**Jaarverslag 2017**

Zitten

Toekijken

Aanzien

Soms even aanraken

Is

Wat nu nog rest

In de zorg zijn we vaak ‘doeners’. We proberen alles in kaart te brengen, te overzien, te helpen en te ondersteunen op alle dimensies van het mens zijn. Het is goed om daar ook eens van een afstand naar te kijken. Doen we wel de juiste dingen, willen we niet teveel? Soms rest aan een bed: zitten, toekijken, aanzien en soms even aanraken… Gelukkig hebben we dit in 2017 ook weer kunnen doen in hospice De Regenboog. Onze vrijwilligers, verpleegkundigen, mantelzorgers, een arts of behandelaar. Ieder op eigen wijze.

Als lerende organisatie kijken we in de spiegel. Dit jaar heeft het bestuur haar eerste heidag gehouden, gereflecteerd en vooruit gekeken. Ook is dit gedaan met verpleegkundigen en vrijwilligers.

We zijn dankbaar dat we er mochten zijn voor mensen in de laatste fase van hun leven. Dat in de vacatures die ontstaan zijn door het vertrek van een drietal verpleegkundigen in verband met emigratie, verhuizing en pensionering en het aanstaande vertrek van de directeur met ingang van 1 februari 2018, voorzien is.

Het werk gaat door, in afhankelijkheid van de Heere. Hij zorgt voor ons en in Zijn kracht mogen wij zorgen.

Nunspeet, januari 2018

Joke Overeem, directeur Nico van Dijk, voorzitter

**Gegevens 2017**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Gegevens | **2015** | **2016** | **2017** |
| Aantal gasten | 69 | 87 | 88 |
| Aantal overleden | 62 | 78 | 77 |
| Aantal respijtopnames | 2 | 8 | 3 |
| Gemiddelde opnameduur | 26 dagen | 24 dagen | 23 dagen |
| Bedbezetting | 98,7% | 104,15% | 110% |
| Gasten afkomstig uit: |  |  |  |
| Nunspeet | 39 | 35 | 34 |
| Elspeet | 2 | 1 | 1 |
| Hulshorst | - | 2 | 1 |
| Vierhouten | 2 | - | 1 |
| Doornspijk | 3 | 2 | 3 |
| Elburg | 3 | 12 | 13 |
| ’t Harde | 1 | 5 | 5 |
| Oldebroek | 2 | 6 | 3 |
| Wezep | 1 | 1 | 3 |
| Uddel | 1 | 2 | 2 |
| Harderwijk (waaronder Hierden) | 4 | 5 | 7 |
| Overig | 11 | 16 | 15 |

De meeste gasten zijn doorverwezen door het ziekenhuis en de huisarts (ruim 80%). Drie keer was er een respijtopname en negen gasten zijn tegen de verwachting in gestabiliseerd en konden of terug naar huis of verhuisden naar een zorgcentrum of verpleeghuis. In totaal waren er 90 opnames, waarvan twee personen twee keer geweest zijn. Daarnaast logeerden twee personen op particuliere basis bij ons ter ontlasting van de mantelzorg.

**Ervaren kwaliteit van zorg**

Tijdens het verblijf van onze gasten evalueren we regelmatig met hen en de familie over de bejegening, de zorg, het contact met de huisartsen en de maaltijden. De familie krijgt zes weken na het overlijden van de gast een vragenlijst. Ook dit jaar scoren we weer hoog. Zorg voor de gasten 9,6; zorg voor de naasten tijdens het verblijf 9,6 en voor de nazorg aan de naasten na het overlijden 9,4. Men is vooral positief over het respect, de aandacht en deskundigheid. Niet altijd was duidelijk wie het aanspreekpunt is in de zorg. Tijdens de intake en in ons informatieboekje geven we hier nu speciale aandacht aan. De vraag of het duidelijk is hoe men over besluiten dacht in de laatste fase, werd niet altijd begrepen. Deze vraag is in de vragenlijst specifieker gemaakt.

