



Gershwinhof 10
4102 DK Culemborg
T 03 45 51 44 61
info@hospicenocturne.nl
www.hospicenocturne.nl

BELEIDSPLAN 2020-2024

Onze organisatie, die bestaat vanaf 1999, bevindt zich in een transitie van huiskamerproject naar een organisatie voor Palliatieve terminale zorg. Begin 2020 is er een missie en een visie opgesteld, gestoeld op interviews die gehouden zijn met vrijwel alle medewerkers. Deze missie en visie vormen de basis voor dit beleidsplan en ook het organisatieboek dat in 2020-2021 zal worden opgesteld, met daarin o.a. alle functieomschrijvingen van vrijwilligers, coördinatoren en bestuursleden. Tevens worden hierin de verhoudingen, relatie en afstemming van deze 3 omschreven, alsmede de jaarlijkse evaluatie van dit beleidsplan en het functioneren van deze 3 (met de benodigde formats).

Het beleidsplan is geschreven als leidraad voor de verdere ontwikkeling van het Hospice Nocturne en de door de Stichting verleende zorg aan huis. We hebben een goedlopende organisatie, die zijn bestaansrecht ontleent aan de grote inzet van coördinatoren, vrijwilligers en bestuur, die met hart voor de zaak hun werk verrichten.

Inhoud

Inleiding

0: Missie en Visie.

1: Organisatie,

2: Strategische positie

3: Financiën

4: Coördinatie

5: Vrijwilligers

6: Bestuur

7: Kwaliteit

8: Public Relations

Inleiding

Palliatieve zorg is de zorg voor mensen met een beperkte levensverwachting waarbij medisch gezien geen genezing wordt verwacht. De zorg is erop gericht om de lichamelijke klachten van de cliënt te verlichten en hem/haar te ondersteunen in het verwerkingsproces. De zorg is tevens gericht op de naasten. Dat kan aan huis, maar ook in ons Hospice Nocturne.

Daar is aandacht en een warme, huiselijke omgeving met rust en privacy. Dat betekent dat zo'n soort onderkomen op niet al te grote afstand van familie en bekenden gehuisvest moet zijn.

Het verzorgingsgebied van ons hospice wordt gedefinieerd als Culemborg en omgeving, ongeveer een gebied binnen een straal van 20 kilometer. Het gebied wordt begrensd door de Lek, de A2, Geldermalsen, Tiel en Buren. Binnen dit gebied wonen ca. 65.000 mensen.

Er zijn gesprekken gaande met de VPTZ Geldermalsen over verdergaande samenwerking of fusie, het werkgebied zal dan de gehele West Betuwe gaan omvatten

0. Missie en Visie

Onze Missie

We bieden tijd, aandacht en ondersteuning aan iedereen in de laatste levensfase en diens naasten. "We kunnen daarin geen dagen toevoegen aan het leven, maar wel leven aan de dagen".

Onze Visie

1. **Taak:** onze taak is maatschappijgericht. Het gaat om een waardig en passend afscheid. Er is zorg voor gasten, naasten én medewerkers. Het Hospice is een welkom thuis voor iedereen, gericht op het einde met aandacht voor de kwaliteit van leven.
2. **Gemeenschap.** We willen samen een gemeenschap vormen die ingebed is in de grotere gemeenschap van Culemborg e.o. Dat betekent dat we er zijn voor een brede doelgroep, een afspiegeling van de maatschappij, met ook de jongere gasten en culturele diversiteit. Dit houdt in:
 - a. Naamsbekendheid.
 - b. Open en transparante communicatie, in- en extern
 - c. Doelgroep verbreden. Laagdrempelig zijn.
 - d. Zorg en aandacht voor elkaar en voor de familie. Zonder oordeel elkaar tegemoet treden. Elkaar steunen en scherp houden. Respect. Luisteren. Warmte. Verdraagzaamheid.
3. **Kwaliteit.** We willen een kwalitatief goede en professionele organisatie zijn. Dit houdt in:
 - Leren en professionaliseren, scholing, goed opgeleide medewerkers. Minder vrijblijvend. Duidelijke verwachtingen.
 - Rol, taak en verantwoordelijkheden goed vastleggen. (Ook i.v.m. schaalvergroting). Heldere plannen maken.
 - Expertise optimaal benutten. Delen en ontwikkelen van expertise. Kracht etaleren. Zicht hebben op de kwaliteiten en expertise.
 - Differentiatie. Ruimte geven en vragen om te doen wat men wil en kan.
 - Jaarlijkse evaluaties. Evaluatiegesprekken. Intervisie. Tevredenheidsonderzoeken. Benchmarks.

