



HOSPICE  
NATHRINE

MEERJAREN BELEIDSPLAN 2024-2029



# Inhoud

Voorwoord .....	3
1. Achtergrond .....	4
1.1 Algemeen .....	4
2. Missie, visie en kernwaarden .....	4
2.1 Missie .....	4
2.2 Visie.....	4
2.3 Kernwaarden.....	5
3. Organisatie .....	6
3.1 Raad van toezicht .....	7
3.2 Directeur.....	7
3.3 Coördinatoren .....	8
4. Kwaliteit en organisatie van Zorg.....	8
4.1 Kwaliteit .....	8
4.2 Kwaliteitskompas VPTZ Nederland.....	9
4.3 Medische zorg.....	10
4.4 Overige zorg .....	10
4.5 Zorg thuis en respijtzorg.....	10
4.6 Handboek/protocollenboek .....	10
4.7 Vertrouwenspersoon .....	11
5. Status zorginstelling .....	11
5.1 Huis.....	11
6. Financiën .....	12
6.1 Financieel gezond bedrijf: Interne bedrijfsvoering op orde .....	12
6.2 Inkomsten (algemeen) .....	12
6.3 Samenvatting Financieel Plan .....	12
6.4 Rapportages/ verantwoording.....	12
6.5 Meerjarenbegroting .....	13
7. Vrijwilligers:.....	13
7.1 Open, veilig en verbindende organisatiecultuur .....	14
7.2 Het optimaliseren van de zorg.....	14
8. Doelstellingen Meerjarenbeleidsplan 2024-2029 Hospice Nathrine.....	14

8.1	Zorg voor mensen in hun laatste levensfase: verder borgen zorgkwaliteit en behouden bewonersgerichtheid en klanttevredenheid .....	15
<b>8.2</b>	<b>Medewerkers en vrijwilligers.....</b>	<b>15</b>
	Kwaliteit.....	16
8.3	Aansluiten op de landelijke ontwikkelingen: Toekomst bestendig maken naar een professionele organisatie .....	17

## Voorwoord

‘Het bijdragen aan een zo hoog mogelijk kwaliteit van leven en sterven op de plek waar iemand dat graag wil. Passend bij de waarden, wensen en behoeften van de bewoners en diens naasten’. Bij voorkeur thuis, maar als dit niet mogelijk is kan een ‘bijna-thuis-huis’, een hospice, een goed alternatief zijn.

Tijdens mijn werkzaamheden als ambulanceverpleegkundige en later als avond- en nachthoofd in het Franciscus Vlietland, zag ik steeds vaker dat er geen plaats was in een hospice, mensen moesten noodgedwongen in het ziekenhuis blijven en daar ook overlijden. Tegelijkertijd trof ik situaties aan waarbij het te zwaar werd voor de mantelzorgers en de patiënt op het laatste moment alsnog, tegen de wens in, naar het ziekenhuis werd gebracht. Dit heeft ervoor gezorgd dat ik, samen met mijn gezin en ondersteund door het bestuur van Stichting Hospice Nathrine, de vrijwilligers en verpleegkundigen, Hospice Nathrine heb opgezet.

Hospice Nathrine biedt palliatieve terminale zorg in een huiselijke omgeving aan mensen met een levensverwachting korter dan 3 maanden. De zorg is niet gericht op bespoediging of uitstel van het sterven. De aanwezigheid van een euthanasie-wens en/of -verklaring is geen belemmering voor opname.

Gesteld kan worden dat hospicezorg in een unieke behoefte voorziet. Door ondermeer de toenemende behoefte aan eigen regie, persoonsgerichte zorg, de dubbele vergrijzing en stijging van het aantal chronische zieken en de daarbij horende complexe zorgbehoefte, is de verwachting dat de vraag naar hospicezorg de komende jaren verder zal stijgen.

***“De zorg is gericht op hoe we samen het leven kunnen  
liefhebben en loslaten”***

Met vriendelijke groet,

Serge van Uitert  
Directeur van Hospice Nathrine

# 1. Achtergrond

## 1.1 Algemeen

Voor u ligt het meerjarenbeleidsplan 2024-2029 waarin we u graag meenemen in de ontwikkelingen die de komende jaren op ons afkomen en de doelstellingen die we ons daarbij gesteld hebben. Dit plan is in gezamenlijkheid met de directeur en het bestuur van Stichting Hospice Nathrine opgesteld en mede gebaseerd op eerste opgestelde meerjarenbeleidsplan van 2021-2023.

Hospice Nathrine zal in de komende jaren de ingeslagen weg richting verdere borging van de dienstverlening vervolgen en uitbreiden. Flexibel en snel inspringen op de (veranderende) zorg- en ondersteuningsvraag, optimale inzet van ieders talent en verder bouwen aan stevige borging voor de toekomst zijn de uitdagingen waar Hospice Nathrine zich voor ziet staan. Dit vraagt een nieuwsgierige, reflecterende en lerende houding. De gemaakte stappen en resultaten van de voorgaande jaren hebben hier een stevige basis voor gelegd waarop we verder kunnen uitbouwen.

