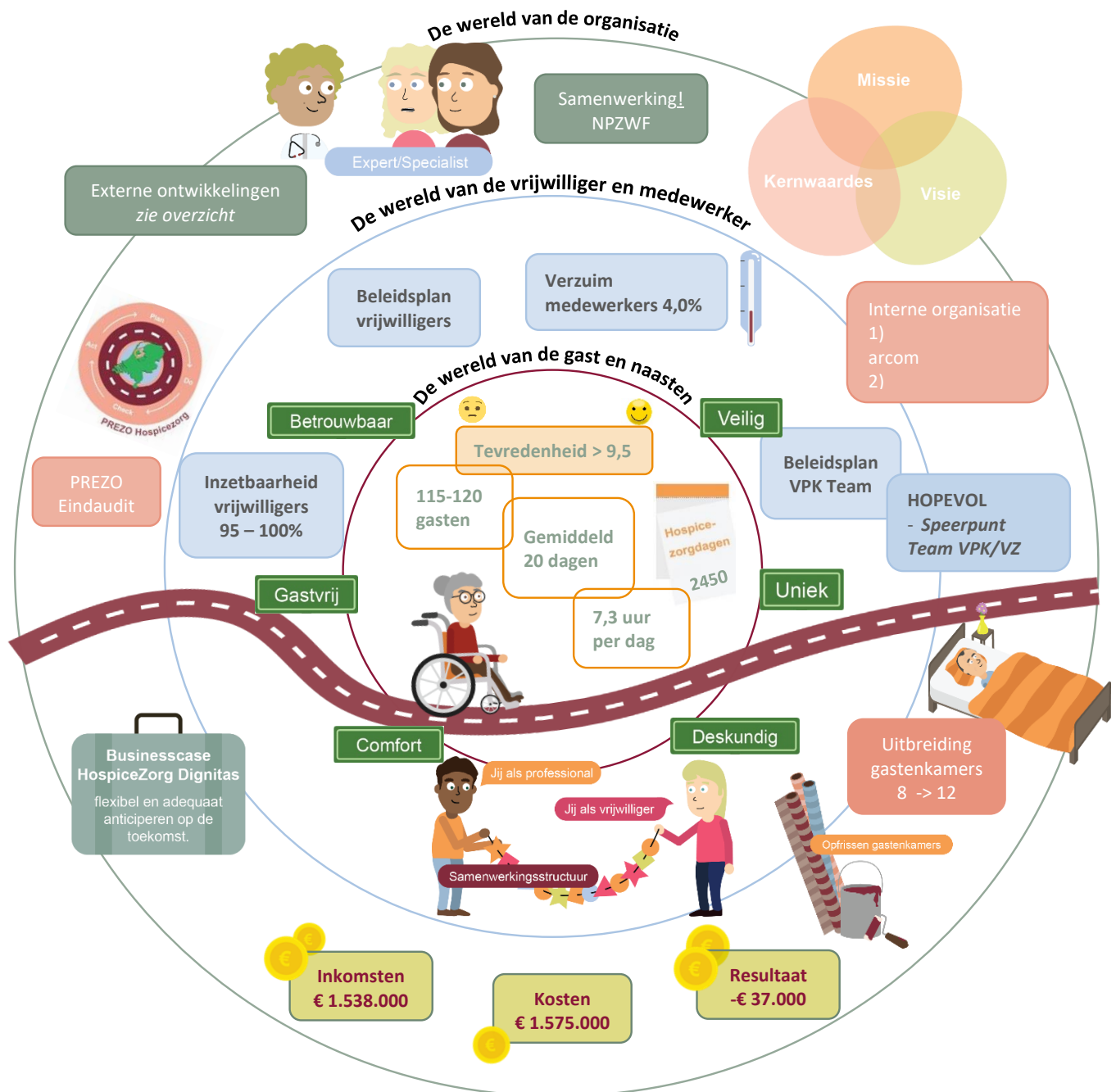


Passende zorg binnen en buiten Dignitas





“Passende zorg binnen en buiten Dignitas” Beleidsplan en Dignikoers 2023





Inleiding

In 2023 hebben we wij weer aan vele gasten en naasten passende hospicezorg mogen geven. Zij staan en stonden met hun wereld in het middelpunt van ons beleid. De medewerker en vrijwilliger staan om de gast en zijn naasten heen en zij worden weer ondersteund door de wereld van de organisatie. Zo zijn de mensen en onderdelen van onze organisatie stevig met elkaar verbonden. In onze infographic (zie laatste pagina) is in één oogopslag te lezen wat de resultaten van ons beleidsplan 2023 zijn. In de volgende pagina's vertellen we graag meer over de resultaten die we in 2023 wel of niet hebben bereikt.

Strategie en beleid

Landelijke en regionale ontwikkelingen

In bijlage 1 bij het beleidsplan was een uitgebreid overzicht van deze ontwikkelingen opgenomen. De belangrijkste ontwikkelingen waar in 2023 aan gewerkt is hebben wij hieronder in ons jaarverslag opgenomen.

Landelijke ontwikkelingen

Het Integraal zorgakkoord (IZA)

In dit jaar zijn vele regiobeelden en regioplannen IZA gemaakt. De regio's die hiervoor zijn gebruikt, zijn die van de zorgkantoren. In 'onze' regio is eind december 2023 het regioplan 'Noord Holland Noord' gepresenteerd. Een mooi plan waar niet expliciet aandacht wordt geschonken aan palliatieve (terminale) zorg. Wel komen de onderwerpen proactieve zorgplanning en inzet van informele zorg aan bod. Daar waar in andere regio's palliatieve zorg wel expliciet onderdeel is van het regioplan is dat in onze regio gemist. Vanuit de gezamenlijke netwerken palliatieve zorg en landelijk vanuit de vereniging PZNL wordt daar actie op ingezet in 2024

Het NPPZ2 (Nationaal Programma Palliatieve Zorg 2)

