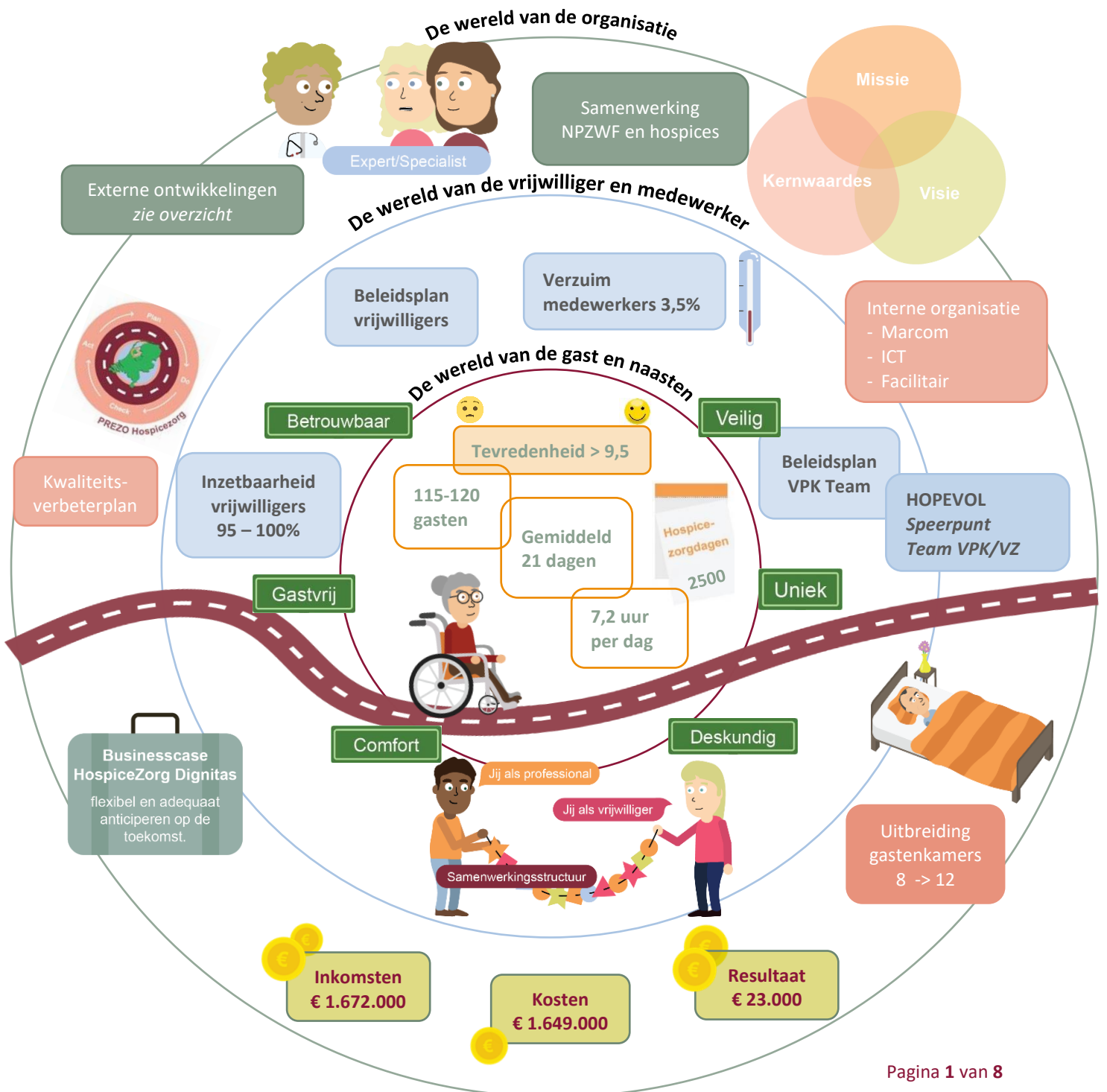


## “Passende zorg binnen en buiten Dignitas” Beleidsplan en Dignikoers 2024





## Inleiding

Op ons titelblad hebben we de gast en naasten in het middelpunt geplaatst en de wereld van de medewerker en vrijwilliger daaromheen; gevolgd door de wereld van de organisatie. Met één oogopslag is duidelijk te zien hoe alle onderdelen van het beleidsplan met elkaar verbonden zijn.

