

jaarverslag 2020



AARZELEND VOORUIT

Het virus toonde zich in de staart van de winter van 2020. Sluimerend en in onwetendheid, om nadien venijnig en ongezien hard toe te slaan. Plots stond omgaan met de dood hoog op ieders agenda. Ook wij -met jarenlange expertise in het thema- schrokken er van. We waren hier niet op voorbereid, het rauwe karakter van het afscheid zoals het toen beleefd werd, overviel ons.

We konden niet werken zoals we dat gewoon waren, in de échte, nabije, niet-digitale wereld. Onze handen kriebelden, onze voeten klaar in de startblokken bij elke voorzichtige verbetering in de cijfers. En dan telkens weer nét niet, een continue onzekerheid en aarzeling, als een plantje dat dreigde uit zijn potje te barsten.

In het jaarverslag zetten we enkele cijfers uit het activiteitenverslag op een handzame en overzichtelijke manier op een rij. Deze cijfers leveren naar verwachting een bijdrage aan de bewustwording en kunnen nieuwe ideeën genereren om het beleid nog doeltreffender af te stemmen op de zorg. Daarnaast zijn ze een objectieve maatstaf om de eigen beleving te toetsen aan de werkelijkheid. Zo zien we dat het maximale aantal dossiers in 2020 behaald zijn ondanks het dalende aantal aanmeldingen in het voorjaar. Maar de terughoudendheid en de angst voor besmetting tijdens de eerste golf maakte nadien plaats voor een grote nood aan ondersteuning en specifieke expertise betreffende levenseinde, afscheid, overlijden en rouw.

Daarnaast blijft psycho-sociale ondersteuning het zwaartepunt tijdens onze begeleidingen. En tot slot tonen de jaarlijkse cijfers een blijvende toename van het aantal langdurige begeleidingen (> 180 dagen). Een positieve tendens die aantoont dat patiënten ons in een steeds vroeger stadium van hun ziekteverloop opzoeken.

Het afgelopen jaar werden in sneltempo inzichten en informatie vergaard en gedeeld. Onze specifieke deskundigheid inzake palliatieve zorg, medicatie en spuitaandrijvers bundelden we in een set van praktijkgerichte flowcharts, die we aanreiken aan zorgverleners. Vanuit diezelfde intentie realiseerden we ook, samen met NPZL, Rouwrichting. Ons volledig bewust van de impact die de crisis heeft op zowel palliatieve patiënten, naasten als hulpverleners, engageren we ons om voor hen een kader te scheppen waarin ieder van hen zijn of haar emoties en ervaringen kan delen.

Ondanks dat de coronacrisis enkele aandachtspunten in de gezondheidszorg pijnlijk blootlegde, toont ze ook dat we in Vlaanderen beschikken over kwalitatief opgeleid en bovenal gemotiveerd zorgpersoneel. Door deze niet aflatende inzet te combineren met de kennis en ervaring die we rijk zijn, wil Pallion een vooruitstrevende beweging in gang zetten, richting een kwaliteitsvolle palliatieve zorgcultuur.



PALLIATIEVE LIMBURGSE ONDERSTEUNINGSEQUIPE
SAMEN VEERKRACHTIG OP DE GRENS VAN LEVEN EN DOOD

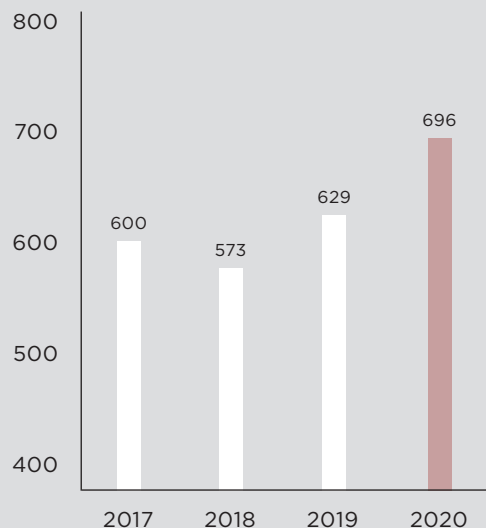
Universiteitslaan 1 • 3500 Hasselt • 011 819474 • info@pallion.be • www.pallion.be

696 nieuwe patiëntendossiers

1724 patiëntenbezoeken

12625 telefonische contacten

AANTAL NIEUWE PATIËNTENDOSSIEREN



IMPACT VAN CORONA

Het coronavirus is een onzichtbare maar collectieve vijand, het heeft impact op één ieder van ons. Ook onze werking werd aangepast als gevolg van deze crisis. Pallion heeft de nodige maatregelen genomen om de voortzetting van onze dienstverlening te garanderen. Wij hebben getracht een **maximale zorgcontinuïteit te waarborgen voor onze patiënten én voor COVID-19-patiënten** in palliatieve of terminale fase.

