

Jaarverslag 2018.

Inleiding.

Terugkijkend op het afgelopen jaar kunnen we concluderen dat het een druk jaar is geweest. Dat gold voor de inhoudelijke zorg zoals Mantelmeeuw gewend is te bieden als ook voor activiteiten op het gebied van publiciteit en verwerven van financiën.

Tevens ervaren we op het gebied van kwaliteit veel ontwikkelingen in het palliatieve veld. Met de lancering van een kwaliteitskader waarin ook de rol van vrijwilligers een duidelijke plek heeft gekregen, wil men meer sturen op de kwaliteit die men mag verwachten als gebruiker van palliatieve zorg.

Voor ons is kwaliteit altijd al een belangrijk aandachtspunt geweest, en ook het afgelopen jaar hebben we gekeken waar we zaken verder konden verbeteren.

Middels dit jaarverslag geven we een kort overzicht van de zaken die ons hebben bezig gehouden en we kunnen met grote tevredenheid zeggen dat Stichting de Mantelmeeuw zijn missie wederom waarmaakt.

De zorg en wat daarmee gemoeid is.

Werving vrijwilligers

Om onze zorg te kunnen waarborgen in de toekomst hebben we voldoende vrijwilligers nodig. Werven van vrijwilligers is een jaarlijks terugkerend gebeuren en afgelopen jaar hebben we er een schepje bovenop gedaan. Om te achterhalen wat mensen zou kunnen motiveren hebben we aan vrijwilligers gevraagd waarom ze dit werk doen. Uit deze antwoorden zijn 10 inspirerende redenen gekomen die hun weg gevonden hebben naar een mooi kaartje.



Kwaliteit van de zorg.

In onze optiek begint kwaliteit van zorg met het goed luisteren en kijken naar de zorgvrager en naasten. Niet invullen voor de ander, niet denken te weten wat goed is voor de ander, maar écht luisteren en kijken met aandacht. Vanuit de huiselijke sfeer die wij nastreven en de in basis eenvoudige zorg van mens tot mens (zelfs bij complexere zorgsituaties). Zonder bij voorbaat meetinstrumenten en hulpmiddelen in te zetten om deze zorg vorm te geven. **Bijzonder waar nodig maar gewoon waar mogelijk.** In een situatie waarbij de één voor de ander zorgt kan al snel een gevoel van ongelijkwaardigheid ontstaan bij de zorgvrager. Zeker wanneer de zorgvrager actief bevraagd wordt. Meebewegen met wat iemand wil en wat iemand wenst prijs te geven. En daarbij goed luisteren en observeren. Dit is de wijze waarop wij een groot deel van de kwaliteit bewaken. Met sinds 2018 een daaraan gekoppeld rapportagesysteem waarbij vrijwilligers observeren en noteren volgens de 4 domeinen van palliatieve zorg: fysiek, psychisch, sociaal-emotioneel en geestelijk/spiritueel. Er is ook geconstateerd dat het landelijke kwaliteitskader Palliatieve Zorg reeds grotendeels geïmplementeerd is in onze organisatie. In 2019 zullen we dit verder oppakken.

Inzetten thuis en in het hospice.

We zien geen heftige terugloop van onze thuiszorginzetten, waar dit landelijk wel een opvallende tendens is. Onder kopje PR is terug te lezen hoe we de thuiszorg extra onder de aandacht hebben gebracht. Dit is zeker eind 2018 goed te merken. Van het totaal aantal inzetten vindt 50 % plaats in het laatste kwartaal. Nu al is te zeggen dat de toename van meer aanvragen voor thuisinset zich voortzet in 2019.

Het hospice heeft dit jaar minder opnames gekend. Daar tegenover staat een langere ligduur.

Overigens is deze ligduur nog steeds passend binnen het doel van een hospice. Bij de incidentele keer dat dit niet het geval is, is gezocht naar een andere verblijfsplek.



Cijfers zijn niet het voornaamste en slechts een deel van het verhaal. Tijdens en na afloop van elke zorginzet wordt men gevraagd naar de mate van tevredenheid t.a.v. alle aspecten van de zorg. Over het geheel genomen scoort zeer tevreden het hoogst. Ook is goed te ervaren dat men ook de ruimte voelt kritiekpunten bij ons neer te leggen. Zo blijven we een lerende organisatie.

