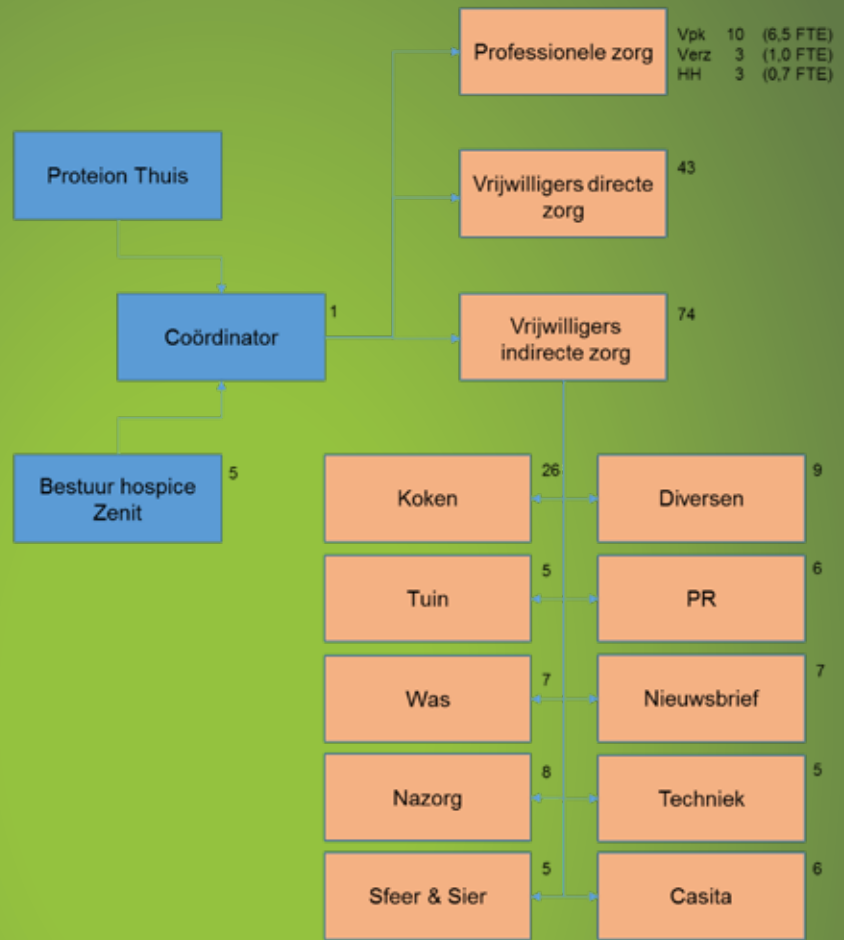




# JAARVERSLAG 2020

## De medewerkers

### ORGANOGRAM HOSPICE ZENIT



Enkele vrijwilligers vervullen meerdere functies



*Wij danken alle medewerkers voor hun liefdevolle inzet voor onze gasten en onze organisatie.*

# JAARVERSLAG 2020

## Voorwoord

*2020 was een bewogen jaar door Covid-19, ook voor Zenit. We vinden het erg belangrijk om goede zorg te geven in een gastvrije omgeving en dat lukte niet op onze gewenste manier. We hebben steeds gezocht naar een balans tussen veiligheid enerzijds en zoveel mogelijk contact anderzijds. Gezien de vele maatregelen hebben gasten, familieleden en medewerkers een tekort aan sociaal contact ervaren.*

*Betreft de zorg hebben toch velen ons huis gevonden en de zorg als prettig ervaren.*

*Er is twee maal sprake geweest van een mogelijke besmetting van een gast. Gelukkig was het in beide gevallen geen Covid-19.*

## Palliatieve terminale zorg

Palliatieve zorg is zorg aan mensen die niet meer beter kunnen worden en die behoefte hebben aan ondersteuning in medisch, verpleegkundig, psychologisch, sociaal en spiritueel opzicht. Het doel is te bereiken dat de betrokkene zich zo comfortabel mogelijk voelt. Ook de zorg voor de naasten van de gast (zo noemen wij de mensen waar we voor zorgen) behoort tot de palliatieve zorg.

