

Jaarverslag 2017.

Inleiding.

Stichting de Mantelmeeuw heeft een intensief jaar achter de rug. In de eerste plaats vanwege een sterke toename van het aantal zorgvragers dat een beroep op ons doet voor onze hospicezorg. Daarnaast is de zorg inhoudelijk intensiever en betreffen het vaak kortdurende opnames waarbij veel zorgfacetten spelen.

Al jaren hebben we geprobeerd er zicht op te krijgen waarom de zorg zich soms op deze wijze ontwikkelt. Waarom periodes van drukte afwisselen met stille periodes. En waarom we de ene periode allemaal korte intensieve opnames hebben en de andere keer te maken hebben met langdurige opnames en mensen zelfs weer uitgeplaatst worden. Dit betreft vooral het hospice maar ook bij de thuiszorginzetten zien we periodes van veel aanvragen en betrekkelijke rust en inzetten waarbij we maanden in beeld zijn of juist na één bezoek iemand al is overleden.

Er zijn wel oorzaken te bedenken zoals de veranderingen in het zorglandschap, het verdwijnen van de verzorgingshuizen waardoor men, wanneer het thuis niet langer gaat, eerder voor een hospice kiest in plaats van het alternatief: het verpleeghuis. Ook woont men langer thuis wat resulteert in meer overbelaste mantelzorg zeker wanneer wij niet thuis al worden ingezet en er wordt langer doorbehandeld. Hierdoor zijn mensen uiteindelijk zieker als ze opgenomen worden. Als laatste vermoeden wij dat ook de vergrijzing een rol speelt.

Op sommige zaken kunnen we enige invloed uitoefenen, beleid maken, vooruit denken maar meestal is het meebewegen. Meebewegen met datgene wat op ons pad komt. En waar mogelijk onze organisatie zo ontwikkelen dat we niet tegen grenzen aanlopen maar mogelijkheden creëren, dat we vernieuwen en verbeteren waar nodig maar ook behouden wat goed is en wat de basis vormt van ons werk.

Daarbij vragen we ook meer van onze vrijwilligers dan in voorgaande jaren. We zijn ons hier zeer van bewust en doen onze uiterste best hen daarbij zo goed mogelijk te ondersteunen. Deze verschuiving is gerelateerd aan de beweging in de maatschappij waarbij burgers weer meer eigen verantwoordelijkheid krijgen voor de zorg voor hun naasten. Van verzorgingsstaat naar participatiemaatschappij. Niet langer is het vanzelfsprekend dat alle zorgtaken opgepakt worden door de formele zorg. Eerst wordt gekeken wat mantelzorg kan, aangevuld met informele zorg, de zorg waar wij onder vallen.

Naast deze beweging is men bezig de zorg te innoveren. Zorginnovatie, een modewoord wellicht? Wat niet zelden leidt tot grote geldinvesteringen en ideeën die niet per definitie wat opleveren voor de zorgvrager. Waarbij men ook altijd op zoek is naar vernieuwing en men vergeet te borgen wat al bewezen goede resultaten oplevert, zoals wij ervaren bij het Cirkelteam.

Met dit jaarverslag blikken we terug.

De uitdaging die voor ons ligt is het behouden van datgene wat waardevol is en goede zorg oplevert, flexibel te zijn wanneer verbeteringen ook echt het verschil maken en vooral dicht bij die mens blijven waar we het voor doen. Eenvoudige en liefdevolle zorg bieden in een soms complex en dynamisch zorglandschap.

Daarbij de eigen identiteit behouden en keuzes durven maken die soms tegen de stroom ingaan, maar altijd met oog voor het individu en diens belangen en behoeften.

Hoofdstuk 1. De interne organisatie.

De organisatie van zorg.