In de eerste en kritieke fase van de crisis hebben we maximaal ingezet op **telefonische ondersteuning**. Op die manier beperkten we overbodige besmettingsrisico's. Indien telefonische ondersteuning onvoldoende bleek, bleven we alsnog beschikbaar voor het brengen van huisbezoeken. Door een blijvende ondersteuning aan te bieden in de thuiszorg, droegen we bij aan het voorkomen van ziekenhuisopnames en het ontlasten van het ziekenhuispersoneel.

Het nabij zijn van patiënten, door mee te gaan op hun pad en hen niet alleen te laten met hun angsten en onzekerheden, betekent een grote meerwaarde voor hen. Het in deze omstandigheden niet of beperkt fysiek nabij kunnen zijn, was niet enkel een **beproeving voor deze patiënten maar ook voor de deskundigen en psychologen van het team**. Ze zochten naar andere en aangepaste manieren om ruimte te maken voor de zorgen en emoties. Naast hun ziekte krijgen palliatieve patiënten er immers een extra vijand bij. De strenge maatregelen om het virus in te dijken maken hen angstig(er) en dringen hen ongewild in een groter isolement waar eenzaamheid op de loer ligt. Hun toekomst, waarin al veel open vragen lagen, wordt nu nog onzekerder.

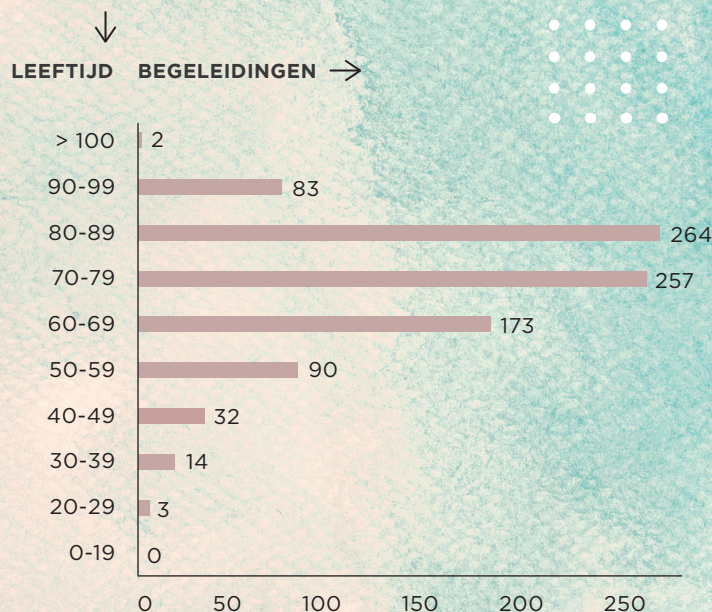
Aanvullend op de ondersteuning op maat, stelde Pallion **brochures** samen, eentje voor elke specifieke doelgroep:

- 'Het zwaarste stuk uit mijn leven, sta ik nu alleen?' Specifiek gericht aan de palliatieve patiënt, besmet met het virus, en zijn naasten.
- 'Woonzorgcentra: wij zijn er voor jullie!'
- 'Geïsoleerd maar niet alleen' Wat kan Pallion betekenen voor instellingen voor personen met een beperking?
- 'Zorgverlener, je was, bent en blijft bijzonder.' Motiverende en inspirerende gedachten voor iedere zorgverlener.
- 'Jouw wereld in tijden van corona' Met deze handvaten trachten we te voelen wat er leeft bij de patiënten en hun omgeving en geven we enkele gedachten mee over wat hen hierin mogelijk kan helpen.