Externe ontwikkelingen zijn van invloed op de palliatieve zorg en onze bijdrage hieraan in het hospice. Demografische prognoses van het CBS laten zien dat er steeds meer 65-plussers komen. Daarnaast leven we ook steeds langer door hogere kwaliteit van zorg. Er is meer eenzaamheid onder ouderen en het is niet meer vanzelfsprekend dat iedereen beschikt over een vangnet voor de benodigde zorg. Er zal de komende jaren een groter appél worden gedaan op palliatieve zorg, terwijl er minder financiële middelen en zorgverleners beschikbaar zijn. In Rotterdam Rijnmond en omstreken is er dan ook sprake van een groeiende vraag naar hospicezorg.

Het huidige aanbod van hospices is in Rotterdam Rijnmond en omstreken niet afdoende. Hospice Nathrine levert een bijdrage in deze regio met 8 bedden in een huiselijke omgeving. Het hospice is gelegen op Rozenburg, op loopafstand van de bushalte en supermarkt. Tevens beschikt het hospice over een ruime tuin en voldoende parkeergelegenheid voor bezoekers. Het hospice vormt een onderdeel van het sociale netwerk binnen de regio waar wij actief zijn, zowel met de beroepsmatige hulpverlening, maatschappelijke organisaties, als buurtbewoners en burgers uit de plaatselijke en omliggende gemeenschappen.

## 2. Missie, visie en kernwaarden

### 2.1 Missie

Hospice Nathrine gunt, zonder winstbelang, ieder mens een plek om het leven nog te vieren en het leven op een geheel eigen wijze los te laten. We respecteren iedereen ongeacht zijn/haar afkomst, religie, geaardheid, arm of rijk. We luisteren en leren van elkaar. Fouten maken zien we als leren en niet als falen.

### 2.2 Visie

**Ieder mens is uniek en waardevol, zowel in het leven, als in het sterven. Sterven hoort bij het leven en is een normaal proces. Het is belangrijk om het leven goed en waardig te kunnen afronden, ieder mens doet dit met zijn eigen wensen en behoeften. Daarbij maakt het niet uit welke levensovertuiging of geloof iemand heeft.**

Deze visie is leidend en dient als toetsinstrument. Hospice Nathrine is een hospice dat warmte en rust uitstraalt. Waar iedere bewoner zich 'thuis' voelt. Waar ook naasten welkom zijn, zij kunnen zonder gedoe 'aanwaaien'. Waar geliefden geliefden kunnen zijn in plaats van mantelzorger. Waar het draait om het vieren van het laatste stukje van het leven.

Uitgangspunt is dat de bewoner zoveel mogelijk de eigen regie houdt. Als dat niet meer kan, dan zal gehandeld worden in 'de geest' van degene om wie het gaat. Het is belangrijk dat de bewoner zelf de keuze kan maken op welke plaats, op welke manier en met wie de laatste fase van het leven wordt doorgebracht. Ook eventuele afspraken tussen de bewoners en de eigen (huisarts) rond het daadwerkelijke levenseinde en euthanasie verdienen respect.

Het doel is mensen in de laatste fase van hun leven (de terminale fase) te begeleiden. Bij een terminale fase is er sprake van een levensverwachting korter dan drie maanden. Het is een periode waarin de mens zelf zoveel mogelijk tot zijn of haar recht moet kunnen komen. De terminale zorg richt zich dan ook op de kwaliteit van leven; zich goed voelen, het behouden van de autonomie en daarmee eigen regie, zich begrepen voelen, comfort en warme aandacht.

## 2.3 Kernwaarden

### **Respectvol:**

Het draait hierbij om het met eerbied en waardigheid benaderen van iedereen. Deze waarde komt tot uiting in de manier waarop de medewerkers, vrijwilligers, bewoners en hun dierbaren met elkaar omgaan. Elk persoon wordt gezien, gehoord en gewaardeerd, ongeacht de omstandigheden. Het creëren van een omgeving waar iedereen met wederzijds respect en begrip behandeld wordt staat centraal. Zo zorgen we samen voor ene sfeer van warmte, betrokkenheid en steun.

### **Deskundig:**

Voor ons is het essentieel dat bewoners en hun dierbaren kunnen vertrouwen op de kennis en kunde van ons team. Dit geldt niet alleen voor de zorgprofessionals die hoogwaardige, liefdevolle zorg bieren, maar ook voor onze toegewijde vrijwilligers. Iedereen binnen het hospice werkt vanuit een diep begrip en zorg voor de unieke behoeften van onze bewoners. Zodat we hen en hun naasten op de best mogelijke manier kunnen ondersteunen in deze belangrijke fase van het leven.

### **Huiselijke sfeer:**

Wij vinden het belangrijk dat zowel bewoners als hun naasten zich hier geborgen en thuis voelen, juist omdat de bewoner in deze fase niet langer in de vertrouwde omgeving kan zijn. De kamers van onze bewoners worden gezien als hun persoonlijke, veilige plek, waar ze zich omringd kunnen weten door hun dierbare spullen en herinneringen. Zo creëren we samen een warme, vertrouwde sfeer, waarin ruimte is voor comfort, rust en liefdevolle zorg.