Er is door een groep van ruim 60 zorgvrijwilligers zorg geboden in de thuiszorg en het hospice. Onder thuiszorg valt ook de inzet binnen het verpleeghuis (zie ook extern). Voorafgaand aan een inzet vindt er vaak een eerste telefonisch contact plaats waarna - indien de vraag definitief is - een intake volgt. Thuis, in het ziekenhuis of in het verpleeghuis. Niet alle telefonische aanvragen leiden tot een definitieve vraag. Om verschillende redenen. In 20 situaties is na de definitieve aanvraag een opname in het hospice niet doorgegaan. Redenen daarvoor staan onder het overzicht.

Opnames/inzetten de afgelopen 5 jaar:

	2017	2016	2015	2014	2013
Aantal contacten/vragen	147	123	112	124	95
Aantal thuiszorginzetten	21	17	22	22	16
Aantal hospiceopnames	45	40	34	42	18

Voor 2017 valt het volgende nog op te merken:

6 mensen zijn overleden tussen het moment van intake en opname terwijl er wel plek was. Reden is vaak een late aanmelding.

12 mensen konden niet opgenomen worden omdat op dat moment het hospice geen plek had.

2 maal kon niet worden opgenomen omdat het een bewoner van buiten Woerden betrof en de specialist ouderengeneeskunde geen ruimte meer had voor deze opname.

Het betrof in 2017 veel korte opnames wat resulteerde in een bezettingsgraad van 58%.

Vrijwilligersgroep.

De groep is redelijk constant in aantal.

65 zorgvrijwilligers

12 Kookvrijwilligers

5 Vrijwilligers PR werkgroep

9 bestuursleden (vereniging en stichting)

9 diverse vrijwilligers

In 2017 hebben 8 vrijwilligers afscheid genomen van de organisatie en heeft een groep van 5 vrijwilligers de basistraining doorlopen en is gestart als zorgvrijwilliger.

Coördinatieteam.

Binnen het team heeft een grote verschuiving plaats gevonden door de pensionering van één van de coördinatoren. Angela Weerelts is per 1 oktober uit dienst gegaan en zij is per 1 augustus opgevolgd door Caroline de Boer. Het team draaide al 15 jaar in dezelfde samenstelling, deze wisseling had

daarom de nodige impact maar we gaan met vertrouwen in de nieuwe samenstelling van het team verder met het werk wat Angela mede heeft vorm gegeven. En kijken met zeer veel waardering terug op al haar jaren als coördinator en wensen Angela een mooie toekomst.

Het coördinatieteam verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding bestaat vanaf heden uit: Thea van Dijk (secretariaat), Helmy Smit (coördinator), Caroline de Boer (coördinator) en Mirjam Bijlenga (directeur)

Het bestuur van de stichting kende geen mutaties. Zij ondersteunt het coördinatieteam en is eindverantwoordelijk voor het beleid van de stichting: Jos Borghols (voorzitter), Margriet vd Kooi (vice-voorzitter), Marjo Broos (secretaris), Rob van Kesteren (penningmeester), Bouke Hummel (bestuurslid).

Klankbordgroep.

Dit jaar heeft de klankbordgroep voor het eerst een heel jaar gedraaid. Een belangrijk doel is het draagvlak voor beleid te vergroten, door deze vertegenwoordigers van de vrijwilligersgroep al in een vroeg stadium mee te laten denken bij beleid dat hun rol raakt.

Zij zijn o.a. betrokken geweest bij de sollicitatieprocedure, hebben meegedacht over de samenwerking met het verpleeghuis en de nieuwe rapportagesystematiek.

Na een eerste verkenning ten aanzien van onderwerpen die thuishoren bij de klankbordgroep en hoe de achterban zich gehoord en betrokken voelt bij hun werk gaan we komende jaren voort op de gekozen weg. De klankbordgroep ontvangt tijdig een overzicht van ontwikkelingen en besluiten vanuit het coördinatieoverleg en heeft regelmatig overleg met een deel van het coördinatieteam. Daarnaast is er directe verbinding met de eigen achterban middels de zorgevaluaties.

