

HOSPICE DE REGENBOOG



Jaarverslag 2019

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	3
1. Gasten	4
2. Tevredenheid	4
3. Kwaliteit	5
3.1 Elektronisch dossier	5
3.2 Afstemming van zorg	5
3.3 Keurmerk PREZO	5
3.4 Externe activiteiten	5
4 Medewerkers	6
4.1 Formatie	6
4.2 verzuim	7
4.3 leren en ontwikkelen	7
5 vrijwilligers	7
6. Faciliteiten	7
7 Financiën	8
Tot slot	8

VOORWOORD

Geachte lezer,

Voor u ligt het jaarverslag 2019 van Hospice De Regenboog in Nunspeet. Bijgevoegd ook het financiële jaarverslag. De cijfers zijn natuurlijk belangrijk, maar geen doel op zich voor ons. De werkzaamheden die tot deze mooie cijfers hebben geleid vinden we veel belangrijker.

Ook in 2019 mochten we namelijk weer voor een groot aantal gasten palliatief terminale zorg bieden in een huiselijke omgeving, zodat zij zich samen met hun naasten konden voorbereiden op het komende afscheid. We mochten dit in vrijheid doen vanuit een de christelijke mens- en zorgvisie die wij als hospice voorstaan.

We konden deze zorg verlenen door de inzet van een professioneel zorgteam, een groot aantal vrijwilligers en de huisartsen. En door het vertrouwen van de families van onze gasten en niet te vergeten de kerken en bedrijven uit de omgeving en de maatschappelijk instellingen, die ons op allerlei manieren hebben bijgestaan om dit werk te mogen doen.

Onze dank als bestuur van De Hospice De Regenboog gaat dan ook uit naar hen allen, maar bovenal zijn wij de Allerhoogste dankbaar dat Hij ons de mogelijkheid gaf om dit werk ook in 2019 weer te mogen doen.

Namens het bestuur

Nico van Dijk

Voorzitter

1. GASTEN

In 2019 hebben we aan 82 gasten en hun naasten zorg en begeleiding mogen geven. Ten opzichte van 2018 is dat aantal gelijk gebleven. De zomervakantieperiode werd gekenmerkt door korte opnames en een lage bedbezetting.

	Totaal	Man	Vrouw	
Aantal opgenomen gasten	82	44	38	
Gemiddeld aantal opnamedagen	28,7	23	35,4	
Gemiddelde leeftijd bij opname	77,1	76,5	77,9	
Aantal overleden gasten	72	41	31	
Aantal opnames beëindigd anders dan door overlijden	3	1	2	
Aanmelden door/via	Gast of naaste	8	2	6
	Huisarts/POH	29	15	14
	Transferbureau	23	14	9
	Thuiszorg	5	3	2
	Ziekenhuis	17	10	7
Doel opname	Onbekend	7	5	2
	Last resort	70	38	32
	Respijt	4	0	4
	Crisis	1	1	0

2. TEVREDENHEID

De tevredenheid over de geboden zorg werd in het begin van 2019 gemeten door middel van een schriftelijke vragenlijst. De vragenlijst is opgesteld door het hospice. De scores zijn hoog en vergelijkbaar met de benchmark. In de loop van dit jaar is er besloten om de tevredenheid te gaan meten aan de hand van Qualiview. Daarin worden 14 vragen gesteld op de volgende items:

- Zorg tijdens het verblijf
- Het overlijden
- Communicatie

De vragenlijst van Qualiview levert ons meer dan alleen scores op. Door de diepgaande analyse krijgen we voorstellen voor gerichte verbeteracties.

Twee weken na het overlijden wordt er door de coördinator gebeld met de eerste contactpersoon van de overleden gast. Het doel van het gesprek is om te horen hoe het gaat en of er nog onbeantwoorde vragen zijn over de stervensfase. In dat gesprek wordt gewezen op de digitale tevredenheidsmeting.

Dit nazorggesprek wordt als heel waardevol ervaren. Soms verwijzen we door naar de gespreksgroepen die samen met het Venster twee keer in het jaar worden aangeboden. Het doel van deze gespreksgroepen is het uitwisselen van ervaringen. De groepen worden begeleid door een verpleegkundige van het hospice en een maatschappelijk werker die allebei ervaring hebben met palliatief terminale zorg en het begeleiden van rouw.

In 2019 hebben we geen officiële klachten binnengekregen. De klachtenprocedure hebben we

afgelopen jaar gereviseerd. Het afgelopen jaar is er alleen telefonisch overleg geweest met de vertrouwenspersoon.

