



**HOSPICE
DIGNITAS**

waar je jezelf mag zijn
Beleidsplan 2021

Flexibel op reis met onze gasten.

Gezien de geschetste ontwikkelingen kiezen we in 2021 voor een realistische en flexibele insteek in ons beleid te aanzien van gasten, medewerkers, vrijwilligers en interne organisatie.



Strategie en beleid 2021

Ontwikkelingen

Het coronavirus (COVID-19) zal in 2021 nadrukkelijk invloed hebben op ons beleid. De maatregelen die landelijk en regionaal gelden zullen in meer of mindere mate nog zeker het eerste halfjaar van kracht zijn. We moeten ons bewust zijn dat een besmetting, zoals in september en november 2020, ons weer kan treffen ondanks alle maatregelen. De consequenties kunnen zijn o.a. een lagere instroom van gasten, een hoger verzuim van medewerkers en uitval van vrijwilligers. Het heeft effect op inkomsten en uitgaven. Met onze inzichten van 2020 hebben we geprobeerd een zo realistisch mogelijke inschatting te maken voor het beleid 2021.

Businesscase HospiceZorg Dignitas; flexibel en adequaat anticiperen op de toekomst.

Zoals wij in het beleidsplan van 2020 al hebben geschetst zal de behoefte aan hospicezorg binnen en buiten de muren de komende jaren toenemen. De stijging van het aantal alleenstaande kwetsbare ouderen met weinig tot geen mantelzorg speelt hierin de grootste rol. De aanmeldingenlijst in 2020 bevestigt de conclusies van de Businesscase; we hadden bij meer capaciteit minimaal 50 gasten meer kunnen opnemen.

We willen in 2021 de stappen vervolgen die we in 2020 in onze eerste verkenning hebben gezet.

Implementatie plannen om onze gastenkamers uit te breiden in combinatie met respijt-voorziening en hospicezorg ondersteuning thuis worden opgesteld. Naast het voorzien in de behoefte aan hospicezorg in West-Friesland is uitbreiding ook noodzakelijk in verband met de verwachting van lagere inkomsten van hospicezorg in de nabije toekomst.

Eenduidige en robuuste bekostiging hospicezorg

De Associatie Hospicezorg Nederland heeft in februari 2020 de kostprijs van een hospicezorgdag op basis van een benchmark onder haar leden gepubliceerd. Het is een eerste stap op weg naar een eenduidige en robuuste bekostiging van hospicezorg. Voor de zorginkoop 2021 is het niet gelukt om de bekostiging te realiseren; we koersen nu op 2022. De inkoop voor 2021 is met onze belangrijkste verzekeraar moeizaam. In de paragraaf over de begroting lichten wij dit nader toe.

Hospice als expert/specialist in West-Friesland Oost

De samenwerkingen binnen het (boven)regionale netwerk palliatieve zorg zullen we blijven vervolgen. Hospice Dignitas blijft daarin een initiërende en professionele rol vervullen.

De positionering als expert/specialist in palliatieve (terminale) zorg in de regio zal verder toenemen door participatie als partner binnen het project “PalliSupport” . Ook de inzet van de expertise van ‘onze’ coördinatoren hospicezorg in ‘onze’ regio draagt hieraan bij.

Proces

De missie, visie en het kernwaardenhuis zijn ook voor het beleidsplan 2021 weer 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 2021 checkt het beleidsteam met de ‘Dignikoers’ maandelijks de realisatie van de doelstellingen en stuurt bij daar waar nodig. In het beleidsteam zijn ook nu de twee coördinatoren hospicezorg vertegenwoordigd. Zij zorgen voor de verbinding met het verpleegkundig team zoals de coördinator vrijwilligers dit met vrijwilligers verzorgt.

Flexibel op reis met onze gasten

Gezien de geschetste ontwikkelingen kiezen we in 2021 voor een realistische en flexibele insteek in ons beleid ten aanzien van gasten, medewerkers, vrijwilligers en interne organisatie.

Gasten

De behoefte aan hospicezorg blijft zoals wij ook in de ontwikkelingen hebben beschreven.

Onze ervaringen met gasten in de coronatijd in 2020 laat zien dat de instroom van onze gasten niet veranderd maar wel onvoorspelbaar per maand is. Het lijken meer pieken en dalen dan we in andere jaren gewend waren. In 2021 verwachten wij 105 – 110 gasten.

