



Jaarverslag

Stichting Hospice Dignitas

2016

Ingrid Heidema

Directeur bestuurder

29 juni 2017

Inleiding

In dit korte jaarverslag geven wij een doorkijk van het afgelopen jaar.

De jaarrekening is onlosmakelijk onderdeel van dit verslag; de hoofdlijnen van de jaarrekening zijn in dit verslag opgenomen. De totale jaarrekening 2016 en accountantsverklaring zijn beschikbaar op www.jaarverslagenzorg.nl.

Opvallende zaken dit jaar

- op 4 augustus waren we 12 ½ jaar oud en vierden wij dit met heel veel mensen op 6 oktober
- voor het eerst in onze geschiedenis hebben wij rechtstreeks met alle zorgverzekeraars contracten afgesloten
- van april tot en met september was er sprake van een behoorlijke daling van de gemiddelde verblijfsduur van onze gasten. In totaal 35-40% lager aantal verblijfsdagen van april tot en met september. Dit was zeer ongunstig voor onze inkomsten en voor het financiële resultaat
- is het digitale zorgdossier (innovatief in de palliatieve zorg) ingevoerd
- wijziging van directeur bestuurder.

Missie, visie en kernwaarden

Om adequaat te anticiperen op de toekomst van de (palliatieve) terminale zorg zijn een aantal zaken essentieel. Het definiëren van onze kernwaarden is de basis. Daarbij hebben we ook de missie en visie onder de loep genomen en bijgesteld. Er is een mooie basis gelegd om vanaf 2017 op voort te bouwen.

Missie en visie

Hospice Dignitas is een vitale, dynamische en duurzame organisatie die de meest optimale persoonlijke, hoog kwalitatieve (terminale) palliatieve zorg levert in West Friesland.

Wij staan midden in de maatschappij en zorgen voor een optimale verbinding tussen gast – verwanten – medewerker –vrijwilliger –zorgprofessionals/-organisaties en maatschappij; belangstellenden – donateurs. Formele en informele zorg gaan bij ons naadloos samen.

Het hospice is de basis waar vanuit ons werken. Wij oriënteren ons momenteel op hoe wij onze unieke expertise kunnen inzetten voor een mogelijk respijthuis, hospice zorg thuis en een expertisecentrum.

Onze kernwaarden

Er is samen met alle medewerkers en vrijwilligers een kernwaardenhuis gebouwd waarin wij onze unieke, onderscheidende en basis waarden hebben vastgelegd. De waarden uit de evaluaties van gasten en hun naasten zijn hier uiteraard ook in opgenomen. Onze kernwaarden zijn zeer belangrijk als drijfveer voor en richtinggevend aan onze zorgverlening, de organisatie en samenwerking.

Uniek

- **Jezelf zijn** in de laatste fase van jouw/uw leven; wat ten diepste leeft en eigen regie

Onderscheidend

- Sfeer; positief en rust

- Ruimte: spiritueel, mentaal, sociaal en fysiek: eigen kamer, woonkamer en tuin

Basis

- Professioneel – kwaliteit

- Betrokkenheid – aandacht

Gasten

Jaaroverzicht

In vergelijking met voorgaande jaren daalde het totaal aantal verblijfsdagen per maand sinds april flink. Na analyse van deze daling met medewerkers en vrijwilligers in juli werd duidelijk dat dit geen landelijke trend was. Het relatiebeheer intensiveren was noodzakelijk. Met een concreet actieplan zijn diverse medewerkers 'op pad gegaan'. Vanaf het laatste kwartaal realiseren we de begroote verblijfsdagen zoals we dat sinds 1 juli prognosticeren en zien we de eerste effecten van ons gezamenlijk relatiebeheer.

Resultaten verblijfsdagen

	2016	Verschil t.o.v. 2015 in aantallen	Verschil t.o.v. 2015 in %	2015
Q1	502	+89	+21,5	413
Q2	323	-223	- 40,8	546
Q3	329	-176	- 35,2	505
Q4	555	+30	+5,7	525
Totaal	1709	-280	- 16,4	1989

Aantal gasten en gemiddelde verblijfsduur

	2016	Verschil t.o.v. 2015 in aantallen	Verschil t.o.v. 2015 in %	2015
Aantal gasten	83	+11	+15,2%	72
Gemiddelde verblijfsduur	20,6	-4,6	-18,3%	25,2

Evaluatie zorgverlening

Totaal beoordelen de naasten van de gasten de zorgverlening door Hospice Dignitas met een gemiddelde van **9,2**. Deze gegevens verzamelen we via Palliactief tevreden.nl.