### 3. Organisatie



De bestuursfuncties zijn allen onbezoldigd. Wat inhoudt dat het bestuur geen salaris ontvangt voor de geleverde diensten. De (neven)functies van de bestuursleden leidden in 2022 niet tot belangenverstrengeling en bij besluitvorming was geen sprake van tegenstrijdige belangen. Mocht hier sprake van zijn, dan is er volgens de statuten sprake van verschoningsrecht en onthouding van meningsvorming en stemming.

Goed stichtingsbestuur is belangrijk en daarom zijn in 2021 alle reglementen doorlopen of gemaakt en vastgesteld, zodat wordt voldaan aan de Wet bestuur en toezicht rechtspersonen (WBTR). De stukken zoals de statuten, procedure vertrouwenspersoon, bestuursreglement, profielschets bestuursleden staan in het meerjarenplan en worden in 2025 opnieuw geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Dit is ook de eerste zittingstermijn van de bestuursleden van de stichting.

De Governance code voor Sociaal werk wordt gehanteerd als leidraad. Deze code bevat normen voor goed bestuur en toezicht, transparantie, externe verantwoording, financiële beheersing en zelfevaluatie.

Het bestuur voerde de jaarlijkse zelfevaluatie uit en gaat functioneringsgesprekken met de coördinatoren en directeur voeren. Naast de standaard onderwerpen besteedde het bestuur aandacht aan:

- Stand van zaken van de werving van vrijwilligers en hoe het loopt in het hospice met de vrijwilligers
- De (toenemende) bedbezetting. Is de zorg voor de bewoners gewaarborgd en loopt alles volgens plan
- Stand van zaken met betrekking op de samenwerking met de huisartsen, Happy Zorg Wijkteam Voorne aan Zee Westvoorne en andere externe partijen

### 3.1 Raad van toezicht

Een Raad van Toezicht is een groep vaste onafhankelijke leden en werkt samen met het bestuur van het hospice op basis van vertrouwen en vanuit een open, positief kritische en een verbetergerichte houding, met respect en begrip voor elkaars rollen. Komende jaren zal er, in overleg met het bestuur en de directeur, gekeken worden hoe dit vorm te gaan geven.



### 3.2 Directeur

De taak van de directeur is de zorg rondom de bewoners. Na aanmelding door huisarts, specialist/ziekenhuis, transververpleegkundige, familie of toekomstige familie/bewoner zelf, gaat hij in gesprek met de bewoner en diens naasten. Daarbij zal de operationele aansturing van het hospice de verantwoordelijkheid van de directeur zijn. Hij coördineert alle voorkomende werkzaamheden in en rondom het hospice in samenspraak de coördinatoren en met het bestuur van de stichting. Voor bewoners, de naasten, apotheek, artsen en thuiszorgorganisatie is de directeur het eerste aanspreekpunt. Tevens zal de directeur zich bezighouden met de leveranciers. Daarbij zal de besluituitvoering en budgetbeheer uitgewerkt worden door de coördinatoren en zal de directeur de eindverantwoordelijke zijn.

Relatiebeheer, vertegenwoordiging van het hospice in relevante netwerken, contacten met ketenpartners, de gemeente, lokale initiatieven vallen ook onder de verantwoordelijkheid van de directeur.

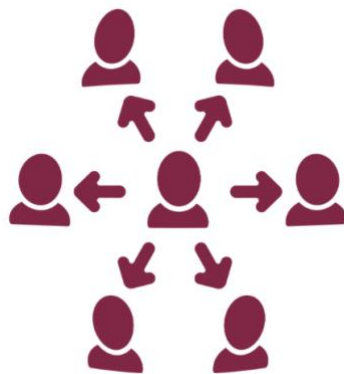
De wensen van de bewoner en hoe hij/zij de laatste fase in het hospice zo goed mogelijk in rust en met waardigheid kan doorbrengen worden besproken. De naasten spelen hierbij een grote rol, zij kunnen evenals de bewoner tijdens de verblijfsperiode altijd een beroep doen op de directeur. De directeur heeft een formeel dienstverband met Stichting Hospice Nathrine en ontvangt een marktconform salaris.



### 3.3 Coördinatoren

Een belangrijke taak van de coördinator is het begeleiden van de vrijwilligers. Naast het aansturen van de vrijwilligers zijn de coördinatoren verantwoordelijk voor de werving en het aanstellen van nieuwe vrijwilligers en het opzetten van trainingen. De coördinatoren zijn eindverantwoordelijk voor het boeien en binden van vrijwilligers, beleidsvoorbereiding met betrekking tot de vrijwilligers. De koepelorganisatie VPTZ (Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg) valt onder de verantwoordelijkheid van de coördinatoren. De coördinatoren doet alle administratieve werkzaamheden die voortkomen uit de dagelijkse gang van zaken met daarbij horende de administratie voor de stichting. De coördinatoren zullen begin 2024 in dienst treden van Stichting Hospice Nathrine en zullen tevens een marktconform salaris ontvangen.

Voor de directeur en coördinatoren zijn er functieomschrijvingen aanwezig. In de functieomschrijving staan naast de verantwoordelijkheden en de positionering, de taken voor het organiseren en coördineren van het vrijwilligerswerk zelf en de functie-eisen van de functie van directeur en de coördinatoren.