Onze specifieke deskundigheid inzake palliatieve zorg, medicatie en sputaandrijvers vertaalden we in enkele **zorgvuldig samengestelde flowcharts**, die we aanreikten aan artsen en zorgverleners:

- Flowchart The Final Four - algemene richtlijn palliatieve en terminale zorg
- Flowchart palliatieve sedatie
- Richtlijn palliatieve sedatie-alternatief voor Midazolam
- Richtlijn respiratoire symptomen
- Richtlijn terminale zorg bij gebrek aan sputaandrijver
- Flowchart COVID-19 voor bewoners van WZC

Alle brochures en flowcharts zijn te downloaden op onze website: <https://www.pallion.be/>



HET AANMELDEN GEBEURDE DOOR:



IN EEN NIEUW JASJE

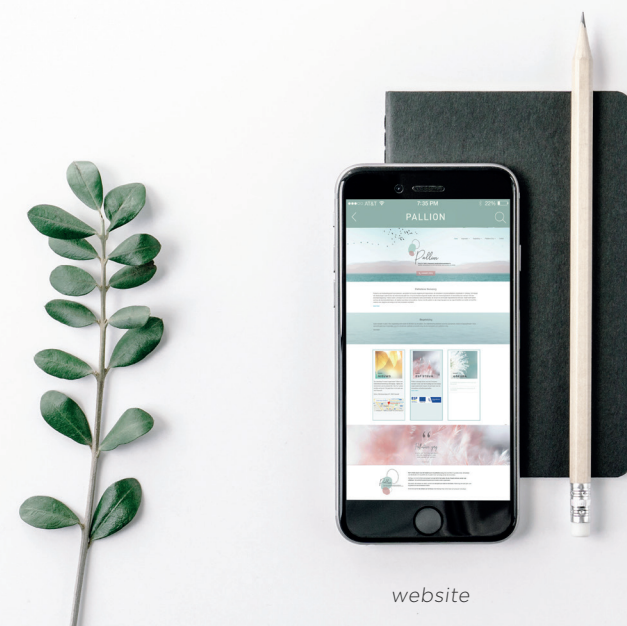
Voordat het coronavirus 2020 tekende, had Pallion andere, creatievere, plannen om dit bijzondere jaar in te luiden. Aan de start van 2020 werd de laatste -digitale- hand gelegd aan **de nieuwe huisstijl, met bijpassende website en vers drukwerk.**

Dit gingen we niet onopgemerkt voorbij laten gaan! De tot de verbeelding sprekende 'Oude Gevangenis' van de Universiteit Hasselt werd gereserveerd. Vlaams minister van Welzijn en Volksgezondheid, Wouter Beke, stond klaar om naar Hasselt af te zakken en de avond in te leiden. De nieuwste Vlaamse film "All of us" stond geprogrammeerd en meer dan 200 artsen, verpleegkundigen en andere zorgverleners uit Limburg hadden zich ingeschreven om samen met ons de nieuwe start van Pallion te vieren.

Palliatieve zorg in de kijker zetten, wanneer konden we dit beter doen dan aan de vooravond van 'De dag van de zorg 2020', op zaterdag 14 maart? Gedurende de twee voorafgaande weken sijpelden echter nieuwsberichten binnen over een toen nog ongekend virus. We wonnen advies in van experts, voorzagen strenge hygiënemaatregelen tijdens ons **event**, maar de ontwikkeling van het virus en de eerste lockdown besliste er anders over. De plannen om onze nieuwe huisstijl live te tonen aan onze collega-zorgverleners gingen de koelkast in. Druppelsgewijs en tussen de slecht-nieuws-berichten door, toonden we onze nieuwe identiteit aan de buitenwereld in de maanden die volgden.

De vier cirkels in het nieuwe logo staan voor de vier pijlers van palliatieve zorg. Ze verschillen in grootte omdat, afhankelijk van de situatie van de patiënt, de ene pijler meer aanwezig is dan de andere. De figuur van de vier cirkels weerspiegelt ook een kei in het water die rimpels geeft en telkens laat uitdeinen; het palliatief gedachtegoed steeds verder uitdragend. De cirkels, die mekaar net raken, vormen ook een pad van keien in het water. Pallion helpt het pad van de patient effenen om de oversteek te maken. En tot slot zijn het de cirkels van het leven: niet allemaal mooi rond, maar wel verweven met elkaar.

De vuurtoren uit het oude logo is 25 jaar het baken geweest van palliatieve zorg in Limburg. Het nieuwe logo connecteert terug met de huidige tijdsgeest en de medewerkers, zij die het palliatief gedachtegoed met zich meedragen en dag en nacht op pad zijn om dit werk waar te maken. Met onze nieuwe huisstijl hopen we de komende tijd ook visueel een rustpunt te zijn voor patiënten, naasten en hulpverleners.