Kwaliteit van zorg.

Wanneer we het hebben over kwaliteit van zorg hebben we het over veel verschillende aspecten en veel verschillende disciplines. Het gaat over de kwaliteit van zorg die we bieden aan onze zorgvragers thuis en in het hospice waar naast onze vrijwilligers ook huisartsen, wijkverpleging en andere disciplines bij betrokken zijn. Wij focussen ons als Mantelmeeuw vooral op de kwaliteit van de vrijwilliger maar middels de samenwerkingsovereenkomst met de thuiszorg is ook de kwaliteit van de wijkverpleging onderwerp van gesprek en toetsing.

We hebben het naast de zorg voor de zorgvragers ook over de kwaliteit van de vrijwilligersorganisatie. Hoe regelen we de dingen, doen we goed wat moet en doen we de goede dingen. Zorgen we goed voor de vrijwilligers en medewerkers. Dit punt heeft voortdurend onze aandacht. Hierbij onderscheiden we 4 belangrijke items:

- Scholing.

Afgelopen jaar is er op verschillende manieren geïnvesteerd in scholing: Bijscholing preventie decubitus, Nationaal congres Hospicezorg is bezocht door een 5-tal vrijwilligers, 10 personen naar het Elckerlijckcongres, 6 zorgevaluaties zijn gehouden en een Thema-avond Klankschalen. Daarnaast een basiscursus voor nieuwe vrijwilligers.

- Coaching vrijwilligers.

Elke nieuwe vrijwilliger wordt gekoppeld aan een mentor. Deze fungeert als een buddy die met je meeloopt in de eerste periode.

Tijdens de zorgevaluaties worden vrijwilligers uitgenodigd mee te denken over de zorg, is er zorg en aandacht voor de zorgenden en ruimte voor persoonlijke groei.

De coördinatoren zijn samen met de seniorvrijwilligers 24/7 achterwacht voor de vrijwilligers, voor vragen en voorkomende acute situaties die extra ondersteuning vragen. Dit systeem functioneert zeer adequaat.

Elke 2 jaar krijgen de vrijwilligers een individueel gesprek waarin besproken wordt hoe ze het werk ervaren, of ze zich daarbij voldoende ondersteund voelen, wat ze nodig hebben en hoe ze de toekomst zien. In 2017 is er met 37 vrijwilligers zo'n gesprek geweest.

- **Rapportage systematiek**

Er zijn 16 uur van de dag vrijwilligers aanwezig. Tijdens de zorg en ondersteuning die zij bieden observeren zij op alle domeinen van palliatieve zorg. Deze observaties en hoe deze worden ingezet kunnen invloed hebben op de kwaliteit van leven en de kwaliteit van zorg zoals die wordt ervaren door de gebruiker. Beter gebruik maken van de aanwezigheid van de vrijwilligers en de belangrijke rol die zij vervullen betekent dat we een rapportagesystematiek willen die daarop aansluit. Deze is ontwikkeld en geïmplementeerd en zal door middel van oefening en walk-inn bijeenkomsten in 2018 verder eigen worden gemaakt.

- **Toetsing/Borging.**

Er ligt met de wijkverpleging een heldere samenwerkingsovereenkomst waarin staat beschreven welke zorg geleverd wordt en hoe. Daarbij is ook aandacht voor taken die onder hun verantwoordelijkheid overgedragen worden van de wijkverpleging naar vrijwilligers. De toetsing vindt deels plaats via de eerder genoemde rapportage, middels de wekelijkse of frequentere gesprekken met de zorgvrager en diens naasten door onze coördinatoren en na een inzet/opname via de vragenlijst aan nabestaanden.

Overige interne zaken.