**Kwaliteitscommissie**

Naar aanleiding van de audit keurmerk Prezo hospicezorg hebben we de werkwijze van de kwaliteitscommissie onder de loep genomen. Liesbeth van Tongeren is toegevoegd aan de commissie. Zij stelt per kwartaal een kwaliteitsmanagementrapportage op met de uitkomsten van de enquêtes, de meldingen incidenten cliënten en de verbetervoorstellen die vanuit de werkbesprekingen met de verpleegkundigen en vrijwilligers komen. De adviezen die uit deze rapportages komen worden door de commissie gewogen en vaak ook opgevolgd. De commissie vergadert vijf keer per jaar. In het periodieke infobulletin voor alle medewerkers worden de belangrijkste dingen gemeld en ook staat het onderwerp kwaliteit standaard op iedere agenda. Het plan van Aanpak ‘Verbeteren Prestaties in de Zorg van De Regenboog’ is geschreven en uitgevoerd. Open staat nog het beschrijven van de strategische doelen, een uitgebreide sterkte/zwakteanalyse. Dit wordt opgenomen in het volgende meerjarenbeleidsplan.

**Bescherming van werknemers**

Er is een klokkenluidersregeling opgesteld en een vertrouwenspersoon benoemd.

**Palliatief elektronisch zorgdossier en automatisering**

Het in 2016 geïmplementeerde palliatief elektronisch zorgdossier is in 2017 verder ontwikkeld en nog meer op maat gemaakt. We kunnen ook een deel van de managementrapportage genereren vanuit de functie beheer zoals aantal gasten, bezettingspercentage en verwijzers. Coördinator Corrieke Voerman vervult hierin een voortrekkersrol en heeft veel werk verzet rond het zorgdossier en rond de ontwikkeling van kwaliteit. De automatisering is vernieuwd rond de jaarwisseling 2016/2017. De firma Serve-It plaatste een server, nieuwe computers en bracht een professionele Wifi aan. Dagelijks vinden er externe back-up plaats. 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**

Geen hospicezorg zonder de Nunspeetse huisartsen. Zij staan altijd paraat voor onze gasten, dikwijls ook buiten kantooruren. In 2017 hebben de meeste huisartsen uit Elburg en ’t Harde de zorg voor hun patiënten die opgenomen werden in het hospice voortgezet. We zijn blij met deze ontwikkeling.

**Existentiële zorg**

De zorg en aandacht in het hospice betreft alle dimensies van het mens-zijn, ook de levensbeschouwelijke. Mensen met een christelijke levensovertuiging blijven bezocht en begeleid door de pastor van de gemeente waarbij zij betrokken zijn. Er zijn ook mensen die geen band (meer) hebben met een kerk en wel behoefte hebben aan een gesprek over zingeving. De heer K. Fahner was de afgelopen jaren beschikbaar om deze gesprekken te doen. Sinds april dit jaar komt hij wekelijks in het hospice en bezoekt hij de gasten. Ook met de vrijwilligers is tijdens een themabespreking aandacht geweest voor de existentiële dimensie en hoe je dit gebruikt in het ‘er zijn’ voor de gasten.

**Melding incidenten cliënten**

In 2017 waren er 8 meldingen van incidenten. Vier valincidenten en vier incidenten rond medicatie. Deze meldingen zijn besproken en teruggekoppeld aan de melder en binnen het werkoverleg met de verpleegkundigen.

**Risico-inventarisatie (Rie)**

In november is een uitgebreide Risico-inventarisatie gedaan door een externe instantie. Er is een plan van aanpak gemaakt om de geconstateerde verbeterpunten uit te voeren. Een deel daarvan hebben we in december al gedaan. Jaarlijks vindt in november een update plaats.

**Deskundigheidsbevordering/ Expertisecentrum**

*Verpleegkundigen*

Deskundigheidsbevordering is een structureel onderdeel van ons werk. Naast de jaarlijkse training bedrijfshulpverlening voor verpleegkundigen en coördinatoren in mei, volgen we ook symposia, congressen en e-learning. Twee verpleegkundigen hebben de cursus oncologie verpleegkundige afgerond. Alle verpleegkundigen zijn dit jaar geschoold in de voorbehouden handelingen. Voor de vrijwilligers zijn themabijeenkomsten georganiseerd over: zingeving bij ouderen, complementaire zorg, pastorale zorg en over ziektebeelden die vaak voorkomen. Nieuwe vrijwilligers hebben de introductiecursus gevolgd.