In cijfers

	2018	2017	2016
Totaal aantal mensen dat contact met ons heeft gelegd met een vraag voor informatie of verzoek tot intake voor thuis of hospice	128	140	124
Inzetten thuis	19 (1 in verpleeghuis)	21 (2 in verpleeghuis)	20
Hospice opnames	41	47	40
Bezetting hospice	73 %	56 %	71

Publiciteit maakt een belangrijk onderdeel uit van onze werkzaamheden. Zichtbaarheid, bekendheid en vindbaarheid zijn hierin steekwoorden.

Sommige activiteiten zijn vooral gericht op de bekendheid met ons werk zoals geven van lezingen en verspreiden van onze folder, waarbij het doel is inhoudelijke informatie te geven. Andere activiteiten zijn er meer op gericht dat we gezien worden in de samenleving. De persberichten, ons thuiszorgfilmpje in de bioscoop, kramen op markten, bijzondere acties zoals de Mont Ventoux op met een team. En als laatste is van belang dat wanneer men onze mogelijkheden kent men ons ook weet te vinden. Dat er lijnen liggen met verwijzers (huisartsen/wijkverpleging/transerfdeeling ziekenhuis) en dat we een goede web-site hebben. Dit complete pakket vraagt jaarlijks veel aandacht.



Oktober Maand van de vrijwilliger

- Filmpje in Annexbioscoop
- Grote advertentie in lokale krant en op Infozuil: **Word je ook zo gelukkig van iets doen voor een ander?**
- Kraam op streekmarkt
- Interview vrijwilliger op RPL Woerden

Onderwerpen bespreekbaar maken die ons werk raken. In 2018 kozen we ervoor een **Symposium** te organiseren. Een zaal met ruim 150 belangstellenden. Ze waren onder de indruk, gaven na afloop aan hetgeen ze gehoord hadden mee te nemen in hun dagelijks leven. Omdat ze zelf een dierbare kwijt waren geraakt of iemand kenden die verlies had meegemaakt. Een waardevolle en zinvolle avond!

<h3>SYMPOSIUM</h3> <p>Om woorden verlegen...? do's & don'ts bij verlies en rouw</p>	
 <p>Trudy ten Have is ervaringsdeskundige op het gebied van verlies en rouw. Zij is werkzaam als vrijwilliger in het hospice en heeft zich na herschikbare opvolging gespecialiseerd in rouwbegeleiding. (Bron: de Persgroep)</p>	<p>Hoe reageer je op iemand die een dierbare heeft verloren?</p> <p>Kan je nu wel of niet vragen hoe het ermee gaat?</p> <p>En hoe zouden rouwenden kunnen reageren op niet helpende 'tips', opmerkingen en lastige vragen?</p> <p>Stichting de Mantelmeeuw organiseert dit symposium met als doel handvatten te bieden voor het omgaan met verlies en rouw en dit onderwerp beter bespreekbaar te maken.</p>
 <p>Martine van Veenen vertoort naar vijf jaar geleden haar man door een ernstige ziekte. Om deze verschrikkelijke periode te verwerken, schreef ze het boek 'Dan neem je toch gewoon een hond?' door Theatergezelschap de Kunst van het Rouwen. Aansluitend gaan de actrices in gesprek met het publiek.</p>	<p>Wanneer: 27 september 2018 Aanvang: 20.00 uur (ontvangst met koffie 19.30 uur) Locatie: Het Klooster, Wilhelmijnweg 77 te Woerden</p> <p>Programma Lezing door Trudy ten Have, rouwbegeleider.</p> <p>Voorstelling 'Dan neem je toch gewoon een hond?' door Theatergezelschap de Kunst van het Rouwen. Aansluitend gaan de actrices in gesprek met het publiek.</p> <p>Na afloop bent u welkom voor een drankje in de foyer.</p> <p>Komt u ook? Kaarten te bestellen à € 5,00 via info@demantelmeeuw.nl of telefonisch 0348-423784</p> <p>Graag tot ziens! Stichting de Mantelmeeuw www.demantelmeeuw.nl</p>

Publiciteit.



