



## **Beleidsplan en begroting 2018**

### **Doorgaan met intern verbeteren, verbinden en extern uitstralen.**

#### **Korte terugblik op beleidsplan 2017; input voor 2018**

##### Gasten

In 2017 zullen we 90-95 gasten hebben verzorgd. De gemiddelde verblijfsduur is ongeveer 23 dagen en in totaal zullen we 2080 - 2100 verblijfsdagen realiseren. Alle resultaten zijn ruim boven de begrootte cijfers gerealiseerd; een prachtig resultaat. Onze voorzichtige conclusies zijn dat gasten en verwijzers ons beter en eerder weten te vinden. De interventies die er zijn om ons relatiebeheer te verbeteren en ook de intensivering van marketing en communicatie werpt vruchten af. O.a. korte communicatielijnen met verwijzers, elke maand Wees Welkom en contacten met andere zorginstellingen.

Onze gasten zijn zieker en hebben intensievere zorg nodig. Tevens hebben we vaker hoge en lage pieken in het aantal gasten. Steeds vaker hebben we meer aanvragen dan we kunnen opnemen. Inzet van iPads heeft vele mogelijkheden gegeven voor gebruik van zorgdossier, informatievoorziening en muziek voor gasten en naasten.

##### Medewerkers en vrijwilligers

Het medewerkerstevredenheid onderzoek is onder alle medewerkers en vrijwilligers uitgevoerd; resultaten worden in 2018 geanalyseerd en besproken. Er is een start gemaakt met vertalen van het kernwaardenhuis naar een gedeelde gedragscode. Aandacht voor continuïteit en inzetbaarheid van de vrijwilliger was nodig. Er is een gedeelde gedachte dat samenwerking en communicatie tussen medewerkers en vrijwilligers nog niet optimaal is. Er is nog sprake van "eilanden" en dat kan beter.

Het verzuim van medewerkers is prachtig gedaald van ruim 11 naar 7%.

De transparantie over het gevoerde beleid is toegenomen; in Dignitaal en werkoverleg.

##### Interne organisatie

Binnen de kwaliteitscyclus (PDCA) was er sprake van veel Plan en Do en onvoldoende Check en Act. Er wordt steeds beter een koppeling gemaakt tussen organisatiedoelstellingen en kwaliteitsbeleid conform eisen PREZO Hospicezorg. Binnen de verpleging is dit op koers; bij vrijwilligers is hier nog onvoldoende aandacht aan besteed en bij ondersteunende diensten is een goede start gemaakt. Op het gebied van marketing en communicatie is sprake van een enorme boost. Een nieuwe merkidentiteit is ontwikkeld en wordt in 2018 geïmplementeerd; alle communicatiemiddelen komen aan bod!

Met de introductie van de Dignikoers (Business Balanced Scorecard) hebben we in 2017 elke maand de doelstellingen en de resultaten van het beleidsplan kunnen monitoren rondom gasten, medewerkers/vrijwilligers, interne organisatie en financiën.

##### Financiën

De organisatie heeft financieel uitermate goed gepresteerd. Het totale resultaat zal rond de € 145.000 uitkomen; begroot was € 26.037. Een enorm verschil met het resultaat van 2016 (- € 128.435). Conclusies; inkomsten zijn ruim hoger met iets hogere (noodzakelijke) kosten.

## **Beleidsplan 2018**

### Proces

De missie, visie en het kernwaardenhuis zijn de basis voor het beleidsplan 2018. Ook de kwaliteitseisen PREZO Hospicezorg en de bijbehorende PDCA cyclus; plannen(Plan), uitvoeren(Do), monitoren (Check) en bijsturen (Act) zijn hierbij essentieel.

Ook in 2018 checkt het MT met de 'Dignikoers' maandelijks de realisatie van doelstellingen en stuurt bij daar waar nodig. Met de goede ervaringen van onze gasten en hun verwanten en met de input van medewerkers en vrijwilligers is dit beleidsplan opgesteld.

