

# Hospice De Regenboog Nunspeet



## Jaarverslag 2018

## Jaarverslag 2018

2018 is te bestempelen als een overgangsjaar. In 2017 namen we afscheid van de directeur die vanaf de start bij het hospice werkzaam was. In september 2018 namen we in goed overleg afscheid van haar opvolger. Vervolgens is er een interim-directeur aangesteld.

Omdat er zowel intern als extern veel taken opgepakt moesten worden is er vanaf november 2018 een tweede coördinator aangesteld. Vooralsnog op proef. Met name de vrijwilligerscoördinatie, het onderhouden van het kwaliteitsmanagementsysteem (PREZO), interne – en externe scholingen en het continueren van de zorg vragen de aandacht van het team.

Onze medewerkers en vrijwilligers hebben in 2018 weer laten zien waar het hospice voor staat: zorg verlenen op een respectvolle, betrokken, deskundige en gastvrije manier. Dit werd door onze gasten en hun naasten heel erg gewaardeerd en onderstreept door middel van kaartjes, mondelinge dankbetuigingen, bloemen en regelmatig ook met een gift. Het is erg waardevol werk dat je als vrijwilliger of medewerker het laatste stukje van iemands leven mee mag lopen.

Afsluitend past ons dankbaarheid aan de Heere, die alle betrokkenen kracht gaf om het werk in en voor het hospice te doen.

Nunspeet, juni 2019

Gerrit-Jan Gouman, interim-directeur

Nico van Dijk, voorzitter

## Inhoudsopgave

1.1 Bedbezetting	4
1.2 Ervaren kwaliteit van zorg	4
1.3 Existentiële zorg	5
1.4 Huisartsen	5
1.5 Innovatie	5
2. Kwaliteit en veiligheid	5
2.1 kwaliteitscommissie	5
2.2 Bescherming van werknemers	5
2.3 Melding incidenten cliënten	6
2.4 Risico-inventarisatie (Rie) en Plan van aanpak	6
3. ICT en automatisering	6
3.1 Palliatief elektronisch zorgdossier	6
3.2 Automatisering en WIFI	6
4. Deskundigheidsbevordering/ Expertisecentrum	6
4.1 Verpleegkundigen	6
4.2 Vrijwilligers	7
4.3 MDO	7
4.4 Avond van betekenis	7
4.5 Branchemeeting	7
5. Gebouw en interieur	7
6. Externe samenwerking	8
6.1 Gemeenten en organisaties	8
6.2 Netwerk palliatieve zorg Noordwest Veluwe en brancheorganisaties	8
7. Informatie en communicatie	8
7.1 Open dag	8
7.2 Website en social media	8
7.3 Regenboogmagazine	9
7.4 Lezingen en gastlessen	9
8. Van het bestuur	9
9. Stichting Vrienden en verantwoording giften	9
10. Stichting Vastgoed	11
11. Slotwoord	11

# 1. Zorg

## 1.1 Bedbezetting

Onderstaande tabel geeft de bedbezetting in 2018 weer in vergelijking met het jaar 2017.

80% van de gasten is doorverwezen door het ziekenhuis en de huisarts. Vier keer was er een respijtopname en vier gasten zijn tegen de verwachting in gestabiliseerd. Een aantal van hen kon terug naar huis, anderen zijn verhuisd naar een zorgcentrum of verpleeghuis. In totaal waren er 82 opnames.

Gegevens	2017	2018
Aantal gasten	88	82
Aantal overleden	77	69
Aantal respijtopnames	3	4
Gemiddelde opnameduur	23 dagen	28 dagen
Bedbezetting	110%	73,5% (*)

Gasten afkomstig uit:		
Nunspeet	34	35
Elspeet	1	3
Hulshorst	1	-
Vierhouten	1	1
Doornspijk	3	4
Elburg	13	7
't Harde	5	7
Oldebroek	3	4
Wezep	3	3
Overig w.o. Uddel en Harderwijk	24	18

**(\*) op basis van 7 bedden; o.b.v. 5 bedden: 102,8%**

## 1.2 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. De gemiddelde score in 2018 was een 9,2. Men is vooral positief over het respect, de aandacht en deskundigheid. Een punt van aandacht is dat niet altijd duidelijk was wie het aanspreekpunt is in de zorg; dit heeft o.a. te maken met de regelmatige wisselingen van de verpleegkundigen. Met de aanstelling van een tweede coördinator hopen we dit probleem op te lossen.

### 1.3 Existentiële zorg

De zorg en aandacht in het hospice betreft alle dimensies van het mens-zijn, ook de levensbeschouwelijke. Mensen met een christelijke levensovertuiging worden bezocht en begeleid door de pastor van de gemeente waarbij zij betrokken zijn.