Het Programma begint op stoom te komen. Het is een omvangrijk programma waar hospicezorg nu ook expliciet onderdeel van is. Zie het onderdeel Hopevol in dit jaarverslag. Voor meer informatie verwijzen we graag naar <https://palliaweb.nl/beleid/nationaal-programma-palliatieve-zorg-ii>





HOPEVOL; resultaten onderzoek en beleidsadvies en implementatie ActiZ, VPTZ en AHZN

De Associatie Hospicezorg Nederland (AHZN), waar hospice Dignitas deel van uitmaakt, heeft de verbeterpunten opgenomen in haar beleidsplan 2023.

De speerpunten HOPEVOL die geformuleerd voor 2023 zijn:

1. De nadere definiëring van tijdige verwijzing/ kenmerken zorgvrager. Dit betreft het eerste element passende zorg en aanbeveling 1 uit het publieksrapport. De expertgroep zorg van de AHZN is met een eerste oriëntatie begonnen in 2023.

2. Met ActiZ en VPTZ (Vrijwilligers Palliatieve Zorg Nederland) verkennen, uitwerken en specificeren van de regionale samenwerking. Dit zou eind 2023 gereed moeten zijn (aanbeveling 6). De uitvoering van deze aanbeveling verliep traag. Het viel niet mee om financiering te vinden voor een projectleider om dit gezamenlijk op te pakken.

Aan het eind van het jaar bleek dat er ruimte was binnen het Nationaal Programma Palliatieve Zorg 2. Met een financiële impuls is het project 'Versterken hospicezorg' opgezet. In fase 1 is er sprake van een capaciteitsinventarisatie in het gehele land en per consortium en zorgkantoorregio. Het gaat om analyse van het aantal bedden en de toekomstige behoefte aan bedden voor de hospicezorgvrager. In fase 2 kan op basis van een projectplan in de regio verder gewerkt worden aan het versterken van de samenwerking door bijvoorbeeld een betere selectie van de zorgvragers naar de verschillende varianten van hospices. Het is van belang dat deze plannen aansluiten bij de regionale plannen binnen het Integraal Zorg Akkoord.