Een belangrijke verandering ten opzichte van de voorgaande jaren is een daling van de gemiddelde verblijfsduur van 23 naar gemiddeld 20 dagen. Dit is voor alle gasten ongeacht de bekostigingssystematiek. Deze daling was al eind 2019 ingezet maar heeft zich mede door corona doorgezet. We nemen dit ook mee als realistische insteek in de begroting; het aantal hospicezorgdagen komt daarmee in totaal op 2225.

Onze inschatting is dat behoefte aan zorg ook in 2021 gemiddeld 8,6 uur per dag per gast zal zijn.

Onze gasten en naasten geven onze zorg gemiddeld een score van 9,0 of hoger op Zorgkaart Nederland. Ook in 2021 streven wij weer naar deze geweldige waardering van onze gasten en naasten; het zou mooi zijn als wij net zoals in 2020 in de top 10 eindigen van de categorie verpleeghuizen.

In 2021 zullen we geen opbaringen aan bieden. Dit in verband met corona, om voorrang te geven aan de mensen die onze zorg nodig hebben en ook beter pieken te kunnen opvangen. Hiermee kunnen we onze capaciteit nog beter benutten. De bezettingsgraad was in 2019 90%, in 2020 76% en in 2021 begroot op 80%.

Een aantal onderdelen van het beleidsplan 2021 zijn afkomstig uit 2020. Dit omdat de prioriteit vooral gericht was op coronabeleid. Ondanks de onverminderde aandacht voor het coronabeleid willen we in 2021 toch nader onderzoeken of de restyling van het hospice in gang gezet kan worden.

De consultatie/advies/verwantenraad zal in 2021 voor het eerst actief zijn.

Medewerkers en vrijwilligers

De uitvoering van ons beleid samenwerkingsstructuur zal ook in 2021 meer op digitale wijze vorm krijgen. Het dagelijkse werk voor onze gast en naaste willen we verder versterken door het in gebruik nemen van een gemeenschappelijke kamer voor vrijwilligers en verpleegkundigen. Daarnaast zal er blijvende persoonlijke aandacht nodig zijn voor een goede afstemming en het voorkomen van een te hoge werkdruk.

Het geplande uitgebreide medewerkers en vrijwilligers tevredenheidsonderzoek met een externe, nog te zoeken, partner is van 2020 verplaatst naar 2021. We nemen hier ook de evaluatie van 2 jaar werken met de samenwerkingsstructuur in mee.

Het inschatten van het verzuim is met corona lastig. Zonder corona koersen we op realistisch verzuim van 6 % van de betaalde medewerkers maar het kan ook hoger uitvallen. Ook vallen er regelmatig vrijwilligers uit (tijdelijk en permanent) door corona. Een adequaat en helder coronabeleid geeft een goede basis. Het omgaan met het beleid in gedrag zal aandacht vragen in de diverse overleggen en persoonlijke gesprekken. Het plan van aanpak van de risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) wordt verder vervolgd.

Scholing voor medewerkers en vrijwilligers wordt in 2021 vooral digitaal vormgegeven. We maken zoveel mogelijk gebruik van regulier aanbod in de terminale palliatieve zorg en zoeken naar waar mogelijk naar gezamenlijke scholing voor zowel vrijwilligers als medewerkers.

De voortgangsgesprekken met de huidige vrijwilligers zijn in 2021 belangrijk. Het beleid inzetbaarheid vrijwilligers ingezet in 2020 wordt vervolgd en aangevuld met adequate instroom van nieuwe vrijwilligers en er wordt een helder pr plan gemaakt. Het inwerken van nieuwe vrijwilligers is in 2020 vanwege corona niet mogelijk geweest. Ook digitalisering van de vrijwilligersdossiers staat gepland in 2021.

Interne organisatie

In het najaar van 2021 zal er weer een initiële audit van het keurmerk PREZO Hospicezorg plaatsvinden. Ons plan is om de “laatste reis van onze gasten bij Dignitas” vanuit het oogpunt van de gast te beschrijven. Op basis hiervan toetsen wij onze processen, werkwijzen, documenten van ons kwaliteitssysteem en stellen wij indien nodig bij.

Deze reis maken we met alle betrokken; gast, naasten, vrijwilligers, verpleegkundigen, verzorgenden en alle ander medewerkers en raad van toezicht.

Het personeelsbeleid krijgt een update en facilitaire processen worden nu goed verankerd.

