



Beleidsplan 2018 – 2023

Een huis met een hart

1 Inhoud

1	<i>Inhoud</i>	3
2	<i>Inleiding</i>	4
3	<i>Missie en Kernwaarden</i>	5
4	<i>Het huis de Pastorie</i>	8
5	<i>Interne Organisatie</i>	10
6	<i>Externe ontwikkelingen</i>	14
7	<i>Samenwerkingspartners</i>	15
8	<i>Public Relations</i>	16
9	<i>Financiën</i>	18
10	<i>Kwaliteit</i>	19
11	<i>Beleidsvoornemens</i>	20

2 Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan 2018-2023 van het Hospice Dalfsen. Het eerste beleidsplan van de stichting Hospice 't Huis de Pastorie¹ sinds ons bestaan als zelfstandig hospice per 1 januari 2018, na ruim 5 jaar samengewerkt te hebben met het Hospice 't Huis aan de Vecht in Hardenberg.

Het beleid is niet alleen van de stichting Hospice Dalfsen, maar is mede opgesteld met de stichting Vrienden van Hospice 't Huis De Pastorie². Ook de vrijwilligers van het hospice zijn nadrukkelijk betrokken bij de totstandkoming van dit plan.

Het plan is bedoeld als basis van waaruit we de komende jaren kunnen werken. Er is bewust gepoogd het beknopt en leesbaar te houden. Op grond van deze basis zal jaarlijks een aantal speerpunten worden benoemd waar we als hospice mee aan de slag gaan.

¹ Statutaire naam. In het dagelijkse gebruik en verder in dit stuk: Hospice Dalfsen

² Statutaire naam. In het dagelijkse gebruik en verder in dit stuk: stichting Vrienden

3 Missie en Kernwaarden



Wie zijn we en wat willen we uitdragen?

Voor het maken van het nieuwe beleidsplan hebben we er als besturen voor gekozen om niet te beginnen bij de inhoud, maar ons eerst te bezinnen op onze kern: Wie zijn we? Waar staan we voor? Wat drijft ons? En wat willen we uitdragen? Aan de hand van Simon Sinek (Why-How-What) hebben we hetzelfde gesprek gevoerd met vrijwilligers. Wat we hebben geleerd en gedeeld in deze bijeenkomsten is de basis van dit beleidsplan. Het stuurt ons handelen in de komende jaren en is ook iets waarop we kunnen terugvallen.

Missie: Een huis met een Hart

Palliatieve zorg

De kern van de dienstverlening van het Hospice Dalfsen is Palliatieve zorg. De recente definitie hiervan volgens het Kwaliteitskader luidt:

“Palliatieve zorg is zorg die de kwaliteit van het leven verbetert van patiënten en hun naasten die te maken hebben met een levensbedreigende aandoening of kwetsbaarheid. De zorg is gericht op het voorkomen en verlichten van lijden door middel van vroegtijdige signalering en zorgvuldige beoordeling en behandeling van problemen van fysieke, psychische, sociale en spirituele aard. Gedurende het beloop van de ziekte of kwetsbaarheid heeft palliatieve zorg oog voor het behoud van autonomie, toegang tot informatie en keuzemogelijkheden. Deze zorg kan worden verleend in combinatie met of in vervolg op behandelingen die gericht zijn op de ziekte zelf en is afgestemd op de waarden, wensen en behoeften van de patiënt en diens naasten.”³

Onze missie

De palliatieve zorg wordt in het Hospice Dalfsen ingevuld door het bieden van een (t)huis voor mensen in de palliatieve fase als dat in de eigen leefsituatie niet meer mogelijk is. Daarbij staan de wensen van de gast centraal: Zorg zoals de gast het thuis ook zou willen - “Een huis met een hart”. De aandacht en zorg gaan niet alleen naar de gast, maar ook naar naasten⁴. We staan niet alleen in onze zorg voor de gast maar doen dat samen met de naasten, met andere vrijwilligers en professionele zorgverleners.