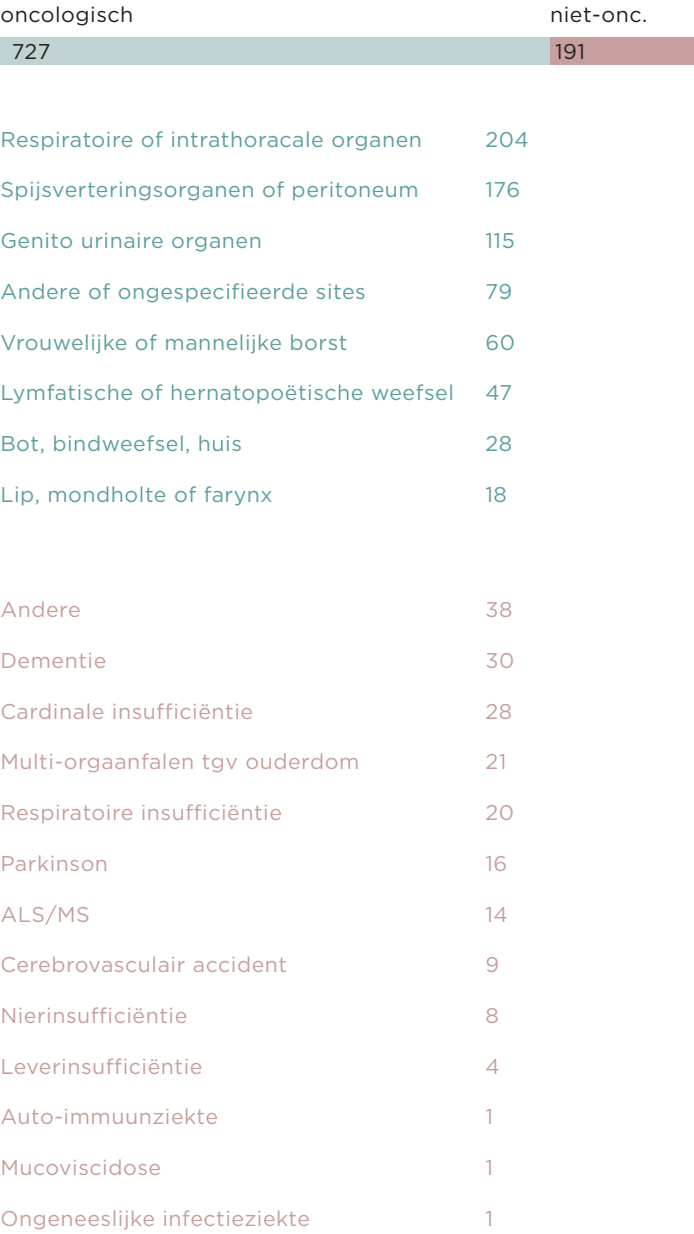


website

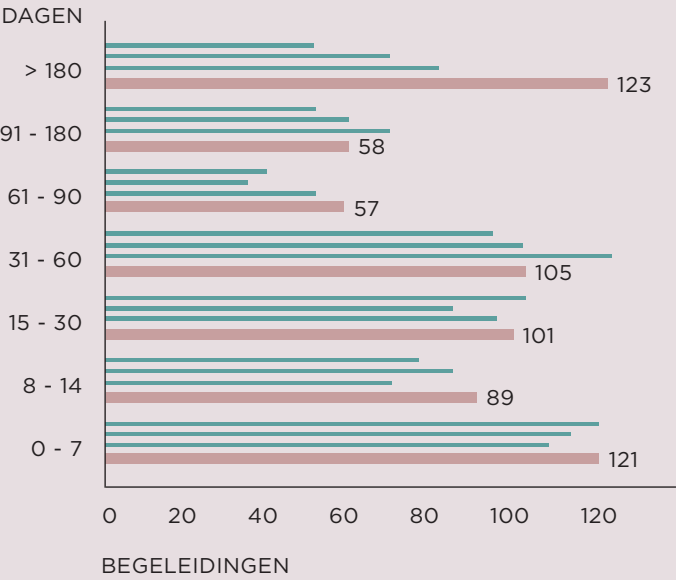
HULPVRAAG



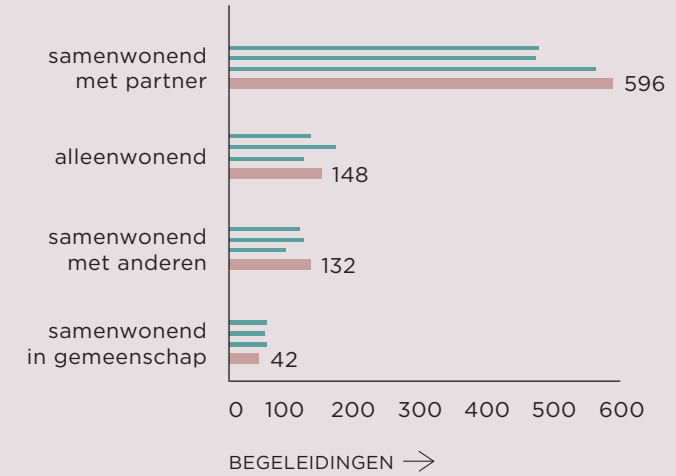
AANDOENING



DUUR VAN DE BEGELEIDING



GEZINSSITUATIE PATIËNT



VORMINGEN

Als sprekers op vormingen (op maat) en in opleidingen trachten we anderen te stimuleren in het streven naar een deskundige palliatieve zorgcultuur. Daarnaast dragen we ook bij aan de interviews van het Wit-Gele Kruis en de referentie-artsen door NPZL. Het voorbije jaar werden heel wat vormingen verplaatst, uitgesteld of geannuleerd. Alsnog konden we volgende vormingen op een veilige of digitale manier laten doorgaan.

januari 2020

PICT schaal

februari 2020

Familiehulp: Inleiding palliatieve zorg

Familiehulp: Psycho-emotionele communicatie

maart 2020

Familiehulp: Kinderen en jongeren betrekken in palliatieve zorg

Werken op de grens van leven en dood

september 2020

Kernopleiding VP+: Pijncontrole

Kernopleiding VP+: Symptoomcontrole + spuitaandrijver

Kernopleiding NPZL vzw: Wat is palliatieve zorg?

Kernopleiding NPZL vzw: Contextuele zorg

Kernopleiding NPZL vzw: Pijncontrole verpleegkundigen

FERM Bilzen: Rosa is Palliatief: Palliatieve zorg thuis en in WZC en de taak van de zorgkundige

oktober 2020

Postgraduaat: Kinderen en jongeren betrekken in palliatieve zorg

VOM Heyvis: Communicatie in palliatieve zorg

VOM De Visserij: Communicatie over het levenseinde, met aandacht voor palliatieve sedatie

Kernopleiding NPZL vzw: Zorg voor de zorgenden

Kernopleiding NPZL vzw: Contextuele zorg

Cumerco: Voorstelling Pallion

november 2020

