

JAAERVERSLAG 2022



www.acanthiszorg.nl

INHOUDSOPGAVE

<i>Inleiding</i>	3
<i>Missie Acanthis</i>	3
<i>Visie Acanthis</i>	3
<i>Bestuur</i>	3
<i>Medewerkers</i>	4
<i>Vrijwilligers</i>	4
<i>20 Jarig bestaan Acanthis</i>	4
<i>Beleid, deskundigheid en kwaliteit</i>	4
<i>Digitalisering</i>	6
<i>Maatschappelijke waarde AcanthisThuisinzetten</i>	6
<i>Inzet vrijwilligers in hospices</i>	10
<i>Klachtencommissie</i>	10
<i>Vertrouwenspersoon</i>	11
<i>PR en Communicatie</i>	10
<i>Financiën</i>	11

Inleiding

Goede zorg verleen je samen. Het is een samenwerking tussen mantelzorgers, vrijwilligers en professionele zorgmedewerkers. Dat doen we bij Acanthis samen met onze vrijwilligers, coördinatoren en bestuur bij inwoners in Drenthe thuis of in één van de drie hospices in Emmen, Hogeveen en Meppel.

Onze dienstverlening draait bijna volledig op de inzet van zo'n 280 vrijwilligers. Zij zetten zich met ziel en zaligheid in voor cliënten en mantelzorgers, zowel in de hospices als bij mensen thuis. Samen zorgen we ervoor dat iedereen in Drenthe die dat nodig heeft, tijd, aandacht en ondersteuning krijgt in de laatste levensfase.

De dagelijkse verantwoordelijkheid voor de vrijwillige ondersteuning ligt in handen van acht (betaalde) coördinatoren. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor cliënten én vrijwilligers.

Aan de ene kant vragen zij aan de cliënt of mantelzorger waar behoefte aan is. Aan de andere kant weten zij welke rol vrijwilligers willen en kunnen vervullen. Zij koppelen de vraag van cliënten aan het aanbod van vrijwilligers.

Daarnaast ondersteunen zij vrijwilligers bij vragen, door cursussen aan te bieden, intervisie te organiseren en hen te begeleiden waar dat nodig is.

Het bestuur van Acanthis is eindverantwoordelijk voor alle ondersteuning die de vrijwilligers bieden. Zij zien toe op de kwaliteit van de dienstverlening, voldoende betrokken en geschoolde vrijwilligers, de verbinding met de professionele zorgverleners, de identiteit van de organisatie en de bedrijfsvoering van Acanthis. Zij leveren een bijdrage aan het (meerjaren)beleid en zien toe op de uitvoering ervan.

Missie Acanthis

Door inzet van toegewijde en goed opgeleide vrijwilligers de kwaliteit van leven in de laatste levensfase van cliënten en diens naasten zo comfortabel mogelijk maken, aansluitend bij hun wensen en behoeften.

Visie Acanthis

Afscheid nemen van het leven is één van de moeilijkste opdrachten die er is. Wie weet dat hij binnenkort zal sterven, maakt die laatste tijd het liefst zo mooi mogelijk. Dat kan thuis, bij familie en vrienden, in een verzorgings- of verpleeghuis of juist in een hospice, omringd door behulpzame zorgverleners.

Onze zorgvrijwilligers weten hoe ze net dat beetje extra kunnen geven om het leven dat gaat eindigen zo aangenaam mogelijk te maken. Zij zijn ervaren en deskundig in het ondersteunen van cliënten en hun mantelzorgers in de slotfase van het leven.

Hoe doen ze dat? Door er te zijn en te luisteren en door praktische ondersteuning te bieden. Ze ondersteunen de familie, en staan de stervende bij, thuis, in een verzorgings- of verpleeghuis of in één van de hospices. Als aanvulling op en in samenwerking met professionele zorgverleners.

