

Jaarverslag 2016

Mens

Het kost niet zoveel
om je hart open te stellen
voor mensen om je heen.

Het kost niet zoveel
om iemand een glimlach
te schenken.

Het kost niet zoveel
om je hand op te steken
voor een vriendelijke groet.

Het kost zo weinig
en het betekent zoveel.

Na het mooie lustrumjaar 2015, hebben we ook in 2016 professionele zorg verleend aan onze gasten vanuit de vier dimensies van het mens-zijn, lichaam, geest, psyche en sociaal. Het kost niet zoveel om je hart open te stellen voor mensen om je heen, een glimlach te schenken, een vriendelijke groet. Dat ervaren we iedere dag. We krijgen vaak een glimlach, een opgestoken hand, een vriendelijke groet van onze gasten. Wat bijzonder is het kleine. Wat kunnen mensen dapper zijn en een levensmoed hebben, ook als het einde nadert. We zien onze gasten voor ons, ieder uniek en kostbaar. In korte tijd bouw je een band op en ben je een klein onderdeel van iemands leven. We koesteren het en zijn er zuinig op.

We zijn blij met de voortgang van het werk in ons hospice. Dankbaar voor het feit dat we er steeds mogen zijn voor onze gasten en hun naasten. We zien naar Boven, naar de Schepper en Onderhouder van het leven, we zien naar buiten in de samenwerking met zoveel mensen en organisaties en we kijken naar binnen. Reflecterend op ons eigen zijn en handelen en steeds weer de verbinding zoekend.

Nunspeet, april 2017

Joke Overeem, directeur

Nico van Dijk, voorzitter

Gegevens 2016

| Gegevens | 2014 | 2015 | 2016 |
|--------------------------------|----------|----------|----------|
| Aantal gasten | 77 | 69 | 87 |
| Aantal overleden | 69 | 62 | 78 |
| Aantal respijtopnames | 3 | 2 | 8 |
| Gemiddelde opnameduur | 28 dagen | 26 dagen | 24 dagen |
| Bedbezetting | 106,5% | 98,7% | 104,15% |
| Gasten afkomstig uit: | | | |
| Nunspeet | 41 | 39 | 35 |
| Elspeet | 1 | 2 | 1 |
| Hulshorst | 2 | - | 2 |
| Vierhouten | 1 | 2 | - |
| Doornspijk | 3 | 3 | 2 |
| Elburg | 3 | 3 | 12 |
| 't Harde | 1 | 1 | 5 |
| Oldebroek | 1 | 2 | 6 |
| Wezep | - | 1 | 1 |
| Uddel | 1 | 1 | 2 |
| Harderwijk (waaronder Hierden) | 4 | 4 | 5 |
| Overig | 7 | 11 | 16 |

Van alle aanmeldingen was in 2016 ruim 69 % een spoedopname waarbij opname binnen 48 uur is gewenst. Bij 25% was een opnamewens binnen twee weken. 43% van onze gasten kwam uit het ziekenhuis en 51% uit de thuissituatie. Bijna 5% van de aanmeldingen kwam vanuit een verpleeg- of verzorgingshuis of een GGZ instelling. Er waren acht respijtopnames. Een aantal daarvan zijn toch in het hospice overleden. Er zijn zeven mensen zover opgeknapt dat zij naar huis konden of overgeplaatst worden naar een verpleeghuis. Naast de 87 gasten hebben we nog drie vakantie opnames gehad van iemand die chronisch ziek is ter ontlasting van de mantelzorg..

Kwaliteit van zorg

Kwaliteit van zorg is een veelbesproken onderwerp in de zorg en in de media. We zijn dankbaar dat de door ons gegeven zorg en begeleiding als positief ervaren wordt door onze gasten en de familie. Tijdens de opname evalueren we dit regelmatig en ook wordt er zes weken na het overlijden een enquête verzonden naar de nabestaanden. De response hierop is hoog. Negentig procent heeft de enquête ingevuld. Voor de zorg aan de naaste kregen we gemiddeld een 9,6. De zorg aan nabestaanden tijdens het verblijf in het hospice ontving een 9,5 en voor de begeleiding na overlijden