Regelmatig worden er huisbezoeken gedaan bij mensen met een kwetsbare gezondheid of die uitbehandeld zijn. We onderzoeken hoe we dit structureel kunnen inzetten in samenwerking met ziekenhuis Sint Jansdal en de huisartsen. Onze zorgconsulenten adviseren graag. De realisatie van cirkelteam Nunspeet is niet gelukt. Het blijkt op dit moment te belastend te zijn om vierwekelijks bij elkaar te komen en de patiënten vanuit de huisartsenpraktijken en wijkverpleging te bespreken die een heel kwetsbare gezondheid hebben. Huisartsen en wijkverpleegkundigen kunnen aanschuiven bij het tweewekelijks MDO wanneer zij een situatie willen doorspreken. Er zijn twaalf huisbezoeken afgelegd en met vier palliatieve zorgvragers is intensief contact onderhouden, zowel telefonisch als thuis. We verzorgden de intervisie aan verpleegkundigen van WoonZorgUnie Veluwe. Er zijn gastlessen gegeven voor studenten van ROC’s die de opleiding verzorgende of verpleegkundige doen; een gastles in een TBS kliniek naar aanleiding van een ernstig zieke gedetineerde en verschillende lezingen in het werkgebied.

De verpleegkundigen zorgen voor een groot stuk continuïteit van zorg. Zij ontwikkelen mee met de organisatie. Ook tijdens de heidag kwam dit naar voren. Professionaliteit staat hoog in het vaandel en met elkaar zijn de leerdoelen vastgesteld en scholingswensen besproken. Vanwege emigratie, pensioen en verhuizingen, kwamen er drie vacatures. Deze vacatures zijn vervuld.

*Vrijwilligers*

Onze vrijwilligers doen met plezier en betrokkenheid hun werk. Dat komt ook tot uiting in de reacties van onze gasten en van hun naasten. Er is sprake van een natuurlijk verloop. Een zevental vrijwilligers namen afscheid vanwege leeftijd of gezondheidsklachten. Er zijn twaalf nieuwe vrijwilligers gestart. We voelen ons rijk met onze vrijwilligers.

**Commissie sfeer en interieur**

De commissie sfeer en interieur heeft geadviseerd bij de aankoop van nieuwe bedden, linnengoed en stoelen voor de gastenkamers.

**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. Betrokkenheid van onze burgerlijke gemeenten stellen we op prijs. We zijn er immers voor de burgers. Het werkbezoek van Kees van der Staaij (tweede Kamerlid SGP) over de organisatie en financiering van hospicezorg was inspirerend en motiverend. Tijdens dit bezoek sprak hij ook met gasten en familie en gebruikten we een maaltijd aan de keukentafel.

*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 Elburg, Oldebroek, Elspeet en Doornspijk is een avond georganiseerd met plaatselijke (welzijns)organisaties. We ervaren deze samenwerking als buitengewoon 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 Harderwijk. Ook tussendoor is er regelmatig contact over het uitwisselen en delen van informatie en bijvoorbeeld protocollen. De netwerk coördinator, Nella Verweij, speelt hierin een stimulerende rol. Zij verzorgt ook vijf keer per jaar een nieuwsbrief aan huisartsen, ziekenhuizen, gemeenten en zorgorganisaties.

Samen met Het Venster hebben we een gespreksgroep opgezet voor mensen met een verlies. Zij hebben tijdens een vijftal bijeenkomsten ervaringen met elkaar gedeeld en elkaar ondersteund. Een aantal van hen organiseert nu regelmatig spontaan een lunch of koffiemoment.

Hospice de Regenboog participeert in werkgroepen van het landelijk steunpunt VPTZ (werkgroep Rutte II, onder andere over de gevolgen van het regeringsbeleid van het kabinet) en in de werkgroep externe communicatie en PR van de Associatie Hospicezorg Nederland.

**Innovatie**

In overleg met de plaatselijke NPV zijn we bezig met het oprichten van een organisatie vrijwillige palliatieve zorg in de thuissituatie in Oldebroek. Op dit moment worden vrijwilligers geworven. Streven is om in mei 2018 te starten. We willen graag dicht bij de burgers zijn en terminale mensen de gelegenheid geven om te overlijden op de plaats van voorkeur. We verwachten het eerste jaar tien zorginzetten.

Het doen van huisbezoeken in ons werkgebied zien we ook als innovatie, passend in het outreachend werken ter ondersteuning van mensen die ernstig ziek zijn.

**Informatie over het hospice**

*Open dag*

Jaarlijks organiseert het hospice een open dag voor belangstellenden uit de regio. Op 14 oktober mochten we meer dan honderd belangstellenden welkom heten en meldden zich acht nieuwe vrijwilligers aan.

*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.

