



# *Jaarplan 2020*

## *Voor Steun • Midden Holland*



***‘Waar de medewerkers haar in haar laatste dagen met veel liefde en overgave hebben verzorgd en ons als familie en vrienden zo hartelijk hebben bijgestaan’***

*Overgenomen van de tekst op een rouwkaart van een gast*

## **Inhoud:**

1. Voorwoord
2. Inleiding
3. Resultaten 2019
4. Ambities en activiteitenplan 2020

## **Voorwoord**

Voor jullie ligt het jaarplan voor 2020 van Steun• Midden Holland met een overzicht van wat wij gaan doen in het komend jaar.

Informeel (familie, vrienden, burens en vrijwilligers) en formeel (beroepsmatige zorgverleners), we kunnen niet meer zonder elkaar, dat staat als een huis; ondersteuning en zorg voor mensen voor wie sterven dichtbij is en hun naasten, is van ons allemaal. Mantelzorgers hebben ons meer dan ooit nodig daar zij meer en langer zorgen t.o.v. voorgaande jaren. Vrijwilligers zijn onmisbaar in een samenleving met een groeiende groep mensen met een zorgvraag, waar zorgkosten verlaagd moeten worden en waar formele zorg meer samenwerkt met informele zorg. Sterker nog, formele zorg wordt aanvullend op informele zorg.

De vergrijzing impliceert anders denken over zorg en welzijn, meer samenwerken, meer vertrouwen in mensen die niet in de zorg werken maar wel zorgtaken kunnen en willen doen, die leerbaar zijn en bekwaam worden. Meer mensen mantelzorgen, maar de groep met een zorgvraag wordt de komende jaar groter t.o.v. de groep mensen die de zorgtaken kan uitvoeren.

Het ontbreekt niet aan motivatie om vrijwilligerswerk te doen maar simpelweg omdat mensen het druk hebben met werk, gezin, mantelzorg voor familie, vrienden en burens en het onderhouden van het sociale leven is het doen van vrijwilligerswerk niet (meer) vanzelfsprekend. De groep die zorgt, wordt ook ouder en zal minder in staat zijn om te zorgen.

Van belang voor ons is om vast te houden aan 'Wat is de bedoeling' als het gaat om ondersteuning aan mensen met een korte levensverwachting en hun familie. Het unieke karakter van Steun• Midden Holland houden we vast en dragen we uit.

## ***Inleiding***

Steun• Midden Holland is een vrijwilligersorganisatie met +- 200 gemotiveerde en deskundige vrijwilligers, onder leiding van professionele beroepskrachten, een directeur met een toezichhoudend bestuur. Wij bieden ondersteuning aan mensen met een korte levensverwachting, daar waar nodig en gewenst, en hun familie.

Nu, vijf jaar na de transitie van zorg en welzijn ervaren wij ook dat vrijwilligers meer taken uitvoeren dan voor 2015. Dat vraagt een andere houding, ander gedrag, andere vaardigheden en deskundigheid.

Door deze transitie wonen mensen met een zorgvraag langer thuis, ook voor het levenseinde. En als thuis sterven niet kan, is een kamer in het hospice een optie waar velen gebruik van maken. In 2019 zien we een explosieve stijging van het aantal mensen die niet thuisblijven en naar een hospice willen gaan voor het levenseinde. Hoe gaan wij om met deze groeiende vraag? Wat is de beste oplossing zodat wij onze maatschappelijke verantwoordelijkheid verantwoord kunne nemen?

Steun• Midden Holland is een sterke organisatie die kan en wil groeien maar zal het hoofd moeten bieden aan behouden wat zij heeft opgebouwd en meebewegen in de veranderende samenleving. Wij dragen ons steentje bij aan een mooie samenleving!