## 4. Kwaliteit en organisatie van Zorg

### 4.1 Kwaliteit

De kwaliteit wordt gecontroleerd en bewaakt door de directeur in samenwerking met de bij het Hospice aangesloten (huis)artsen en thuiszorgorganisatie. De directeur stelt de persoonlijke situatie van de bewoner centraal.

De komende jaren zal onze prioriteit blijven liggen op voldoen aan de formele eisen van wet- en regelgeving, zoals Wet Klachtrecht Cliënten, Wet BIG, WGBO, Wet medezeggenschap, Beleidsregels en Wet zorg en dwang, FIM-meldingen en het uitwerken van de RI&E.

## 4.2 Kwaliteitskompas VPTZ Nederland

Alle organisaties die zijn aangesloten bij VPTZ Nederland werken elke dag weer aan (behoud van) kwaliteit. Dat is voor hen de gewoonste zaak van de wereld.

Het Kwaliteitskompas van de VPTZ kan ons daarbij helpen. Het geeft het denken over en het werken aan kwaliteit meer structuur en samenhang. En maakt kwaliteit inzichtelijk voor onze bewoners en voor de organisatie waar wij samenwerken.



Het Kwaliteitskompas is geen doel op zich, maar een hulpmiddel om te kijken naar en te werken aan kwaliteit. Het is een flexibel model ingericht vanuit de perspectieven relationele, professionele en organisatorische kwaliteit en passend bij de diversiteit van de leden van de bij VPTZ Nederland aangesloten organisaties. De basis van het Kwaliteitskompas is onze visie op kwaliteit.

Het Kwaliteitskompas is nog volop in ontwikkeling en dat ontwikkelen doen we als leden met elkaar. We ontwikkelen door en stellen bij waar nodig. En dat blijven we doen, want het Kwaliteitskompas is nooit af. Uit de onderdelen van het Kwaliteitskompas worden kwaliteitscriteria afgeleid, die gekoppeld worden aan het lidmaatschap van VPTZ Nederland. Deze kwaliteitscriteria zijn in dit meerjaren plan verwerkt en zullen de komende jaren verder uitgewerkt worden. Door op deze manier bezig te blijven het uitwerken van deze kwaliteitscriteria zullen wij als hospice kunnen voldoen aan de landelijk gestelde doelen.

### 4.3 Medische zorg

Medische zorg wordt verleend door de huisartsen van Huisartsen Praktijk Blankenburg. Wanneer een bewoner zijn eigen huisarts wil behouden is dat in overleg met de Huisartsen Praktijk Blankenburg en de directeur altijd mogelijk. De nodige verpleegkundige zorg zal 24/7 worden geleverd door thuiszorgorganisatie Happy Zorg Wijkteam Voorne aan Zee Westvoorne. Deze beroepsmatige thuiszorg is verantwoordelijk voor de verpleegkundige verzorging, zoals gangbaar is binnen de individuele particuliere situatie. De (eigen) huisarts is de eindverantwoordelijke medicus voor de bewoners.



### 4.4 Overige zorg

Hospice Nathrine wil een echt “laatste thuis” zijn. Maar zonder vrijwilligers is dit een onmogelijke opgave. Dagelijks zullen in diensten van vier uur per keer twee vrijwilligers aanwezig zijn die beschikbaar zijn voor de bewoners. Daarnaast kunnen in of om het hospice andere vrijwilligers ingezet worden voor bijvoorbeeld het tuinonderhoud, onderhoud gebouw, boodschappen doen. Dit betekent in de praktijk dat de verpleegkundigen de basis vormen binnen het zorgverleningsproces en dat de vrijwilligers ten alle tijden ondersteunend zijn. Het doel van de komende jaren zal dan ook zijn om meer vrijwilligers te werven en mogelijk de taken verder te verdelen.

### 4.5 Zorg thuis en respijtzorg

In het kader van de transitie in de zorg is reeds enkele jaren de beweging gaande naar het steeds meer leveren van zorg in de thuissituatie. De regie en daarmee ook de keuzemogelijkheid ligt daarbij bij de zorgvrager. Het feit dat er steeds meer zorg in de thuissituatie gegeven wordt, draagt ertoe bij dat er meer vraag komt naar respijtzorg. Dit houdt in dat er een tijdelijke en volledige overname van de zorg plaatsvindt, met als doel de mantelzorger een adempauze en dus respijt te geven. Dit is iets wat door Hospice Nathrine nog niet gedaan wordt door de hoge toestroom van bewoners en het nog niet op formatie zijn van het aantal vrijwilligers. Echter is dit wel iets om in de toekomst te gaan bekijken.

### 4.6 Handboek/protocolboek

Er is een handboek beschikbaar met alle handelingen die gedaan moeten en mogen worden door de vrijwilligers en verpleegkundigen. Tevens vindt u hier de vrijwilligersovereenkomsten, de gedragscode, het privacyreglement, de declaratievergoedingen lijsten, klachtenregelingsformulieren, MIP-formulier en checklists.