Kernopleiding NPZL vzw: Kinderen en jongeren betrekken in palliatieve zorg

Kernopleiding NPZL vzw: Spirituele zorg

Kernopleiding voor Kinesitherapeuten: Begrippenkader medische begeleid sterven

Infoavond apothekers

Sensibilisatie Peer

december 2020

Kernopleiding VP+: Spirituele zorg

Kernopleiding NPZL vzw: Waken

Kernopleiding voor Kinesitherapeuten: Communicatie in palliatieve zorg

Infoavond apothekers

VOM Residentie Karen: Pijn- en symptoomcontrole

VOM DC Lommel: Inleiding palliatieve zorg voor bevolking

ROUWRICHTING

Goede zorg, nabijheid en afscheid nemen in Corona-tijden is een heel moeilijk gegeven. Het is de treurige realiteit dat palliatieve patiënten in het ziekenhuis vaak slechts omringd kunnen worden door één, maximum twee personen. Deze beperkingen dwingen families soms om moeilijke keuzes te maken en op een andere manier samen te zijn. Bovendien verhinderen het mondkapje, een bril en handschoenen het verbindend contact. Maar niet alleen in ziekenhuizen, ook daarbuiten gebeurt het sterven van (corona-)patiënten vaak geïsoleerd en eenzaam. Dit alles heeft ongetwijfeld een grote impact op het afscheid nemen en het rouwproces. Pallion heeft **jarenlang ervaring in het aanbieden van ondersteuning bij afscheid en rouw.**

Om deze expertise maximaal in te zetten, hebben we samen met NPZL 'Rouwrichting' gerealiseerd. In dit project hebben we hulpverleners verzocht om contact met ons op te nemen of onze gegevens door te geven aan familieleden voor wie het overlijden van een naaste moeilijk te dragen is. Zodoende kan er extra en gepaste steun verleend worden.