4. **Fysieke omgeving.** Ruimte, privacy, warmte en huiselijkheid. Bijna thuis huis blijven. Privacy. Tuin. Optimale leefomgeving.

1. Organisatie

De Stichting VPTZ Culemborg is geen complexe organisatie. De aard van het werk brengt evenwel met zich mee dat hoge eisen aan de uitvoering worden gesteld. De kwaliteitseisen vanuit de overheid en de VPTZ worden steeds verder aangescherpt.

De continuïteit wordt momenteel niet bedreigd. De van het Ministerie van VWS ontvangen subsidie (jaarlijks) biedt echter geen garantie voor de toekomst. Op dat punt zijn we sterk afhankelijk van maatschappelijke ontwikkelingen en wijzigingen in de politiek. De voortgang hangt dan ook nauw samen met een goede samenwerking en afstemming met het bestuur van de Stichting Vrienden van het Hospice

Er is op dit moment voldoende menskracht binnen alle gremia van de stichting aanwezig en er is een toenemende vraag van cliënten, hetgeen ertoe geleid heeft dat momenteel intensief wordt gezocht naar nieuwe ruimere huisvesting. Er is besloten te zoeken naar huisvesting van 4 bedden, met de mogelijkheid van een toekomstig 5^e bed en met meer secundaire ruimten, dienstbaar aan coördinatoren, thuiszorg en gasten. In verband hiermee blijft het werven van vrijwilligers een aandachtspunt.

De organisatie willen we plat houden, met zo min mogelijk hiërarchische lagen. Er zal worden gekeken naar de mogelijkheid van aanstelling van een derde coördinator.

Er wordt een duidelijke taak/rol verdeling tussen de coördinatoren uitgewerkt.

Evenzo zal er differentiatie mogelijk zijn in de taken van de vrijwilligers. Er komt een duidelijke taakomschrijving van de basis vrijwilliger en er blijven daarnaast vrijwilligers met speciale taken.

Ook voor de bestuursleden komt er een taak/rol beschrijving.

Dit alles zal gebundeld worden in het "organisatieboek".

2. Strategische positie

Naar verwachting zal het aantal sterfgevallen in de komende jaren toenemen. De sterfte in Nederland aan een niet-acute aandoening, is inmiddels gestegen naar meer dan 100.000 per jaar, conform de verwachtingen.

We merken de afgelopen jaren een toename in de vraag voor zorg in het Hospice en een afname in de vraag voor zorg aan huis.

De reeds eerdergenoemde speerpunten blijven volop van kracht:

1. Strategische positie van VPTZ in het bredere lokale werkgebied borgen.
2. Strategische positie blijven versterken door contacten met zorgorganisaties
3. Strategische positie van VPTZ blijven versterken door deelname in samenwerkingsverbanden.

Ad 1. We willen dat het Hospice een duidelijk en herkenbaar onderdeel van de samenleving is. D.m.v. PR, marketing en mond-tot-mond reclame willen we het Hospice nog duidelijker op de kaart en een

ieders netvlies krijgen. Wanneer er meer duidelijkheid is over een andere locatie gaan we meer activiteiten organiseren naar buiten toe (nascholing, symposium, presentaties in de gemeenschap, buurtcentra etc.)

Hiertoe zal de rol van de PR-functionaris binnen het bestuur van groot belang zijn.

Ad 2. Contacten met de zorgorganisaties, waaronder: Ziekenhuis Rivierenland, Beatrix verpleeghuis, De Kulenburg, Het Antonius Ziekenhuis, RIVAS, STMR etc.
Acties zullen in jaarplannen uitgewerkt worden.