³ Kwaliteitskader Palliatieve Zorg NL, oktober 2017

⁴ Waar verder in dit document gesproken wordt over gasten worden ook de naasten bedoeld

Kernwaarden: persoonlijk, betrokken en deskundig

Uit de bijeenkomsten met vrijwilligers en besturen is een drietal kernwaarden gedestilleerd: persoonlijk (aandacht, respect, verbinding), betrokken (betrokkenheid bij gast, bij elkaar, bij gemeenschap) en deskundig (kennis van zaken, ieder met eigen kwaliteit, niveau van dienstverlening). Deze waarden kunnen verder vertaald worden voor iedereen die een rol speelt bij het hospice:

Persoonlijk kan voor de vrijwilliger bijvoorbeeld betekenen dat elke dag, steeds opnieuw gekeken wordt naar de wensen van de gast, en daar zo goed mogelijk op wordt aangesloten, maar ook het respectvol omgaan met persoonlijke gegevens van gasten. Voor de besturen kan het bijvoorbeeld vertaald worden naar het contact met de vrijwilligers en de coördinatoren.

Betrokken heeft betekenis voor de wijze waarop de gasten worden benaderd. Voor het bestuur en de coördinatoren komt dit tot uiting in de manier waarop zij in de gemeenschap staan en samenwerken met andere instellingen.

Deskundig betekent voor de coördinatoren ondermeer dat ze zich verder ontwikkelen als expert in de palliatieve zorg. Voor de vrijwilligers betekent het bijvoorbeeld dat ze zich aan de afspraken houden die samen zijn gemaakt en dat zij bijscholing volgen, maar ook dat ieder een uniek persoon is en vanuit die diversiteit verschillende kwaliteiten meebrengt. Ook voor de besturen kan het vertaald worden naar het inzetten van aanvullende kwaliteiten.

Bij alles wat we doen zouden we de toetsvraag kunnen stellen: doen we dit persoonlijk, betrokken en deskundig?

4 Het huis de Pastorie



Hospice Dalfsen is gelegen in het centrum van Dalfsen. De voormalige pastorie biedt ruimte aan twee gasten, met eigen zit-slaapkamer en badkamer. Er is een gezamenlijke woonkamer met keuken, een logeerkamer en een stilteruimte. En een prachtige tuin! De gast en de naasten krijgen onbeperkt toegang tot het huis en de faciliteiten.

Gasten: Iedereen is welkom!

Iedereen is welkom als gast in het hospice. Ongeacht achtergrond, religie geaardheid of woonplaats. De gasten van het Hospice Dalfsen kunnen dus overal vandaan komen. Vaak is er wel sprake van een lokale binding omdat een gast komt uit de gemeente of de regio rondom Dalfsen, hier heeft gewoond, of naasten heeft wonen in de Gemeente Dalfsen of in de regio.



Zorg in het hospice

Vrijwilligers van het hospice nemen de dagelijkse verzorging op zich, ondersteunend aan de familie en naasten. Zij brengen rust en warmte. Als daar behoefte aan is, gaan zij ook in gesprek over alle aspecten die deze levensfase met zich meebrengt. Zij zijn daarin getraind. Als het nodig is wordt in overleg met elkaar extra specifieke ondersteuning ingeschakeld.

De vrijwilligers richten zich ook op ondersteuning aan de naasten. Zij bieden troost, een luisterend oor en helpen bij het vinden van woorden en rust. Twee coördinatoren organiseren en ondersteunen de dagelijkse zorg.

Waar mogelijk blijft de eigen huisarts de medische zorg verlenen. De vertrouwensrelatie tussen gast en arts is immers belangrijk. Voor de gasten van buiten Dalfsen neemt een kederarts palliatieve zorg van IJsselheem de medische zorg op zich. De verpleegkundige zorg is in handen van de eigen thuiszorg.

5 Interne Organisatie

Hospice Dalfsen is een organisatie met een grote groep vrijwilligers, twee betaalde parttime coördinatoren en een bestuur. Er wordt nauw samengewerkt met het bestuur van de stichting Vrienden. Elk draagt vanuit zijn eigen taken en verantwoordelijkheden bij aan het goed draaien van het hospice.



Besturen

Het bestuur van de stichting Hospice Dalfsen bestaat uit zes leden, allen zijn vanuit een grote betrokkenheid bij Hospice Dalfsen en de samenleving in alle kernen van de gemeente Dalfsen inzetbaar op hun specifieke kwaliteiten.

