft geleid tot meer kennis van elkaars expertise en mogelijkheden. De onderlinge samenwerking is verbeterd. Er zijn ook zorgen, met name door de te verwachten tekorten in verpleegkundigen, mantelzorgers en vrijwilligers, terwijl de vergrijzing toeneemt.

Op het laatste stukje van het leven, in de terminale fase, worden wij als hospice bij de zorg betrokken. Dat is een intensieve periode, en daar komen ook de vrijwilligers in beeld. De betrokkenheid en inzet van vrijwilligers is groot. 'Er zijn' is het motto, en het gegeven dat zij rust en tijd kunnen bieden is een grote meerwaarde, zeker nu de druk op de zorg groot is en vaak gewoerd moet worden met tijd. Maar ook van ons wordt verwacht dat we inzicht bieden in de kwaliteit van de zorg, en dat willen wij ook graag. Bestuur en coördinatoren stellen zich actief op; wij hebben ons verdiept in de ontwikkelingen in het veld en in de afgelopen tijd meegewerkt, vooral in VPTZ verband, om deze kwaliteit inzichtelijk te maken op een manier die bij ons past. Daar is een begin mee gemaakt, en in dit meerjarenplan geven wij aan hoe wij hier de komende tijd verder vorm aan willen geven. We zijn ervan overtuigd dat iedereen, die bij het Veerhuis betrokken is, hier graag een bijdrage aan wil leveren.

Namens het bestuur,

Olga Lackamp

2. Terugblik en toekomst

Dit meerjarenplan 2022-2024 draagt als motto: 'continue oog voor kwaliteit' en is het vervolg op het meerjarenplan 2015-2017.

2.1 Terugblik

De laatste vijf jaren (2015-2020) hebben er structurele veranderingen plaats gevonden:

- Er is een nieuw bestuur aangetreden, dat meer gestructureerd werkt, o.a. met aandachtsgebieden (portefeuillehouder)
- De coördinatoren van het eerste uur zijn met pensioen gegaan en er werken sinds 2018 twee nieuwe coördinatoren, waarvan een de eerstverantwoordelijke is.
- Het hele huis heeft een opknapbeurt gekregen, maar er blijven wensen voor vernieuwing en uitbreiding
- Er is een nieuw registratie en informatiesysteem geïnstalleerd, Orino
- De afspraken m.b.t. beleid op de werkvloer en deskundigheidsbevordering van vrijwilligers zijn vernieuwd.
- We werken samen met een andere thuiszorgorganisatie (Evean).
- De samenwerking met andere hospices in Amsterdam en met organisaties in de palliatieve zorg regionaal en landelijk is geïntensiveerd.
- Er is een goed begin gemaakt met aandacht voor de kwaliteit van zorg, samen met de vrijwilligers en met de VPTZ.

Het bestuur heeft zich goed verdiept in de externe ontwikkelingen (Rapport Trendanalyse Palliatieve Zorg juli 2020 en rapportage Hospicevoorzieningen in Amsterdam 2019), nadrukkelijk de aansluiting bij VPTZ gezocht en gesprekken gevoerd met vrijwilligers. Op grond daarvan is dit meerjarenplan tot stand gekomen.

2.2 Toekomst

Onder het motto: '**continue oog voor kwaliteit**' geven wij in dit meerjarenplan richting aan ons beleid voor de komende jaren.

Nu we met elkaar, bestuur, coördinatoren en alle vrijwilligers (zorg-, kook-, tuin- en klusjes), het huis zo goed op orde hebben gebracht, is er ruimte om aandacht besteden aan het verder **uitbouwen** van onze Kwaliteit.

Met een continue aandacht voor kwaliteit richten wij ons op een verdere professionalisering van onze dienstverlening, dit omdat de 'buitenwereld' steeds verandert en wij als Veerhuis daarin voorop willen gaan en ons verbeteren en aanpassen daar waar nodig en gewenst.