### ***De Ambities voor 2020 zijn:***

- Behoud van voldoende vrijwilligers
- Vergroting naamsbekendheid in Midden Holland
- Samenwerking met formele zorg zichtbaar intensiveren
- Realiseren capaciteitsuitbreiding hospiceplaatsen

### ***Gerealiseerd in 2019:***

- Een Informatiepunt in Waddinxveen
- Onderzoek naar behoefte capaciteitsuitbreiding hospiceplaatsen in Midden Holland
- 1<sup>e</sup> bijeenkomst met migranten i.s.m. stichting NOOM en Basimah Training
- Vernieuwd Huisstijlhandboek voor Steun. Midden Holland

## ***In 2020 gaan we werken aan:***

### ***M.b.t. de vrijwilligers***

| <b>Onderwerp</b>                             | <b>Doel</b>                                                     | <b>Wie</b>                              | <b>Wanneer</b>    |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------|
| Deskundigheidsbevordering                    | Professionaliseren                                              | Coördinatoren + externe deskundigen     | 2-3 maal per jaar |
| Vrijwilligersbeleid aan de hand van de 6 B's | Bespreken, vaststellen en uitvoeren                             | Team, directeur en de Vrijwilligersraad |                   |
| Ondersteuning van de commissies              | Organiseren van uitjes, Laatste Zorg, Tuin, Complementaire zorg | Coördinatoren                           | Doorlopend        |
| Ondersteuning Bereikbare dienst              | Behoud van vrijwilligers BRD + samenwerken                      | Directeur                               | Doorlopend        |
| Deskundigheidsbevordering Vrijwilligersraad  | Samenwerking en professionaliseren                              | Extern                                  | In overleg        |
| Ondersteuning lokale contactpersonen         | Binding en behoud goede relatie                                 | Directeur                               | Doorlopend        |
| Ondersteuning taakvrijwilligers              | Binding en behoud goede relatie                                 | Directeur                               | Doorlopend        |

#### **Toelichting:**

Het vinden, binden en behouden van mensen die vrijwilligerswerk bij ons willen (blijven) doen, is een belangrijk speerpunt, ook in 2020.

### ***Kwaliteit van ondersteuning en zorg***

| <b>Onderwerp</b>                                                 | <b>Doel</b>                                                       | <b>Wie</b>                                                         | <b>Wanneer</b>           |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Kwaliteitsbeleid m.b.v. het Handkompas van VPTZ Nederland        | Verbetering kwaliteit van vrijwilligers en de organisatie daarvan | Directeur, team en VR                                              | 1 <sup>e</sup> half jaar |
| Samenwerking huisartsengroep voor de buitengasten in de hospices | Continuïteit van huisartsenzorg voor de buitengasten              | Directeur                                                          | 1 <sup>e</sup> halfjaar  |
| Samenwerking met beroepsmatige zorg                              | Optimale afstemming van werkwijze, taken en verantwoordelijkheden | Directeur en coördinatoren                                         | Doorlopend               |
| Verkeerde beddenproblematiek                                     | Kamers zijn beschikbaar voor de doelgroep                         | Arts palliatieve zorg als adviserend deskundige voor coördinatoren | Z.s.m.                   |

### **Toelichting:**

Kwaliteit, wet- en regelgeving en BIG zijn voor beroepsmatige zorgverleners belangrijke pijlers waarop zij hun werk uitvoeren. Voor Steun• Midden Holland is dat anders en wringt soms de schoen, knellend zelfs. In 2020 continueren we de activiteiten ter verbetering van de samenwerking tussen informeel en formele zorgverleners. Goede samenwerking is medebepalend voor goede ondersteuning en zorg; het valt of staat met onderlinge waardering, vertrouwen, afstemming, openheid, feedback geven en ontvangen en reflectie op eigen handelen.

Voor de buitengasten in beide hospices werken we in Gouda en Waddinxveen met een groot aantal huisartsen. Het in 2017 opgesteld protocol huisartsenzorg buitengasten is geëvalueerd en aangepast waar nodig. In 2019 is geconstateerd dat de huidige vorm van huisartsenzorg buitengasten aangepast moet worden. Huisartsen hebben het te druk om naast hun praktijk ook zorg aan buitengasten voor de hospices te bieden. Een nieuwe vorm van samenwerken wordt uitgedacht.