Naast de **zorg voor de patiënt**, zijn we ons ten volle bewust van de druk die er heerst bij **collega-artsen en -hulpverleners**. Zij bieden zorg op een manier die voordien niet gangbaar was en worden nog meer dan hiervoor geconfronteerd met het lijden, eenzaamheid en afscheid. Daarnaast gaan zij gebukt onder een grote werkdruk en sterk gewijzigde werkomstandigheden. De praktische maatregelen maken het werk fysiek zwaar, maar ook emotioneel is de crisis een niet te onderschatten belasting. De toename van overlijdens, de levensbedreigende situatie (met vrees voor een eigen besmetting), het niet kunnen helpen van iedere patiënt,... brengt onvermijdelijk gevoelens van angst, onmacht en schuld met zich mee. De basisverwachtingen en -zekerheden, die gebouwd zijn op veiligheid, rechtvaardigheid en controleerbaarheid, worden ernstig op de proef gesteld door de ingrijpende gebeurtenissen. Een gezonde dosis stress kan uitdagend zijn en motiverend werken, maar cumulatieve stress kan veel gevolgen hebben voor zowel het psychosociaal welbevinden als de fysieke gezondheid van de hulpverleners. Cognitieve reacties zoals concentratieproblemen en rusteloosheid, fysieke gevolgen zoals slapeloosheid en hoofdpijn en emotionele consequenties zoals angst en depressie zijn veel voorkomende reacties in deze omstandigheden. Het is belangrijk aandachtig te zijn voor stress-signalen en in te zetten op zelfzorg en basisbehoeften. We benadrukken steeds dat het perfect normaal is om stress of angstgevoelens te ervaren. Hulpverleners staan hierin niet alleen, vaak deelt het hele team in deze gevoelens.

Ventileren met collega's kan helpen om tot een emotionele verwerking te komen. Maar hulpverleners kunnen ook, individueel of in team, terecht bij Pallion en NPZL om in een veilige setting te praten over ervaringen die hun wereld overhoop haalden. Bij een **debriefing** gaat het om het samenbrengen van een groep teamleden die elk de kans krijgen om hun gedachten,

gevoelens en reacties naar voor te brengen. Samen en onder onze begeleiding wordt er gezocht naar hoe het verder kan.

Heeft een hulpverlener een persoonlijke vraag, dan kan hij/zij terecht bij ons voor een **supervisie**. We reflecteren omtrent een bepaalde werkervaring en gaan zo op zoek naar de bijhorende persoonlijke leerervaring die in volgende situaties kan toegepast worden.

Tijdens een **intervisie** komen de leden van het team samen en wordt er gereflecteerd a.d.h.v. concrete werkproblemen die zich voordeden. Samen wordt er gezocht naar mogelijke alternatieven om in de toekomst te gebruiken.

In 2020 zijn er 5 woonzorgcentra en 2 instellingen voor personen met een handicap ondersteund a.d.h.v. bovenstaande trajecten.

Zij die iedere dag hun strijdkleren aandoen en te velde trekken, wensen we maximaal te ondersteunen in het samen streven naar goede zorg voor zoveel mogelijk patiënten of bewoners. Want, in de uitloper van een periode die we ervaren als zoeken, ploeteren en overeind blijven, kijken we ook zorgzaam vooruit in hoe we collega-hulpverleners kunnen wapenen voor wat er volgt na de pandemie. **Zorg dragen voor de zorgenden** is nu cruciaal. De helden voor wie we massaal geapplaudisseerd hebben, dragen langzaam maar zeker de sporen van fysieke en mentale vermoeidheid. En wanneer de man op straat zijn 'gewone' leven stilaan terug opneemt, wordt het zorgpersoneel weinig adempauze gegund. Mensen die het voorbije jaar hun zorgvraag uitstelden, vinden nu langzaam hun weg terug naar de zorg, boven op de reguliere hulpverlening en de nazorg van COVID-19 patiënten. Zorgverleners hebben geen sprint gelopen, maar een marathon die nog niet gefinisht is.



Rouwrichting

GIFTEN

Zoals ieder jaar mocht Pallion ook in 2020 weer heel wat **giften** in ontvangst nemen van nabestaanden van patiënten die door ons begeleid werden. Daarnaast kregen we ook de steun van Scania Oudsbergen, PALD vzw, N-VA Hasselt, CERA, Ronde Tafel Tongeren, Koning Boudewijnstichting en Stichting tegen Kanker.