kregen we ook een 9,5. Er is ruimte om opmerkingen te maken op het formulier. Een familielid vraagt aandacht voor de personenalarmering wanneer iemand te zwak is om te bellen. Ondanks de gesprekken die gevoerd zijn rondom wensen van moeder, gaf een zoon aan toch informatie gemist te hebben. Deze opmerkingen maken dat we alert blijven in de communicatie. Over het algemeen herkennen gasten en de familie de kernwaarden van het hospice: respect, betrokkenheid, deskundigheid en gastvrijheid. Respect voor wie en hoe iemand is, de betrokkenheid van onze medewerkers, de deskundige verpleging en verzorging en de gastvrijheid die ervaren wordt. Iedereen wordt gastvrij ontvangen, krijgt koffie of thee en familieleden kunnen gebruik maken van de maaltijd

Alle neuzen dezelfde kant op

Vier HBO- studenten van de CHE hebben onderzoek gedaan onder verpleegkundigen en vrijwilligers in hoeverre zij op de hoogte zijn van het kwaliteitssysteem en hoe zij ermee werken. Dit onderzoek heeft geresulteerd in een onderzoeksverslag “Alle neuzen dezelfde kant op?!” en een aantal aanbevelingen. Zij adviseren naar aanleiding van de gesprekken om het onderwerp omgaan met protocollen en procedures op te nemen in de functioneringsgesprekken van alle medewerkers en om belangrijke documenten voordat zij vastgesteld worden, te laten lezen en becommentariëren door de medewerkers. Deze aanbevelingen zijn overgenomen door de kwaliteitscommissie. We zijn direct met deze werkwijze gestart en de documenten rond hygiëne en veiligheid besproken en vastgesteld.

Tijdens ieder werkoverleg staat het onderwerp kwaliteit op de agenda en worden de ontwikkelingen gemeld en zo nodig nieuwe procedures uitgelegd. Er verschijnt een paar keer per jaar een speciale kwaliteitsnieuwsbrief waarin geprobeerd wordt kwaliteit dichtbij de medewerkers te brengen.

Rondom diabeteszorg in de laatste fase is een protocol gemaakt dat ingezet wordt wanneer gasten diabetes hebben. Uiteraard in afstemming met en onder verantwoordelijkheid van de huisartsen.

Er zijn twee nieuwe folders geschreven: één over de mogelijkheden van nazorg en één met informatie over palliatieve sedatie.

Palliatief elektronisch zorgdossier

In 2016 is veel tijd geïnvesteerd in de ontwikkeling van het nieuwe elektronische zorgdossier in de palliatieve fase. We beogen hier een kwaliteitsverbetering voor onze gasten mee. Het dossier is ingericht volgens het nieuwe keurmerk Prezo Hospicezorg. Het dossier werd in oktober succesvol geïmplementeerd. Tijdens het nationaal congres palliatieve zorg heeft onze coördinator een workshop verzorgd over het elektronisch zorgdossier en een interview gegeven voor zorgverzekeraars Nederland over de positieve effecten van dit dossier.

huisartsen

We zijn blij met de goede contacten met de huisartsen, met onze hospicearts Mark Pul en met andere disciplines. We doen nooit tevergeefs een beroep op hen en met elkaar zoeken we het beste voor de gasten.

Audit keurmerk Prezo Hospicezorg

Op 25 november vond de audit plaats voor het nieuwe keurmerk Prezo Hospicezorg. Voor ons als hospice was het de eerste keer dat we opgingen voor een keurmerk. Na een zeer intensieve en spannende dag hoorden we dat we voorgedragen zouden worden voor het keurmerk. Deze is op 22 maart 2017 uitgereikt.

Melding incidenten cliënten

In 2016 waren er 18 meldingen van incidenten. 14 valincidenten en 4 incidenten rond medicatie. Deze meldingen zijn besproken en teruggekoppeld aan de melder en binnen het werkoverleg met de verpleegkundigen.

deskundigheidsbevordering

In mei 2016 hebben alle verpleegkundigen en coördinatoren opnieuw het diploma bedrijfshulpverlening behaald.