- In het kader van goed gebruik van de ruimtes is het tuinhuis aangepakt en opgeknapt. Nieuwe voorzieningen en frisse aankleding zorgen ervoor dat we daarmee een mooie ruimte ter beschikking hebben waar familie van zorgvragers van het hospice gebruik van kan maken als de ruimte in het hospice om welke reden dan ook te beperkt is. Daarnaast is de ruimte nu meer geschikt voor overleggen van vrijwilligers en van externe partijen.
- Het hospice is voorzien van airco in alle bewonerskamers, logeerkamer en kantoor op zolder. Hiermee hopen we een belangrijke verbetering te hebben aangebracht in de klimaatbeheersing van het huis en het comfort voor de gebruikers.

Hoofdstuk 2. Het externe veld.

NIO /Vrijwilligershulp voor U!

Lokaal zijn we zeer actief binnen het Netwerk Informele Ondersteuning, een groot samenwerkingsverband van ruim 35 organisaties op het gebied van welzijn, zorg en ondersteuning die alle werken met vrijwilligers.

De kracht van dit informele veld is groot doordat ze veel kan betekenen als voorliggende voorziening, voordat er gebruik moet worden gemaakt van betaalde oplossingen. Vergroten van de zichtbaarheid en bekendheid middels een grootschalige PR campagne, elkaar onderling kennen en doorverwijzen

en samen optrekken richting gemeente en andere stakeholders waren belangrijke items afgelopen jaar. Als Mantelmeeuw liften we zo mee en versterken we de samenwerking met allerlei formele en informele partners in het veld.

Cirkelteam.

Begin 2016 is op initiatief van de Mantelmeeuw het Cirkelteam Woerden opgericht. Een vast team van experts op het gebied van de palliatieve zorg. Zij kunnen ingeschakeld worden door verpleegkundigen van de thuiszorg en de huisartsen voor zaken die spelen rond een zorgvrager. Gezamenlijk wordt vanuit een ieders expertise naar een situatie gekeken, meegedacht en geadviseerd. Hiermee wordt pro-actiever ingespeeld op ontwikkelingen gedurende het ziekteproces op alle domeinen van palliatieve zorg. En kan de zorgvrager op basis van de adviezen samen met de zorgverleners keuzes maken en zoveel als mogelijk de eigen regie houden. De kwaliteit van zorg wordt hiermee verder verbeterd, de wensen ten aanzien van zorg en plek van overlijden gevolgd en tegelijkertijd de deskundigheid van betrokken zorgverleners vergroot. Een cirkelteam komt elke twee weken bij elkaar en indien nodig kan een zorgvrager elke bijeenkomst of met tussenpozen besproken worden.

Het Cirkelteam kende een aanlooptijd om meer bekend te raken en benut te worden. Maar gedurende het afgelopen jaar is merkbaar dat het Cirkelteam steeds meer gedragen wordt door zorgverleners en de toegevoegde waarde gezien wordt binnen de totale palliatieve zorgverlening in Woerden. Er wordt steeds meer gebruik van gemaakt en de resultaten zijn zeer positief. Bij ruim 90 % van de aangemelde zorgvragers is geen sprake meer van onnodige ziekenhuisopname in de laatste maanden, er worden gerichte interventies geadviseerd die leiden tot kwaliteitsverbetering. Zorgvrager, mantelzorg en hulpverleners ervaren de adviezen van het cirkelteam in bijna alle casussen als positief en de zorgvrager overlijdt in bijna 100% van de situaties op de plek van voorkeur, één van de belangrijke doelen van het Cirkelteam. Vroegtijdige mantelzorgondersteuning speelt hierbij een belangrijke factor.

Er gaat komende periode gezocht worden naar structurele financiering, dit is tot op heden niet gelukt. Vanwege de duidelijke functie blijven we het Cirkelteam zo lang als mogelijk voortzetten.

Samenwerking verpleeghuizen.