Er zijn gasten die geen band (meer) hebben met een kerk en wel behoefte hebben aan een gesprek over zingeving. De pastoraal/geestelijk verzorger bezoekt op vrijwillige basis wekelijks de gasten van het hospice.

De geestelijke zorg kreeg vanaf 2018 ook steeds meer aandacht vanuit het Ministerie van VWS; er is vanaf 1 januari 2019 een subsidie beschikbaar. De gelden voor deze zorg worden vanuit het Netwerk Palliatieve Terminale Zorg Noordwest Veluwe verdeeld.

### 1.4 Huisartsen

We mogen ons als hospice gelukkig prijzen met een groot aantal betrokken huisartsen in ons voedingsgebied. Zij staan altijd paraat voor onze gasten, dikwijls ook buiten kantooruren. Ook in 2018 hebben de meeste huisartsen uit Elburg en 't Harde de zorg voor hun patiënten in het hospice voortgezet.

### 1.5 Innovatie

Als hospice volgen we de ontwikkelingen in de palliatieve zorg op de voet. Zo werd onlangs een zogenaamd koppelbed geïntroduceerd. Dit bed werd aangeboden door de St. Roparun.

## 2. Kwaliteit en veiligheid

### 2.1 kwaliteitscommissie

Een externe deskundige heeft de werkwijze van de kwaliteitscommissie geëvalueerd. Dit gebeurde naar aanleiding van de audit voor het keurmerk Prezo Hospicezorg.

Ieder kwartaal worden de uitkomsten van enquêtes, de meldingen van incidenten met cliënten (MIC) samen met de verbetervoorstellen die vanuit de werkbijeenkomsten met de verpleegkundigen en vrijwilligers naar voren komen, gepresenteerd in een kwaliteitsmanagementrapport. De hierin genoemde adviezen worden door de commissie gewogen en daarna opgevolgd. De commissie vergadert vijf keer per jaar.

In het periodieke infobulletin voor alle medewerkers - dat vanaf 2019 iedere 1e van de maand uitkomt - worden de belangrijkste dingen gemeld.

Het onderwerp kwaliteit staat 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.

### 2.2 Bescherming van werknemers

Er is een klokkenluidersregeling en een vertrouwenspersoon aanwezig, in 2018 is daar geen gebruik van gemaakt.

## 2.3 Melding incidenten cliënten

In 2018 waren er 20 meldingen van incidenten. Het betrof 7 (bijna) valincidenten en 11 incidenten rond (toedienen van) medicatie en twee andere incidenten. Deze meldingen zijn besproken en teruggekoppeld aan de melder. Tijdens het werkoverleg van de verpleegkundigen staat het melden van incidenten standaard op de agenda. In 2018 is er een oriëntatie gestart voor het digitaal voorschrijven en verstrekken van medicatie; dat is minder foutgevoelig.

## 2.4 Risico-inventarisatie (Rie) en Plan van aanpak

Vanaf 2016 is er een volledige Risico-inventarisatie en Evaluatie beschikbaar en wordt deze jaarlijks aan de hand van een (bijgesteld) Plan van Aanpak doorgenomen met een externe professional. Zodoende blijft het hospice ook op het gebied van Veiligheid, Gezondheid en Welzijn (VGW) voor de medewerkers up-to-date.

# 3. ICT en automatisering

## 3.1 Palliatief elektronisch zorgdossier

Het palliatief elektronisch zorgdossier Madenco is in 2016 geïmplementeerd en inmiddels behoorlijk ingeburgerd. Het wordt zo nodig naar behoefte aangepast.

Uit Madenco kunnen we een deel van de managementrapportage genereren, zoals het aantal gasten, het bezettingspercentage en de verwijzers. Madenco wordt steeds verder ontwikkeld. Het hospice volgt en sluit zich aan bij de ontwikkelingen.

## 3.2 Automatisering en WIFI

De automatisering is volledig up-to-date en wordt door een externe dienstverlener onderhouden en ondersteund.

Er is een gescheiden Wifi-toegang voor medewerkers en voor gasten. Er kan (als vijfde werkplek) op afstand worden ingelogd op de hospice-server; zodoende kan er ook vanuit huis worden gewerkt en desgewenst met een verpleegkundige worden meegekeken.

# 4. Deskundigheidsbevordering/ Expertisecentrum

## 4.1 Verpleegkundigen

Deskundigheidsbevordering is in de loop van de jaren steeds meer een structureel onderdeel van het werk geworden. Naast de jaarlijkse training bedrijfshulpverlening voor verpleegkundigen en coördinatoren, worden symposia en congressen bijgewoond en andere cursussen gevolgd. Twee verpleegkundigen hebben de cursus palliatieve zorg gevolgd en deze in 2019 afgerond.