Bij het continue verbeteren passen wij ons aan en voldoen wij aan de eisen die aan ons worden gesteld, zoals o.a. de eisen van het Kwaliteitskompas, VPTZ, de lidmaatschapseisen van de VPTZ, de ANBI-regels en de WBTR. We voldoen aan deze eisen, zonder daarbij onze eigen missie en kernwaarden uit het oog te verliezen

We willen dat doen door nog meer “de blik van buiten naar binnen te laten komen in het Veerhuis” en nog meer de afstemming met onze (externe) omgeving te zoeken. Dit op een manier dat we ook anderen (buitenstaanders) kunnen uitleggen waarom we doen wat we doen en ook meer openstaan voor nieuwe ontwikkelingen in de palliatieve zorg. We zoeken steeds een manier waarbij wij aan de buitenwereld kunnen aantonen en verantwoorden waar we mee bezig zijn.

We benadrukken daarmee nadrukkelijk de intentie van VPTZ om met ‘tellen en vertellen’ ons te verantwoorden voor wat en we doen in het Veerhuis en ‘hoe dat uitpakt’.

Het jaarplan 2022, in een toegankelijker jasje gestoken, is een uitwerking van hetgeen in dit meerjarenplan is opgesteld. We doen dit jaarlijks. Zo zal in 2022 het accent liggen op de kwaliteit van ons werk, onze dienstverlening. In 2023 zal weer een ander kwaliteitsaccent gekozen worden, bijvoorbeeld “inspiratie van buiten bevorderen’.

Op deze manier blijven we continue bezig met het verbeteren van de Kwaliteit van Ons Veerhuis.

3. Onze missie, kernwaarden en kernkwaliteiten

3.1 Missie

Het Veerhuis biedt terminaal zieken en hun directe naasten een omgeving waarin zij zoveel mogelijk op hun eigen manier waardig kunnen leven en uiteindelijk sterven. Het algemene doel van deze palliatieve zorg is het bereiken van de hoogst mogelijk kwaliteit van leven en sterven voor de bewoner. Doel daarbij is een omgeving te bieden die heel dicht een thuissituatie benadert.

Om bovenstaande te realiseren biedt het Veerhuis een gastvrij huis waar mensen, die om enige reden niet thuis kunnen of willen blijven, in hun laatste levensfase kunnen wonen en alle benodigde zorg en begeleiding kunnen ontvangen. Het Veerhuis biedt onderdak aan ieder mens, ongeacht inkomen, huidskleur, godsdienst of levensbeschouwing.

3.2 Onze kernwaarden

- *Laagdrempeligheid*: wij zijn er voor iedereen
- *De bewoner staat centraal*: wij geven bewoners de ruimte te leven en sterven op de eigen manier
- *Een informeel karakter*: korte lijnen tussen bewoners en professionals
- *Respect voor leven én sterven*: wij onthouden ons van oordelen over hoe iemand leeft of heeft geleefd, hoe iemand wil sterven of sterft.

3.3 Onze kernkwaliteiten

- *Kwaliteit van zorg*: we bieden een hoge kwaliteit van zorg in alle opzichten. We bieden huishoudelijke zorg, dagelijkse persoonlijke verzorging, eten en drinken, begeleiding en spirituele aandacht. De kwaliteit van medische en verpleegkundige zorg moet voldoen aan professionele maatstaven. Huiselijkheid: wij zijn in staat om een ruimte en sfeer te creëren waarin bewoners en hun bezoekers zich daadwerkelijk vrij en thuis voelen.
- *Persoonlijke, liefdevolle aandacht*: voor bewoners, voor bezoekers en voor elkaar.
- *Ruimte voor individuele invulling*: we doen al het mogelijke om de wensen van onze bewoners te vervullen.
- *Creatief*: 'iets is pas onmogelijk als het niet mogelijk is'.