Nu ook de overheid subsidie beschikbaar heeft gesteld geeft dit een extra impuls aan de inzet van onze vrijwilligers binnen de verpleeghuiszorg. Wij bieden deze zorg al jaren binnen Weddesteyn maar er wordt naar ons idee nog onvoldoende gebruik gemaakt van onze mogelijkheden. Deels hangt dit samen met de andere uitdagingen waar Weddesteyn voor stond en die een hogere prioriteit hadden. In 2017 zijn we het gesprek aangegaan met de Vijverhof in Harmelen wat geleid heeft tot een duidelijke samenwerkingsovereenkomst, die begin 2018 getekend zal worden.

De inzet van onze vrijwilligers binnen verpleeghuizen zien we niet zozeer als een kans maar als een logisch gevolg van onze visie. Waar mensen wonen en uiteindelijk ook sterven zou de mantelzorg ondersteuning moeten kunnen krijgen van specifiek geschoolde vrijwilligers.

Na deze stap zullen we blijven nagaan of er meer woonvormen zijn waar we mee kunnen samenwerken als ook verwaterde samenwerking nieuw leven kunnen inblazen.

Landelijk.

VPTZ is als onze landelijke koepel een belangrijke belangenbehartiger en een advies - en kenniscentrum. Afgelopen jaar hebben wij hun rol als zeer positief ervaren binnen het veld en richting de politiek. Soms nog iets te bescheiden maar zeker pro-actiever dan in het verleden. Als individuele organisatie proberen we het landelijk steunpunt ook te voeden en waar nodig onze bijdrage te leveren. Een belangrijke missie voor de VPTZ én ons, is het laten meegroeien van de subsidiebedragen met de toenemende vraag. Daarnaast het vergroten van de zichtbaarheid van het vrijwilligerswerk en de waarde hiervan meer onder de aandacht brengen van alle stakeholders. Ook de positionering en naamvoering van de verschillende type hospices is een belangrijk aspect. Het Project HOPEvol dat zich richt op de overeenkomsten ipv op de verschillen en waarbij men de zorgvrager als uitgangspunt neemt om te komen tot toekomstgerichte hospicezorg, speelt daar ook een belangrijke rol in. In 2017 is men vooral bezig geweest het project in te richten met o.a. gidspanels en het vormgeven van de projectstructuur.

Hoofdstuk 3. Publiciteit.

Hetgeen je als organisatie kan en wilt betekenen voor anderen kan alleen maar succesvol zijn als men weet wie je bent, wat je doet en waar men je weet te vinden. We constateren al jaren dat de zichtbaarheid van onze organisatie best groot is maar dat aan de andere kant bij bepaalde doelgroepen en leeftijdsgroepen de onbekendheid blijft bestaan. Zolang je nog weinig te maken hebt gehad met mensen die overlijden zullen wij niet snel de aandacht trekken. Daarom is herhaalde publiciteit noodzakelijk en misschien wel één van de belangrijkste voorwaarden voor ons voortbestaan. Niet omdat we in de lucht gehouden moeten worden maar wanneer men ons niet kent, dan schakelt men ons ook niet in en worden mensen voor wie we wel wat zouden kunnen betekenen tekort gedaan.

Bekendheid is daarom één van de voornaamste redenen voor de PR activiteiten. Daarnaast werving van nieuwe vrijwilligers en genereren van inkomsten.

In 2017 organiseerde de PR werkgroep weer een groot aantal activiteiten. In het kort:

- Productie en distributie van een thuiszorgfilmpje van 2 minuten. Hierin zijn 3 situaties rond een thuiszorg in beeld gebracht, ondersteund door muziek en tekst. Na een grote presentatie tijdens het korenfestival is via web-site, you-tube, de mail, facebook en twitter en een vertoning in de Annex Cinema zoveel mogelijk aandacht gevraagd voor het filmpje.
- We hebben deelgenomen aan het Pitch Café van de Meiden van Breuren en gewonnen. Dit houdt in dat zij in 2018 een mooi evenement voor ons gaan organiseren.
- We hebben met een kraam op de streekmarkt gestaan en tijdens de kennismarkt in de Vijverhof.
- We hebben als Goed Doel meegedaan aan de Rabobank Fietstocht waarbij men kan fietsen voor het goede doel en elke fietser ons kan aanwijzen als de ontvanger van zijn of haar inschrijfgeld.
- In augustus heeft de jaarlijkse collecte weer plaats gevonden. En dit heeft ook dit jaar tegen alle verwachtingen in weer een prachtige opbrengst gegeven (zie financiën).