*Regenboogmagazine*

Ook dit jaar is er weer een full-colour magazine verspreid in ons werkgebied met een oplage van 33.500 exemplaren. We krijgen positieve reacties op dit magazine. Het is een verantwoording aan de samenleving wat we doen, hoe we het doen en proberen het hospice laagdrempelig te presenteren. Het dient ook als uitnodiging voor de open dag en voor werving van nieuwe vrijwilligers.

*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 2017 heeft het bestuur vier keer vergaderd. Bij de vergaderingen is ook de directeur aanwezig. Op 29 november was de jaarlijkse vergadering van het bestuur met de Raad van Advies. Tijdens deze vergadering zijn de jaarstukken besproken, was er een terug- en vooruitblik en werden nieuwe ontwikkelingen gemeld. Op interactieve wijze hebben we nagedacht over Voltooid leven.

De heer Martin van Dorp uit Oldebroek is per 1 januari 2017 aangetreden als penningmeester. Hij is tegelijkertijd ook penningmeester van de stichting Vrienden en van de stichting Vastgoed.

Het bestuur heeft voor het eerst een zelfevaluatie gehouden tijdens een heisessie in de molen van Elspeet. Er is nagedacht over de omvang van het bestuur. Vanwege de grootte van de organisatie en het op afstand besturen, is een orgaan van vijf personen toereikend. Bestuursleden worden benoemd op basis van competenties en spreiding in het werkgebied. Uiteraard onderschrijven zij van harte de grondslag van de organisatie. In de volgende beleidsperiode wordt een besluit genomen over het bestuursmodel. Ter voorbereiding daarop wordt in 2019 een uitvoerige sterkte- en zwakteanalyse gemaakt met de daarbij behorende strategische verkenningen. Het bestuur onderneemt activiteiten om meer zichtbaar te zijn in de organisatie. De ANBI status is uitvoerig aan de orde gekomen en conform de wet- en regelgeving staan de jaarverslagen van de exploitatiestichting de Vastgoedstichting en de Stichting Vrienden op de website. De statuten zijn aangepast en ANBI-proof.

Op 30 november vond de overdracht plaats van de belendende percelen grond bij het hospice. Na intensief overleg met Omnia konden we tot overeenstemming komen. Een belangrijke mijlpaal.

De heren van Dijk, Balfoort en Timmer waren per 31 december 2017 aftredend en hebben zich voor een nieuwe periode beschikbaar gesteld.

In verband met het voorgenomen vertrek per 1 februari 2018 van de directeur, Joke Overeem – Prins in verband met pré pensioen, is het bestuur een wervings- en selectieprocedure gestart. Zij is er in geslaagd een nieuwe directeur te benoemen met ingang van 1 februari 2018, Gerda Bronkhorst.

**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.

Voor het eerst ontving de Stichting een legaat van € 30.000.

Een lang gekoesterde wens is dit jaar in vervulling gegaan: klimaatbeheersing op de eerste verdieping. Hellebrekers *technieken* heeft dit gerealiseerd tegen kostprijs.

De koelkastjes zijn vervangen.

De stichting Vrienden heeft alle medewerkers op de dag van de verpleging verrast met een brief met waarderende woorden over hun inzet, vergezeld door een waardebon van de vlaaienbakker.

Er zijn collecten gehouden tijdens de open deur dienst in Doornspijk en bij een dienst in ziekenhuis Sint Jansdal. De Innerwheel club Oldebroek doneerde € 1.000, - . We ontvingen een gift van de Rabobank van € 1.000, - en van de regio bank in Elspeet, € 1.250, -. De Stichting Vrienden heeft een concert in Wezep, in Nunspeet en in Elspeet georganiseerd. (€ 3.000, -). Een dochter van één van onze gasten liep de Nijmeegse Vierdaagse en liet zich sponsoren voor het hospice. Dit bracht ruim € 600, - op. We ontvingen een goede tweedehands boodschappenfiets, een cheque van de kringloop uit Elburg en een cheque van de Botterdagen. De JV Daniel uit Doornspijk verdiende met auto’s wassen en ontbijtjes verzorgen € 900, -. Verschillende families overhandigden een gift of hielden een collecte tijdens de uitvaart.

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.

De komende jaren zal de stichting Vrienden een beroep moeten blijven doen op particulieren, fondsen en bedrijven. Zeker ook met het oog op de aankoop van de percelen grond die zij mede gefinancierd heeft en de plannen die daarvoor ontwikkeld worden. Zij doet dit in vertrouwen, gezien de betrokkenheid de afgelopen jaren.