## 4.7 Vertrouwenspersoon

Karin Geleijns zal de rol van vertrouwenspersoon naast haar rol als voorzitter van het bestuur invullen. Het uitgangspunt is dat medewerkers binnen het hospice samen met de directeur en coördinatoren verantwoordelijk zijn voor het voorkomen van ongewenst gedrag. Dit geldt ook voor het oplossen van situaties van ongewenst gedrag en het uitvoeren van beleid op dit gebied.

De vertrouwenspersoon is aanspreekpunt en draagt zorg voor de opvang van bewoners, familie en vrijwilligers die geconfronteerd zijn met ongewenst gedrag dat niet door de coördinatoren of directeur opgelost kan worden. Dit geldt ook voor medewerkers en vrijwilligers die op de hoogte zijn van ongewenst gedrag, hierover vragen hebben of ten aanzien hiervan dilemma's ervaren.

(GRAAG EMAIL ADRESS HIERVOOR OPENEN bv: [vertrouwenspersoon@hospicenathrine.nl](mailto:vertrouwenspersoon@hospicenathrine.nl))



## 5. Status zorginstelling

Als bijna thuis huis hoeft Hospice Nathrine niet te beschikken over een WTZI- en AGB-code. Dit is alleen nodig voor een High Care Hospice. De stichting beschikt wel over een ANBI-status.

### 5.1 Huis

Het gebouw is eigendom van Sernette Vastgoed BV en wordt door deze verhuurd aan Stichting Hospice Nathrine. Onderhoud en opstalverzekering die bij het gebouw horen zijn voor rekening van Sernette Vastgoed BV. De inboedel, aankleding en gebruikskosten komen voor rekening van Stichting Hospice Nathrine, zo ook de verzekering van de inboedel.

## 6. Financiën

### 6.1 Financieel gezond bedrijf: Interne bedrijfsvoering op orde

Een bedrijfsvoering die op orde is, vormt de basis van een financieel gezonde organisatie. In 2021 is reeds de basis gelegd. Hierop is in 2022 en 2023 verder beleid gemaakt voor het verder op orde brengen van de interne bedrijfsvoering. In oktober 2023 is de directeur aangenomen en per 1 januari 2024 zullen twee coördinatoren aangenomen worden.

Het bestuur van de stichting heeft onmetelijk veel werk verzet de afgelopen jaren en zal nu meer taken aan de directeur en coördinatoren overdragen. Hierdoor krijgt het bestuur steeds meer een controlerende en begeleidende rol in plaats van een sturende rol.

De komende jaren zal dit verder uitgebouwd worden binnen de organisatie, het opstellen van toekomstigbestendige begrotingen en het mandateren van (financiële) en besluit vormingsfase met de daarbij horende verantwoordelijkheden als directeur.

### 6.2 Inkomsten (algemeen)

Inkomsten komen onder meer uit de volgende bronnen:

- Subsidie VWS komt pas na twee volwaardige jaren draaien. Dit gaat om een vast bedrag per bewoner. Dit bedrag wordt per jaar, door VWS, met een paar procent verhoogd.
- Eigen bijdrage bewoners. De bewoners die in het hospice liggen betalen per dag een eigen bijdrage, de zogenaamde hotelkosten. Dit bedrag wordt door de meeste (aanvullende) zorgverzekeringen gedeeltelijk of in zijn geheel vergoed.
- Donaties/schenken. Dit bedrag verschilt per jaar.
- Omdat de Gemeente Rotterdam niet standaard de WMO-vergoeding uitbetaalt aan de hospices, is er afgesproken dat Stichting Hospice Nathrine per jaar een vergoeding van een vast bedrag per bed per jaar krijgt.

### 6.3 Samenvatting Financieel Plan

In overeenstemming met de CBF-richtlijnen worden donaties uit fondsenwerving en subsidie-opbrengsten als brutobedrag vermeld in de administratie, de kosten van de fondsenwerving worden vermeld bij uitgaven. De aanvraagkosten voor subsidies e.d. zullen t.z.t. separaat worden vermeld bij organisatiekosten.

### 6.4 Rapportages/ verantwoording

Het bestuur van Stichting Hospice Nathrine heeft proforma afspraken gemaakt met Brouwers en Brouwers voor ondersteuning bij de controle van de administratie en het nakomen van de rapportageverplichtingen na afloop van een exploitatiejaar. De stichting en directeur publiceren de vereiste gegevens op de volgende website: <https://www.hospicenathrine.nl/>

## 6.5 Meerjarenbegroting

Het vorige beleidsplan betrof de opstart van Stichting Hospice Nathrine in 2021 en de eerste exploitatiejaren vanaf 2021 tot en met eind 2023. Dit beleidsplan is hierop een vervolg. De prognoses hadden toen nog geen basis in een eigen exploitatie-historie. Onderdeel van het nieuwe beleidsplan is een Financieel Plan met detailinformatie per exploitatie-jaar. De inkomsten en uitgaven in het document zijn ontleend aan gemiddelden van de afgelopen jaren.

Er is een rekenmodel uitgewerkt op basis van de hiervoor genoemde VPTZ-gemiddelden en de zelf verzamelde informatie. Het feitelijk extern te financieren bedrag is medeafhankelijk van bijdragen uit donaties, fondsen e.d.