## Palliatieve terminale zorg

Terminale zorg is de zorg in de laatste levensfase, met een levensverwachting van maximaal drie maanden. In Hospice Zenit krijgen gasten die zorg van huisartsen, verpleegkundigen, verzorgenden, en vrijwilligers. Op afroep zijn ook andere disciplines beschikbaar. Ernstig zieke mensen weten zich daardoor steeds omringd door deskundige en betrokken zorgverleners.

Het verzorgingsgebied van Hospice Zenit is Noord-Limburg en (delen van) de aanpalende Brabantse gemeenten. De gasten van het hospice behouden zelf de regie over hun leven.

## Bestuur en coördinatie

Samenstelling van het bestuur van Hospice Zenit.

Drs. Lilian Keijzer-Bors (voorzitter), Mr. Ingrid Loozen-Meulendijks (penningmeester), Drs. Alexander Croonen, Drs. Cor Janssen, Dhr. Gerard Kersten (secretaris).

De coördinator is Mevr. Cis van Deurssen.

## Netwerken

Hospice Zenit maakt deel uit van het Netwerk Palliatieve Terminale Zorg Noord-Limburg (NPTZ), van de werkgroep Hospicevoorzieningen van Integraal Kankercentrum regio Limburg (IKNL) en is lid van de landelijke koepel Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg (VPTZ Nederland).

Er is een intensieve samenwerking met Hospice Mariaweide in Venlo en het Plattelandshoés in Panningen.

## Cliëntenraad

De Cliëntenraad van Proteion Thuis fungeert ook voor Hospice Zenit.

E: cliëntenraadptz@proteion.nl

## SCHOLING EN BEGELEIDING

### De professionele medewerkers

Scholing en begeleiding in- en extern:

- Algemene scholing, o.a. voor verpleegtechnische handelingen (BIG) via het Leerhuis van Proteion Thuis. Deze scholingen zijn op deskundigheidsniveau.
- De beide geplande studiedagen van de verpleegkundigen en verzorgenden zijn vervallen.
- Eén verpleegkundige heeft haar de post HBO-opleiding palliatieve zorg aan de Erasmusuniversiteit in Rotterdam afgerond.
- Enkele verpleegkundigen hebben symposia bezocht of digitaal gevolgd.

Proteion Thuis is verantwoordelijk voor de professionele zorg in het hospice en heeft in 2020 de jaarlijkse audit gedaan, waaruit enkele verbeterpunten kwamen. De hygiëne audit vanuit Proteion gaf een goede waardering voor de werkwijze in het hospice.

## Stagiaires

De student van de HAN (Hogeschool Arnhem-Nijmegen) die zou komen voor een minor-studie is niet geweest.

## De vrijwilligers en Covid-19

De organisatie heeft de keuze om wel of niet werkzaam te blijven in het hospice bij de medewerkers zelf gelaten. Een deel van de vrijwilligers heeft besloten om -al dan niet tijdelijk- hun werkzaamheden te staken. Een ander deel van de vrijwilligers had juist door deze crisis meer mogelijkheden (en motivatie) om hun inzet te verhogen. Daardoor hebben we onze goede zorg kunnen handhaven.

Een deel van de vrijwilligers van de kookgroep heeft zich extra ingespannen om toch voor vers bereide maaltijden te zorgen. Zij mochten vanwege de 1,5 meter afstand niet met twee personen in de keuken.

Vanuit onze omgeving waren er vele blijken van dankbaarheid, waardering en ondersteuning.

## De vrijwilligers voor de directe zorg

- De (huis-)cursus voor nieuwe vrijwilligers in de directe zorg wordt aangeboden aan cursisten voor Hospice Zenit én aan cursisten voor Hospice Mariaweide in Venlo. In 2020 voltooiden 7 vrijwilligers deze cursus voor ons hospice.
- Er is alleen in het eerste kwartaal werkbegeleiding geweest voor de vrijwilligers.
- Twee vrijwilligers hebben scholing gevolgd bij VPTZ Nederland. Zij volgden de module: verdieping voor de ervaren vrijwilliger.