Bestuur

In januari 2022 zijn drie nieuwe bestuursleden gestart. Het bestuur Acanthis bestond in 2022 uit de volgende leden: Wim Sulimma (voorzitter), Rolf Sloots (penningmeester), Hennita Schoonheim (directeur-bestuurder), Ine Taffijn, Mariska Harbers, Ria Knotters en René van Kruchten.

Medewerkers

In 2022 waren 8 coördinatoren en een directeur bestuurder bij Acanthis in dienst en werd ondersteuning van de medewerkers bij het project thuisinzetten en secretariaat ingehuurd.

Vrijwilligers

In 2022 waren voor Acanthis thuisinzetten en voor de hospices in Emmen, Hoogeveen en Meppel 280 vrijwilligers actief.

20 Jarig bestaan Acanthis

In 2022 bestond Acanthis 20 jaar. We hebben hierbij vooral de vrijwilligers in het zonnetje gezet. Als blijk van dank voor hun inzet heeft het bestuur op een aantal reguliere bijeenkomsten van vrijwilligers getrakteerd op een jubileum gebakje.



Beleid, deskundigheid en kwaliteit

In 2022 is volgens het jaarplan gewerkt aan beleid, kwaliteit, deskundigheid en digitalisering.

Beleid

In 2022 hebben we twee bijeenkomsten georganiseerd met alle hospice besturen, bestuur Acanthis en medewerkers Acanthis om te komen tot een meerjarenbeleidsplan hospices 2023-2027.

Hiervoor zijn externe sprekers uitgenodigd om ons van input te voorzien vanuit o.a. VPTZ Nederland, CMO-STAMM, Icare en de Netwerken palliatieve zorg Drenthe-Steenwijkerland.



Eind 2022 was een eerste concept meerjarenbeleidsplan gereed. Deze zal in 2023 besproken worden met vrijwilligers en de hospice besturen en daarna worden vastgesteld.

Deskundigheid

In 2022 is een beleid deskundigheidsbevordering vrijwilligers opgesteld en een beleid deskundigheidsbevordering medewerkers Acanthis. Beide zijn besproken met bestuur Acanthis, besturen hospices en vrijwilligers. Vanaf 2023 zal dit beleid geïmplementeerd worden.

Eind 2021 en begin 2022 zijn de meeste vrijwilligers uit de drie hospices getraind in de training de Bedoeling via een in company training van VPTZ Nederland.

Om het werken vanuit de Bedoeling levend te houden zijn de coördinatoren begin juni een middag door VPTZ Nederland getraind in het werken met de toolkit de Bedoeling. Deze toolkit is ontwikkeld om het werken vanuit de Bedoeling levend te houden onder de vrijwilligers maar ook om het beleid van de organisatie daarop af te stemmen. De Bedoeling is ook opgenomen in de basistraining voor nieuwe vrijwilligers.



Naast de in company training zijn 83 vrijwilligers naar individuele trainingen van VPTZ Nederland geweest.

Voor alle vrijwilligers hebben we in najaar 2022 een training herkennen vraagstukken van mantelzorgers gegeven in samenwerking met Ceder trainingen; de mantelzorgmonologen.

Vrijwilligers hebben daarnaast gewerkt aan deskundigheid via thema bijeenkomsten, casuïstiek besprekingen en intervisie in de verschillende hospices en bijeenkomsten voor vrijwilligers thuiszinnen.

Kwaliteit

In 2022 is een start gemaakt met kwaliteitsbeleid en het herzien van het handboek hospices.

In de in 2022 vastgestelde lidmaatschapscriteria van VPTZ Nederland wordt gesproken over het Kwaliteitskompas VPTZ. Dit Kompas is deels klaar en deels nog in ontwikkeling bij VPTZ. Bij Acanthis zijn we er al mee aan de slag gegaan. Het jaarplan van Acanthis is opgesteld aan de hand van dit Kwaliteitskompas en de werkgroep kwaliteit is begonnen met herzien van het handboek van de hospices en dit om te zetten naar het Kwaliteitskompas.