Klachten

In 2016 zijn er geen klachten ingediend.

Melding incidenten gasten (MIG)

	2016	Vershil t.o.v. 2015 in aantallen	Vershil t.o.v. 2015 in %	2015
Medicatie	15	+1	+7%	14
Valincidenten	7	-5	-42,6%	12
Overig	3	-4	-57,1%	7
Totaal	25	-8	-24,2%	33

Medicatiefouten ontstaan vaak door slordigheden in het schrijven en lezen van medicatie voorschriften. Ook het wisselen (wekelijks) van de medicatie bladen van de gasten leidt tot fouten. Het melden van medicatie incidenten heeft geleid tot een verandering van een procedure in de apotheek en er is onderzoek gedaan naar het digitaliseren van het medicatieproces om de procedure te verbeteren.

De valincidenten zijn te verklaren door de achteruitgang van de gasten in het hospice en zijn niet te voorkomen. 1 valincident had voorkomen kunnen worden doordat gast zijn sokken aanhad en is uitgegleden bij uit bed gaan.

Voor zover bekend bij de MIG-commissie hebben gasten geen schade of letsel opgelopen bij de gemelde incidenten. De MIG is ieder kwartaal besproken in het werkoverleg verpleegkundigen

Kwaliteit

In 2016 zijn we begonnen met de voorbereidingen om keurmerk PREZO Hospicezorg in 2018 te behalen. Dit keurmerk vervangt het door ons behaalde in november 2015 kwaliteitskeurmerk palliatieve zorg HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorg).

In vergelijking met het eerdere keurmerk richt PREZO Hospicezorg zich meer op 'het resultaat' (daadwerkelijk profijt/uitkomsten) voor de patiënt en zijn naasten en minder op het beschrijven van procedures, hoewel die belangrijk blijven.

Personeel

Verpleegkundigen en verzorgenden: scholing en intervisie

Verpleegkundigen hebben ook in 2016 verplichte scholing BIG en bedrijfshulpverlening gevolgd. In het verpleegkundig overleg is aandacht besteedt aan diabetes mellitus in de palliatieve fase en aan patientveiligheid en de rol van de verpleegkundige hierbij.

Voor opname van een van onze gasten zijn ook verpleegkundigen specifiek geschoold in peritoneale dialyse en epidurale pijnbestrijding. Eén van verpleegkundige heeft de basiscursus complementaire zorg (V&VN) gevolgd ten behoeve van het nieuw opzetten van de complementaire zorg in ons hospice. En de verpleegkundig nieuw in dienst heeft de basiscursus palliatieve zorg van Netwerk palliatieve zorg gevolgd. De intervisie bijeenkomsten voor het verpleegkundig team zijn ook in 2016 vervolgd.

Ziekteverzuim

In 2015 was het ziekteverzuim van alle medewerkers 3,72%. In 2016 is dit gestegen naar 11,17% (gegevens Arbodienst). De meldingsfrequentie is laag; de duur zeer hoog. Er was sprake van langdurig verzuim bij een aantal medewerkers. Na analyse van de leidinggevende is hiervoor een plan van aanpak ontwikkeld dat in 2017 voor een daling van het verzuimcijfer moet zorgen.

Vrijwilligers

Ook in 2016 waren er vrijwilligers actief als zorgvrijwilliger, gastvrouw/heer, kookvrijwilliger, vrijwilliger geestelijk welzijn, kerngroep begeleiders, tuinvrijwilliger, technisch vrijwilliger en schilder, kapster en pedicure, administratieve vrijwilliger, beheerder kapel (een externe vergader/activiteiten ruimte). Het aantal vrijwilligers is wederom stabiel gebleven. In totaal waren er gemiddeld 145 vrijwilligers werkzaam. Jaarlijks is er een doorstroom tussen de 10 en 15 % van het vrijwilligersbestand.

Alle vrijwilligers kwamen in 2016 in de diverse vormen van overleg / begeleiding bijeen. Hierbinnen is ruimte voor informatie vanuit de organisatie, het delen van ervaringen en voor het reflecteren op eigen handelen. De nieuwe zorgvrijwilligers en gastvrouwen/ heren hebben allen de 4-daagse basistraining gevolgd.