Team Mantelmeeuw naar de Ventoux

Opggericht als gelegenheidsteam om voor de Mantelmeeuw geld in te zamelen en meer bekendheid te geven aan het werk. Bestaande uit fietsers, lopers en verzorgers zijn zo'n 40 mensen in augustus 2018 afgereisd naar de Mont Ventoux. De beklimming werd georganiseerd door Stichting Groot verzet tegen kanker en leverde de Mantelmeeuw naast veel publiciteit en 20.000 euro ook vooral een bijzondere ervaring op. In de wetenschap dat velen door ziekte een dergelijke beklimming niet kunnen doen dan wel met een overleden dierbare in gedachten maakte dit deze ervaring voor alle betrokkenen tot een intense beleving. Het werk van organisaties zoals de Mantelmeeuw kreeg hiermee ook weer een stuk meerwaarde.



Het palliatieve veld lokaal, regionaal, landelijk.

Cirkelteam

Steeds meer wijkverpleegkundigen en huisartsen weten de weg naar het team te vinden. Afgelopen jaar werden 27 zorgvragers besproken. Allen zijn overleden op de plek van hun keuze. Bij 26 zorgvragers was er géén sprake meer van een ziekenhuisopname in de laatste 3 maanden. Bij 22 van hen is er sprake van een interventie/advies op het gebied van de 4 domeinen van palliatieve zorg. De meerwaarde van het cirkelteam wordt door zorgvrager, naasten en hun hulpverleners als volgt ervaren:

- 11 % zeer groot
- 74 % groot
- 11 % beperkt
- 4 % niet

Cirkelteam blijft hiermee een belangrijk instrument voor het waarborgen en vergroten van de kwaliteit van zorg en optimaliseren van de communicatie tussen alle betrokkenen. Door een pro-actieve houding wordt het ziekteproces beter gemonitord.

Netwerk Informele Ondersteuning (NIO)

Informele zorg verenigt zich steeds beter binnen Woerden. Dit laat zich zien door warme doorverwijzing, korte lijnen bij meerdere ondersteuningsvragen bij inwoners en nauwe samenwerking om grote vraagstukken zoals eenzaamheid en overbelasting van mantelzorgers aan te pakken. Informele zorg is steeds belangrijker in aanvulling op de formele zorg. Naast het feit dat formele zorg tegen grenzen aanloopt door te kort aan menskracht en financiën, wordt ook steeds meer de waarde gezien van informele zorg en samenwerking gezocht. Dit netwerk is van belang voor Mantelmeeuw; het versterkt onze positie in de Woerdense samenleving en draagt bij aan een goede relatie met de gemeente.

Partners voor onze zorg

We werken nauw samen met thuiszorgorganisatie Vierstroom binnen het hospice. Vrijwilligers en verpleging vullen elkaar aan en goede samenwerking draagt bij aan de kwaliteit van zorg.

Buurtzorg, Careyn en Vierstroom zijn daarnaast belangrijk om door te verwijzen waar het gaat om inzet van vrijwilligers bij mensen thuis. Deze thuiszorgteams werden regelmatig bezocht of uitgenodigd in ons tuinhuis. We hebben daarbij ook in 2018 actief ingezet op bekendheid met onze vrijwilligers aan huis, een pleidooi voor eerdere inzet om overbelaste mantelzorg tegen te gaan.

In 2018 zijn we met verpleeghuis de Vijverhof een officiële samenwerking aangegaan om vrijwilligers intramuraal in te zetten. Dit leidde tot een eerste kennismaking/scholing en een enkele inzet. Het aantal inzetten blijft nog sterk achter bij de verwachtingen terwijl vermoed wordt dat de vraag er wel is. Na overleg bleek dat er meer gewerkt moet worden aan bewustwording (tijdig inzetten van vrijwilligers en de meerwaarde herkennen in terminale situaties).

Ziekenhuizen zijn van groot belang in de doorverwijzing naar het hospice. Met het vertrek van de verpleegafdelingen van het St. Antoniusziekenhuis uit Woerden is er meer afstand gekomen tussen ziekenhuis en hospice. Er is in 2018 extra tijd geïnvesteerd in bezoeken aan transferafdelingen van de ziekenhuizen van zowel Groene Hart als de locaties van het St. Antonius Utrecht en Nieuwegein.