- Financiering door middel van sponsors en donaties/ schenkingen.

## 7. Vrijwilligers:



Om optimale zorg te kunnen blijven leveren, zijn er blijvend meer vrijwilligers nodig. Hoewel de wervingscampagne inmiddels goed op gang gekomen is, hebben we toch nieuwe aanwas van vrijwilligers nodig. Per eind 2023 verschijnen er wervingsadvertenties in de kranten van omliggende gemeenten. Het streven is om per jaar twee groepen van minimaal zes vrijwilligers te scholen. Op jaarbasis zijn er, landelijk gezien, ongeveer vijf vrijwilligers die stoppen.

Nieuwe vrijwilligers volgen onder andere het trainingsprogramma van de VPTZ. Alle vrijwilligers kunnen gebruik maken van het volgende aanbod:

- Een basistraining bij aanvang van het vrijwilligerswerk
- Eenmaal per twee jaar een VPTZ-scholing van de academie, in overleg met de coördinatoren.
- Alle vrijwilligers krijgen standaard een VOG aanvraag
- Een keer per jaar een individueel gesprek met één van de coördinatoren. Natuurlijk is het mogelijk om met de coördinator eerder contact te zoeken als er zaken spelen.

## 7.1 Open, veilig en verbindende organisatiecultuur

We geloven sterk in een hospice gebaseerd op wederzijds vertrouwen en respect. In feite is datgene wat we belangrijk vinden voor onze bewoners hetzelfde als wat wij belangrijk vinden naar elkaar toe: rust, veiligheid, openheid, betrokkenheid. Het bestuur wil, hoewel eenieder een eigen taak heeft binnen de organisatie, breed samenwerken met iedereen binnen het hospice. Om dat te bereiken is het wenselijk elkaar te horen en te zien. Dat zal als het volgt vormgegeven worden:

- twee keer per jaar heeft het bestuur een informeel contact met alle vrijwilligers, gekoppeld aan een bijeenkomst. Daar is ook de ruimte en tijd om vragen aan het bestuur te stellen en voor suggesties. Het bestuur zal in deze bijeenkomsten de vrijwilligers zoveel mogelijk informeren over de beleidszaken.
- dit informele contact geldt ook voor de verpleegkundigen en verpleegkundig Zzp'ers van Happy Zorg Wijkteam Voorne aan Zee Westvoorne die in het hospice werken.
- alle vrijwilligers zijn op de hoogte van de informatiemap met alle informatie over bv. functioneren, welbevinden en veilige werkplek, hygiëne, infecties.
- de vrijwilligers weten dat als zij er niet met de directeur en/of coördinatoren uitkomen, zij te allen tijde de vertrouwenspersoon kunnen en mogen mailen.

## 7.2 Het optimaliseren van de zorg

Het optimaliseren van de zorg kent vele elementen. Het begint bij een goede indicatie en gaat over samenwerken en zorgprocessen. Viermaal per jaar gaat de directeur met de verpleegkundigen een keer rond de tafel zitten om de zorgprocessen optimaal te kunnen organiseren. Met name zal het dan gaan om de zaken met elkaar goed af te stemmen, overdrachten te verduidelijken, goede onderlinge samenwerking, goede taakverdeling en zeker ervoor te zorgen dat er een eenduidig beleid is met betrekking tot het handelen naar de bewoners en vrijwilligers toe en het ook nastreven hiervan.

We blijven investeren in onze vrijwilligers. We zullen ook de samenwerking met Happy Zorg Wijkteam Voorne aan Zee Westvoorne voortzetten. We zijn blij met het verpleegkundig team en hun expertise. Zo kunnen we blijven afstemmen om de zorg optimaal te kunnen blijven bieden. Daarnaast blijven we met de huisartsen samenwerken van HAP Blankenburg. Het is fijn dat we altijd op de huisartsen op werkdagen tussen 08:00 – 17:00 uur kunnen terugvallen. Daarbij lopen de huisartsen wanneer nodig elke werkdag, tussen 11:30 – 12:30 uur visite in het hospice. Dit zorgt voor een fijne en goede continuïteit in de optimale zorg die we voor de bewoners willen hebben.

Dit betekent concreet dat we ons de komende jaren niet alleen zullen richten op het verder door ontwikkelen van onze zorgkwaliteit en interne bedrijfsvoering, maar ons daarnaast ook zullen richten op het aansluiten op diverse regionale en landelijke ontwikkelingen die gaande zijn.

## 8. Doelstellingen Meerjarenbeleidsplan 2024-2029 Hospice Nathrine

Hieronder volgt de uitwerking van de doelstellingen van dit meerjarenbeleidsplan 2024-2029.

Vanaf volgend jaar zullen de bijbehorende jaarplannen gebaseerd worden op de hieronder beschreven doelstellingen. Deze jaarplannen zullen om die reden op dezelfde wijze ingedeeld zijn, zodat helder gevolgd kan worden hoe er aan de doelstellingen in de loop der jaren vorm kan worden gegeven en welke doelen behaald zijn of nog aandacht nodig hebben.