- In oktober hebben we het 2 jaarlijkse Korenfestival gehouden 'Voices for Hospices' om aandacht te vragen voor hospicezorg en palliatieve zorg thuis. Dit betekende ondanks de weersomstandigheden een mooie opkomst van publiek en rond de 50 nieuwe donateurs.
- In het najaar is eveneens het "Team Mantelmeeuw naar de Mont Ventoux" opgericht, zij gaan in augustus 2018 de Mont Ventoux beklimmen en daarmee geld ophalen voor KWF en voor de Mantelmeeuw.
- Samen met de partners binnen het Netwerk Informele Ondersteuning is een huis aan huiskrant uitgegeven om "Vrijwilligershulp voor U" verder te promoten.
- Op de Winterfair hebben we met een kraam en verkoop van tulbanden de aandacht weten te trekken. Daarnaast verzorgden we het mini-kerst-korenfestival.

Hoofdstuk 4. Financiën.

Stichting de Mantelmeeuw is een financieel gezonde organisatie waarbij het elk jaar wel van belang blijft voldoende inkomsten binnen te halen. De subsidie van VWS blijft al jaren achter bij de groei van het totaal aantal geholpen zorgvragers binnen de palliatieve zorg door vrijwilligers.

Onderhandelingen hierover door o.a. de koepel VPTZ geven voor 2018 zicht op een verbetering op dat punt. Deze subsidie vormt een belangrijk deel van onze begroting maar elk jaar is het noodzakelijk diverse acties op te zetten om voldoende middelen te genereren voor extra uitgaven zoals hieronder:

Het tuinhuis werd opgeknapt dankzij een bijdrage van het Rabobank Dichtbij Fonds, de Sint Franciscus Stichting, Stichting Vrienden voor Welzijn en Zorg Midden Holland, Stichting aanvullende gezondheidszorg Woerden, Stichting het Roelie van Seumerenfonds, de eigenaresse van het tuinhuis en een anonieme gever. Totaal rond de €13000.

Voor het Korenfestival kregen we veel steun van bedrijven in Woerden en mochten we giften ontvangen van het Cultuurfonds Woerden, VSB fonds en Stichting Well vd IJff fonds.

Het thuiszorgfilmpje werd in zijn geheel gefinancierd door Stichting Voorzorg Utrecht, VSB fonds en Stichting Well vd IJffonds.

Ook konden we een deel van de aangelegde airco financieren dankzij een Cheque van €2500 van de Stichting Mont Ventoux Groot verzet tegen kanker. Spaarde de lokale winkel van Specsavers een bedrag van ruim € 1000 voor ons en fietsten Woerdenaren tijdens de Rabobank fietstocht een bedrag van €350 bij elkaar.

En middels de eerder al genoemde collecte hebben veel inwoners van de gemeente Woerden (waaronder de ruim 120 collectanten) ons gesteund en met elkaar een opbrengst van €14677 gerealiseerd.

Onze vereniging Vrienden van de Mantelmeeuw mocht een groot aantal giften ontvangen van particulieren, maatschappelijke organisaties, bedrijven en kerken. Het is goed te benoemen dat de donateurs hiermee een belangrijke bijdrage leveren aan het voortbestaan van onze stichting alsmede een maatschappelijk draagvlak vormen voor ons werk.

Voor de officiële jaarrekening verwijzen we u naar de financiële paragraaf op onze web-site onder ANBI gegevens.