In verband met ziekte heeft de heer Jaap Brak afscheid genomen van het bestuur van de stichting Vrienden. Er wordt nog gezocht naar een nieuw bestuurslid.

**Stichting Vastgoed**

De Stichting Vastgoed is verantwoordelijk voor het beheer van het gebouw en het terrein rond het gebouw. Zij vergaderde vier keer. De Stichting stuurt per kwartaal een rekening naar de exploitatiestichting voor de huur van het gebouw. Op twee leningen na, zijn de participanten van de stichting afbetaald.

De Stichting heeft percelen grond aangekocht die voor het hospice liggen. De middelen hiervoor zijn verstrekt door de Stichting Vrienden en de exploitatiestichting.

**Op weg naar 2018**

In oktober 2017 is door alle betrokken partijen het kwaliteitskader palliatieve zorg gepresenteerd. Het ministerie van VWS heeft zich tot doel gesteld dat iedere burger vanaf 2020 verzekerd is van goede palliatieve zorg op de juiste plaats, op het juiste moment en door de juiste zorgverlener. In het kwaliteitskader (IKNL) wordt beschreven wat hieronder verstaan wordt. Als hospice is het goed om aan de hand van het kwaliteitskader te toetsen in hoeverre we hier aan voldoen intern en ook reflecteren op onze externe activiteiten in de regio. (Oldebroek/scholing/bewustzijn burgers)

Ziekenhuizen maken ook onderdeel uit van dit kwaliteitskader en ontwikkelen activiteiten binnen en buiten de muren. Het is van belang om als hospice tijdig aan te haken en mede-initiatiefnemer te worden van bijvoorbeeld zorgpaden palliatieve zorg.

Tegelijkertijd met het kwaliteitskader is een handreiking gepubliceerd over de financiering van de palliatieve zorg. Deze handreiking geeft inzicht in de huidige financiering en geeft nog weinig handvatten voor een integrale financiering van hospicezorg. Door de Associatie Hospicezorg Nederland waarvan wij lid zijn wordt dit onderdeel voortvarend opgepakt door een commissie en worden de resultaten in Q1 opgeleverd. Berekend wordt een integrale kostprijs van palliatieve zorg in het hospice waarbij zowel generalistische als specialistische zorg gegeven wordt.

De komst van drie nieuwe verpleegkundigen en een directiewisseling geeft een eigen dynamiek en nieuwe perspectieven in de ontwikkeling van de organisatie. Aandacht voor inwerken, coaching en scholing is belangrijk voor 2018.

Vanaf de start van hospice De Regenboog worden verpleegkundigen ingezet vanuit Privazorg die als ZZP-er werkzaam zijn. De samenwerking met Privazorg verloopt goed. In het licht van de ontwikkelingen in de zorg (krapte op arbeidsmarkt, hogere eisen verpleegkundigen, kwaliteitskader) is het goed om opnieuw te onderzoeken wat de gewenste situatie voor nu en de nabije toekomst is. Huidige situatie continueren, verpleegkundigen in loondienst bij thuiszorgorganisatie of in dienst van hospice De Regenboog.

Door het verwerven van de belendende percelen wordt een start gemaakt met de invulling hiervan. Er dient een vlekkenplan ontwikkeld te worden, een bestemmingsplanwijziging in samenwerking met de gemeente. Dit alles vanuit de visie van hospice De Regenboog waar we naar toe willen als organisatie.

**Bestuur Stichting Protestants Christelijk Hospice De Regenboog Nunspeet per 31 december 2017**

Nico van Dijk Voorzitter

Janny van de Werfhorst-Mulder Secretaris

Martin van Dorp Penningmeester

Wim Balfoort Jurist

Jan Paul Timmer Huisarts

Fenna Frens Zorg- en welzijnsorganisatie/NPV

**Directie en coördinatie**

Joke Overeem-Prins Directeur

Corrieke Voerman- Wieten Coördinator

**Administratief medewerker**

Jan Vlietstra

**Bestuur Stichting Vrienden Protestants Christelijk Hospice De Regenboog Nunspeet**

Gerrit Hofman Voorzitter

Harry van der Stege Secretaris

Martin van Dorp Penningmeester

Jaap Brak Lid (tot en met 31 december 2017)

Alie van Olst Lid

**Bestuur Stichting Vastgoed Hospice Nunspeet**

Nico van Dijk Voorzitter

Wim Balfoort Secretaris

Martin van Dorp Penningmeester