Ad 3. Deelname met samenwerkingsverbanden is er:

- Regio: Bestuurlijk – met VPTZ (beleidsmatig en strategisch)
- Regio: Coördinatoren – met VPTZ (organisatorisch en uitvoerend)
- VPTZ landelijk (themabijeenkomsten, regio bijeenkomsten e.d.)
- Verder zijn er netwerk contacten in de regio die buiten het rivierengebied vallen (Leerdam, Houten, Vianen etc.) maar dit zit niet in een formeel samenwerkingsverband.
- Bestuurslid Jan zit in de Regiegroep Rivierenland en Coördinator Astrid in de Expertgroep Rivierenland.
- Voorzitter Frits zit in de regio 8 (Zuid Gelderland) als vertegenwoordiger in de Ledenraad.

3. Financiën

Als non-profitorganisatie is het streven gericht op het behalen en behouden van een financieel evenwichtige situatie. De stichting staat een kostenbewust en zakelijk beheer voor.

Daarbij worden aan inkomsten de volgende bronnen onderscheiden:

- Subsidie Ministerie van VWS. Op dit punt zijn wij afhankelijk van het politiek klimaat en van daaruit gemaakte keuzes. Garanties kunnen op dit terrein niet worden gegeven. Wel houden we, ook via de VPTZ, de mogelijkheden van andere subsidies in de gaten.
- Ondersteuning door de Stichting Vrienden/ Donaties en giften. Ondersteuning van de eerstgenoemde zou wellicht structureel kunnen worden wanneer we naar een grotere ruimte kunnen gaan. In elk geval ondersteunen de vrienden de mindervermogende gasten.
- Gastenbijdrage. Voor iedere dag in het hospice wordt een dagbedrag van € 30,00 in rekening gebracht. Dit bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd. Als de zorgverzekering een vergoeding verleent, wordt het door de verzekering genoemde bedrag in rekening gebracht. Deze inkomsten zijn afhankelijk van het aantal gasten dat in het hospice verblijft.
- We gaan het gesprek aan met de gemeente om WMO gelden voor huishoudelijke hulp in het Hospice te verwerven. Het gaat hier om het zwaar huishoudelijk poetswerk. Een terechte vraag, zie ook de benchmark van de VPTZ.
- De hulp aan huis is gratis. Er wordt geen eigen bijdrage gevraagd.
- Wanneer er zicht is op een grotere locatie zullen er uitgebreide acties komen om fondsen hiervoor te genereren.

De uitgaven zijn over het algemeen van structurele aard:

- Kosten voor de coördinatie. Salariëring.
- Pensioenopbouw voor de coördinatoren.
- PAWW premie
- Kosten voor opleiding en op peil houden van vaardigheden voor bestuur, coördinatoren en vrijwilligers
- Kosten voor huisvesting (huur en/of rente) en voor inrichting, onderhoud en vervanging.
- Kosten voor water en energievoorzieningen, internet, tv en telefoon.
- Kosten van de dagelijkse boodschappen.

In de toekomst, bij grotere locatie, hebben we rekening te houden met hogere huisvestingslasten. Dit wordt in het businessplan meegenomen.

4. Coördinatie

Gezien de omvang van de organisatie zijn we te klein voor een besturingsmodel op afstand (RvT model). Van de coördinatoren wordt verwacht dat zij het bestuur adequaat informeren en betrekken bij de uitvoering van het beleid en ontwikkelingen in het werkveld. Andersom mogen de coördinatoren van het bestuur verwachten dat zij op de hoogte worden gehouden over wezenlijke ontwikkelingen rond beleid, financiën en andere relevante zaken. De coördinatoren wonen de bestuursvergaderingen deels bij.

Met het oog op de continuïteit van de coördinatie zal op korte termijn de mogelijkheid van een extra coördinator worden onderzocht.

Het bestuur streeft voor de coördinatoren naar een grote mate van zelfstandigheid in het maken van keuzes en het handelen binnen door het bestuur aangereikte kaders voor zover die vallen binnen de vastgestelde begroting en met een loyaliteit aan bestuurlijke besluiten. Er komt een heldere functiebeschrijving, met taak- en specialisatie-differentiatie mogelijkheden met o.a.