Het beleidsplan 2024 is in grote lijnen gebaseerd op het beleidsplan 2023. De stappen die we daarin hebben gezet zijn ook de komende jaren van belang.

## Strategie en beleid

### Landelijke en regionale ontwikkelingen

Hieronder is een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen van de komende jaren opgenomen. In bijlage 1 zijn deze ontwikkelingen uitgebreid beschreven.

#### Landelijk

- Vorming nieuw kabinet en regeerakkoord.
- Trendanalyse Palliatieve Zorg
- Hopevol; implementatie resultaten onderzoek en beleidsadvies AHZN individueel als met ActiZ en VPTZ samen. Opbrengsten van de masterclasses voor bestuurders en verpleegkundigen, verzorgenden en vrijwilligers van de AHZN.
- Jaarplan Palliatieve Zorg Nederland,
- Het Integraal zorgakkoord (IZA)
- Het NPPZZ (Nationaal Programma Palliatieve Zorg 2),
- Brief langdurige zorg met financiële middelen voor de informele zorg en de netwerken palliatieve zorg.
- Advies Zorginstituut Nederland – Verdelen van schaarste in de wijkverpleging.
- Uitkomsten onderzoek bekostiging hospicezorg NZa (januari 2024)

#### Regionale ontwikkelingen

- Het concept meerjaren beleidsplan 2024 -2026 van de 4 Netwerken Palliatieve Zorg in Noord-Holland waaronder West-Friesland onder regie van een bovenregionaal bestuur
- Initiatief nieuw hospice in Wieringerwerf

Het beleidsteam heeft op basis van dit overzicht en onze BusinessCase HospiceZorg gekozen voor **passende zorg binnen en buiten Dignitas** en is daarmee ook de titel van het beleidsplan.

#### “Binnen”

- Team verpleegkundigen/verzorgenden kiest opnieuw 1 van de 7 speerpunten van Hopevol om passende zorg verder te ontwikkelen
- Uitbreiding team verpleegkundigen, verzorgenden en vrijwilligers effecturen ten behoeve van tijdelijke uitbreiding. Nadere toelichting in het aanvullende beleidsplan.
- Resultaten pilot domotica op kamer Goudsbloem

## “Buiten”

- Hospice als expert/specialist in West-Friesland; doorgaan met initiërende en professionele rol Vervullen door verpleegkundigen, verzorgenden en de coördinatoren hospicezorg. Onderzoeken inzet expertise Dignitas bij andere zorginstellingen.
- (Bestuurlijke) inbreng Dignitas in het netwerk palliatieve zorg West-Friesland en bovenregionaal bestuur voor de 4 gezamenlijke netwerken versterken.
- Volgen pilots waarin de consultfunctie specialistische PZ regionaal wordt georganiseerd.
- Oriëntatie op minder beschikbaarheid huisartsen in de regio. Gesprek met de poule-artsen en huisartsenorganisatie WF en evt. rol van verpleegkundig specialisten vanuit Dignitas.
- Hospices in de regio bezoeken om de samenwerking te verkennen gezamenlijke hospices op basis HOPEVOL-advies
- Verdere verkenning verzoek hospice Wieringerwerf i.o.
- Invoering Wet Elektronische Gegevens Uitwisseling Gezondheidszorg (WEGIZ) actief volgen en acties daaruit voorbereiden.

## Eenduidige en robuuste bekostiging hospicezorg

Sinds de publicatie van de kostprijs van hospicezorg in februari 2020 is de Associatie Hospicezorg Nederland met de NZa en andere partijen in de hospicezorg, ActiZ en VPTZ, het traject gestart om te komen tot eenduidige bekostiging van hospicezorg. Op basis van de ontwikkelingen in 2023 is het streven om per 2025 de bekostiging van onze hospicezorg te bekostigen met een dagtarief. Begin 2024 zullen we op basis van de dan beschikbare informatie ons voorbereiden op deze verandering. Onze Businesscase HospiceZorg Dignitas wordt hierop aangepast.