Het bestuur stuurt op hoofdlijnen en heeft de dagelijkse leiding van het hospice gedelegeerd aan de beide coördinatoren. Het bestuur draagt verantwoordelijkheid voor het vaststellen en bewaken van het beleid en de begroting, werkgeverschap voor de coördinatoren en representatie van het hospice daar waar dit strategisch nodig is.

Het bestuur van de stichting Vrienden telt eveneens zes personen. *Doel van de stichting Vrienden is het financieel en anderszins ondersteunen van het Hospice Dalfsen en voorts al hetgeen met één en ander rechtstreeks of zijdelings verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de*

*ruimste zin van het woord.*⁵ De besturen werken binnen hun eigen verantwoordelijkheid nauw samen. Tenminste twee maal per jaar wordt gezamenlijk vergaderd.

Comité van aanbeveling

Op het gebied van beleid, public relations en overige zaken laten de besturen zich bijstaan door een comité van aanbeveling. Het comité van aanbeveling van Hospice Dalfsen bestaat uit personen vanuit diverse geledingen uit de verschillende kernen van de gemeente Dalfsen. Zowel vanuit organisaties als op persoonlijke titel.

Coördinatoren

De operationele aansturing van het hospice ligt in handen van de coördinatoren. Zij hebben de dagelijkse leiding en geven direct leiding aan de vrijwilligers. Zij coördineren alle voorkomende werkzaamheden in en rondom het hospice in samenspraak met bestuur en vrijwilligers. Voor gasten, de naasten, arts en thuiszorg zijn de coördinatoren het eerste aanspreekpunt als het gaat over intake, zorgbehoeften, zorgverlening en wensen.

Daarnaast zijn de coördinatoren eindverantwoordelijk voor het boeien en binden van vrijwilligers, beleidsvoorbereiding, beleidsuitvoering en budgetbeheer. Ook relatiebeheer en vertegenwoordiging van het hospice in relevante netwerken, contacten met ketenpartners, de gemeente, lokale initiatieven en de koepelorganisatie VPTZ (Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg) vallen onder de verantwoordelijkheid van de coördinatoren.

De coördinatoren dragen er zorg voor dat de missie en kernwaarden door alle vrijwilligers worden uitgedragen en hebben daarin zelf een voorbeeldfunctie. Dit doen zij bijvoorbeeld door zelf de basisscholing voor de vrijwilligers te verzorgen.

⁵ Bron: beleid stichting Vrienden

Vrijwilligers

Het Hospice Dalfsen is een vrijwilligersorganisatie en zonder de inzet van vele vrijwilligers zou het Hospice niet kunnen bestaan. De vrijwilligers nemen een belangrijke plaats in: Zij 'dragen' de zorg. Door hun persoonlijke zorg, aandacht en betrokkenheid willen zij "er zijn" voor de gasten en hun naasten. Zo is het hospice een plek waar de gast en hun naasten zich thuis en geborgen kunnen voelen.



Onze vrijwilligers richten zich allereerst op 'dat wat nodig is' voor de gasten en hun naasten. Als naasten aanwezig willen zijn voor de zorg hebben de vrijwilligers daarbij een ondersteunende functie. Indien nodig kan, in samenwerking met de verpleegkundigen of verzorgenden, de zorg van de naasten worden overgenomen.

De vrijwilligers werken daarnaast samen met andere hulpverleners van buiten, zoals de arts en geestelijke verzorgers.

De gast neemt afscheid van het leven en van de naasten, maar de naasten nemen ook afscheid van de gast. De vrijwilligers worden hierin betrokken. Dit vraagt om respect, inlevingsvermogen en vertrouwen.

Voor de aanvang van de werkzaamheden volgen de vrijwilligers een meerdaagse training. Hierdoor zijn zij in staat om de taken goed te vervullen. Daarnaast worden intervisie, themabijeenkomsten en bijscholing aangeboden.

Naast zorgtaken vervullen vrijwilligers ook andere taken zoals, het schoonhouden van de kamers en de sanitaire ruimten, het verzorgen van de maaltijden en de was of het ontvangen van bezoek. Ook de tuin en het huis worden grotendeels door vrijwilligers onderhouden.