- De mate van zelfstandigheid t.a.v. budgetbewaking en beheer. Voor grotere zaken is er steeds overleg met de penningmeester.
- Werving en selectie van vrijwilligers uitvoeren en maatregelen nemen om de instroom van vrijwilligers bevorderen.
- Jaarlijkse evaluatiegesprekken voeren met alle vrijwilligers met daarin ook de toetsing van vrijwilligers aan profielschets/taakomschrijving
- Scholingsbeleid voor vrijwilligers en coördinatoren formuleren en uitvoeren aan de hand van algemene en individuele opleidingsbehoeften en –doelen.
- Kwaliteitsbewaking, ook van de instroom van nieuwe vrijwilligers
- Onderhouden en verder ontwikkelen van een relevant en functioneel netwerk.

Dit functieprofiel zal periodiek geactualiseerd worden.

Er wordt tevens een integraal personeelsbeleid ontwikkeld, incl. afspraken over regelmatige updating. Leeftijdsbeleid is hierin een aandachtspunt.

Vanuit het bestuur vindt er maandelijks werkoverleg plaats met de coördinatoren, met ruimte en aandacht voor de noodzakelijke en gewenste ontwikkelingen. Jaarlijks wordt de functie en de taakuitoefening geëvalueerd. Hiertoe wordt een beoordelingsinstrument ingevoerd (2021).

5. Vrijwilligers

Vrijwilligers vormen het hart van de uitvoering van het werk van VPTZ Culemborg.

Op dit moment ligt het vrijwilligersbeleid vast. Er is nog wel onderling verschil in taakopvatting bij de vrijwilligers.

Kernwoorden en thema's zijn:

- a) differentiatie (waar dat kan en een meerwaarde betekent),
- b) planmatige deskundigheidsbevordering en
- c) specialisatie.

Door middel van taakdifferentiatie is mogelijk winst te behalen in de beschikbaarheid van vrijwilligers en is er mogelijk een groei te realiseren in de netto ureninzet specifiek voor de begeleiding en zorgtaken rond individuele zorgvragers.

Zo kunnen er specifiek vrijwilligers worden geworven en/of opgeleid voor administratieve, coördinerende, huishoudelijke en onderhoudstechnische werkzaamheden, PR-gelieerde taken en in het genereren van inkomstenbronnen of het werven van fondsen.

Mensen, die zich willen inzetten als vrijwilliger, maar die zich niet capabel achten in het omgaan met de doelgroep of zich onzeker voelen bij de confrontatie met lijden, verdriet en het hele scala aan emoties en gedrag daaromheen, zijn wellicht wel bereid en beschikbaar om taken en klussen zoals in de bovenste alinea genoemd, op zich te nemen. Daarmee kunnen we veel knowhow en deskundigheid binnenhalen op specifieke aandachtsgebieden en kunnen we de werkdruk voor de coördinatoren en allround vrijwilligers verlagen. Naast verlichting van de werklust leidt dat mogelijk ook tot een hogere arbeidssatisfactie en een grotere potentieel vrijwilligers om onze doelen te realiseren.

Naast taakdifferentiatie zijn permanente scholing en vorming voor onze vrijwilligers belangrijke instrumenten om kennis, vaardigheden en attitude van onze vrijwilligers up to date te houden zodat zij in staat zijn en blijven om inhoud te geven aan de missie van VPTZ en de visie op zorg kunnen vertalen in een goede communicatie en omgang met cliënten/ gasten, mantelzorgers, professionele hulpverleners en behandelaars.

Er is een scholingsprogramma beschikbaar voor nieuwe vrijwilligers en voor de geroutineerde collega's, waarbij aan de hand van verschillende werkvormen thema's worden uitgediept. De komende periode zal dit scholingsprogramma geëvalueerd worden. Daarbij komen de volgende vragen aan bod:

- Welke thema's en onderwerpen zijn de afgelopen 5 jaar aan de orde geweest?
- Welke doelen zijn aan deze scholingen verbonden?
- Welke scholingen en scholingsvormen hebben beantwoord aan de verwachtingen?
- Welke thema's zijn onderbelicht gebleven of niet aan de orde geweest?
- Welke werkvormen worden gehanteerd en hoe zijn de ervaringen?
- Is er een deelnameregistratie?
- Zo ja, hoe is de deelname per vrijwilliger? Bijhouden van deelname aan thema-avonden bijvoorbeeld.
- Is er beleid geformuleerd inzake de vraag welke scholingen verplicht/verwacht zijn en aan hoeveel scholingen minimaal moet worden deelgenomen?
- Deelname aan een intervisiegroep?