## Proces

De missie, visie en het kernwaardenhuis zijn ook voor het beleidsplan 2024 weer de basis. De waarden van PREZO Hospicezorg 2.0 te weten uniek, comfortabel, gastvrij, deskundig, veilig en betrouwbaar horen hierbij.

De PDCA-cyclus (plannen (Plan), uitvoeren (Do), monitoren (Check) en bijsturen (Act)) is en blijft hierbij essentieel. Ook in 2024 checkt het beleidsteam met de ‘Dignikoers’ maandelijks de realisatie van de doelstellingen en stuurt bij daar waar nodig.

## Dignikoers

Gasten	Meten	Doelstelling (plan)	Toelichting
Aantal unieke (nieuwe) gasten	maand	115-120	Onze inschatting is dat wij in 2024 117 gasten ontvangen die gemiddeld 21 dagen bij ons verblijven. De continue instroom van gasten heeft zich volgens verwachting doorgezet in 2023. We houden rekening met af en toe een korte daling in het aanbod.
Hospicezorg dagen totaal	jaar	2500	
Hospicezorg-dagen ZVW	maand	2090	Het aandeel van gasten die van de WLZ bij ons verblijven is hoger dan in 2023 en daarmee het aantal dagen uit de zorgverzekeringswet lager. Het aantal hospicezorgdagen komt op 2500 en is er sprake van een bezettingsgraad van 86% van onze gastenkamers.
Hospicezorg-dagen WLZ incl. overbruggings-dagen	kwartaal	410	
Gemiddeld aantal verblijfsdagen per gast	maand	21	Hiernaast verwachten wij ook dat de druk op en de complexiteit van zorg verder zal toenemen. Niet alleen de terminaal lichamelijke diagnose zal leidend zijn voor de indicaties hospicezorg maar met name ook de sociale, psychische en spirituele zorgvragen zullen meer op de voorgrond van onze gasten en naasten komen te staan.
Gemiddeld aantal uur per gast per dag ZVW	maand	7,2	De behoefte aan zorg schatten we in op gemiddeld 7,2 uur per dag per gast.
Bezettingsgraad	kwartaal	86%	
Aantal wachtende op aanmeldings-lijst	kwartaal	geen	We houden bij, het aantal mensen met een indicatie voor hospicezorg die wij niet hebben kunnen opnemen om zicht te houden op de behoefte aan hospicezorg
Tevredenheid (cijfer)	kwartaal	9,5 of hoger	We streven ernaar dat onze gasten en naasten onze zorg een hoge waardering blijven geven zoals de voorgaande jaren; gemiddeld een score van 9,5 of hoger op Zorgkaart Nederland.
Medewerkers en vrijwilligers	Meten	Doelstelling (plan)	Toelichting
Samenwerkings-structuur	kwartaal	Uitvoeren beleid	Onze samenwerkingsstructuur heeft de afstemming tussen de formele en de informele zorg afgelopen jaren verbeterd. Heldere communicatie en feedback geven blijven hierbij een aandachtspunt. Samen geven we invulling aan onze zorg en bouwen we verder aan de verbeteringen met de waarden en de verschillende perspectieven van PREZO Hospicezorg 2.0 als leidraad.  Scholing voor medewerkers en vrijwilligers wordt in dit jaar georganiseerd en geëvalueerd. Bij interne scholing voor vrijwilligers zullen we gebruik blijven maken van de deskundigheid van ons eigen team verpleegkundigen en verzorgenden.
Tevredenheids onderzoek (MTO) resultaten		Kwaliteits-verbeterplan	Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek gaan we samen de goede punten verder benutten en de gezamenlijke geformuleerde verbeterpunten oppakken. Deze punten zijn onderdeel van ons kwaliteitsverbeterplan 2024-2025.