## 8.1 Zorg voor mensen in hun laatste levensfase: verder borgen zorgkwaliteit en behouden bewonersgerichtheid en klanttevredenheid

- de bewoners en hun naasten ontvangen hulp bij alle vragen en ongemakken die een ongeneeslijke ziekte met zich meebrengt. Hierbij wordt fysieke, mentale, sociale en zorg ondersteuning geboden. De zorg wordt, zo veel mogelijk, conform het landelijk kwaliteitskader Palliatieve Zorg uitgevoerd.
- de kerngetallen 80% bedbezetting, 120-140 bewoners en met een tevredenheid van de naasten van 9.0 of hoger blijft ook voor de komende jaren ons streven. De bewoners verblijven gemiddeld 12-14 dagen in het hospice.
- als expert in palliatieve zorg leveren wij daarnaast een bijdrage aan de kennisoverdracht binnen de zorgsector door ons extern te profileren bij ziekenhuizen, huisartsen, thuiszorgorganisaties en verpleeghuizen.
- wij streven er daarbij naar om niet alleen mee te denken, maar ook mee te werken op basis van consultancy en daarmee de zorg voor mensen in hun laatste levensfase niet alleen in het hospice maar ook op andere plekken vorm te geven en verbeteren.
- bovendien zal, aanvullend op de reeds bestaande interne warme overdracht tussen de verpleegkundigen onderling en tussen de vrijwilligers onderling, ingezet gaan worden op het verder vorm geven van een warme overdracht tussen de verwijzers (ziekenhuis, huisarts, verpleeghuizen) en onze verpleegkundigen.

## 8.2 Medewerkers en vrijwilligers

De belangrijkste basis voor alle activiteiten die Hospice Nathrine ontplooit, wordt gevormd door de directeur en de coördinatoren, de verpleegkundigen en vrijwilligers. De beroepskrachten en vrijwilligers maken met volledige toewijding dag en nacht het verschil in de verzorging, verpleging en begeleiding van mensen in hun laatste levensfase en hun naasten. De inzet van vrijwilligers is essentieel voor de dienstverlening van Hospice Nathrine.

- we streven ernaar om de bestaande interdisciplinaire zorg te blijven borgen. Medewerkers en vrijwilligers werken nauw samen en vullen elkaar aan in hun zorg voor de bewoners en hun naasten.
- door continue scholing (vastgesteld in jaarlijkse scholingsplannen), met ondermeer aandacht voor de kennis van ziektebeelden, de nieuwste ontwikkelingen binnen de palliatieve zorg en het Kwaliteitskader Palliatieve Zorg ([https://palliaweb.nl/getmedia/02b81c30-d9be-4c51-83bf-deb1260ccf7b/Kwaliteitskader\\_web-240620.pdf](https://palliaweb.nl/getmedia/02b81c30-d9be-4c51-83bf-deb1260ccf7b/Kwaliteitskader_web-240620.pdf)) Door deze scholingen aan te bieden blijven de vrijwilligers up-to-date over alle regionale- en landelijke veranderingen. Daarbij zal de thuiszorgorganisatie Happy Zorg Wijkteam Voorne aan Zee Westvoorne ervoor zorgen dat de verpleegkundige BIG-geregistreerd blijven en adequaat geschoold worden om de gevraagde expertzorg te blijven leveren.
- daarnaast zal er blijvend worden ingezet op het behouden van een vaste groep verpleegkundigen binnen het hospice.
- heldere communicatie door de coördinatoren voor en naar alle vrijwilligers.
- het bezig blijven met de wervingscampagne voor nieuwe aanwas van vrijwilligers.



## Kwaliteit

Kwaliteitsmanagement is gebaseerd op principes van voortdurende evaluatie en verbetering waarbij wordt gestreefd naar de beste kwaliteit van hospicezorg.

- de tevredenheid van de bewoners en hun naasten wordt met gemeten, door middel van een evaluatiegesprek ongeveer zes weken na overlijden. De uitkomst van deze gesprekken wordt besproken en aangewend om de zorg naar een nog hoger niveau te tillen. Op Zorgkaart krijgt het hospice een gemiddeld cijfer van 9.7, waar we ontzettend trots op zijn. In de toekomst willen we een jaarlijks medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO) laten plaatsvinden. Hier kunnen zowel positieve als negatieve verbeterpunten uitkomen, die door de directeur en het bestuur van de stichting opgepakt kunnen worden. Het MTO zal t.z.t. gemaakt worden door de directeur.
- aan de hand van kwartaalrapportages, die door de directeur worden gemaakt, wordt de kwaliteitszorg binnen hospice Nathrine bewaakt en geborgd. Dit kan dan ook per kwartaal met het bestuur van de stichting hospice Nathrine gedeeld worden.
- competent houden van het bestuur van Stichting Hospice Nathrine door middel van het volgen van VPTZ-scholingen.
- het houden van een competente directeur en coördinatoren en vrijwilligers door middel van scholingen van de VPTZ.
- lokaal verankerd, regionaal- en landelijk aangehaakt, betrouwbare netwerkpartner binnen de palliatieve zorg.
- goed functionerende organisatie, transparantie in besturing, helder en open in communicatie.
- toekomstbestendige jaarplannen met realistische begroting blijven maken
- eenduidig leiderschap door de directeur voor eenieder die werkt binnen hospice Nathrine en heldere communicatie door de coördinatoren voor alle vrijwilligers
- open, veilige en verbindende organisatiecultuur behouden