### Strategie en beleid 2018

De externe ontwikkelingen in de (palliatieve terminale) zorg blijven snel gaan. Hospice Dignitas heeft in 2017 met het proactief beleidsplan zich duidelijker gepositioneerd in de palliatieve (terminale) zorg in West Friesland. De uitgevoerde SWOT analyse en de concurrentie analyse binnen onze regio heeft onze keuzes in het beleidsplan versterkt. Samenwerkingen zullen we vervolgen en intensiveren. Onze interne kwaliteiten zetten we hiervoor in, ontwikkelen we verder en dragen we extern uit.

Om de toekomst adequaat tegemoet te gaan willen we twee businesscases opstellen. Een businesscase Uitbereiding gastenkamers in combinatie met respijtoorziening en een businesscase Hospicezorg thuis. Voorstellen zijn hiervoor zijn opgenomen in het beleidsplan en begroting 2018 van de Stichting Vrienden van Hospice Dignitas.

De succesbepalende factoren voor 2018 zijn;

1. Excellente complementaire (terminale) palliatieve zorg
2. Hoge gastentevredenheid
3. Unieke positie palliatieve zorg en betrouwbare ketenpartner palliatieve zorg
4. Transparantie en besturing en functioneren organisatie
5. Flexibel jaarplan met realistische begroting
6. Competente medewerkers en vrijwilligers
7. Leiderschap MT leden is eenduidig en helder voor alle medewerkers en vrijwilligers

### Gasten

In 2018 verwachten we voor 90-95 gasten te zorgen. De gemiddelde verblijfsduur ligt rond de 23 dagen. Gasten zijn zieker als ze bij ons komen en hebben intensievere zorg nodig (meer uren). Dit is conform de ervaringen in 2017 en onze prognose.

Samenwerkingsafspraken (5) binnen het netwerk worden in 2018 vervolgd en 5 nieuwe samenwerkingen ten behoeve van het realiseren van de doelstellingen van Hospice Dignitas worden opgepakt.

Het landelijk kwaliteitskader palliatieve zorg, in oktober 2017 gelanceerd, wordt in 2018 in de gehele organisatie geïmplementeerd. Ook wordt getracht nieuwe leden voor de verwantenraad te werven om deze opnieuw te activeren.

Een medicatieapp in kader van medicatieveiligheid wordt nader onderzocht.

Er wordt een plan restyling huis opgesteld en uitgevoerd met financiële middelen van de Stichting Vrienden van Hospice Dignitas. Een voorstel hiervoor is bij de stichting ingediend.

### Medewerkers en vrijwilligers

De resultaten van het medewerkerstevredenheid onderzoek worden geanalyseerd en besproken met alle medewerkers en vrijwilligers. Verbetersuggesties worden ook in 2018 opgepakt en gemonitord. Er is een gedeelde gedragscode op basis van het kernwaardenhuis vastgesteld en geïmplementeerd. Tevens wordt de wens om communicatie onderling te verbeteren en samenwerking te intensiveren opgepakt en concreet gemaakt in de dagelijkse praktijk. We gaan met een aantal geïnteresseerde medewerkers en vrijwilligers in gesprek over het ontwikkelen van een mogelijke advies-consultatieraad.

We streven ernaar om het verzuim lager dan 7% te krijgen.

### Interne organisatie

Veel aandacht zal gaan naar de voorbereidingen om het certificaat Prezo Hospicezorg te behalen in september 2018. Ook is de implementatie van de merkidentiteit; van logo tot nieuwe website een grote taak in het vakgebied van marketing en communicatie.

Personeelszaken, technische zaken, facilitaire zaken en de AO/IC (administratieve organisatie en Interne controle) worden geprofessionaliseerd. De raad van toezicht en de directie zullen de stand van zaken rondom de Zorg brede Governance onder de loep nemen.