Van de zorgvrijwilligers wordt een beschikbaarheid gevraagd van een minimaal aantal uren per week in verband met het plannen van diensten.

6 Externe ontwikkelingen

Diverse ontwikkelingen in de maatschappij zijn van invloed op de palliatieve zorg en op onze bijdrage daarin als hospice. Een paar trends:

- Demografische prognoses van het CBS⁶ laten zien dat het aantal 65-plussers tussen 2017 en 2030 stijgt van 5600 naar 7000 (en tot 8800 in 2040). Het aantal mensen in de categorie 20-64 jaar (15500) zakt in dezelfde periode licht (15200) en daalt daarna zelfs verder. Vergrijzing en ontgroening is in Dalfsen dus realiteit.
- De extra ouderen zullen meer zorg vragen en deze zorg zal ook complexer worden, omdat meer mensen meerdere chronische aandoeningen hebben (multi morbiditeit).
- Ontwikkelingen als vermindering van sociale contacten en verscherpte indicatiestelling voor verpleeg- en verzorgingshuizen zullen het beroep op een voorziening als Hospice Dalfsen verder doen vergroten.
- Het aanbod aan palliatieve voorzieningen zal stijgen, omdat het makkelijker is gemaakt door de overheid voor instellingen om dergelijke voorzieningen vergoed te krijgen.
- Dit betekent dat we als Hospice Dalfsen naar buiten moeten treden met wat ons onderscheidt van verpleeghuizen en andere organisaties.
- De verwachting is dat tussen nu en vijf jaar de palliatieve zorg een samenspel zal worden tussen (huis)arts, specialistische zorg uit ziekenhuis of ouderenzorg en extramurale zorg.

Onze ambitie

In het licht van bovengenoemde ontwikkelingen is het onze ambitie dat wij als partner in palliatieve zorg op lokaal niveau een plek willen verwerven als expert op dit onderwerp. Op regionaal niveau sluiten we aan bij netwerken die deze ontwikkelingen beïnvloeden.

⁶ <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83491NED/table?ts=1540556350678>

7 Samenwerkingspartners

De ambitie om partner in palliatieve zorg te zijn willen we tot uiting laten komen in de samenwerking met diverse partners:

Artsen en thuiszorgorganisaties

Voor de zorg van de gasten wordt gebruik gemaakt van de (eigen) arts en de door de gast gecontracteerde thuiszorgorganisatie. Voor gasten van buiten Dalfsen maken we gebruik van de diensten van de kaderarts palliatieve zorg van woonzorgconcern IJsselheem.

Hospices in de regio

Samen met andere hospices vervullen we een belangrijke taak in de regio. Daar waar mogelijk werken we samen om die te realiseren. Dat kan door als coördinatoren gezamenlijk te overleggen, het verwijzen van potentiële gasten naar elkaar bij drukte of bij speciale wensen, of bijvoorbeeld bij het gezamenlijk organiseren van activiteiten.

VPTZ

Hospice Dalfsen heeft een samenwerkingsverband met de overkoepelende organisatie voor Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg (VPTZ). We kunnen bij deze organisatie terecht voor advies en ondersteuning. Daarnaast maken wij gebruik van het scholings-aanbod vanuit de VPTZ.

Palliatief netwerk IJssel-Vecht

Hospice Dalfsen is ook deelnemer in het Palliatief netwerk IJssel-Vecht waar in gezamenlijkheid gekeken wordt hoe in onze regio de zorg rondom de laatste levensfase het best georganiseerd kan worden.

Deze lijst is niet uitputtend. Naast deze samenwerkingen zijn er nog tal van organisaties en belanghebbenden waarmee op regelmatige basis wordt samengewerkt.



8 Public Relations

Het PR-beleid moet de missie, de kernwaarden en de ambitie van het Hospice Dalfsen verder uitdragen: “partner in palliatieve zorg” en “persoonlijk, betrokken en deskundig” passen mooi bij het logo en de missie “Een huis met een Hart”.

Voor de PR is het belangrijk om afstemming te houden met alle betrokkenen. Vertellen we hetzelfde verhaal? En horen we hetzelfde verhaal terug? De stukjes in de krant en het boekje “Het leven kan een cirkel zijn” zijn een goede manier om het verhaal te vertellen.