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 St. Jansdal en de huisartsen. De daarvoor opgeleide zorgconsulenten adviseren in dit soort situaties.

## 4.2 Vrijwilligers

De 80 vrijwilligers doen hun werk met veel passie en grote betrokkenheid. Dat komt tot uiting in de reacties van onze gasten en van hun naasten. In 2018 hebben 9 vrijwilligers afscheid genomen. Er zijn 5 nieuwe vrijwilligers gestart. We zijn als hospice erg verheugd over de grote betrokkenheid vanuit de gemeenschap/ regio, waardoor er toch weer regelmatig nieuwe vrijwilligers zich melden.

In 2018 zijn er 4 themabijeenkomsten georganiseerd voor vrijwilligers: hersentumoren, “Op de grens tussen leven en dood vanuit zorgverlenersperspectief”, mondhygiëne en informele intervisie.

De 5 nieuwe vrijwilligers hebben de introductie cursus gevolgd.

## 4.3 MDO

Huisartsen en wijkverpleegkundigen kunnen aanschuiven bij het tweewekelijks MDO wanneer zij een situatie willen doorspreken. Ook zijn er huisbezoeken afgelegd en wordt met palliatieve (thuis)zorgvragers intensief contact onderhouden, zowel telefonisch als thuis. We staan open voor intervisie aan verpleegkundigen van de diverse (thuis)zorgorganisaties in onze regio. Ook is het mogelijk om gastlessen te verzorgen voor studenten van ROC's die de opleiding verzorgende of verpleegkundige volgen; in 2018 werd dit niet gedaan, maar dit zal zeker in de komende jaren weer gestalte krijgen.

De verpleegkundigen zorgen voor een groot stuk continuïteit van zorg. Zij ontwikkelen mee met de organisatie. Professionaliteit staat hoog in het vaandel en met elkaar zijn de leerdoelen vastgesteld en scholingswensen besproken. Om verschillende redenen vertrok in 2018 een aantal verpleegkundigen; de vacatures hiervoor werden in oktober 2018 en februari 2019 weer opgevuld met vier (Nunspeetse) verpleegkundigen.

## 4.4 Avond van betekenis

Samen met de st. Welzijn Ouderen Nunspeet, Het Venster en Steunpunt Mantelzorg, organiseerden we interactieve informatieavonden voor alle (zorg)belangstellenden over onderwerpen die het levenseinde raken.

## 4.5 Branchemeeting

Samen met het Netwerk Palliatieve Zorg Noordwest Veluwe organiseerden we in 2018 weer een Branchemeeting voor alle zorgprofessionals in onze regio. Het thema was ‘Levend verlies’; de hoofdspreker was de ter zake deskundige Belgische psycholoog Manu Keirse.

## 5. Gebouw en interieur

De commissie sfeer en interieur bestaat uit een verpleegkundige en twee vrijwilligers. Deze commissie heeft geadviseerd bij de aanschaf van nieuwe handdoeken, bedlinnen, kapstokjes in de verschillende gastenkamers, de kerst-aankleding en de schilderijen in de gangen (regelmatig wisselende exposities). Verder wordt er nagedacht over de aanschaf van een piano (muziek is voor velen een belangrijk aspect in het welbevinden). Wekelijks kunnen de gasten van het hospice genieten van de bloemenboeketten.

## 6. Externe samenwerking

Als hospice blijven we gericht op een goede externe samenwerking. Deze is vooral gericht op de eigen regio, maar ook landelijk opererende brancheorganisaties spelen hierin een belangrijke rol.

### 6.1 Gemeenten en organisaties

Met de gemeenten Nunspeet, Elburg en Oldebroek continueerden we de inzet van huishoudelijke hulp; vanuit het WMO-loket. Door deze drie gemeenten werd (gezamenlijk) ook in 2018 weer een bijdrage hiervoor geleverd. Vanaf 1 januari 2019 is deze bijdrage herzien en naar boven bijgesteld.

Betrokkenheid van de burgerlijke gemeente(n) wordt zeer op prijs gesteld. We zijn er immers voor de burgers. Geregeld is er vanuit de gemeente belangstelling. Zo bezocht een wethouder samen met de coördinator voor het Servicepunt Vrijwilligers het hospice tijdens de eindejaar bijeenkomst.

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

Er is regelmatig en op verschillende vlakken contact met Het Venster, welzijnsorganisatie in Nunspeet, met st. WOZ, met thuiszorgorganisatie ICARE en de WZU.