### 8.3 Aansluiten op de landelijke ontwikkelingen: Toekomst bestendig maken naar een professionele organisatie

#### **Landelijk geïnformeerd zijn: De toekomst van hospicezorg**

- de komende jaren zal steeds duidelijker worden hoe in de toekomst de hospicezorg verder vormgegeven zal worden. Afhankelijk van de uitkomsten van deze ontwikkelingen zullen de komende jaren de plannen misschien ook gewijzigd moeten worden voor hospice Nathrine. Dit kunnen positieve maar ook negatieve veranderingen zijn.
- het is op dit moment nog te vroeg om hierover duidelijkheid te kunnen geven. Duidelijk is wel dat, om aangehaakt te blijven in het palliatieve veld, het belangrijk is om aan te sluiten bij de regionale- en landelijke ontwikkelingen en ervoor te zorgen “dicht bij het vuur” te zijn.
- actieve deelname aan bijeenkomsten van de landelijke vertegenwoordiger van hospicezorg (Associatie Hospicezorg Nederland, de AHZN) de VPTZ en het bekleden van posities die eraan bijdragen de ontwikkelingen nauwgezet te volgen, zijn in dit kader van toegevoegde waarde.
- externe communicatie van de AHZN en VPTZ en misschien op termijn eventueel deelname aan het bestuur, kunnen hier onderdeel van zijn.
- daarnaast zal er meer vormgegeven worden aan verregaande samenwerking binnen de regio, evenals de verregaande samenwerking met VPTZ.

#### **Doorontwikkelen zorg thuis**

Hospice Nathrine is meer dan een hospice. In deze tijd waarin mensen steeds langer thuis blijven wonen is het doel, om in de toekomst, de ondersteuning ook buiten de muren van het hospice te laten reiken.

Met de dienstverlening door consulenten palliatieve zorg en de thuisinzet van vrijwilligers, kan Hospice Nathrine in de toekomst bijdragen aan het zo lang mogelijk thuis laten verblijven van mensen: in aanloop naar een eventuele opname in het hospice of ter vervanging ervan.

Verregaande samenwerking met huisartsen, wijkteams en andere zorgaanbieders is hierbij noodzakelijk, evenals het uitbouwen van de reeds bestaande netwerken in de regio.

Echter zal er eerst gezorgd moeten worden dat Hospice Nathrine voldoende vrijwilligers heeft die de uren binnen het rooster kunnen opvullen. Doordat Hospice Nathrine nog maar twee jaar bestaat is het geven van palliatieve ondersteuning thuis nog niet uitgewerkt. Wanneer er binnen Hospice Nathrine voldoende vrijwilligers zijn en de vrijwilligers een gedegen scholing hebben gevolgd voor deze ondersteuning, zal dit verder uitgewerkt worden.

#### **Door ontwikkelen respijtzorg**

Respijtzorg is de zorg voor ernstig zieke mensen van wie het mantelzorgsysteem door (chronische) overbelasting dreigt te ontsporen. Tijdelijke ontlasting van de zorg draagt ertoe bij om het mantelzorgsysteem weer in haar kracht te zetten/op kracht te laten komen.

In Hospice Nathrine wordt op dit moment nog geen kamer beschikbaar gesteld voor respijtzorg. Dit heeft te maken met de grote aantallen hospicebewoners. Mogelijk kunnen we dit in de toekomst wel aanbieden. Dit blijven we volgen en overdenken en kijken of er ter zijnen tijd een mogelijkheid is voor respijtzorg binnen hospice Nathrine.

## Door ontwikkelen kennis delen

Hospice Nathrine is een belangrijke pijler van dienstverlening. Het hospice wil, door kennisdeling en ontmoeting, de kwaliteit en toegankelijkheid van de palliatieve zorg binnen onze regio vergroten.

- de activiteiten van Hospice Nathrine spitsen zich toe op het ontwikkelen en delen van kennis en kunde en het bieden van trainingen door middel van een breed, in- en extern, cursusaanbod. Vanuit onze passie voor de palliatieve zorg zoeken we daarbij naar inspiratie en verdieping.
- dit vindt nu nog vooral intern plaats. Maar zal zich in de toekomst ook extern kunnen uitbreiden. Zowel betaalde medewerkers, de verpleegkundigen, als vrijwilligers zijn gekwalificeerd voor de zorg die ze verlenen en houden aantoonbaar hun kennis actueel met relevante bij- en nascholing.
- versterking van de naamsbekendheid en functie van ons hospice als opleidingsplek voor leerling-verpleegkundigen en nieuwe vrijwilligers zal in de regio van essentieel belang zijn bij de doorontwikkeling.
- onderzoek zal moeten worden hoe dit, in samenwerking met andere organisaties in de regio, verder vormgegeven kan worden. Uitgangspunt moet daarbij wel zijn dat het op termijn kostendekkend gaat worden.