Drie lijnen

Er zijn drie communicatielijnen te onderscheiden. Elk van deze lijnen vraagt specifieke aandacht en een verschillende benadering, maar wel steeds vanuit dezelfde basiswaarden. De communicatie richt zich primair op de gemeente Dalfsen en de ruime regio daaromheen, waaronder Ommen waar nu geen hospice is.

a) Donateurs

Hierbij gaat het enerzijds om het gericht werven van nieuwe donateurs. Dat kan via bestaande wegen maar ook via nieuwe bronnen, netwerken van bestuurders, of bijvoorbeeld zelf acties initiëren. Anderzijds gaat het hier om het onderhouden van het bestaande netwerk van donateurs

bijvoorbeeld door nieuwsbrieven, open dagen, burendagen en gerichte informatie.

b) Vrijwilligers

De tweede lijn is het behoud van vrijwilligers. We willen een aantrekkelijke “werkgever” voor vrijwilligers zijn. Ook moeten er nieuwe vrijwilligers worden geworven, bijvoorbeeld voor mogelijke vervanging en eventuele uitbreiding van werkzaamheden.

c) Verwijzers en potentiële gasten

Onbekend maakt onbemind. Als men in de regio weet van het bestaan van het hospice kan men verwijzen. Ook netwerken en samenwerken met bijvoorbeeld regionale hospices kan hieraan bijdragen. Daarnaast blijft het geven van informatie over het hospice aan mensen die gericht op zoek zijn naar informatie over Hospices belangrijk, bijvoorbeeld via de website.

9 Financiën

Financieel beheer

Naast het realiseren van beleidsvoornemens zijn voldoende financiële middelen noodzakelijk voor de continuïteit, investeringen, innovaties en het hebben van een reserve (buffer) in geval van financiële tegenspoed. De financiering van het hospice bestaat momenteel uit subsidies van de overheid, eigen bijdragen van gasten en financiële ondersteuning via de stichting Vrienden.

De subsidieregeling Palliatieve Terminale Zorg van het Ministerie van VWS is bestemd voor een deel van de salariskosten en de huisvestingskosten. De hoogte van deze subsidie wordt vastgesteld aan de hand van het aantal gasten aan wie zorg en ondersteuning is geboden. Met de duur van het verblijf wordt geen rekening gehouden. De dagelijkse medische en verpleegkundige zorg wordt gefinancierd vanuit de Zorgverzekerings- wet (ZVW) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO).

Daarnaast betaalt de gast een eigen bijdrage. Gezien de stijgende premie voor de zorgverzekering is de verwachting dat het aantal gasten dat hiervoor niet (aanvullend) verzekerd is, zal toenemen en er betalingsproblemen gaan ontstaan rondom de eigen bijdrage. Uitgangspunt is dat de financiën geen belemmering mogen vormen voor een verblijf in het hospice.

Al deze inkomsten zijn niet voldoende om alle kosten te betalen. Jaarlijks is er een tekort op de exploitatiebegroting van het hospice dat aangevuld wordt door een bijdrage van de stichting Vrienden. De middelen hiervoor ontvangen zij uit donaties, vaste bijdragen en giften in natura of legaten. Dit betekent dat alleen met voldoende steun van derden het hospice kan voortbestaan. Dit blijft een belangrijk speerpunt voor de komende jaren.

ANBI

De stichting Vrienden is opgenomen in het ANBI register. Dit houdt in dat de stichting Vrienden geen belasting over de ontvangen bedragen hoeft af te dragen en dat giften voor donateurs fiscaal aftrekbaar zijn.



10 Kwaliteit

Voor de kwaliteit van de zorg door de vrijwilligers is er een handboek met daarin de afspraken en richtlijnen voor het werk zoals dat door de vrijwilligers wordt gedaan. Dit handboek wordt bijgehouden door de coördinatoren.

Het bestuur hanteert voor beleid en financiën een planning- en control cyclus. Dit houdt in dat de geplande activiteiten worden gemonitord en dat beleid wordt geëvalueerd en eventueel bijgesteld. Daarnaast evalueert het bestuur jaarlijks zijn eigen functioneren. Bij het aanstellen van een nieuw bestuurslid wordt gekeken naar aanvullende deskundigheid.