### 6.2 Netwerk palliatieve zorg Noordwest Veluwe en brancheorganisaties

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. Tussentijds is er regelmatig contact over het uitwisselen en delen van informatie en bijvoorbeeld protocollen. De netwerkcoördinator speelt hierin een stimulerende rol. Zij verzorgt ook nieuwsbrieven aan huisartsen, ziekenhuizen, gemeenten en zorgorganisaties.

Veel kennis van alles wat met hospicezorg te maken heeft, is te vinden bij de brancheorganisaties. Hospice De Regenboog is mede daarom lid van de brancheorganisaties VPTZ (Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg Nederland) en van de AHZN (Associatie Hospicezorg Nederland). Er wordt door directeur en coördinatoren actief in deze organisaties meegedaan en -gedacht. In 2018 was er geen specifieke rol voor vertegenwoordigers van ons hospice.

## 7. Informatie en communicatie

### 7.1 Open dag

Jaarlijks organiseert het hospice een open dag voor belangstellenden uit de regio. Op de tweede zaterdag van oktober mochten we ook in 2018 weer vele belangstellenden welkom heten. Ook meldden zich enkele nieuwe vrijwilligers aan.

### 7.2 Website en social media

De website en facebookpagina van De Regenboog 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.

### 7.3 Regenboogmagazine

In 2018 is er een fullcolour magazine verspreid in ons werkgebied met een oplage van 33.500 exemplaren. We hebben positieve reacties gekregen op dit magazine. Met het magazine willen we laten zien wie we zijn en wat we doen. Mede omdat veel burgers het hospice een warm hart toedragen, dat zich onder andere uit in giften en schenkingen van geld en middelen.

### 7.4 Lezingen en gastlessen

In 2018 wisten 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.

## 8. Van het bestuur

In 2018 heeft het bestuur acht keer vergaderd. Bij de vergaderingen was meestal de directeur aanwezig. Op 27 november was de jaarlijkse vergadering van het bestuur met de Raad van Advies; deze werd breed vanuit de regio door vertegenwoordigers van de verschillende kerken bijgewoond. Tijdens deze vergadering zijn de jaarstukken besproken, was er een terug- en vooruitblik en werden nieuwe ontwikkelingen gemeld.

## 9. Stichting Vrienden en verantwoording giften

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. Het bestuur van de stichting heeft een vacature; het is niet gelukt om die in 2018 in te vullen.

Een lang gekoesterde wens is dit jaar in vervulling gegaan: klimaatbeheersing op de eerste verdieping.

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.

- Collecte tijdens de *Open deur-dienst* in Doornspijk
- Collecte tijdens een dienst in ziekenhuis Sint Jansdal
- De Innerwheel club Oldebroek doneerde € 1.000, -.
- We ontvingen een gift van de Rabobank van € 1.000, -
- Van de Regiobank in Elspeet een gift van € 1.250, -.
- Stichting Vrienden heeft een concert in Wezep, in Nunspeet en in Elspeet georganiseerd (met als totale opbrengst € 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
- 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.
- Verder ontving de Stichting een legaat van € 30.000.

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.

Voor al deze hartverwarmende bijdragen zijn we de gulle gevers bijzonder dankbaar!

## 10. Stichting Vastgoed

De Stichting Vastgoed is verantwoordelijk voor het beheer van het gebouw en het terrein rond het gebouw. 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.

## 11. Slotwoord

Middels dit verslag hebben we laten zien dat hospice De Regenboog in 2018 de kernwaarden: respectvol, betrokkenheid, deskundigheid en gastvrijheid heeft waar kunnen maken. Het jaar kende naast de hoogtepunten ook zijn dieptepunten. We zijn blij dat de interim periode heeft gezorgd voor rust en stabiliteit.

Vol vertrouwen mogen we vooruit kijken en onder de Zegen van onze Hemelse Vader het mooie werk voortzetten.

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

Nico van Dijk	Voorzitter
Janny van der Werfhorst-Mulder	Secretaris
Martin van Dorp	Penningmeester
Wim Balfort	Jurist
Jan Paul Timmer	Huisarts
Fenna Frens	Zorg- en welzijnsorganisatie/NPV

**Directie en coördinatie**

Gerrinda van der Veen	Directeur (vanaf juni2019)
Corrieke Voerman- Wieten	Coördinator
Dieneke Loosman -Pul	Coördinator

**Administratief medewerker**

Gerrit Hofman	(tijdelijk vanaf 1 april 2019)
---------------	--------------------------------

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

Gerrit Hofman	Voorzitter
Harry van der Stege	Secretaris
Martin van Dorp	Penningmeester

**Bestuur Stichting Vastgoed Hospice Nunspeet**

Nico van Dijk	Voorzitter
Wim Balfort	Secretaris
Martin van Dorp	Penningmeester