Werkgroepen

Er zijn werkgroepen die een aantal praktische zaken regelen. Een werkgroep wordt geleid door een MT lid en de leden bestaan uit medewerkers en vrijwilligers. In 2016 waren actief: **sfeer, activiteiten, spiritualiteit, herinneringsbijeenkomst, rooster, nazorg complementaire zorg, geestelijk welzijn, moestuin, technische zaken, PR/Marketing en communicatie**. Een greep uit de vele activiteiten:

- ontwikkelen plan restylen woonkamer en garage
- begin oktober de viering van het 12,5 jarig bestaan van het Hospice.
- nieuw onderdeel complementaire zorg ontwikkeld: het verhalen vertellen en voorlezen.
- de ontwikkeling van een "waakmand" die ondersteunend kan zijn in het proces van waken.
- drie keer een herinneringsbijeenkomst voor de familie van de overleden gasten georganiseerd.
- samenwerking moestuinvrijwilligers met de kookvrijwilligers geïntensiveerd.
- zorg aan facilitaire zaken en onderhoud,
- Wees Welkom gestart. Elke 1^e dag van de maand nodigen we belangstellenden uit om het hospice te zien en te ervaren. We vertellen over onze zorg en het huis en hoe wij dat met elkaar doen. Er is veel belangstelling hiervoor.
- onze *nieuwsbrief* is één keer verschenen
- alle donateurs en sponsors hebben een *brief* ontvangen van de Stichting Vrienden van Hospice Dignitas met een uitgebreide toelichting waar geld aan besteed is.

Samenwerking

Regionaal

Hospice Dignitas is al jaren actief in het Netwerk Palliatieve Zorg West-Friesland. Dit netwerk heeft met de 2 andere regionetwerken de intentieverklaring Regiovisie op Palliatieve Zorg in de regio Noord-Holland Noord ontwikkeld. In maart is deze door 39 organisaties ondertekend.

Hospice Dignitas was hier één van. Vanaf het najaar gaan wij actief op zoek naar samenwerkingsafspraken die wij in onze regio kunnen maken. Ons initiatief wordt zeer gewaardeerd. Deze samenwerkingsafspraken dragen bij aan de unieke positionering van het hospice. “Café Doodgewoon”, valt ook onder het Netwerk Palliatieve Zorg; de coördinator vrijwilligers van ons hospice organiseert 5 bijeenkomsten per jaar. Deze bijeenkomsten zijn toegankelijk voor iedereen die met palliatieve terminale zorg te maken heeft. Verpleegkundigen van onze organisatie zijn hierbij aanwezig.

Naar aanleiding van het Nationaal programma Palliatieve Zorg is er in 2014 is een initiatiefgroep gestart om tot een consortium vorming te komen in de regio Noord-Holland en Flevoland. Hospice Dignitas is ook in 2016 deel blijven uitmaken van dit Consortium.

Landelijk

Hospice Dignitas maakt ook actief deel uit van de Associatie voor Hospicezorg Nederland. De directeur is voorzitter van de expertgroep financiën.

Stagiaires in het Hospice

Drie studenten van de HBO-V hebben een succesvolle stage bij ons gehad. Vier oncologie-verpleegkundigen in opleiding hebben een dag meegelopen met de verpleegkundige voor ketenstagedag. Drie leerlingen (middelbare school) deden een maatschappelijke stage bij ons.

Financiën

Het verslagjaar 2016 is met een negatief resultaat van € 128.435 afgesloten. Gelukkig hebben we een goede buffer waardoor we dit op kunnen vangen. Voor 2017 is de Dignikoers ontwikkeld. Hiermee kan het MT elke maand zien hoe de organisatie er voor staat. Bij afwijkingen kunnen we gelijk maatregelen treffen. Naast de beoordeling van de huidige resultaten kijken we ook naar de ontwikkelingen in de komende maanden. Indien nodig nemen we op basis hiervan al preventieve maatregelen.

In de tabel hieronder een korte toelichting en verklaring van dit resultaat ten opzichte van de begroting 2016 en jaarrekening 2015.

