

## Beleidsplan en begroting 2019

### *Het verankeren van het intern verbeteren, verbinden en extern uitstralen*

#### Proces

De missie, visie en het kernwaardenhuis zijn ook voor het beleidsplan 2019 de basis. De prestaties van PREZO Hospicezorg en de bijbehorende PDCA cyclus; plannen(Plan), uitvoeren(Do), monitoren (Check) en bijsturen (Act) zijn en blijven hierbij essentieel. Ook in 2019 checkt het MT met de 'Dignikoers' maandelijks de realisatie van de 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 2019

De externe ontwikkelingen in de palliatieve (terminale) zorg blijven snel gaan. Om de toekomst adequaat tegemoet te treden wilden we in 2018 al twee businesscases opstellen. Een businesscase Uitbereiding gastenkamers in combinatie met respijtoorziening en een businesscase Hospicezorg thuis. Er is een start gemaakt in 2018. In 2019 maken wij de businesscases definitief en leggen we dit ter besluitvorming voor aan de raad van toezicht. We hebben gekozen om de businesscases samen te voegen tot één.

Het kwaliteitskader palliatieve zorg (KKPZ) zal ook voor Hospice Dignitas in 2019 inzicht verschaffen in wat goed gaat en wat beter kan. Tevens zullen we ook onze positie als expert (KKPZ) gaan verhelderen en meenemen in onze businesscase.

De samenwerkingen binnen het netwerk palliatieve zorg zullen we vervolgen en intensiveren. Hospice Dignitas wil daar een initiërende en professionele rol in vervullen. Onze interne kwaliteiten zetten we hiervoor in, ontwikkelen we verder en dragen we extern uit.

De succesbepalende factoren voor 2019 zijn;

1. Excellente complementaire (terminale) palliatieve zorg conform kwaliteitseisen PREZO Hospicezorg
2. Continue hoge gastentevredenheid (Zorgkaart Nederland)
3. Unieke positie als expert (KKPZ) en betrouwbare netwerkpartner palliatieve zorg
4. Transparantie, besturing en goed functionerende organisatie
5. Flexibel beleidsplan met realistische begroting
6. Competente medewerkers en vrijwilligers
7. Leiderschap MT leden is eenduidig en helder voor alle medewerkers en vrijwilligers

#### Gasten

Voor 2019 koersen we op de realisatie in 2018. De kengetallen: 90-95 gasten met een tevredenheid van 9,4 of hoger. Dit cijfer komt in 2019 via Zorgkaart Nederland; dit is nieuw voor onze gasten en voor ons. We verwachten dat gasten gemiddeld 23 dagen bij ons verblijven en 8,5 uur declarabele uren zorg ontvangen. De zorg wordt conform het landelijk kwaliteitskader palliatieve zorg in de gehele organisatie geïmplementeerd. Ter bevordering van de medicatieveiligheid wordt in de organisatie een medicatie app geïmplementeerd.

Het plan restyling huis wordt definitief opgesteld en uitgevoerd met financiële middelen van de Stichting Vrienden van Hospice Dignitas. Het tuinplan met de Dick Laan stichting wordt ontwikkeld. We gaan nieuwe leden voor een consultatie/advies/verwantenraad werven om deze in 2019 te ontwikkelen en te installeren.

## Medewerkers en vrijwilligers

De besproken resultaten van het medewerkerstevredenheid onderzoek worden verwerkt in een verbeterplan dat begin 2019 opgesteld en gedurende het jaar gemonitord wordt.

Er wordt een adequaat werk en overleg structuur ontwikkeld en ingevoerd. Dit om de samenwerking en communicatie in de dagelijkse praktijk verder te verbeteren. De inzet van personeel en vrijwilligers moet nog beter aansluiten bij de behoefte van onze gasten.

Er wordt een risico inventarisatie en evaluatie uitgevoerd. Hiermee krijgen we concreet inzicht in de werkomstandigheden van medewerkers en vrijwilligers. De samenhang en concrete PDCA-cyclus betreffende o.a. gewenst/ongewenst gedrag, hygiëne, melding incidenten en ongevallen en verzuimbeleid komen aan de orde.

In 2019 daalt het verzuim van medewerkers naar 5 % of lager en willen we de inzetbaarheid van de vrijwilligers op 100% realiseren. Geïnteresseerde medewerkers en vrijwilligers worden betrokken bij het opzetten van een consultatie/advies/verwantenraad.

## Interne organisatie

Het keurmerk PREZO Hospicezorg zal aan ons worden verstrekt in het eerste kwartaal. Het auditrapport zullen we met alle medewerkers en vrijwilligers bespreken. Gezamenlijk waarderen we onze successen en formuleren we onze verbeterpunten.