3. KWALITEIT

De missie van het hospice is het geven van palliatieve terminale zorg in een huiselijke omgeving. We zijn erop gericht kwaliteit van leven toe te voegen aan de dagen. Dat dragen we uit door onze kernwaarden: deskundig, respectvol, betrokken en gastvrij.

3.1 ELEKTRONISCH DOSSIER

We werken met Madenco, een speciaal elektronisch zorgdossier voor de palliatieve zorg. De basisinrichting is gebaseerd op de PREZO-richtlijnen en het kwaliteitskader palliatieve zorg. Het fijne is dat de functionaliteit aangepast kan worden aan de eigen zorgcontext. Zo is het E-dossier afgelopen jaar aangevuld met twee nieuwe modules. Een daarvan is een aanmeldmodule. Potentiële gasten kunnen zich nu via de site rechtstreeks aanmelden in Madenco. Met een tweede nieuwe module kunnen we incidenten melden in Madenco.

Madenco ondersteunt in de PDCA, maar het denken vanuit PDCA blijft een punt van aandacht. E-zorgmeter is onderdeel van Madenco, daarin staan o.a. het USD (Utrechts symptoomdagboek) en de lastmeter). Het invullen daarvan gebeurt goed, maar de acties, evaluatie en het bijstellen blijft nog wel eens achterwege en blijft een aandachtspunt. Dat hebben we opgelost door op vaste momenten in de week tijd in te plannen om het E-dossier bij te werken.

3.2 AFSTEMMING VAN ZORG

Het multidisciplinaire overleg vindt tweewekelijks plaats in aanwezigheid van een palliatief consultatie arts. De eventuele adviezen worden vervolgens besproken met de betreffende huisarts van de gast. Tussentijdse evaluaties van zorg worden wekelijks door de coördinator gevoerd, er is geen structureel familieoverleg. Naast geven aan dat het meelezen in Madenco helpend is om op de hoogte te blijven. Als er vragen zijn naar aanleiding van een rapportage dan worden die gesteld aan de dienstdoende verpleegkundige.

3.3 KEURMERK PREZO

PREZO is een manier van denken die kwaliteit tastbaar en concreet maakt. PREZO kijkt in eerste instantie naar het daadwerkelijke resultaat van de zorgverlening. Het kwaliteitssysteem helpt om die gericht, concreet en structureel te verbeteren. Het afgelopen half jaar zijn we vooral aan de slag geweest met het reviseren van documenten. Hierbij is dat wat belangrijk is voor onze gasten, medewerkers en organisatie ons uitgangspunt en laten we ons minder leiden door het kwaliteitssysteem aan zich.

3.4 EXTERNE ACTIVITEITEN

We vinden het belangrijk om de kennis over palliatieve terminale zorg te delen. Het afgelopen jaar hebben we dat gedaan door verschillende scholingen te geven:

- De geaccrediteerde basis cursus palliatieve zorg aan medewerkers van de WZU.
- De gespreksgroep verliesverwerking in samenwerking met het venster.
- De branchemeeting in samenwerking met het netwerk Palliatieve zorg Noordwest Veluwe.

- Lezing op de open dag over het aangaan van het gesprek bij een ernstige ziekte.
- Gastles voor medewerkers van Adullam.
- Gastles voor medewerkers van huize Welgelegen.
- Introductie cursus voor vrijwilligers.
- Avond van betekenis voor burgers in Nunspeet, in samenwerking met het venster en stichting Welzijn Nunspeet.
- Intervisie met palliatief consulenten WZU.

Het hospice is lid van de VPTZ. Het afgelopen jaar is er een kennismakingsgesprek geweest met de adviseur die verbonden is aan deze regio. Het kwartaalblad Antenne van de VPTZ wat informeert over relevante ontwikkelingen binnen het werkveld van vrijwilligers is meer onder de aandacht gebracht. We ontvangen nu voldoende oplagen zodat iedere zorgvrijwilliger en gastvrouw het blad mee naar huis kan nemen. Het afgelopen jaar zijn we met een aantal vrijwilligers naar het jaarlijkse congres: “samen van betekenis” geweest, dat is heel enthousiast ontvangen.

We zijn als hospice lid van de NPV. Het afgelopen jaar is het congres: “het zal onze zorg zijn” bezocht. Zowel de VPTZ als de NPV voorzien in het toerusten van vrijwilligers, daar heeft het hospice in 2019 geen gebruik van gemaakt omdat we de toerusting van vrijwilligers als hospice zelf organiseren.