## Gezamenlijke activiteiten voor zorgvrijwilligers en beroepskrachten

Helaas was hier geen mogelijkheid voor. Er zijn regionaal en landelijk digitale scholingen aangeboden. Of en hoeveel daar gebruik van is gemaakt is niet bekend.



## De vrijwilligers van de indirecte zorg

Er was geen mogelijkheid voor scholing.



*er is een grote tevredenheid onder de vrijwilligers. Alle vrijwilligers voelen zich gewaardeerd.*

## Inventarisatie vrijwilligers ervaringen

Op onze aanvraag heeft de VPTZ in het najaar een onderzoek gedaan naar de tevredenheid onder onze vrijwilligers. De conclusie is dat er een grote tevredenheid is onder de vrijwilligers. Alle vrijwilligers voelen zich gewaardeerd. Daarnaast zijn er ook minder positieve zaken en diverse verbeterpunten aangegeven waar we aan gaan werken om met name de communicatie en onderlinge samenwerking te verbeteren. De uitwerking daarvan zal in het komende jaar gaan gebeuren.

*“Na 15 jaar als zorgvrijwilliger is elke dienst nog steeds vol momenten van nieuwe warme ontmoetingen”* - Vrijwilliger

## Feestelijke activiteiten

Een aantal vrijwilligers en een beroepskracht vormen samen 'Casita'. Onder die naam organiseren ze ontspannende activiteiten voor de medewerkers.

Door de beperkingen in 2020 moesten zij extra creatief zijn. Dat is hen goed gelukt.

In juni brachten deze vrijwilligers bij alle medewerkers een prachtige hangplant aan huis. Daarmee hebben ze velen aangenaam verrast.

De Kerstbijeenkomst was in een drive-trough vorm gegoten. De medewerkers waren groepsgewijs uitgenodigd en konden via een bepaalde route de parkeerplaats oprijden. Daar kregen zij -zittend in hun auto- een versnapering aangeboden en er werd geheel corona-proof een mooi cadeau in de auto gezet.

## De gasten

Verblijfsduur in dagen	Aantal			% verdeling		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
0 - 10	35	31	39	43	44	48
11 - 20	8	16	22	22	25	19
21 - 30	8	9	12	12,5	14	8
31 - 40	7	4	4	5,5	5	13
41 - 50	2	3	1	4	1	1
51 - 60	3	1	3	1,5	3	1
61 - 70	1	1	1	1,5	1	1
>71	7	7	6	10	7	9
<b>Totaal</b>	<b>71</b>	<b>72</b>	<b>88</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Wij hebben in 2020 voor 71 gasten gezorgd. Drie van hen waren al in 2019 opgenomen en 68 in 2020.

	2020	2019	2018
Gemiddelde verblijfsduur (dagen)	24	24	22
Bedbezetting (%)	80%	83%	84%

Er zijn vijf gasten geweest die niet in het hospice zijn overleden. Drie van hen zijn naar een verpleeghuis gegaan, een persoon is naar huis gegaan en een persoon is naar een ander hospice overgeplaatst.

In jaren	Aantal			% verdeling		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
<40	2	1	0	3	1,5	0
41 - 50	4	1	4	5	1,5	4,5
51 - 60	2	8	12	3	11	14
61 - 70	12	9	17	17	12,5	19
71 - 80	14	17	23	20	23,5	26
81 - 90	30	28	28	42	39	32
>=91	7	8	4	10	11	4,5
<b>Totaal</b>	<b>71</b>	<b>72</b>	<b>88</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Overige informatie		2020	2019	2018
<b>Geslacht</b>	Man	31	35	47
	Vrouw	40	37	41
<b>Ziekte</b>	Kanker	46	42	71
	Overig	25	30	17
<b>Partner</b>	Ja	29	31	44
	Nee	42	41	44
<b>Eigen huisarts</b>	Ja	42	41	66
	Nee	29	31	32
<b>Afkomstig van</b>	Ziekenhuis	28	33	35
	Thuis	31	34	49
	Elders	12	5	4