Deze missie, kernwaarden en kernkwaliteiten, worden nog steeds onderschreven en zijn belangrijk voor de sfeer van het Veerhuis; waardoor we zo goed intern en extern bekend staan. Met behoud van het goede willen we de komende tijd meer structureel aandacht besteden aan een aantal hoofdonderwerpen. Deze worden hierna kort toegelicht. Voor de continue, dagelijkse activiteiten van het hospice (een belangrijke basis) verwijzen we naar het jaarplan

4. Ontwikkelingen

Voor het meerjarenplan, het formuleren van doelstellingen en ambities, hebben we nadrukkelijk gekeken naar ontwikkelingen in de palliatieve zorg, VPTZ, het netwerk etc.

Zoals eerder aangegeven hebben we daarbij o.a. gebruik gemaakt het Rapport Trendanalyse Palliatieve Zorg juli 2020 en rapportage Hospicevoorzieningen in Amsterdam 2019.

Relevante ontwikkelingen die we nu kunnen voorzien:

- Schaarste in verpleegkundige zorg waar we mogelijk mee geconfronteerd gaan worden: op dit moment speelt dit nog niet met een vast verpleegkundig team van Eevan
- Meer nadruk op kwaliteit in termen van verantwoorden; de uitkomsten van het 3-jarig ZonMw onderzoek Hopevol (verwacht in 2022) dat gaat over de kwaliteit van de hospicezorg. Het sluit aan bij de verwachting dat de verdergaande professionalisering van de palliatieve zorg zich ook zal vertalen in een toename van richtlijnen en protocollen. Dat zal van ons inspanning vergen om daarin mee te bewegen zonder dat we de informaliteit van het huis verliezen.
- De structurele inkomsten (vanuit VWS en donaties) zullen eerder af dan toenemen omdat er een groter beroep gedaan wordt op de ministeriële regeling en we hebben gezien dat het aantal donateurs van het Veerhuis dat structureel doneert, eerder af- dan toegenomen is. Dat zal een belangrijk item voor ons worden de komende jaren om ook financieel gezond te blijven. Daarnaast wordt in de komende jaren gewerkt aan een nieuw financieringssysteem van de hospicezorg
- De verwachting is dat de vraag zal toenemen, mede doordat mantelzorg niet beschikbaar is om thuis te kunnen sterven dan wel omdat mantelzorg zelf ook steeds ouder wordt. Ook houden we rekening met bewoners met meer 'psychiatrische problematiek' waarbij we steeds zullen kijken wat past bij ons huis en de draagkracht van de vrijwilligers. Het vraagt ook een continuering van de aandacht van het intakebeleid en oog voor een kwalitatief en kwantitatief goede bezetting.
- Een trend naar meer hospice zorg thuis; een dienstverlening die we op dit moment niet combineerbaar achten met de organisatie en aandacht van het huis.
- Een versterking van de profilering door VPTZ met een toenemende aandacht en verplichting om aan de lidmaatschapscriteria te voldoen. Op die koers zijn wij al actief en zullen dat continueren

- Toenemende digitalisering in de (palliatieve) zorg, a.g.v. personeelsgebrek, waarvan wij niet kunnen inschatten hoe dat ons zal gaan raken.

5. Doelen en ambities

Op grond van het voorgaande heeft het bestuur, met input van de vrijwilligers en de coördinatoren, de volgende 5 ambities geformuleerd voor de komende jaren tot en met 2024.

1. Het verbeteren van onze kwaliteit
2. Professionaliseren
3. Het versterken van onze verbinding met de samenleving
4. Het moderniseren van onze huisvesting
5. Het verbeteren van ons donateursbeleid

We lichten deze ambities hieronder op hoofdlijnen toe.

5.1 Het verbeteren van onze kwaliteit

Zoals eerder vermeld verbeteren wij onze kwaliteit continue. We volgen hiermee de eisen die aan ons worden gesteld (VPTZ, ANBI, WBTR, etc.). We geven richting aan onze kwaliteit niet alleen door aan deze eisen te voldoen, maar ook door innovatief en creatief in te spelen op de genoemde ontwikkelingen. We verankeren en werken dit uit in ons beleid en zijn transparant in onze verantwoording naar de buitenwereld.