De merkidentiteit wordt verder uitgebouwd daar waar nodig. Personeelszaken, technische zaken, facilitaire zaken en de AO/IC (administratieve organisatie en Interne controle) worden verder geprofessionaliseerd. Verbetering van de continuïteit en efficiency op basis van zorgvuldige communicatie. De behoefte aan (service) ruimte voor vrijwilligers en medewerkers wordt vervuld door ruimte te huren bij de Dick Laan Stichting aansluitend aan het hospice. Hoe, wat en wanneer wordt nog nader uitgewerkt met desbetreffende betrokkenen.

De raad van toezicht en de directie zullen de stand van zaken rondom de Zorg brede Governance onder de loep nemen en concrete verbeteringen, daar waar nodig, doorvoeren.

## Begroting

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

### Baten

Voor 2019 zijn met alle zorgverzekeraars overeenkomsten gesloten. De gemiddelde (integrale) tarieven zijn ten opzichte van 2018 met 1,5 % gestegen. Landelijke aandacht voor ook adequate financiering blijft nodig. Kostprijs model Hospicezorg (AHzN) wordt ingevoerd.

Met 2189 verblijfsdagen zijn de inkomsten vanuit de zorgverzekeringwet goed voor 70% van de begroting. De eigen bijdragen van de gasten is verlaagd van € 37,50 naar € 35,= (6%) omdat de subsidie van VWS is verhoogd (12%). Met overige inkomsten ( 12%) realiseren wij in totaal

**€ 1.436.835** aan baten.

### Lasten

#### Personeelskosten

De nieuwe cao VVT(2018-2020) zorgt voor een verhoging van de personeelskosten met 1,0 %. Gezien het hoge aantal verblijfsdagen en de zorgzwaarte van de gasten hebben we van 2018 geleerd dat er meer formatie verpleegkundigen en ook vrijwilligers noodzakelijk is. In deze begroting is 1,0 FTE verpleegkundige meer dan in 2018 begroot. De formatie van de backoffice was al verhoogd van 1,0 naar 1,7 FTE; dit wordt in 2019 gecontinueerd.

#### Materiële kosten

Deze kosten blijven de afgelopen jaren redelijk stabiel. Er is voor gekozen om deze voor 2019

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 in verband met vervanging van soft- en hardware. Tevens is de post schoonmaak flink gestegen om te voldoen aan onze eigen normen en wettelijke eisen.

#### Resultaat

De totalen baten zijn begroot op **€1.436.835**. De totale lasten komen uit op **€ 1.363.303**

Het financieel resultaat is **€ 73.531**; rendement van 5,1 %.

### **Dignikoers 2019**

	<b>Jaar doelstelling</b>	<b>Meten resultaten</b>
<b>Gasten</b>		
Verblijfsdagen	2300	maand
Gemiddeld aantal verblijfsdagen	23	maand
Tevredenheid	> 9,4	kwartaal
<b>Medewerker</b>		
Beleidsplan verpleegkundig team 2019 2020	50% gerealiseerd	kwartaal
Verzuim	< 5,0 %	maand
Tevredenheid	Wordt vastgesteld Q1 2019	jaar
<b>Vrijwilliger</b>		
Beleidsplan vrijwilligers 2019 2020	50 % gerealiseerd	kwartaal
Inzetbaarheid	100% gerealiseerd	maand
Tevredenheid	Wordt vastgesteld Q1 2019	jaar
<b>Interne organisatie</b>		
Kwaliteit conform PREZO Hospicezorg	Jaarlijkse verbeteracties	maand
Marketing en communicatiebeleid	100 % gerealiseerd	maand
Interne organisatie efficiënter en effectiever inrichten (o.a. backoffice)	Invoeren deelplan	maand
Personeels-, technische – en facilitaire zaken en AO/IC professionaliseren	Opstellen en/of uitvoeren vastgestelde deelplannen	maand
<b>Financiën</b>		
Baten	€ 1.436.835	maand
Lasten	€ 1.363.303	maand
Resultaat	€ 73.531	maand

Dit document vormt een geheel met onderstaande documenten.

#### 1. Deelbeleidsplannen

- Beleidsplan verpleegkundig team 2019 2020 (teamleider)
- Beleidsplan vrijwilligers 2019 2020 (coördinator vrijwilligers)
- Beleidsplan personeels-, technische/facilitaire zaken en AO/IC professionaliseren (directeur)

#### 2. Begroting inclusief bronnen en onderbouwing.

MT Hospice Dignitas

Hoorn, 12 november 2018