### **De organisatie**

| <b>Onderwerp</b>                       | <b>Doel</b>                                                                               | <b>Wie</b>                                        | <b>Wanneer</b>           |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------|
| Huisvesting                            | Extra onderhoud voor hospice Gouda                                                        | Directeur/Vrienden van + commissie interieur      | Doorlopend               |
| Financiën                              | Op orde en transparante begroting                                                         | Vrijwilliger financiën/directeur/bestuur          | Doorlopend               |
| Personeel                              | Goed werkgeverschap<br>Samenwerking team en zelfstandig werken<br>Scholing VPTZ Nederland | Directeur<br>Coaching extern<br><br>Coördinatoren | Doorlopend               |
| Samenwerking VPTZ-Nederland            | Lid van de commissie hospices en de klankbordgroep BTH' s                                 | Directeur                                         | Doorlopend en op verzoek |
| Netwerk palliatieve zorg MH            | Verbetering samenwerking en positie vrijwilligers<br>Werkgroep THUIS                      | Directeur<br><br>Coördinatoren                    | Doorlopend               |
| Uitbreiding capaciteit hospiceplaatsen | Voldoen aan de groeiende vraag                                                            | Directeur/bestuur                                 |                          |
| ICT                                    | Efficiënter werken                                                                        | Directeur/team                                    | 1 <sup>e</sup> kwartaal  |

### **Toelichting:**

Het pand aan de Ridder van Catsweg 67 is een monumentaal pand (1901) en vraagt om zorg en aandacht zodat zij in goede staat is en blijft. In 2020 evalueren we de financiën m.b.t. het meerjarig onderhoudsplan en mogelijk aangepast. Het pand vraagt om extra onderhoud wat financieel mogelijk wordt gemaakt door de Vrienden stichting.

Wij zijn lid van het netwerk palliatieve zorg Midden Holland en zijn medeverantwoordelijk voor goede palliatieve zorg voor de inwoners van Midden Holland. De verbetering van de positie van vrijwilligers laat zich in 2020 zien in een werkgroep geïnitieerd door het netwerk palliatieve zorg Midden Holland.

## **PR- en communicatie**

| <b>Onderwerp</b>                                   | <b>Doel</b>                               | <b>Wie</b>      | <b>Wanneer</b>          |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------|-------------------------|
| Communicatieplan uitvoeren                         | Uniformiteit in kennis, houding en gedrag | Directeur       | Doorlopend              |
| Tevredenheidsonderzoek beroepsmatige zorgverleners | Verbetering samenwerking                  | Directeur       | 1 <sup>e</sup> kwartaal |
| Uitvoering PR lokaal                               | Naamsbekendheid                           | Contactpersonen | Doorlopend              |
| Social Media                                       | Naamsbekendheid                           | Vrijwilliger    | Doorlopend              |

### **Toelichting:**

Al jaren achtereen werken wij aan naamsbekendheid door de inzet van contactpersonen lokaal, presentaties, foldermateriaal en incidenteel op verzoek van andere organisaties maar de onwetendheid over de mogelijkheden van ondersteuning thuis blijft bestaan. En is het de vraag of we op de goede weg zijn met de activiteiten die we tot nu toe hanteren. De vraag naar een hospicekamer groeit, is makkelijker te regelen waardoor inzet THUIS op de achtergrond raakt. Het netwerk palliatieve zorg Midden Holland formeert in 2020 een werkgroep om dit knelpunt op te lossen.

### **Kennis en informatie:**

| <b>Onderwerp</b>                                                        | <b>Doel</b>                      | <b>Wie</b>                                  | <b>Wanneer</b>                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Informatie Punt VPTZ THUIS in gemeenten van het werkgebied en Open Huis | Vergroten naamsbekendheid lokaal | Directeur en contactpersonen<br>Coördinator | Doorlopend                                                     |
| Kenniscentrum                                                           | Delen van kennis en expertise    | Vrijwilligers en coördinatoren              | Doorlopend                                                     |
| Netwerk vrijwilligers in zorg en welzijn                                | Samenwerking verbeteren          | Directeur                                   | Doorlopen met twee maal per jaar een bijeenkomst + conferentie |

### **Toelichting:**

Het delen van kennis en expertise van Steun• Midden Holland is niet gewoon; vrijwilligers doen uitstekend werk, zijn onmisbaar maar formuleren wat zij precies doen, is een uitdaging. Ook welke waarde zij heeft, in geld uitgedrukt, is moeilijk. In vergelijking met de beroepsmatige zorg zien we dat het weliswaar om miljoenen euro's gaat. Maar de waarde van vrijwilligers is van betekenis zijn, zij maken het verschil; dat overbrengen en delen is en blijft een uitdaging.

Gouda, november 2019

Marianne Boone