Omdat we én met het Kwaliteitskompas willen werken en op termijn willen voldoen aan de lidmaatschapscriteria, maar ook willen werken vanuit de Bedoeling hebben we ondersteuning gevraagd van VPTZ Nederland. Samen met hen hebben we het herzien van het handboek hospices besproken en afspraken gemaakt over een gezamenlijke inzet bij het omzetten van het handboek in het Kwaliteitskompas en het digitaliseren daarvan. De 18 werkwijzers uit ons handboek die van belang zijn voor gasten en vrijwilligers hebben we eind 2022 herschreven. In 2023 werken we dit samen met VPTZ Nederland verder uit en zullen de werkwijzers digitaal beschikbaar komen.

Het kwaliteitskompas van de VPTZ is in te zien via de volgende link: <https://kwaliteitskompas.vptz.nl/>

Digitalisering

In 2022 is in alle drie hospices en voor de thuisinzetten een overeenkomst aan gegaan met Hospice online voor de digitalisering van cliëntdossiers, vrijwilligers administratie, dienstroosters en facturering aan gasten hospices. De implementatie van Hospice online heeft in de eerste helft van 2022 plaatsgevonden.

Inzet vrijwilligers in de thuissituatie

In 2022 is in alle drie hospices en voor de thuisinzetten een overeenkomst aan gegaan met Hospice online voor de digitalisering van cliëntdossiers, vrijwilligers administratie, dienstroosters en facturering aan gasten hospices. De implementatie van Hospice online heeft in de eerste helft van 2022 plaatsgevonden.

Regio	Intakes	Inzet vrijwilligers
Zuid West Drenthe	43	32
Zuid Oost Drenthe	37	28
Noord Midden Drenthe	22	19
Totaal	102	79

In 2022 zijn 102 cliënten naar ons verwezen voor een inzet in de thuissituatie. Deze intakes hebben geleid tot 79 daadwerkelijke inzetten van een vrijwilliger. Dat is iets minder dan begin september 2022 verwacht werd. De eerste acht maanden van 2022 namen de inzetten van vrijwilligers in de thuissituatie enorm toe. Daarmee dachten we een trend ingezet te hebben richting de 100 inzetten op jaarbasis. Vanaf september was er ineens minder vraag naar vrijwilligers. We merken dat het inzetten van vrijwilligers nog geen goed geïntegreerde werkwijze is voor verwijzers. De aandacht voor overbelasting van mantelzorgers en het inzetten van een vrijwilliger zakt bij wijkverpleegkundigen en andere zorgverleners snel weer weg. Dat is een leermoment voor ons. De komende jaren moeten we blijven investeren in aandacht vragen voor het inzetten van vrijwilligers. We hebben hiervoor aandacht gevraagd in de stuurgroep palliatieve zorg Drenthe en we zijn hierover in gesprek met wijkzorgaanbieders.

Opvallend is het aantal intakes ten opzichte van het aantal inzetten. 23 intakes hebben niet geleid tot een inzet. Vaak omdat we laat ingeroepen worden en cliënt al overleden is voordat een inzet kan starten of cliënt wordt toch elders opgenomen.

Voor de intakes ontvangen we geen vergoeding vanuit de regeling terminale zorg van het ministerie van VWS. We zullen dit de komende jaren monitoren en dit vraagstuk wederom bespreekbaar maken bij VPTZ Nederland.

Maatschappelijke waarde Acanthis thuisinzetten in kaart gebracht

In 2022 hebben we samen met drie adviseurs van CMO STAMM, drie vrijwilligers thuisinzetten, één coördinator en de directeur Acanthis vier bijeenkomsten georganiseerd om nog scherper voor ogen te krijgen welke maatschappelijke doelen we najagen met het inzetten van vrijwilligers in de thuissituatie en hoe onze activiteiten daaraan bijdragen. Hieruit zijn vier doelen naar voren gekomen en een plan van aanpak hoe de maatschappelijke waarde te meten. Eén van de activiteiten om de maatschappelijke waarde in kaart te brengen is storytelling. In dit jaarverslag starten we daarmee door het toevoegen van interviews aan dit jaarverslag met twee van onze vrijwilligers.