Gemeente Woerden

In de voorwaardenscheppende sfeer is de gemeente een belangrijke partner. Niet alleen in financiële zin maar ook om informele zorg goed op de kaart te zetten bij inwoners. Het imago van informeel is mede door de inzet van de gemeente het afgelopen jaar verbeterd. Door de taken die de landelijke overheid bij gemeenten heeft neergelegd is men meer de waarde van informeel gaan zien. De inzet van informeel wordt voorliggend veld genoemd, waarbij men ervan uitgaat dat je als burger pas betaalde oplossingen en formele zorg benut wanneer het niet met informeel kan of men dit niet wil.

Door deze ontwikkelingen is van belang dat organisaties werken aan het vergroten van de deskundigheid van en goede ondersteuning aan vrijwilligers en het kennen van de grenzen van informele ondersteuning. Dit vormde ook in 2018 vaak onderwerp van gesprek in het contact met de gemeente. We willen dat het imago van vrijwilligers verder wordt versterkt en dat burgers kunnen rekenen en durven te vertrouwen op vrijwilligers.

In 2018 zijn er bijeenkomsten georganiseerd door de gemeente met burgers en diverse organisaties (informeel en formeel). Het doel was beter aan te sluiten bij wensen en behoeften van inwoners en dichter bij de burger de benodigde ondersteuning te organiseren. Dit zal in 2019 zijn vervolg krijgen. Ook De Mantelmeeuw is gevraagd welk aandeel zij kunnen leveren. Wij richten ons voornamelijk op het tegengaan van overbelaste mantelzorg en op het zorgdragen voor de sociaal-emotionele dimensie binnen de palliatieve zorg. De Mantelmeeuw is - als enige aanbieder van deze ondersteunende zorg in de palliatieve fase - belangrijk voor de gemeente Woerden.

Netwerk Palliatieve Zorg

Dit betreft een netwerk Noord – West Utrecht waar in de verticale keten van de palliatieve zorg wordt samengewerkt. Vooral formele organisaties binnen het veld participeren hierin, De Mantelmeeuw vertegenwoordigt het informele veld. De korte lijnen dragen bij aan goede samenwerking. In het kader van uitplaatsingen uit het hospice hebben we binnen deze keten ook in 2018 een beroep kunnen doen op onze partners.

Om de waarde van dit netwerk te ervaren is van belang dat er concrete activiteiten uit voortkomen die bijdragen aan betere palliatieve zorg in ons netwerkgebied.

Een voorbeeld hiervan in 2018 is de ondersteuning van netwerkpartners binnen Ronde Venen bij de opzet van een Cirkelteam door het delen van onze opgebouwde expertise.

Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg

Deze landelijke koepel is voor ons belangrijk aangaande de kennisbank en de vrijwilligersacademie.

Onze vrijwilligers hebben afgelopen jaar 40 keer gebruik gemaakt van een scholing van VPTZ. Ook de coördinatoren hebben een training gevolgd. Dit draagt bij aan de kwaliteit van onze organisatie.

We participeren in de Bijna Thuis Huis klankbordgroep en volgen zo vanuit de insteek van dit type hospice de ontwikkelingen. We hebben ook in 2018 VPTZ van gevraagd en ongevraagd advies kunnen voorzien. Met de komst van het kwaliteitskader palliatieve zorg is het goed om de waarde van vrijwilligers en hun rol t.a.v. de kwaliteit in hospices zoals het onze steeds weer voor het voetlicht te brengen.

VPTZ is voor ons tevens een belangrijke belangenbehartiger richting partijen als zorgverzekering en VWS. Elk half jaar participeren we in de regiobijeenkomsten waar lid-organisaties input geven om deze rol goed te kunnen vervullen. We zien VPTZ vooral als de landelijke vertegenwoordiger van vrijwilligers werkzaam in de palliatieve zorg. En waar de palliatieve zorg veelal wordt gedomineerd door professionele zorgorganisaties blijft het van het grootste belang dat VPTZ aan zoveel mogelijk gesprekstafels aanschuift en meepraat over inhoudelijke ontwikkelingen rond palliatieve zorg (zoals een kwaliteitskader) en voorwaardenscheppende aspecten zoals financiën.