Medewerkers	Meten	Doelstelling (plan)	Toelichting
Medewerkers en vrijwilligers algemeen		Uitvoeren plan van aanpak	Het plan van aanpak risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) wordt opgefrist en aangevuld met de adviezen van de arbeidsinspecteur tijdens de verkenning in het najaar van 2023.
Verzuim (hele organisatie)	maand	< 3,5 %	Het verzuim was in 2023 verder gedaald. We streven dit jaar naar minder dan 3,5 %.
Beleidsplan verpleegkundig team 2024	kwartaal	Uitvoeren beleidsplan	<p><i>Zorg door verpleegkundigen en verzorgenden; jij als zorgprofessional</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aandacht voor waardigheid van de gast en diens naasten; verdere verdieping van multi dimensionaliteit is het gekozen speerpunt van Hopevol voor 2024. Concreet afstemmen, door vragen te stellen, observaties te toetsen bij de gast en vastleggen in het dossier zal de passende zorg verder vergroten.</li> <li>- Scholing richt zich op verbindende communicatie; inlevings- en empathisch vermogen vergroten, delen met anderen, integer en betrouwbaar, kwetsbaar durven opstellen.</li> </ul> <p><i>Flexibele medewerkers</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Onderzoek naar jaarurensystematiek, in verdere optimalisering actuele zorgbehoefte en inzet dagelijks benodigde formatie verpleegkundigen en verzorgenden, vindt plaats</li> </ul> <p><i>Tevreden medewerkers</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Popgesprekken</li> <li>- Uitkomsten MTO en arbeidsinspectie (zie kwaliteitsverbeterplan)</li> </ul>

Vrijwilligers	Meten	Doelstelling (plan)	Toelichting
Beleidsplan vrijwilligers 2024	kwartaal	Uitvoeren beleidsplan	<p><i>Passende zorg door vrijwilligers nu en in de toekomst</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Herijkte visie op vrijwilligheid met "oprechte aandacht" uitvoeren. Vrijwilligers zijn onmisbaar voor de gasten van hospice Dignitas. Actieve werving blijven voortzetten en afstemmen op beschikbaarheid van de reeds werkzame vrijwilligers. We gaan verschillende hospices bezoeken en de landelijke vrijwilligers trends in kaart blijven houden</li> </ul> <p><i>Tevreden en competente vrijwilligers</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Persoonlijke voortgangsgesprekken met vrijwilligers voortzetten in 2024 (tweejaarlijkse gesprekken)</li> <li>- Bij de verschillende scholingen, samen visies en werkoverleggen gaan we verder met het maken van de al aanwezige kennis van het verpleegkundig team. Ook nemen we de inzichten van Hopevol hierin mee.</li> </ul> <p><i>Organisatie vrijwilligers</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Knelpunten in rooster zoals vakanties willen we eerder ondervangen</li> <li>- Met een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) voor onze vrijwilligers laten we ook zien dat we dat er geen belemmering is voor vrijwilligers werk in Hospice Dignitas.</li> </ul>
Inzetbaarheid	maand	95-100%	Voor goede hospicezorg is de vrijwilliger essentieel. Vandaar dat we een hoge inzetbaarheid nastreven; ook in 2024

Interne organisatie	Meten	Doelstelling (plan)	Toelichting
Business Case HospiceZorg Dignitas	kwartaal	Uitvoeren besluit	<p><b>BusinessCase HospiceZorg Dignitas; flexibel en adequaat anticiperen op de toekomst.</b></p> <p>In 2024 maken we weer een nieuwe stap in de uitvoering van deze BusinessCase die in het najaar van 2023 een update heeft ondergaan. De verkenning voor samenwerking met het hospice in Wieringerwerf is hierin meegenomen en wordt vervolgd.</p> <p>De tijdelijke uitbreiding van onze gastenkamers kan worden gerealiseerd mits aan alle voorwaarden is voldaan. Zie aanvullend beleidsplan. Ook werken we met de Stichting Dick Laan aan onze gewenste definitieve uitbreiding. De financiering hiervan staat nu centraal.</p>
Kwaliteit conform PREZO Hospicezorg	kwartaal	Uitvoeren kwaliteits verbeter plan 2024-2025	<p>Het continue verbeteren is in dit plan opgenomen. Elk kwartaal rapporteren we over de resultaten en de nieuwe punten die zijn toegevoegd. In 2024 komen o.a. de verbeterpunten van het uitgevoerde MTO, het opfrissen van de gedragscode en het verbeteren van inzicht in de psychosociale arbeidsbelasting aan de orde.</p>
Marketing en communicatie-beleid	kwartaal	Uitvoeren beleidsplan	<p>Marketing en communicatie voert het opgestelde beleidsplan uit.</p>
Mens en werk en AO/IB	kwartaal	Uitvoeren beleidsplan	<p>Het beleid 'mens en werk' is geïmplementeerd op basis van de CAO 2022-2024 en de administratieve organisatie en interne beheersing krijgt zijn jaarlijkse opfrissing</p>
Serviceorganisatie	kwartaal	Uitvoeren beleidsplan	<p>De serviceorganisatie loopt goed. Gekeken zal worden in hoeverre verdere automatisering van processen mogelijk is.</p>