De coördinatoren hebben een taakfunctiebeschrijving waarin de kaders van de functie beschreven staan. Op basis hiervan voert het bestuur jaarlijks functioneringsgesprekken met de coördinatoren.

Voor het omgaan met persoonsgegevens is er een privacyreglement en een register volgens de AVG richtlijnen.



Afbeelding 1 Het kwaliteitskader palliatieve zorg NL geeft inhoudelijk richting

11 Beleidsvoornemens

De komende jaren willen we ons richten op een verdere versterking van de positie van het Hospice Dalfsen. Dat staat verwoord in de onderstaande beleidsvoornemens. Deze lijst is niet uitputtend, want gedurende de jaren kunnen zich omstandigheden voordoen die om andere keuzes vragen. Keuzes waarbij we ons vanuit de missie en de kernwaarden van dit beleidsplan zullen laten leiden. Jaarlijks wordt op basis van het beleidsplan een jaarplan gemaakt waarin een aantal speerpunten voor het komende jaar wordt gekozen. Op deze manier blijven we wendbaar en “up to date”.

Zorg

- De kwaliteit van zorg is een continu aandachtspunt. Kritisch blijven kijken en een continu proces van evaluatie en kwaliteitsverbetering is daarvoor nodig.
- We willen onderzoeken of we ook thuis vrijwillige hulp kunnen bieden, bijvoorbeeld ter overbrugging naar een opname in het hospice.

Vrijwilligers

- Onze gasten en hun naasten kunnen aan de manier van werken en de sfeer in huis merken wat de missie en kernwaarden van Hospice Dalfsen zijn. Dit betekent dat de vrijwilligers hiervan doordrongen moeten zijn. De missie en kernwaarden zijn doorlopend onderwerp van gesprek en krijgen aandacht tijdens de trainingen, gedurende het werk en de diverse overleggen.
- Voor een goede zorgverlening is het noodzakelijk dat er deskundigheidsbevordering plaatsvindt. De onderwerpen worden aangedragen door de coördinatoren en vrijwilligers en sluiten aan bij missie, kernwaarden en landelijke ontwikkelingen. Met deskundigheid als één van de kernwaarden is ontwikkelen een voorwaarde.
- Voor de continuïteit en de toekomstplannen van het hospice is het nodig om actief vrijwilligers te werven voor alle taken binnen het hospice.

- Naast de deskundigheidsbevordering van vrijwilligers worden er ook vrijwilligersbijeenkomsten georganiseerd die gericht zijn op het binden van vrijwilligers.

Organisatie

- De besturen van stichting Vrienden en stichting Hospice werken al nauw samen. Daar waar mogelijk wordt deze samenwerking verder geïntensiveerd.
- De rol van de coördinatoren wordt verder geprofessionaliseerd.

Het huis

- Een prettige verblijfsomgeving draagt bij aan het welzijn van de gast in zijn laatste levensfase, er wordt om die reden grote waarde gehecht aan een mooie tuin en een goed verzorgd gebouw.
- Het onderhoud van Hospice Dalfsen is gebaseerd op en wordt uitgevoerd in overeenstemming met het onderhoudsplan dat is opgesteld door de eigenaar van het gebouw, de stichting Vrienden.
- Structureel overleg tussen eigenaar en gebruiker over het gebruik van het huis en aanvullende wensen wordt tussen de besturen gevoerd.



Financiën

- Om een zo groot mogelijke overheidssubsidie te kunnen ontvangen voor de exploitatie van het hospice, streven we naar een zo hoog mogelijke bezettingsgraad.
- Uitgangspunt is dat de financiën geen belemmering mogen zijn voor verblijf in het hospice. Dit betekent dat alleen met voldoende steun van derden het hospice kan voortbestaan. Dit blijft een belangrijk speerpunt voor de komende jaren.
- Inkomsten van derden blijven een belangrijke bron. De stichting Vrienden richt zich daarom extra op donateurs, legaten en acties.

Public relations

- Het PR beleid moet verder worden vormgegeven en uitgewerkt naar de drie doelgroepen donateurs, vrijwilligers en verwijzers.
- Een werkgroep PR vanuit de beide besturen, coördinatoren en vrijwilligers wordt ingericht om de PR te coördineren.