De achterliggende gedachte is, dat scholing belangrijk is om een passend, complementair aanbod te kunnen blijven leveren op de basiszorg voor onze doelgroep. In de jaarlijkse evaluatiegesprekken wordt de gedane nascholing en de komende scholingsbehoefte geëvalueerd en besproken. Daar worden duidelijke verwachtingen uitgesproken om vrijblijvendheid tegen te gaan. Tevens wordt deelname aan een intervisie groep verwacht. Hiertoe worden mogelijkheden ter bevordering van veiligheid en kwaliteit van de intervisie onderzocht.

Mochten we kiezen voor een (steviger) differentiatiebeleid in het werven en inzetten van vrijwilligers, dan is het zaak om ook op andere deelgebieden scholingsmogelijkheden te gaan ontwikkelen of aanbieden.

De coördinatoren hebben de supervisie over de gecontroleerde instroom, de differentiatie, de specialisatie en een planmatige deskundigheidsbevordering.

6. Bestuur

De benoeming van de bestuurders is in de statuten geregeld. Momenteel bestaat het bestuur uit 5 leden. Van hen vervullen er 3 de basisfuncties van voorzitter, secretaris en penningmeester. Naast deze basisfuncties binnen het bestuur is het streven erop gericht dat de verschillende aandachtsgebieden en de daarbij passende competenties met de overige bestuursleden goed vertegenwoordigd zijn. Het streven is een professioneel bestuur te zijn.

Samenstelling bestuur

Er komt een bestuursprofiel met bijbehorende competenties per bestuursfunctie.

Het bestuur evalueert minimaal 1 x per 2 jaar haar werkwijze, rolverdeling en taakvervulling (heisessie) evenals de strategische koers die gevaren dient te worden. De gewenste en/of noodzakelijke veranderingen, die daaruit naar voren komen, worden vertaald in een verbeterplan of leiden tot aanpassingen van afspraken en beleid. Zo nodig laat het bestuur zich bij zo'n evaluatie ondersteunen door een extern deskundige.

Bestuurstermijn

De bestuurstermijn is vastgesteld op 4 jaar, met eenmaal de mogelijkheid tot herbenoeming.

Bij vertrek van een bestuurslid wordt bekeken aan welk bestuursprofiel een nieuw aan te treden bestuurslid dient te voldoen, rekening houdend met een evenwichtige samenstelling van het bestuur. Er wordt een aantal mensen voorgedragen, waaruit een keuze gemaakt kan worden om mee in gesprek te gaan. Het kernbestuur voert een gesprek met de betreffende perso(o)n(en) en draagt de uiteindelijke kandidaat voor aan het gehele bestuur. Het aftredend bestuurslid zorgt voor een goede en gedegen overdracht van taken.

Besluitvorming:

Besluiten worden genomen op basis van consensus en vastgelegd in de notulen van de bijeenkomsten van het Bestuur.

Onder bijzondere omstandigheden en in uitzonderlijke situaties (met name wanneer snel en slagvaardig handelen vereist is) zullen voorzitter, secretaris en penningmeester besluiten nemen, waarbij de overige bestuursleden achteraf worden geïnformeerd.

Scholings- en ontwikkelbehoeften bestuur

Het bestuur neemt zich voor om jaarlijks in gezamenlijkheid op werkbezoek te gaan bij collega VPTZ-stichtingen, zorgorganisaties of partijen met vernieuwende initiatieven op het gebied van palliatieve terminale zorg. Dit t.b.v. intervisie, inspiratie en interactie.

Bestuursleden volgen naar behoefte relevante trainingen en bezoeken symposia, werkconferenties etc., waarin de (organisatie van de) palliatief terminale zorg centraal staat of die betrekking hebben op het individuele aandachtsgebied c.q. rol binnen het bestuur.

Jaarlijks worden de voorgenomen uitgaven hiervoor vastgelegd in de begroting.