## De gasten en hun naasten

Na het overlijden van een gast krijgen de naasten nog aandacht van de medewerkers van Hospice Zenit. Vier tot zes weken na het overlijden neemt een verpleegkundige contact op met de contactpersoon van de nabestaanden om te informeren naar de huidige situatie. Indien gewenst, wordt een afspraak gemaakt of wordt verwezen naar professionals op het gebied van rouwverwerking. Tweemaal per jaar wordt door vrijwilligers van de nazorggroep een herdenkingsbijeenkomst georganiseerd. Dit zijn momenten met een eigen karakter; naasten van de overledenen geven mede invulling aan het samenzijn, bijvoorbeeld met een gedicht, voordracht of muziek(wens). In 2020 hebben geen herdenkingsdiensten plaats kunnen vinden.

*“Samen er mogen zijn voor een ander, is het mooiste wat er is”* - Vrijwilliger

## Tevredenheidsonderzoek bij onze gasten

Conform de werkwijze van Proteion Thuis onderzoeken wij de mate van tevredenheid van onze gasten gedurende het verblijf in het hospice. Zodra iemand een paar weken in het hospice verblijft, gaat een verpleegkundige met de gast praten over de zorg die geboden wordt. Er komen zaken aan de orde als: hoe er met de gast omgegaan wordt, of men zich veilig voelt, of men zich gehoord en gezien voelt.

De meeste gasten blijken heel tevreden te zijn. Zo nodig worden er nog zaken uitgelegd of verbeterd.

## Tevredenheidsonderzoek bij nabestaanden

Om zo nauwkeurig mogelijk te achterhalen hoe nabestaanden het verblijf van hun naaste/familieid in Hospice Zenit hebben ervaren, wordt een tevredenheids-onderzoek gedaan. De nabestaanden ontvangen ongeveer 6 weken na overlijden een vragenlijst. Gevraagd wordt naar hun ervaringen bij onder andere het intakegesprek, dag van opname, ervaren zorgverlening, ervaringen met de huisarts en de medewerkers van Hospice Zenit.

Van de verzonden formulieren kwam iets meer dan de helft terug. Dat was vorig jaar iets minder dan de helft. Op de vraag naar de tevredenheid op een schaal van 1 op

10, kregen we gemiddeld een 9,1. Daarmee is de waardering iets lager dan in het vorig jaar (9,4).

Gezien de vele beperkingen die er waren wordt dat ervaren als grote waardering voor ons werk. De coördinator heeft tweemaal contact opgenomen met familie omdat er ontevredenheid aangegeven was via de formulieren.

Belangrijke zaken zijn uitgesproken.

*“ik hoef niet meer naar de hemel want ik woon nu al in het voorgeborchte”*. - Van een tevreden gast

## Klachtencommissie

De Centrale Klachtencommissie van Proteion Thuis behartigt ook de belangen van Hospice Zenit.

In het verslagjaar is geen klacht ingediend.

Naast deze formele regeling heeft Hospice Zenit een huisreglement waarin is vastgelegd op welke wijze een belanghebbende een grief of ontevredenheid schriftelijk kenbaar kan maken.

## Anderen waarmee het Hospice Zenit het jaar evalueerde

- Accountant: enkele keren vond overleg plaats met het accountantskantoor Rühl, Haegens en Molenaar, accountants en adviseurs.
- Apotheek: er is een jaarlijkse evaluatie met de apotheker.

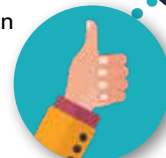
## Vrienden van Hospice Zenit

De Stichting Comité Vrienden van Zenit, CVZ, werd in 2006 bij gelegenheid van de opening van Hospice Zenit opgericht. Met het bestuur van het Hospice vindt minimaal éénmaal per jaar een afstemmingsvergadering plaats en verder verlopen de contacten via de coördinator.

