

**Jaarverslag  
(hoofdlijnen)  
Stichting Hospice Dignitas  
2017**

Ingrid Heidema  
Directeur bestuurder  
3 juli 2018

## Inleiding

In dit jaarverslag op hoofdlijnen geven wij een doorkijk van het afgelopen jaar. Een uitgebreide financiële verantwoording kun je vinden op [jaarverslagenzorg.nl](http://jaarverslagenzorg.nl). Voor de raad van toezicht, het MT en de medewerkers en vrijwilligers is voor de vaststelling van de jaarrekening 2017 een uitgebreid jaarverslag opgesteld.

## Een nieuwe koers

In 2017 is er voor Hospice Dignitas een nieuwe koers gevaren betreffende het jaarlijkse beleidsplan en bijbehorende begroting. Dit proactieve beleidsplan van Hospice Dignitas om zich duidelijk te positioneren in de palliatieve (terminale) zorg in West Friesland en te anticiperen op externe ontwikkelingen in de (palliatieve terminale) zorg heeft in 2017 goede resultaten opgeleverd. Zie hieronder de resultaten op hoofdlijnen.

## Dignikoers 2017

	Doelen PLAN/DO	Resultaten CHECK	Toelichting ACT
<b>Gasten</b>			
Verblijfsdagen	1900	2139	Met 97 gasten (14 meer dan in 2016) 25 % meer verblijfsdagen
Gemiddeld aantal verblijfsdagen	22	22,05	Conform verwachting
Tevredenheid	9,2	9,4	Tevredenheidscijfer blijft hoog ondanks meer gasten. Geen klachten ontvangen Commissie Melding Incidenten Gasten heeft een jaarverslag gemaakt waarin de valincidenten en medicatiefouten en verbeteracties zijn opgenomen. Dit is met het verpleegkundig team besproken.
<b>Medewerker</b>			
Ontwikkelingsplan team verpleegkundigen 2017 2018	50 %	60%	Het plan is conform planning uitgevoerd. De resultaten zijn naar ieders tevredenheid.
POP gesprekken			Het beleid ten aanzien van een persoonlijke ontwikkelingsplan van medewerkers (POP) is opgesteld en ingevoerd voor medewerkers. Deze nieuwe werkwijze gaat uit van de kwaliteit van de medewerker in relatie tot de functie, onze visie, missie en kernwaarden en onze gezamenlijke doelstellingen. Het is een open gesprek over de ontwikkeling van de medewerker. Alle medewerkers hebben een POP-gesprek met de leidinggevende gevoerd en allen hebben dit als zeer positief ervaren
Verzuim	< 10,5 %	6,9 %	Meer dan goed resultaat van het plan
Tevredenheid	Nulmeting uitvoeren	Uitgevoerd	Resultaten nulmeting gereed. We wachten op de totale oplevering inclusief van de vrijwilligers in Q2 2018 . De resultaten worden daarna besproken met medewerkers en indien nodig verbeteracties vastgesteld

Vervolg Dignikoers 2017	Doelen PLAN/DO	Resultaten CHECK	Toelichting ACT
<b>Vrijwilliger</b>			
Beleidsplan vrijwilligers 2017 2018	50 %	25 %	Begeleiding kerngroepen en scholingen conform planning uitgevoerd. Gezamenlijk vertalen van kernwaarden huis naar gedragscode, voortgangsgesprekken, evaluatie vrijwilligers-bestand en vrijwilligersbeleid aan eisen PREZO gedeeltelijk gerealiseerd.
Inzetbaarheid	Minimaal 100%	97,0 %	Afspraken rondom inzet zijn gecheckt, indien nodig bijgesteld en nagekomen. In het 2 <sup>e</sup> halfjaar is er 100% inzetbaarheid gerealiseerd. Met de resultaten van het 1 <sup>e</sup> halfjaar is dit het maximale resultaat dat we hebben kunnen behalen. Een prognosecijfer is nog in ontwikkeling om beter te anticiperen op ontwikkeling in de beschikbare inzet van vrijwilligers.
Werkgroepen			Diverse activiteiten van vele werkgroepen.
Tevredenheid	Nulmeting uitvoeren	Uitvoering bijna gereed	Resultaten nulmeting vrijwilligers in Q2 2018 gereed . De resultaten worden daarna besproken met vrijwilligers indien nodig verbeteracties vastgesteld.
<b>Interne organisatie</b>			
Kwaliteit – PREZO Hospicezorg	Prezo actieplan	op koers	Het Prezo actieplan om certificaat in Q3 2018 te behalen is opgesteld en geïmplementeerd
Marketing Communicatieplan	100%	75%	Een nieuwe merkidentiteit ontwikkeld logo - huisstijl – website etc. en op 5 februari 2018 gelanceerd. In 2017 zijn er vele activiteiten uitgevoerd zoals de maandelijkse Wees Welkom voor belangstellenden, diverse trainingen voor o.a. verpleegkundigen, nieuwsbrieven, informatiemarkten etc. Ook is er maandelijks een Dignitaal voor medewerkers en vrijwilligers verschenen
Efficiëntere en effectievere processen	Op basis van eigen initiatief medewerkers	Check afhankelijk verbeteringen	Diverse processen succesvol opgepakt op indicatie. O.a. declaratie van reiskosten/onkosten vrijwilligers, verhuur kapel, stroomlijnen crediteuren. Ook activiteiten Stichting Vrienden van Hospice Dignitas
<b>Financiën</b>			
Baten	€ 1.139.246	€ 1.304.653	Mooie baten door meer gasten en verblijfsdagen
Lasten	€ 1.113.208	€ 1.153.926	Iets meer lasten door extra (personeels) kosten
Resultaat	€ 26.037	€ 150.751	Wat een prachtig resultaat. De solvabiliteit van de organisatie is verbeterd en ruim boven de gewenste norm. Ook de overige kengetallen zoals de current ratio, quick ratio, rentabiliteit en werkkapitaalratio zijn nog verder verbeterd.

## De vrijwilligers, medewerkers, bestuur en raad van toezicht in 2017

### Vrijwilligers

145 enthousiaste mannen en vrouwen hebben hun bijdrage geleverd als

- zorgvrijwilliger
- gastheer / gastvrouw
- vrijwilliger geestelijk welzijn,
- kookvrijwilliger
- vrijwilliger technische zaken
- tuinvrijwilliger
- vrijwilliger interieur commissie
- vrijwilliger administratie
- vrijwilliger muziek en bibliotheek

### Medewerkers

Het team in 2017 bestond uit

- 13 verpleegkundigen
- 3 verzorgenden
- 2 medewerkers facilitaire dienst
- medewerker (financiële) administratie
- teamleider verpleegkundigen
- coördinator vrijwilligers
- officemanager

### Bestuur en Raad van Toezicht

Mevrouw Ingrid Heidema was bezoldigd werkzaam als directeur/bestuurder.

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. De leden van de Raad van Toezicht zijn onbezoldigd.

De Raad van Toezicht is in 2017 2x regulier bijeengekomen, waarvan alle bijeenkomsten met de bestuurder. Beleidsplan en begroting 2018, jaarrekening 2016 zijn besproken en vastgesteld.

Conform directie reglement zijn er kwartaalijks (financiële) managementrapportages; de Dignikoers verstrekt op basis van de begroting en beleidsplan 2017