In gesprek met vrijwilliger Erik de Min

Er zijn, dat is waar het voor mij om gaat. Het doel van mijn rol als vrijwilliger is om er voor de cliënt en hun naasten te zijn door ze mijn volledige aandacht te geven op het moment dat ik aanwezig ben.

Erik de Min (57) is vijf jaar geleden samen met zijn vrouw vanuit Delft verhuisd naar Havelte en werkt als zelfstandig coach en interim manager. Sinds vorig jaar is Erik actief als vrijwilliger voor de thuiszettingen bij Acanthis.



Hoe het begon

Ik ben samen met mijn vrouw mantelzorgster geweest voor mijn schoonmoeder. Zij heeft de laatste 3 maanden in een hospice gewoond. Deze ervaring heeft ervoor gezorgd dat ik vorig jaar heb gereageerd op een oproep van Acanthis in het Dagblad van het Noorden.

De woorden beschikbaar en bescheiden spraken mij erg aan en een afspraak voor een kennismakingsgesprek was dan ook snel gemaakt.

Na het volgen van een introductie cursus heb ik een aantal diensten meegedraaid in het hospice en was ik klaar voor mijn eerste thuiszetting.

Bij de mensen thuis

Voor mij was al snel duidelijk dat ik liever ingezet wilde worden bij mensen thuis dan in het hospice.

Veel mensen brengen de laatste tijd van hun leven graag thuis door. Hoe mooi en bijzonder is het dan dat je als vrijwilliger wordt toegelaten in de intieme sfeer bij mensen thuis. Het zijn hele waardevolle momenten als iemand in de afsluitende fase van het leven jou vraagt om ondersteuning te bieden in die laatste weken.

Ondersteuning tijdens het stervensproces

Voorafgaand aan mijn eerste thuiszetting heb ik me ingelezen over het stervensproces. Ik realiseerde me dat er vragen kunnen zijn over het stervensproces zelf en dan is het fijn om daarover het gesprek aan te kunnen gaan. Daarnaast ondersteun en ontzorg ik de mantelzorgers waar mogelijk. Wanneer zij even een moment van rust kunnen pakken, door letterlijk even uit de situatie te stappen, geeft dit ze lucht en steun.

Geestelijke verzorging

Tijdens mijn inzetten heb ik gemerkt dat juist in de laatste levensfase zingeving en levensvragen een grote rol spelen. Ik wil me hier graag meer in verdiepen en ga binnenkort een scholing geestelijke verzorging volgen. Ik hoop daar handvatten te krijgen om het gesprek aan te gaan die ondersteunend zijn in de begeleiding.

“Als ik straks zover ben, dan wil ik ook dat jij als vrijwilliger bij mij komt”.

Een prachtig compliment dat ik laatst van een naaste ontving. Een bevestiging dat 'er zijn' voor de ander, zonder oordelen of het gevoel dat je zelf iets komt brengen, van grote betekenis kan zijn voor mensen in de laatste levensfase.

In gesprek met vrijwilliger Marianne Wemmenhove

Empathie; dat is waar het om gaat in mijn werk als vrijwilliger. Ik moet mij kunnen verbinden met de situatie waar mensen op dat moment in verkeren. Dit mag mij raken maar ik moet er niet in verdrinken. Voor mij is dit een werkveld waarin ik mij thuis voel.

Marianne Wemmenhove (71) is geboren en getogen in Nieuw Amsterdam en woont inmiddels al vele jaren in Emmen. Na haar pensionering is ze in januari 2016 aan de slag gegaan bij Acanthis als vrijwilliger voor de thuisinzetten in Emmen.

Persoonlijke motivatie

Ik ben altijd werkzaam geweest op het gebied van Zorg en Welzijn. Het zit in mij om er voor een ander te willen zijn. Na diverse contactmomenten met de toenmalige voorzitter van de Drentse werkgroep Hospices wist ik dat ik, na mijn pensionering, als vrijwilliger in de terminale zorg aan de slag wilde gaan.