Verder is het hospice lid van de Associatie hospicezorg Nederland, die zich sterk maakt voor hoogwaardige hospicezorg met een nadruk op kwaliteit, kennisopbouw en kennisverspreiding. De AHZN heeft afgelopen jaar een onderzoek gedaan naar de kostprijs voor een ligdag in het hospice. Wij hebben deelgenomen aan dit onderzoek, wat een vervolg krijgt in 2020. We bezoeken de ledenvergaderingen en de leerwerkplatformen. Dat laatste is bedoeld om teams van de aangesloten hospices meer bekend te maken met het wat, hoe en waarom van de onderzoeken die lopen vanuit de AHZN. De leerwerkplatform bijeenkomsten werden niet iedere keer bezocht vanuit het hospice.

In 2019 hebben we drie vergaderingen met het netwerk noordwest Veluwe gehad, daarin is de ambitie uitgesproken om meer in gezamenlijkheid kennis te gaan delen en vergroten, dat is concreet gemaakt in een gezamenlijke training voor hospiceverpleegkundigen die gepland staat in 2020.

4 MEDEWERKERS

4.1 FORMATIE

In juni is er een nieuwe directeur aangesteld en in juli is er een tweede coördinator aangenomen. Met de komst van de nieuwe directeur en een tweede coördinator is er geschoven in taken. Vanwege ziekte bij 1 van de coördinatoren hebben we dat nog niet voldoende kunnen concretiseren.

Het hospices kon in 2019 rekenen op 12 betrokken ZZP verpleegkundigen, die een vast team vormen.

<i>Directeur:</i>	<i>0,67 FTE</i>
<i>Coördinator voor de vrijwilligers</i>	<i>0,56 FTE</i>
<i>Coördinator voor zorg en kwaliteit</i>	<i>0,44 FTE</i>
<i>Huishoudelijk medewerker</i>	<i>0,31 FTE</i>

4.2 VERZUIM

Het afgelopen hebben we te maken gehad met langdurig verzuim van 1 van de coördinatoren, waardoor het verzuimpercentage op 41,2 % staat.

4.3 LEREN EN ONTWIKKELEN

Elk jaar wordt er een scholingsprogramma opgesteld met daarin vaste onderdelen zoals BHV, transfertechnieken, inhoudelijke thema's, intervisie en het bijwonen van symposia en congressen. Eind 2019 is er een training complementaire zorg gestart voor alle verpleegkundigen, deze training loopt door tot januari 2020.

5 VRIJWILLIGERS

In 2019 konden we rekenen op inzet van 80 gemotiveerde vrijwilligers.

We zijn ons er heel goed van bewust dat we niet zonder deze inzet kunnen. De inzet varieert van koken, tuinieren, klussen, besturen, zorgen en gastvrijheid tonen. Om de vrijwilligers te bedanken voor hun inzet vinden we het belangrijk dat ze gehoord en gezien worden.

Het afgelopen jaar is het besluit genomen de medezeggenschap van vrijwilligers niet via een aparte raad te organiseren. De betrokkenheid organiseren we door op thema vrijwilligers te vragen om mee te denken. Op deze manier creëren we een bredere betrokkenheid. Tweejaarlijks vindt er een evaluatiegesprek plaats met individuele vrijwilligers. Gedurende het jaar zijn er verschillende vergaderingen, trainingen en scholing en organiseren we een vrijwilligersuitje.

<i>Aantal vrijwilligers dat is gestopt in 2019:</i>	<i>12</i>
<i>Aantal vrijwilligers dat is gestart in 2019:</i>	<i>6</i>

6. FACILITEITEN

Het hospice bestaat bijna 10 jaar, dat is ook te merken aan apparatuur, inrichting en gebouw. Aan de hand van het meerjarenonderhoudsplan zijn er aanpassingen gedaan en is apparatuur vervangen. Het tuinplan ligt in concept klaar, zodat we in 2020 daar verdere stappen in kunnen zetten.

7 FINANCIËN

Het hospice voelt zich gedragen door kerken, ondernemers en particulieren. Er zijn mooie initiatieven geweest waarmee geld is ingezameld voor het hospice. Stichting vrienden van het hospice beheert de giften van ondernemers en de donaties.

TOT SLOT

Onze dank gaat uit naar allen die het hospice een warm hart toedragen en dat zijn er veel. Onze speciale dank gaat uit naar alle vrijwilligers en medewerkers die het ieder uur van de dag mogelijk maken om de zorg vorm te geven op een warme en betrokken manier.