### **Begroting**

In de bijgevoegde PDF is de gehele begroting opgenomen. Hieronder een korte toelichting

#### Baten

Voor 2018 zijn met alle zorgverzekeraars overeenkomsten gesloten. De gemiddelde (integrale) tarieven zijn ten opzichte van 2017 met 6 % gestegen. De landelijke positieve ontwikkelingen vanuit het ministerie van VWS laten zien dat de eisen van de zorgkostenplafonds waarschijnlijk worden losgelaten. Zorgverzekeraars en zorgaanbieders denken nog niet eenduidig over hospicezorg en financiering. De AHZN is met de expertgroep financiën (voorzitter is directeur HD) bezig om de onderbouwing van de tarieven in de hospicezorg te verbeteren op basis van kwaliteitsnormen in de palliatieve zorg. Met 2080 verblijfsdagen zijn de inkomsten vanuit de zorgverzekeringwet goed voor 73% van de begroting. De subsidie van VWS draagt voor 10% bij. Met de eigen bijdragen van de gasten is 89% van de begroting gedekt. Met de overige inkomsten realiseren wij in totaal € 1.312.456.

#### Lasten

##### Personeelskosten

Met de cao VVT (vanaf 1 oktober 2016) is in de begroting gerekend met een verhoging van 1,4 %. Om de kosten van personeel te verlagen is reductie van verzuim en efficiënter en flexibele inzet van verpleegkundig personeel in 2017 verbeterd. Er moet op basis van de zorgzwaarte van de gasten ingezet worden en niet worden gekozen voor een standaard inzet per dag. Gezien de intensiteit van de gasten is hiervoor meer personeel begroot. Dit is inclusief scholing en inzet kwaliteitsbeleid van personeel en vrijwilligers.

##### Materiële kosten

Deze kosten zijn de afgelopen jaren redelijk stabiel. Er is voor gekozen om deze voor 2018 op hetzelfde niveau te houden met enkele uitzonderingen; deze worden specifiek benoemd in de begroting. Zo is de investering op marketing en communicatie nu structureel en ook voor de professionalisering personeel-, technische- en facilitaire zaken en AO/IC en kosten ICT.

## Resultaat

De totalen baten zijn begroot op €1.312.456. De totale lasten komen uit op € 1.242.884.

Hiermee is het mogelijk een financieel resultaat van € 69.572 (rendement van 5%) te begroten.

## Dignikoers 2018

	Jaar doelstelling	Metten resultaten
<b>Gasten</b>		
Verblijfsdagen	2080	maand
Gemiddeld aantal verblijfsdagen	23	maand
Tevredenheid	> 9,4	kwartaal
<b>Medewerker</b>		
Ontwikkelingsplan team 2017 2018 (incl. efficiënter inzet van personeel)	100% gerealiseerd	kwartaal
Verzuim	< 7,0 %	maand
Tevredenheid	Wordt vastgesteld Q1 2018	jaar
<b>Vrijwilliger</b>		
Beleidsplan vrijwilligers	100% gerealiseerd	kwartaal
Inzetbaarheid	100%	maand
Tevredenheid	Wordt vastgesteld Q1 2018	jaar
<b>Interne organisatie</b>		
Kwaliteit – Implementatieplan PREZO	Behalen certificaat in Q3	maand
Marketing en communicatiebeleid	100% invoering nieuwe merkidentiteit	maand
Interne organisatie efficiënter en effectiever inrichten	Invoeren deelplan	maand
Personeels-, technische – en facilitaire zaken en AO/IC professionaliseren	Opstellen en/of uitvoeren vastgestelde deelplannen	maand
<b>Financiën</b>		
Baten	€ 1.312.456	maand
Lasten	€ 1.242.884	maand
Resultaat	€ 69.572	maand

Dit document vormt een geheel met onderstaande documenten.

### 1. De deelplannen

- Ontwikkelingsplan team verpleegkundig/verzorgenden (teamleider)
- Beleidsplan vrijwilligers (nieuwe coördinator vrijwilligers)
- Marketing- en communicatieactiviteitenplan (officemanager)
- Personeels-, technische en facilitaire zaken en AO/IC professionaliseren (directeur)

### 2. Begroting inclusief bronnen en onderbouwing

MT Hospice Dignitas

Hoorn, 4 december 2017