Thuisinzetten

Het hospice in Emmen had op dat moment voldoende vrijwilligers, maar was nog wel op zoek naar vrijwilligers voor de thuisinzetten. Na het volgen van een introductie cursus en een plezierige inwerkperiode was ik klaar om alleen op pad te gaan. Achteraf bleek dit een goed zet, de thuisinzetten passen mij als een jas. Het hospice is een gestructureerde omgeving en doet mij meer aan een werkomgeving denken. Thuisinzetten geven me vrijheid en ik vind het fijn om vanaf begin tot eind bij de client betrokken te zijn.



Gezonde spanning

De eerste keer dat ik naar een thuiszetzet ga voel ik gezonde spanning; lukt het mij om contact te leggen met de cliënt en de naasten?

Voor mij wordt de waarde en het resultaat van het contact bepaald door de kwaliteit van het contact tussen diegene die komt en diegene die er is.

Gelukkig gaat dit eigenlijk altijd goed. De coördinatoren voelen tijdens een eerste intakegesprek goed aan welke vrijwilliger het beste past in de situatie.

“Alles wat normaal van belang is valt weg en wat overblijft zijn de essentiële dingen”

Tijdens mijn werk was ik verantwoordelijk voor de dossiervorming van de casussen waar ik bij betrokken was. Dit valt nu allemaal weg waardoor alleen de essentiële dingen overblijven.

Ik mag luisteren naar het levensverhaal van de cliënt waar facetten als; geluk, spijt en bijvoorbeeld wrok voorbijkomen. Het enige wat ik hoeft te doen op dat moment is 'er zijn' en inspelen op daar waar de ander behoefte aan heeft.

Voor mij geldt dat vrijwel alle cliënten waar ik ben geweest overdag even voorbijkomen in mijn gedachten. Hier zit geen lading of oordeel op maar ik denk af en te even aan ze. Hoe mooi is dat!

Het naderend afscheid

Het stervensproces is voor elke cliënt anders, waar nodig stel ik de cliënt gerust. Soms raken we in gesprek en worden er dingen verteld waarvan men van tevoren nooit had gedacht dit te delen met een 'vreemde'. Dat ik daarbij aanwezig mag zijn en mij dit onbevooroordeeld gegeven wordt vind ik een geschenk.

"voor mijn gevoel wordt de kwaliteit van het afscheid en hoe het beleefd wordt bepaald door de individuen en hun gemeenschappelijk geschiedenis".

Lucht en ruimte

Ook voor de naasten is het een heel zwaar proces. Zij staan vaak al lange tijd permanent op scherp. Het water staat ze aan de lippen waardoor het moeilijk is om de zorg vol te houden. Mijn aanwezigheid geeft dan vaak rust voor zowel de cliënt als de naasten omdat ik de mantelzorgtaken overneem. Als mantelzorger krijgen ze even lucht en daardoor voelen ze zich weer fris en is er vaak weer ruimte om bij de ander te kunnen en willen zijn.

Verhalen delen

Ik vind het heel waardevol dat we als vrijwilligers onderling onze verhalen, ervaringen, drijfveren en moeilijkheden die we tijdens het werk ervaren met elkaar kunnen delen.

Tijdens de maandelijkse intervisiemomenten luisteren we naar elkaar en geven we elkaar aandacht. Dit is zo belangrijk, ook omdat je als vrijwilliger alleen op pad gaat.

Iedereen die graag wil luisteren, onbaatzuchtig is en zowel met het hoofd als met het hart kan werken, kan met de juiste steun en begeleiding vanuit Acanthis, dit vrijwilligerswerk doen.

Inzet vrijwilligers in hospices

Acanthis zet vrijwilligers in, in de hospices in Emmen, Hoogeveen en Meppel.

De coördinatie van vrijwilligers en de zorg voor de gasten wordt door professionele medewerkers van Acanthis georganiseerd. Acanthis heeft hiervoor een samenwerkingsovereenkomst met ieder hospice bestuur.