Drie verpleegkundigen, Anita Bultman, Korine Lans en Eveliene Smit en coördinator Corrieke Voerman hebben de cursus zorgconsulent met goed gevolg afgelegd. Zij zijn betrokken bij het cirkelteam en doen huisbezoeken. Als eindopdracht is een branchemeeting georganiseerd voor professionals uit de regio op 8 oktober. Deze geaccrediteerde scholing is door 100 professionals bijgewoond en is gewaardeerd met een 8,4. Het hospice wil graag kennis delen en daardoor kennis vermenigvuldigen. De branchemeeting zal jaarlijks herhaald worden in de week van de palliatieve zorg en is onderdeel van het expertisecentrum hospice De Regenboog.

Alle verpleegkundigen, zorgvrijwilligers en gastvrouwen ontvingen een dagdeel scholing over wat je brein met je doet. Naast uitleg over de anatomie en werking van de hersenen, komt ook de praktijk aan bod wanneer iemand een hersentumor heeft of bijvoorbeeld een hersenbloeding. Wat betekent dit voor het gedrag van iemand en hoe benaderen we onze gasten dan?

De verpleegkundigen zijn gestart met intervisiebijeenkomsten. Ook bezoeken zij seminars en nemen zij deel aan regionale scholing vanuit het netwerk palliatieve zorg noordwest veluwe. Eén verpleegkundige start in het najaar met de opleiding tot oncologieverpleegkundige.

expertisecentrum

Op bescheiden wijze geven we vorm aan ons expertisecentrum. Er is een basiscursus palliatieve zorg verzorgd voor verpleegkundigen van Buurtzorg uit Oldebroek en Nunspeet. Ook medewerkers van de Woonzorgunie Veluwe ontvangen een (bij)scholing. Collega's kunnen te allen tijde een beroep op ons en overleggen over praktijksituaties. Hiervoor is ook het cirkelteam opgezet. Iedere maand is er de mogelijkheid voor huisartsen en verpleegkundigen uit de wijk, om, aansluitend aan het multi disciplinaire overleg, hun patiënten te bespreken van wie zij niet verbaasd zijn als zij het komende jaar zullen overlijden of wanneer zij een heel kwetsbare gezondheid hebben. Een huisbezoek van een zorgconsulent of coördinator komt regelmatig voor. Dit behoeft zeker niet tot een opname te leiden. Graag ondersteunen we mensen in de thuissituatie en zijn we op de achtergrond aanwezig en beschikbaar.

Vrijwilligers

Onze vrijwilligers zetten zich met een grote betrokkenheid in. Uit verschillende plaatsen uit ons werkgebied hebben we nieuwe vrijwilligers verwelkomd. Zij volgen de introductie cursus. Ook dit jaar zijn een viertal themabijeenkomsten georganiseerd: zorg voor de zorgenden, wat doet je brein met je, kwaliteitszorg en veel voorkomende ziektebeelden.

De kookvrijwilligers hebben een werkbezoek gebracht aan ziekenhuis Gelderse Vallei en namen letterlijk een kijkje in de keuken daar. Het hoofd hoteldienst heeft verteld over het voedingsprogramma at your request, gaf een rondleiding en we hebben ervaringen uitgewisseld over voeding in de terminale fase.

In april is voor het eerst een onafhankelijk tevredenheidsonderzoek gedaan onder onze vrijwilligers door de VPTZ. We zijn blij met de hoge mate van tevredenheid. De sfeer in het hospice wordt door 100% van de respondenten als positief ervaren. De gemiddelde score is een 9,3.

Commissie sfeer en interieur

De commissie sfeer en interieur is een nieuwe commissie die de coördinatoren adviseert over de inrichting en de sfeer. Ook organiseert deze commissie speciale bijeenkomsten zoals de eindejaarsbijeenkomst en draagt ze zorg voor de exposities in ons huis. Zij bestaat uit een verpleegkundige, een zorgvrijwilliger, een gastvrouw en de secretaresse.

Samenwerking

Als hospice blijven we gericht op een goede samenwerking. Zowel intern als extern.

Gemeenten

Met de gemeenten Nunspeet, Elburg en Oldebroek continueerden we de inzet van huishoudelijke hulp en maakten we afspraken voor 2017 en 2018.