Het verkregen budget werd o.a. geïnvesteerd in bureaumateriaal voor nieuwe medewerkers, spuitaanrijvers en informatiepakketten voor artsen en andere hulpverleners. De hartverwarmende steun uit allerlei hoeken blijft het mogelijk maken om onze projecten te realiseren!

Naast financiële steun, moesten we aan het begin van de coronacrisis ook noodgedwongen op zoek naar **materiële steun**. Zoals bij vele zorginstellingen was er ook bij ons een nijpend tekort aan **beschermend materiaal**. Dankzij de giften van lokale ondernemers, organisaties en onderwijsinstellingen hadden we voldoende mondkapen, spatschermen, schorten en alcohol om een maximale zorgcontinuïteit te waarborgen.

De jaarlijkse soepverkoop, in het kader van De Warmste Week, werd in 2020 vervangen door een **groeiwenskaartenverkoop**. 'Stuur dit jaar een wens die écht groeit' luidde onze actie. Maar liefst 1792 wenskaarten werden er verstuurd. Als deze allemaal hun plekje in de aarde gevonden hebben, zien we binnenkort minstens evenveel vergeet-me-nietjes bloeien!

STANDAARDBEPALING

In 2020 sloten we het ESF-traject af. Het Europees Sociaal Fonds (ESF) en het Vlaams Cofinancierings-fonds (VCF) stellen middelen ter beschikking aan organisaties die zich inzetten voor meer en betere jobs voor meer mensen. Ons project 'Ontwikkeling Loopbaanbeleid en Instrumenten voor invulling nieuw organisatie-model Pallion' kon rekenen op een financiële steun van € 54 436,92.

De voorbije jaren werkten we aan een nieuw organisatie- en besturingsmodel en hoe dit in te bedden in de werking. Onze organisatie ging mee in dit proces, onder begeleiding van externe coaching. Wij blijven groeien, groeien naar nog betere kwalitatieve zorg, groeien naar een organisatie die de uitdagingen binnen het werkveld aankan.

De laatste verwezenlijkingen in het kader van het ESF-traject waren het implementeren van een standaardbepaling en het installeren van een duo-management in het team.

In 2020 werkten we aan een **standaardbepaling** rond zorg: wat begrijpen wij onder **goede palliatieve zorg**, hoe ziet dat er concreet uit (bv. hoeveel huisbezoeken leggen we af per patiënt), hoe ziet de reis van de patiënt doorheen zijn/haar Pallion-traject er uit en wat verwachten we hierin van iedere collega?

Dit deden we in gesprek met de deskundigen palliatieve zorg. Om die standaardbepaling te kunnen ontwikkelen, monitorden we gegevens rond patiëntencontacten. Het doel is om de standaarden in onze werking duidelijk te krijgen voor het hele team.

Thema's die hierin aangestipt worden zijn o.a. de aanmelding/hulpvraag, de permanentie, het contact met de patiënt/huisarts/verpleegkundige/ziekenhuis/thuisvervangend milieu, levenseindezorg, aanmelding van patiënten met psychisch lijden met een levenseindevraag, spuitaanrijver/medicatie, administratie, afsluiten van een begeleiding/rouwbezoek, overleg casuïstiek...

Vanaf heden toetsen we het ideaalbeeld aan de praktijk. Concrete actiepunten worden meegenomen in de werking van Pallion om **continuïteit en nog betere dienstverlening** te kunnen bieden.