Kwaliteitskompas VPTZ



Onder verwijzing naar een document van de VPTZ (9311-VPTZ-LIDMAATSCHAPSCRITERIA) willen wij met het kwaliteitskompas in de hand onze hoge kwaliteit van de dienstverlening meer zichtbaar maken.

Het gaat daarbij enerzijds om bewust onze werkwijzen, vast te leggen, te evalueren en van tijd tot tijd daar met elkaar verhalen en feiten over uit te wisselen om onze kwaliteit te verbeteren en een impuls te geven.

Daar waar mogelijk kiezen wij voor haalbare en eenvoudige werkwijzen die ervoor zorgen dat we onze sfeer houden en blijvend aanpassen aan de tijd (zie ook de buitenwereld binnen halen en leren van anderen). Continuïteit is daarin voor ons van belang: opstarten, uitvoeren, evalueren en leren en (weer) aanpassen. Dat zal betrekking hebben op allerlei aandachtsgebieden; bijvoorbeeld ons intakebeleid, de overdracht tussen vrijwilligers, het actief open blijven staan voor verbeteringen van onze dienstverlening. Het voornemen is om ieder jaar een of twee items centraal te stellen.

We geloven dat de komende jaren kwaliteit steeds de motor zal zijn van ons doen en laten; vandaar ook de titel van dit meerjarenplan.

Met ons streven naar een continue verbetering van onze kwaliteit, het aantoonbaar maken van onze werkwijzen en transparant zijn in de verantwoording van onze resultaten, zullen wij de komende periode nadrukkelijk aandacht schenken aan het op passende wijze vastleggen van onze werkwijzen en afspraken. Dat vraagt ook aandacht voor ons documentbeheer in lijn met de structuur van het Kwaliteitskompas VPTZ. Door ervoor te zorgen dat documenten actueel, beschikbaar en toegankelijk zijn, dragen we juist ook bij aan de kernkwaliteiten van het Veerhuis: persoonlijk, op maat en creatief.

5.2 Professionalisering

We prijzen ons gelukkig dat we als Veerhuis met de coördinatoren voorop, blijvend in staat zijn om steeds voldoende vrijwilligers te werven.

De autonome en brede rol van de zorgvrijwilliger, waar wij bewust voor kiezen, wordt nog steeds gewaardeerd en gekoesterd. Dit blijkt uit de VPTZ-enquête die in 2021 is gehouden.

De ambities voor de komende jaren zijn en blijven:

- De kennis van onze vrijwilligers op peil houden met o.a. de (VPTZ) trainingen, intervisie, mentorschap van nieuwe vrijwilligers, werkbesprekingen.
- Daarnaast actief in zetten op:
 - Feedback geven en vragen in het dagelijkse werk onder het motto van dagelijks verbetermanagement
 - Nog meer gebruik maken van het aanbod van trainingen van VPTZ
Leren tijdens het werk: meer gerichte inzet van verpleging en artsen om blijvend met vaardigheden te oefenen
 - Uitbreiden van de inzet van de vrijwilligers met werkzaamheden in organisatie, inrichting en realisatie van vernieuwingen en aanpassingen. (Middels een enquête peilen)
 - Nabijheid van het bestuur versterken door samen met coördinatoren nieuwe ontwikkelingen op te pakken (portefeuillehouderschap, trekkersrol)

5.3 Versterken van onze verbinding met de buitenwereld

We hebben een goede naam als hospice en dat stemt tot tevredenheid. Tegelijkertijd dwingt ons dat ook om actief om ons heen te blijven kijken naar veranderingen die op ons afkomen en deze te vertalen op een passende wijze voor ons huis. Daarbij moeten we onze kleinschaligheid steeds voor ogen houden om een en ander ook haalbaar te maken. Maar door structureel de 'buitenwereld' meer te benutten en meer binnen te halen, blijven we alert ofwel verzanden we niet in 'zelfgenoegzaamheid'.