Organisaties

Er is plaatselijk en regionaal overleg met verschillende organisaties. Zo draaien we mee in het Informele zorgoverleg met zowel informele als formele organisaties.

Samen met Welzijn ouderen Nunspeet, het Venster en steunpunt mantelzorg organiseren we bijeenkomsten voor burgers over onderwerpen die het levenseinde raken. Ook in Oldebroek, Wezep, en Elspeet is een avond georganiseerd met plaatselijke (welzijns)organisaties. We ervaren deze samenwerking als buiten gewoon plezierig. Je versterkt elkaar en bent zichtbaar voor burgers.

Hospice De Regenboog neemt deel aan het netwerk palliatieve zorg Noordwest Veluwe. Een aantal malen per jaar is er overleg met de hospices in Nijkerk, Ermelo en afdeling Jasmijn van Sonnevank in Harderwijk.

Vanuit het netwerk verschijnt vijf keer per jaar een nieuwsbrief die naar huisartsen, ziekenhuizen, gemeenten en zorgorganisaties verzonden wordt.

Vanwege ziekte van een gespreksleider, hebben we het Venster ondersteund in het leiden van een gespreksgroepje rond het omgaan met rouw. We overwegen om hier gezamenlijk een vervolg aan te geven.

Hospice de Regenboog participeert in werkgroepen van het landelijk steunpunt VPTZ en van de Associatie Hospicezorg Nederland. Onder andere over de gevolgen van het regeringsbeleid van het kabinet Rutte II. We zijn toegelaten als volwaardig lid van de Associatie Hospicezorg Nederland en zijn lid van de landelijke werkgroep communicatie en PR. Rond de nieuwe financiering is er intensief overlegd en op de achtergrond meegewerkt aan task forcebijeenkomsten in Den Haag en in het programma Nieuwsuur.

Informatie over het hospice

Open dag

Jaarlijks organiseert het hospice een open dag voor belangstellenden uit de regio. Op 8 oktober mochten we zo'n honderd belangstellenden welkom heten en meldden zich zeven nieuwe vrijwilligers.

Website en social media

De website en facebookpagina worden druk bezocht. De website wordt vooral bezocht door mensen die belangstelling hebben voor het hospice in verband met een mogelijke opname. Facebook is een ontmoetingsplaats waarop activiteiten en bijzondere gebeurtenissen worden uitgewisseld.

Lezingen en gastlessen

Ook dit jaar weten verenigingen en instanties ons te vinden met een vraag over een lezing of informatiebijeenkomst. We doen dit met enthousiasme en vreugde. We spreken dan over het hospice en over dilemma's die komen kijken bij de zorg rond het levenseinde.

Van het bestuur

In 2016 heeft het bestuur vier keer vergaderd. Bij de vergaderingen is ook de directeur aanwezig. In december vergadert het bestuur met de Raad van Advies. Tijdens deze vergadering worden de jaarstukken besproken, is er een terug- en vooruitblik en worden nieuwe ontwikkelingen gemeld. Op interactieve wijze hebben we ethische dilemma's gedeeld.

Het bestuur heeft het meerjarenbeleidsplan 2016 – 2020 vastgesteld.

De automatisering is dit jaar geprofessionaliseerd en beveiligd. De computers zijn vervangen, een server geïnstalleerd en er worden dagelijks (extern) back-ups gemaakt. Op de gastenkamers is het bereik voor Wifi goed.

Er is nog steeds geen overeenstemming met woningbouwvereniging Omnia over de belendende percelen grond.

Op 31 december waren twee bestuursleden van het eerste uur aftredend en niet meer benoembaar de heer H. Kruis, penningmeester en de heer F. Schouten. Het bestuur is beide heren veel dank verschuldigd voor hun inzet en betrokkenheid.

stichting Vrienden

De stichting Vrienden van hospice De Regenboog zet zich in om aanvullende middelen te verwerven ter ondersteuning van het werk van de zorg aan mensen in de laatste levensfase.

Dit jaar is door de voetbalvereniging in Nunspeet die 50 jaar bestaat een actie gehouden voor het hospice. De commissie zomerdiensten Vierhouten heeft voor ons gecollecteerd. Vijf leerlingen van scholengemeenschap J.Fruijtier hebben een minionderneming en schonken de helft van de opbrengst aan het hospice.