## Het hospice als goed doel

Het Hospice Zenit heeft de ANBI-status. Met regelmaat kiest men het hospice uit als Goed Doel.

*Op de vraag naar de tevredenheid op een schaal van 1 op 10, kregen we gemiddeld een 9,1.*



Daarmee voelen wij ons zeer vereerd.  
Wij danken alle mensen die zich het afgelopen jaar hebben ingespannen voor ons door een donatie of een speciale actie. In 2020 was daar door Covid-19 vaker sprake van.

*Bijvoorbeeld:* alle medewerkers ontvingen een kleine (handgemaakte) attentie, een bos gladiolen en later ook een bos gerbera's. Gasten kregen bloemen, spelletjes en lieve kaartjes.

Er was met regelmaat gebak of iets anders lekkers.

*"Verbazing bij een erg zieke mevrouw: "twee theelepeltjes ijs, dat die zo lekker kunnen zijn"*

- Vrouw

### Informatieverstrekking in/extern

De PR-groep verzorgde geen bijeenkomsten in het hospice. Ook de inloopmiddagen konden helaas geen doorgang vinden.

We waren wel aanwezig bij de vrijwilligersmarkt van Match. Die vond plaats in het najaar in het centrum van Venray.



*Wij danken alle mensen die zich het afgelopen jaar hebben ingespannen voor ons door een donatie of een speciale actie.*

Evaluatievraag aan familie:

Heeft u tips of aandachtspunten om de zorgverlening in het hospice te verbeteren?

*"Nee, we hadden nooit verwacht dat dit zo mooi kon zijn en zoveel rust zou geven."*

*"Het was goed wat er gedaan is, alleen door de corona te veel limieten."*

*"Nou, ik zou zeggen: ga zo door. Het was ondanks een moeilijke tijd een mooie tijd om rustig afscheid te nemen"*

Evaluatievraag aan familie:

In het hospice werken veel vrijwilligers. Hoe vond u dat?

*"Super! Hulde! Allemaal even lief en zorgzaam. Lieve gesprekken, goede zorg en volgens mam heerlijk gekookt!"*

**Hospice Zenit Exploitatie Overzicht** *Bedragen in €*

Baten	2020	2019	2018
CVTM	226.978	229.252	224.742
Subsidie gemeente	44.806	27.680	23.620
Bijdrage gasten/familie	49.349	49.464	46.993
<b>Totale baten</b>	<b>321.133</b>	<b>306.396</b>	<b>295.355</b>
<b>Lasten</b>			
Personeelskosten	84.026	84.673	82.254
Vrijwilligerskosten	26.213	20.569	22.770
Huisvestingskosten	110.818	105.210	102.969
Afschrijvingen	58.719	53.060	48.257
Huishoudelijke kosten	13.466	14.633	14.426
Algemene kosten	22.873	23.698	24.506
Rente lasten/baten	14.832 -	34.274-	9.480
<b>Som der lasten</b>	<b>301.283</b>	<b>267.569</b>	<b>304.662</b>
<b>Exploitatie gewone bedrijfsuitoefening</b>	<b>19.850</b>	<b>38.827</b>	<b>9.307-</b>
<b>Incidentele baten en giften</b>	<b>46.764</b>	<b>95.295</b>	<b>83.810</b>

**Colofon****Redactie en hoofdredactie:**

Bestuur en coördinator

**Fotografie:**

Han Siebers en medewerkers Hospice Zenit

**Opmaak en print:**

Van den Munckhof print &amp; media • Venray





Hoenderstraat 95E  
5801 CJ Venray  
Tel 0478 551434  
info@hospicezenit.nl  
www.hospicezenit.nl  
IBAN NL94 RABO 0128 1751 33  
KvK Limburg-Noord 12048758  
Hospice Zenit heeft de ANBI status