	Jaarrekening 2016	Begroting 2016	Jaarrekening 2015
Bedrijfsopbrengsten	€ 948.362	€ 1.172.900	€ 1.135.012
Bedrijfslasten	€ 1.077.288	€ 1.074.200	€ 1.086.689
Resultaat	- € 128.435	€ 98.700	€49.762

Bedrijfsopbrengsten

De daling van de gemiddelde verblijfsduur in het 2^e en 3^e kwartaal is de belangrijkste verklaring van de forse daling van de bedrijfsopbrengsten

Bedrijfslasten

De lasten zijn in totaal nagenoeg gelijk gebleven. Wel is er sprake verschuiving in een aantal posten. De personeelskosten zijn € 38.000, = lager uit gekomen dan begroot. De overige kosten zijn in totaal € 42.000= hoger uitgekomen.

De vrijwilligers en medewerkers van Hospice Dignitas in 2016

Vrijwilligers:	José, Pim, José, Margreet, Gerda, Lonneke, Mariska, Gery, Annemarie, Ineke, Coos, Karin, Bernadet, Lex, Ingrid, Hein, Hennie, Wout, Nora, Anneke, Marga, Suzanne, Benno, Barbara, Alette, Fons, Ank, Jan, Astrid, John, Marian, Nel, Marianne, Henny, Joke, Nettie, Culinda, Bianca, Tini, Tineke, Lida, Greet, Liselotte, Ida, Marijke, Sander, Jos, Ger, Ferry, Gerda, Reiny, Truida, Maggy, Magda, Margriet, Johan, Roel, Piet, Hans, Yvonne, Afra, Vera, Ingrid, Erna, Leonie, Ans, Andrea, Wil, Ton, Trudy, Ellen, Arie, Karin, Margret, Mariska, Willy, Henny, Marga, Jaap, Joke, Jos, Marjan, Saskia, Janny, José, Susanne, Bianca, Jacqueline, Corrie, Hans, Astrid, Nienke, Frans, Ingrid, Edith, Alice, Tiny, Mieke, Theo, Toos, Liedy, Frits, Mario, Karina, George, Yvonne, Natasja, Agnes, Margoret, Inge, Gerda, Lizet, Pauline, Tiny, Joke, Hans, Cees, Annet, Ton, Otto, Nell, Marjo, Wil, Carolien, Lillian, Annie, Paul, Vera, Fred, Margriet, Ans, Riet, Peter, Mieke, Marieke, Betty, Axel, Rina, Gerda, Wim, Aad, Bep, Bettie, Miriam, Carla, Tineke, Paula, Rita, Gemma, Tiny, Jan, Joke, Nancy, Victorie, Stein, Amita en Ans.
Verpleegkundigen:	Alice, Anneke, Armel, Carine, Frija, Henriette, Liesbeth, Miriam, Sandra, Ingrid, Ciska en Ingeborg.
Verzorgenden:	Cisca, Afra en Inge
Huishoudelijk medewerkers:	Joke en Franciska
Medewerker (financiële) administratie:	Truus
Teamleider verpleegkundigen:	Eric Ebbelaar
Vrijwilligers coördinator:	Monica Bleijendaal
Officemanager:	Paola Lisman

Bestuur en Raad van Toezicht

Mevrouw Chris Lenssen was bezoldigd werkzaam als directeur/bestuurder tot 1 juli 2016. Vanaf 1 juli vervult mevrouw Ingrid Heidema deze functie. In een directiestatuut is door de Raad van Toezicht de bevoegdheden van de bestuurder geregeld.

De Raad van Toezicht werd gevormd door de heer P. Bakker (voorzitter), en de leden de heren A.J. de Jager en R.A.L.M. Stallaert, mevrouw C.M.J. Zillikens en mevrouw I. Vijn (tot 1 april).

De leden van de Raad van Toezicht zijn onbezoldigd.

De Raad van Toezicht is in 2016 3x regulier bijeengekomen, waarvan alle bijeenkomsten met de bestuurder. Beleidsplan en begroting 2017, jaarrekening 2015 en halfjaarrekening 2016 zijn besproken en vastgesteld.

De raad heeft kennis genomen van de landelijke ontwikkelingen in de palliatieve zorg en de visie van de nieuwe directeur bestuurder op de ontwikkelingen van het hospice in de toekomst.

Tevens zijn er financiële managementrapportages verstrekt aan de raad sinds 1 juli 2017.