De vrouwenvereniging van de Hersteld Hervormde gemeente in Oldebroek heeft taarten gebakken en verkocht.

De Tafelronde Nunspeet overhandigde een cheque van € 5.000. Hiervoor kochten we een aantal nieuwe bedden die verlengd kunnen worden. De oude bedden worden in een verzorgingshuis in Hongarije gebruikt, een contact van twee vrijwilligers van het hospice die zelf ook voor het vervoer zorgden.

Een echtpaar vierde hun 50-jarig huwelijksjubileum. Samen met de gasten zamelden ze €700 in voor het hospice.

Een vakantiegroep van Het Venster collecteerde tijdens hun reis voor het hospice: € 235,00. Speciaalzaak De Lodén Roos zorgde voor een metamorfose van de huiskamer en stilteruimte. M&L autoschadeherstelbedrijf vierde het 12,5 jarig jubileum en overhandigde een cheque van € 700,00

Verschillende families van gasten die bij ons verbleven hebben een collectebus neergezet tijdens de uitvaart.

Stichting Vrienden stond op de seniorenbeurs in Nunspeet, op de oogstmarkt in Oldebroek en op de open dag van het hospice met een stand.

Het aantal donateurs blijft rond de 800. Het natuurlijke verloop wordt opgevangen door nieuwe donateurs.

Ook dit jaar zorgden bakker Van Dongen, poeliersbedrijf Gracia, bakker De Vries, Sluijmer & van Olst/bloembinderij Joyce en bloemboetiek De Vlijtige Lies voor giften in natura, brood, gebak, kipproducten, koekjes en bloemstuk voor de herdenkingsbijeenkomsten en wekelijkse verse bloemen.

Ook de komende jaren zal de stichting Vrienden een beroep moeten blijven doen op particulieren, fondsen en bedrijven. Zij doet dit in vertrouwen, gezien de betrokkenheid de afgelopen jaren.

Het bestuur van de stichting Vrienden heeft afscheid genomen van haar voorzitter, Nico Kleiberg. De heer Kleiberg heeft veel betekend in het verwerven van middelen voor de realisatie van het gebouw.

Stichting Vastgoed

De Stichting Vastgoed is verantwoordelijk voor het beheer van het gebouw en terrein rond het gebouw. Zij vergaderde vier keer. De Stichting stuurt per kwartaal een rekening naar de

exploitatiestichting voor de huur van het gebouw. Met participanten van de stichting zijn afspraken gemaakt over terugbetaling.

Bestuur Stichting Protestants Christelijk Hospice De Regenboog Nunspeet

| | |
|-------------------------------|---|
| Nico van Dijk | voorzitter |
| Janny van de Werfhorst-Mulder | secretaris |
| Henk Kruis | penningmeester (tot en met 31 december 2016) |
| Wim Balfort | jurist |
| Jan Paul Timmer | huisarts |
| Frans Schouten | patiëntenvereniging (tot en met 31 december 2016) |
| Fenna Frens | zorg- en welzijnsorganisatie |

Directie en coördinatie

| | |
|-------------------------|-------------|
| Joke Overeem-Prins | directeur |
| Corrieke Voerman-Wieten | coördinator |

Administratief medewerker

Jan Vlietstra

Bestuur Stichting Vrienden Protestants Christelijk Hospice De Regenboog Nunspeet

| | |
|---------------------|--|
| Nico Kleiberg | voorzitter (tot en met 31 december 2016) |
| Gerrit Alblas | secretaris (tot en met juli 2016) |
| Harry van der Stege | secretaris (vanaf augustus 2016) |
| Henk Kruis | penningmeester (tot en met 31 december 2016) |
| Gerrit Hofman | lid |
| Jaap Brak | lid |
| Alie van Olst | lid |

Bestuur Stichting Vastgoed Hospice Nunspeet

| | |
|---------------|------------|
| Nico van Dijk | voorzitter |
| Wim Balfort | secretaris |

Henk Kruis

penningmeester (tot en met 31 december 2016)