Verhuur van de Kapel is niet de kern van ons werk en door corona zijn er geen huuropbrengsten meer. Wij zijn in overleg met Stichting Dick Laan om de verhuur van de Kapel te stoppen met ingang van 1 januari 2021. Voor de dagdelen die we voor overleg nog nodig hebben kunnen we de Kapel huren. Hiervoor is een bedrag in de begroting opgenomen.

Begroting

In een bijgevoegde PDF is de gehele begroting opgenomen. Hieronder een korte toelichting op de belangrijkste onderdelen van de begroting.

Baten

Zorg

Voor 2021 is, op het moment van opstellen van dit beleidsplan, voor het 2^e jaar niet met alle zorgverzekeraars een overeenkomst gesloten. Vorig jaar was het CZ; dit jaar VGZ. Tussen de 50-55% van onze gasten is verzekerd bij VGZ en dat is voor ons cruciaal. Afhankelijk van de uitkomsten van het zorginkoopproces hebben wij uit voorzorg voor 52% van onze gasten 7,6 uur per dag aan inkomsten in de begroting meegenomen. Dit is op basis van de landelijke benchmark van de AHZN het minimale aantal uren dat in de kostprijs van een dag hospicezorg is opgenomen. Indien de onderhandeling zich positief ontwikkelen dan zou het kunnen betekenen dat er rond de € 50.000 extra inkomsten in 2021 bij komen.

De gemiddelde (integrale) tarieven zijn ten opzichte van 2020 met gemiddeld 3 % gestegen.

In de begroting rekenen we met 2225 verblijfsdagen. Op basis hiervan zijn de inkomsten vanuit de zorgverzekeringswet goed voor 64 % van de begroting. De subsidie van VWS voor de vrijwillige terminale palliatieve zorg draagt voor 14% bij. En de eigen bijdragen van de gasten is met € 35, = per dag goed voor 6%.

Met overige inkomsten (16%) realiseren wij in totaal **€ 1.383.000** aan baten.

Lasten

Personeelskosten

De nieuwe cao VVT (2019-2021) zorgt voor een verhoging van de personeelskosten in 2021 met 3,25%. Door niet volledige vervanging van de teamleider verpleegkundige komt totale stijging van de personeelskosten uit op 2,7 %.

De inzet van medewerkers in de zorg vindt plaats op geleide van het aantal en zorgzwaarte van onze gasten. Dit om een betere balans te realiseren tussen inkomsten van de zorg en de personeelslasten.

In 2021 zal ook op basis van de BusinessCase de benodigde formatie overhead in 2022 beoordeeld moeten worden en indien nodig worden bijgesteld.

Materiële kosten

Deze kosten zijn de afgelopen jaren redelijk stabiel. Voor 2021 zijn deze geïndexeerd met 1,7 %. Een aantal posten hebben we wel verhoogd met 25-30 %; dit in verband met coronamaatregelen en eventuele nieuwe uitbraak, wat we niet hopen.

De totale lasten komen uit op **€ 1.373.000**.

Resultaat

Het financieel resultaat is **€ 10.000**; dit is een rendement van 0,7 %.

Dignikoers 2021

	Jaar doelstelling	Meten resultaten
Gasten		
Personen	105	maand
Verblijfsdagen	2225	maand
Gemiddeld aantal verblijfsdagen	20	maand
Tevredenheid	> 9,0	kwartaal
Medewerker		
Beleidsplan verpleegkundig team 2020 2022	50% gerealiseerd	kwartaal
Verzuim	< 6 %	maand
Vrijwilliger		
Beleidsplan vrijwilligers 2021 2022	50 % gerealiseerd	kwartaal
Inzetbaarheid	100% gerealiseerd	maand
Medewerker en vrijwilliger		
Tevredenheidsonderzoek	Nulmeting	jaar
Interne organisatie		
Kwaliteit conform PREZO Hospicezorg	Jaarlijkse verbeteracties en initiële audit	maand
Marketing en communicatie	Uitvoeren beleidsplan	kwartaal
Personeelszaken en AO/IC	Uitvoeren beleidsplan	kwartaal
Technische – en facilitaire zaken	Uitvoeren beleidsplan	kwartaal
Financiën		
Baten	€ 1.383.000	maand
Lasten	€ 1.373.000	maand
Resultaat	€ 10.000	maand

Dit document vormt een geheel met de genoemde beleidsplannen hierboven.

BT Hospice Dignitas

Hoorn, 30 november 2020