We willen graag meer kennis vergaren om ons te inspireren en scherp te houden.

We denken daarbij aan stap voor stap zoeken en ontwikkelen van mogelijkheden om:

- Stagiaires vragen t.b.v. media en communicatie (vertalen en moderniseren website)
- Mee te werken aan (onderzoek) opdrachten vanuit kennisinstututen (hogescholen etc.)
- Lezingen organiseren: een aantal keren per jaar
- Communicatie en PR naar buiten moderniseren (website, blogs, nieuwsbrieven, verhalen vertellen over ons huis) en versterken: hoe kunnen we zorgdragen dat we actiever communiceren met, en bekend staan in, onze omgeving: waar zijn we bekend, waar niet en hoe kunnen we dat laten groeien

5.4 Het moderniseren van onze Huisvesting

Onze plek midden in de stad is uniek en dierbaar. We hebben nadrukkelijk besloten om hier niet weg te gaan. Dat betekent dat we geen groter huis zullen worden, dus geen uitbreiding van onze 4 bedden. De locatie zelf vraagt wel continue onderhoud en aanpassingen en daarnaast hebben we ook de wens om bv leren en ontwikkelen fysiek in het Veerhuis te kunnen doen, maar hebben daar onvoldoende ruimte voor. Kortom we zouden minder een beroep willen doen op de pastorie van de Vrijheidskerk, waar we nog steeds dankbaar gebruik van maken.

We denken, afhankelijk van de financiële middelen aan de volgende verbeteringen:

- Vervanging van de keuken die door het intensieve gebruik in dit jaar of volgend jaar aan vervanging toe is
- De toegang tot en de poort achter het Veerhuis vraagt om een modernisering
- De vervanging van het losse tuinhuis door een aanbouw aan de woonkamer die als multifunctionele ruimte gebruikt kan worden voor overleg met familie, trainingen en besprekingen en als berging

Deze aanpassingen zullen het huis alleen maar 'beter' maken. Maar naast de verbeteringen betekenen deze aanpassingen ook een flinke inbreuk op het dagelijkse reilen en zeilen van het Veerhuis. Daarom is een haalbare planning en een goede aansturing van deze 'projecten' een vereiste naast de financiële middelen die voor een deel gereserveerd zijn a.g.v. een verkregen legaat. In 2022 zal vooral veel tijd nodig zijn om vergunningen te verkrijgen, in samenspraak met

de verhuurder, VVE en gemeente. Het bestuur heeft hier een belangrijke rol in maar medewerking van alle betrokkenen in en om het huis is ook vereist.

5.5 Het verbeteren van ons Donateursbeleid

In het ruim 20-jarige bestaan van het Veerhuis zijn donaties een belangrijke bron van inkomsten geweest naast de structurele inkomsten van de overheid. In onze geschiedenis is dat steeds aardig gelukt maar we zijn er nog niet in geslaagd om dit structureel beter op te tuigen. We denken dat we daardoor kansen laten liggen.

Er is noodzaak om dit te verbeteren, ook al staan we er gezond voor, maar onze ambities en stijgende kosten vereisen het ook. We denken daarbij aan:

- Een bestuurslid aan te trekken met kennis van zaken over fondsenwerving en vergroting inkomsten
- Het ondersteunen van de aanwezige fondsencommissie die al een plan van aanpak gemaakt heeft
- Het tijdelijk ons laten ondersteunen door gerichte externe expertise om de juiste fondsen te selecteren en om ons structurele donateurenbestand te vergroten
- Communicatie en PR daarop in te zetten (zie ook onder ambitie 3)
- Onze vrijwilligers actief aanspreken op het werven van gelden

Op deze manier hopen we op een structurele inbedding van donateursinkomsten waarmee we ook onze inkomsten vooraf betrouwbaarder kunnen begroten.