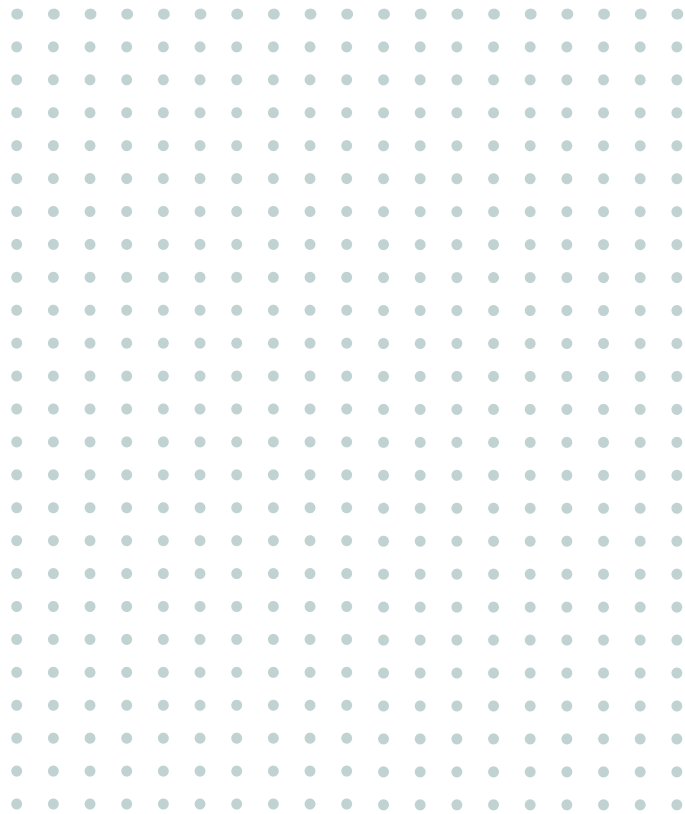
DUO-MANAGEMENT

Tot slot, sloten we in 2020 het ESF-traject af met het installeren van het **duo-management**, wat kan gezien worden als een **opsplitsing van de rol van de coördinator**.

Aanleiding van deze verschuiving in het team, was de overbelasting van de coördinator met interne en externe taken. Daarnaast is ook de afhankelijkheid van het team, deskundigen en administratie, t.o.v. de coördinator groot.

Daarom werd beslist om de rol van coördinator te verdelen over twee personen, huidig coördinator **Kristine Jacobs** en deskundige **Linda Symons**. Sinds april 2020 nemen beide personen elk de rol op van coördinator en expert.

Op onze website tonen we een gedetailleerd organogram: <https://www.pallion.be/organisatie-2/>



MEDEWERKERS

Directieteam:

Medisch Coördinator

Dr. Bossers Joke

Algemeen Coördinatoren (& Deskundigen Palliatieve Zorg)

Jacobs Kristine

Symons Linda

Equipeartsen

Dr. Bossers Joke

Dr. Stulens Jan

Deskundigen Palliatieve Zorg

Braeken Sylvie

De Volder Barbara • *uit dienst op 22/09/2020*

Grossard Wendy

Houben Nadia

Jansen Sofie • *in dienst op 16/11/2020*

Konings Sarah

Langens Stefan

Rossiinsky Katia

Stroobants Elsie • *uit dienst op 26/06/2020*

Vanaeken Nathalie

Klinisch Psychologen

Claes Brenda • *uit dienst op 30/09/2020*

Knaepen Mart

Administratieve Medewerkers

Goffin Cathy • *in dienst op 08/06/2020*

Medewerker Boekhouding

Henderickx Irène

PR-medewerker

Jans Heidi

Medewerker Personeelsadministratie

Jansen Jacqueline

Medewerker Administratie

Vandenbosch Christel

Medewerker Administratie

Vanoppen Melissa

Medewerker Communicatie en Grafisch ontwerp

RAAD VAN BESTUUR

Voorzitter

Vandervelden Johan • *Limburgs Huisartsen Platform*

Ondervoorzitter

Gorissen Ilse • *Thuisverpleging Wit-Gele Kruis*

Secretaris

Hamblok Theo • *Kinesitherapeut*

Penningmeester

Claes Dirk • *Verpleging De Voorzorg vzw*

Bestuursleden

Beckers Johan • *Mederi - vzw De Levensboom*

Bouhbass Fadma • *De Voorzorg Maatschappelijk Werk*

Christiaens Sandra • *Solidariteit voor het Gezin*

Cox Alex • *CM Limburg*

Grondelaers Ria • *Limburgs Steunpunt OCMW's*

Sijbers Pierre • *Limburgs Huisartsen Platform*

Stevens Eddy • *Limburgs Steunpunt OCMW's*

Stinissen Piet • *Universiteit Hasselt*

Van Dijck Joeri • *Apotheker KLAV*

Van Laethem Dirk • *GZ Familiehulp*

Vanroelen Erik • *Kabinet Wouter Beke*

Vandeput Karolien • *RDC Horizon - Liberale Mutualiteit*

Vanderstraeten Marc • *Maatschappelijk Werk Christelijke Mutualiteit*

Verlinde Karel • *Apotheker KLAV*

Wittebrood Carla • *Kinesitherapeut*

VRIJWILLIGERS

Awouters Maggy

Vanaken Lutgarde

STAGIAIRE ADMINISTRATIE

Jana D'Huys • *17/06/2020 - 30/07/2020*