Consortium Septet

Om samenwerking te stimuleren en kennis te delen en de slagkracht rond innovaties te vergroten is door de overheid enkele jaren geleden aangestuurd op de vorming van een consortium rondom elk van de academische ziekenhuizen als palliatief kenniscentrum. Ons consortium bestaat uit 7 (septet) netwerkgebieden waar Noord-West Utrecht er één van is. De Mantelmeeuw neemt op verschillende niveaus actief deel aan activiteiten van het consortium Septet. We hebben zitting in de adviesraad waar alle ontwikkelingen gevolgd worden en vanuit de praktijk adviezen worden gegeven aan het bestuur van het consortium. Dit betreft zowel landelijke en regionale ontwikkelingen en projecten specifiek vanuit Septet. Mantelmeeuw neemt zitting om vanuit onze invalshoek en achtergrond (nml de informele palliatieve zorg en hospices) adviezen te geven en zo mede invloed uit te oefenen op het beleid.

Één van de grote onderzoeken getrokken door Septet en landelijk uitgerold is HOPEvol. Het betreft een door ZonMw gefinancierd onderzoek met doel te achterhalen hoe toekomstbestendige hospicezorg eruit moet zien, passend bij de behoeften van de zorgvragers. Mantelmeeuw heeft ook bijgedragen aan het dossieronderzoek en heeft zitting in het gidspanel beleidsmakers. Het onderzoek is een kans om écht beter zicht te krijgen hoe hospicezorg ingericht moet worden, aan welke minimale voorwaarden het moet voldoen en ook om de bovengrens (wat maximaal geboden zou moeten worden binnen een hospice) te bepalen.

Financiën

Lionsclub Woerden heeft ons als jaardoel bedacht voor het jaar 2018-2019. Dit betekent dat ze verschillende activiteiten opzetten waarvan de opbrengst naar Mantelmeeuw gaat. Wij zullen deze donatie inzetten voor vervanging van de kozijnen en zo de duurzaamheid van het hospice te vergroten.

De jaarlijkse collecte heeft ook in 2018 weer een mooi bedrag opgeleverd. Door ruim 130 collectanten werd het bedrag van € 15.278 opgehaald.

Het ministerie van VWS heeft de subsidieregeling voor hospices en vrijwillige thuiszorg met 4 miljoen opgehoogd. Ter compensatie van teruglopende subsidiebedragen voor veel organisaties. Het aantal mensen dat gebruik maakt van hospicezorg en vrijwilligers thuis stijgt namelijk al jaren maar het budget van VWS steeg niet mee waardoor veel organisaties elk jaar minder ontvingen. Ook Mantelmeeuw kon profiteren van deze meevaller.

Via het pitchcafé van de Meiden van Breuren in 2017 waren wij uitgekozen als doel waar de Meiden zich voor wilde inspannen. Dit resulteerde in de organisatie van een Walking Dinner in het voorjaar van 2018. Ongeveer 150 mensen maakten een mooie wijn-spijs-rondreis door de binnenstad van Woerden en leverden de Mantelmeeuw een mooi bedrag op van € 4800 en veel publiciteit.



De beursvloer Woerden is inmiddels een begrip. Bedrijven en maatschappelijke organisaties treffen elkaar en kijken wat zij voor elkaar kunnen betekenen met gesloten beurzen. Tijdens de beursvloer 2018 hebben we o.a. vele deals kunnen sluiten rond het te houden korenfestival voorjaar 2019.

Staat van baten en lasten

Baten

Subsidiebaten	140.360
Bijdrage Vrienden vd Mantelmeeuw	40.000
Giften	3.665
Collecte	15.352
Diversen	92.211
Baten met bijzondere bestemming	<u>32.265</u>
Totaal aan Baten	323853

Lasten

Besteding van baten	10.003
Lonen en salarissen	115.501
Sociale lasten en pensioenlasten	28.968
Afschrijvingen	34.834
Overige lasten	<u>91.854</u>
Totaal aan lasten	<u>281.160</u>
Saldo baten en lasten	42.693
Rentebaten/rentelasten	<u>-4.804</u>
Saldo baten en lasten voor bestemming	37.889