In de hospices verbleven in 2022 het volgende aantal gasten:

Hospice	Aantal gasten
Hoogeveen	43
Meppel	37
Emmen	61
Totaal aantal gasten	141

In Emmen en Hoogeveen is dit jaar een toename van het aantal gasten te zien en in Meppel een afname. In Meppel hebben ze dit jaar te maken gehad met veel langdurige verblijven. Dit hebben we de vorige jaren in de andere hospices ook gezien. Soms knappen gasten enorm op in het hospice en verblijven ze langer dan verwacht.

Klachtencommissie

Acanthis heeft een klachtencommissie bestaande uit vijf commissieleden.

Eind 2022 zijn twee leden van de klachtencommissie gestopt vanwege het einde van hun termijn. Met de huidige drie leden en het bestuur Acanthis is afgesproken dat we in 2023 verder gaan met de huidige drie leden en geen nieuwe leden werven voor de klachtencommissie.

De klachtencommissie is in 2022 drie keer bij elkaar geweest. Daarbij was de directeur-bestuurder van Acanthis aanwezig.

De klachtencommissie heeft in 2022 geen klachten ontvangen.

Vertrouwenspersoon

Vrijwilligers en medewerkers van Acanthis kunnen een beroep doen op een vertrouwenspersoon. Eind 2022 is de vertrouwenspersoon gestopt. Vanaf januari 2023 is er een nieuwe vertrouwenspersoon aangesteld.

De vertrouwenspersoon is één keer ingeschakeld in 2022. Echter met een vraag die niet voor haar bestemd was. Zij heeft deze persoon verwezen naar de juiste plek.

Pr en Communicatie

In praktijk is gebleken dat verwijzers en inwoners in Drenthe niet of nauwelijks op de hoogte zijn van Acanthis en de mogelijkheden die Acanthis biedt op het gebied van ondersteuning in de terminale fase. Het is daarom van groot belang om bewustwording te creëren over de mogelijkheden van ondersteuning in de terminale fase en wat samenwerking tussen Acanthis en deze doelgroepen kan opleveren. In 2022 is daarom gewerkt aan de naamsbekendheid Acanthis volgens het opgestelde PR en Communicatie plan en een communicatie kalender.

Inwoners van Drenthe zijn via persberichten en markten geïnformeerd over mogelijkheden van het inzetten van vrijwilligers in de terminale zorg bij hen thuis en in de hospices.

Verwijzers zijn geïnformeerd over de mogelijkheden via de Netwerken palliatieve zorg Drenthe en door het informeren van wijkteams, huisartsen, transferpunten ziekenhuizen over de diensten van onze vrijwilligers thuis en in de hospices.

Acanthis is sinds begin 2022 actief op Facebook en LinkedIn. Er is een PR kalender opgesteld voor het plaatsen van content op deze kanalen. Beide kanalen hebben een eigen doelgroep waarop de berichten worden afgestemd.

Aan vrijwilligers is vier keer een nieuwsbrief gestuurd over ontwikkelingen bij Acanthis.

Financiën

De inzet van vrijwilligers thuis en in de hospices en de coördinatie van zorg in de hospices wordt door Acanthis uitgevoerd en gefinancierd via de subsidie regeling palliatief terminale zorg van het ministerie van VWS. Acanthis vraagt deze subsidie jaarlijks aan.

Om de inzet van vrijwilligers in de thuissituatie in Drenthe te stimuleren is een project 'thuisinzetten de andere aanpak' gestart in 2022. Dit project wordt deels gesubsidieerd door de Provincie Drenthe in het kader van de Sociale agenda. Het Oranjefonds en de C&W de Boer Stichting hebben subsidie verleend als cofinanciering op de subsidie van de Provincie Drenthe.

De gemeenten Emmen, Hoogeveen en Meppel hebben in 2022 een subsidie verleend voor deskundigheidsbevordering vrijwilligers in de hospices in hun gemeente.