## Financiën

### Begroting

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

#### Baten

##### Zorg

In de begroting gaan we uit van een realisatie van 2500 verblijfsdagen. Op basis van het enkele jaren werken met het “van indicatie tot declaratie proces” is de zorgbehoefte goed in beeld. We gaan in 2024 uit van 7,2 uur per dag. Voor 2024 zijn de contractonderhandelingen voor de Zorgverzekeringswet nog in volle gang. Op basis van de eerste contractaanbiedingen zien we dat de gemiddelde (integrale) tarieven ten opzichte van 2023 met gemiddeld 7,0 % stijgen. Dit is een goede ontwikkeling.

Op basis van 2090 dagen die we kunnen declareren op basis van deze overeenkomsten zijn de inkomsten vanuit de Zorgverzekeringswet zijn goed voor 61 % van de begroting. We verwachten 410 dagen zorg te leveren op basis van de Wet Langdurige Zorg. Deze inkomsten dragen bij voor 10% in de begroting.

##### Overige inkomsten

De subsidie van VWS ten aanzien van de vrijwillige palliatieve terminale zorg is in oktober aan ons toegekend.

Het bedrag is hoger dan andere jaren doordat wij steeds meer gasten hebben verzorgd in ons hospice (we ontvangen een bedrag per gast) en in verband met extra financiële middelen voor de informele zorg van het kabinet is de bijdrage per dag verhoogd. Het bedrag is weer hoger dan in 2023 en draagt 17% bij in de inkomsten.

De eigen bijdragen van de gasten blijven in 2024 op het niveau van € 40,00 per dag. Met deze eigen bijdrage zijn wij nog steeds de laagste in Noord Holland Noord. De eigen bijdragen zorgen voor 6% van onze inkomsten.

Voor de WMO rekenen we met € 36960, = zoals we in 2023 ook hebben ontvangen.

In totaal zijn er **€ 1.672.000** aan baten.

#### Lasten

##### Personeelskosten

De CAO VVT (2022-2024) is de basis van de berekening van de loonkosten. Deze stijgen met 4,5 %. De inzet van medewerkers in de zorg vindt ook in 2024 plaats op geleide van het aantal en de zorgzwaarte van onze gasten.

Dit om een goede balans te realiseren tussen inkomsten van de zorg en de personeelslasten.

##### Materiële kosten

Deze kosten waren de afgelopen jaren redelijk stabiel. Door de externe ontwikkelingen in de wereld zijn ook bij Dignitas de energiekosten flink gestegen. De overige kosten zijn conform begroting gerealiseerd.

Voor 2024 zijn de kosten tot en met september van dit jaar geïndexeerd met 5,0 %. Voor de post energie is er sprake van een daling van de kosten door het gebruik van zonnepanelen

De totale lasten komen uit op **€ 1.649.000**.

#### Resultaat

Het financieel resultaat is **€ 23.000**. Dit is een rendement van 1,4 %.

<b>Baten (inkomsten)</b>	maand en kwartaal	<b>€ 1.672.000</b>
ZVW (wijkverpleging PTZ)	maand en kwartaal	€ 1.016.600
Hospicezorgdag	maand en kwartaal	€ 486
WLZ (PTZ en overbruggingszorg)	kwartaal	€ 196.200
Hospicezorgdag	kwartaal	WLZ PTZ € 508 en overbruggingszorg € 131
Overige inkomsten	maand en kwartaal	€ 459.800
<b>Lasten (kosten)</b>	maand en kwartaal	<b>€ 1.649.000</b>
<b>Resultaat</b>	maand en kwartaal	<b>€ 23.000</b>

Beleidsteam hospice Dignitas  
Hoorn, 10 november 2023