Profilering bestuur

Vanuit de vrijwilligers wordt de zichtbaarheid van het bestuur op prijs gesteld. Het bestuur bekijkt hoe redelijkerwijs aan die behoefte kan voldoen. Duidelijkheid over rol en taak van bestuur kan al helpen. Het betekent ook het managen van verwachtingen.

7. Kwaliteit

Onder kwaliteit verstaat de Stichting VPTZ Culemborg dat wordt voldaan aan de verwachtingen en verplichtingen. Hiervoor zullen normen moeten worden ontwikkeld en vervolgens vastgesteld.

De kwaliteit in de palliatieve en terminale zorg wordt bepaald door het gezamenlijk goed functioneren van medici, verpleegkundigen, coördinatoren en vrijwilligers.

Naast uitvoering van taken door personen gaat het ook om processen en procedures en het systematisch en cyclisch evalueren, bijstellen en borgen ervan. In dat opzicht wordt gedacht aan het opstellen van een kwaliteitshandboek, (een set van processen, procedures en werkbeschrijvingen op hoofdlijnen), ingericht op thema's of aandachtsgebieden, die weliswaar met elkaar samenhangen, maar in de aard van hun doelstelling of proces duidelijk van elkaar te onderscheiden zijn.

Medici en verpleegkundigen maken als zodanig geen deel uit van de organisatie. Het is van groot belang dat er een goede afstemming is met de lokale huisartsen. Dit is een taak van de coördinatoren. Verpleegkundigen bieden ondersteuning overdag.

's Nachts zijn zij aanwezig op basis van afspraken met de betrokken thuiszorgorganisaties.

Er wordt een kwaliteitshandboek gemaakt met de beschrijving van de kwaliteitscyclus passend bij onze organisatie en onze schaalgrootte.

Hiervoor zullen er kwaliteitsprofielen worden gedefinieerd voor:

Bestuursleden, coördinatoren en vrijwilligers. Hierbij hoort ook het plan om kwaliteit en continuïteit te waarborgen (vervanging/ opvolging)

Meetinstrumenten kunnen hierbij gebruikt worden. De VPTZ-website biedt veel materiaal. Ook vragenlijsten voor tevredenheidsonderzoek bij vrijwilligers en/of de nabestaanden zitten hierbij.

Een van de coördinatoren werkt al met STMR aan het kwaliteitskader palliatieve zorg. Er zal in het bestuur een besluit genomen worden wie er met name belast zal worden met kwaliteitsbeleid van de VPTZ Culemborg. Vooralsnog zijn dit Jan van Dongen (lid en arts) en Joanneke van Aller (secretaris)

8. Public Relations en marketing

Het werken aan bekendheid ziet de Stichting VPTZ Culemborg als een permanent proces. Hoe staat het hospice in de maatschappij?

Speerpunten voor de komende jaren:

1. Er zal een basiskader worden opgesteld door de bestuursverantwoordelijke op gebied van PR. Hierbij wordt ook gekeken naar de website, de social media, de papieren communicatiemiddelen (folders en flyers, advertenties en kranten), de open dagen en andere presentatievormen. Hierbij is aandacht voor de brede diversiteit aan doelgroepen. Tevens hoort hier het up to date houden van het basiskader bij.
2. Er is een PR- commissie, waar een bestuurslid, een coördinator en een aantal vrijwilligers in plaats hebben.
3. Er wordt een publiciteitsprogramma gemaakt en uitgevoerd.
4. Het reeds bestaande netwerk wordt beschreven en verder uitgebouwd.
5. Samenwerking met de vrienden van VPTZ Culemborg wordt geïntensiveerd naar ook een gezamenlijke PR. Zeker wanneer er een andere locatie in beeld is wordt dit urgent.

De werkgroep PR evalueert een maal per twee jaar de werkzaamheden en legt verantwoording af aan het bestuur. Het bestuur is en blijft eindverantwoordelijke voor wat er naar buiten gaat. Dat betekent dat men elkaar goed informeert en op de hoogte houdt. Bij interviews zal er in principe ook een bestuurslid aanwezig zijn ter ondersteuning.

Naast de communicatie extern is ook de interne communicatie een punt van aandacht. Veel gebeurt mondeling of via de mail, maar ook de nieuwsbrieven zijn belangrijk.

Er is een vast budget voor PR beschikbaar.