Ook zijn er door AHZN diverse masterclasses over HOPEVOL georganiseerd die mede door onze directeur-bestuurder zijn geleid. Het is vermeldenswaard dat de stichting Vrienden van Hospice Dignitas het mogelijk hebben gemaakt om de masterclass voor verpleegkundigen, verzorgenden en vrijwilligers te organiseren.



Regionale ontwikkelingen

De vier netwerken palliatieve zorg in Noord Holland Noord gaan intensiever samenwerken. Er wordt al enige tijd nagedacht over het bundelen van de krachten. In het najaar is een bijeenkomst met alle betrokken zorgorganisaties geweest waarin unaniem is besloten om vanuit een gezamenlijke missie, visie en strategisch beleidsplan te gaan werken. Het plan is om een bestuur te vormen om hieraan uitvoering te geven waarbij de concrete uitvoering van de plannen door de netwerkregio wordt uitgevoerd. Onze directeur bestuurder is intensief betrokken bij deze ontwikkelingen en geeft mede vorm aan het bestuur.



Een algemene terugblik op de passende zorg binnen en buiten hospice Dignitas

"Binnen"

Het team verpleegkundigen/verzorgenden heeft 1 van de 7 speerpunten van HOPEVOL gekozen om passende zorg verder te ontwikkelen; het is speerpunt 3 geworden. In het individueel zorgplan is opnieuw gekeken en vastgelegd hoe we afspraken over de individuele zorgbehoeften op de vier dimensies registreren.

De uitbreiding van team verpleegkundigen, verzorgenden en vrijwilligers effecturen ten behoeve van tijdelijke uitbreiding is nog nodig gebleken. Gezien de herziening van de businesscase is de tijdelijke uitbreiding getemporeerd en hoeft het team nog niet uitgebreid te worden.

"Buiten"

Hospice Dignitas heeft een initiërende en professionele rol vervuld betreft de samenwerking binnen het (boven)regionale netwerk palliatieve zorg. We nemen actief deel aan de kern- en werkgroep bijeenkomsten en hebben bijgedragen aan het organiseren van de casuïstiek besprekingen. De samenwerking met verschillende zorgorganisaties waaronder Omring en het Dijklanderziekenhuis is dit jaar verder geïntensiveerd door vele huisbezoeken en persoonlijk contact. De positionering als expert/specialist in palliatieve (terminale) zorg in de regio is ook verder toe genomen. Verpleegkundige expertise wordt geleverd aan Leviaan ter ondersteuning van de zorg aldaar en de coördinatoren hospicezorg zijn actief binnen een PATZ groep. Huisartsen weten ons goed te vinden om 'mee te denken' en adviseren over de zorg voor hun patiënten in de palliatieve fase.

In dit jaar is een van onze coördinatoren hospicezorg ook consulent geworden voor het landelijke consulententeam. De specialistische palliatieve terminale zorgexpertise in ons hospice wordt hiermee ook buiten het hospice ingezet. We anticiperen hiermee op de mogelijke uitkomsten van de pilot in onze regio waarin de consultfunctie specialistische palliatieve terminale zorg regionaal wordt georganiseerd.

Aan het gesprek met de poule-artsen en huisartsenkoepel WF en een eventuele rol van verpleegkundig specialisten vanuit Dignitas hebben geen prioriteit gegeven. We houden dit in gedachten afhankelijk van de ontwikkelingen met betrekking tot het IZA.

In verband met de ontwikkelingen van het project Versterken hospicezorg zijn de bezoeken van de hospices verschoven naar 2024.

Met de initiatiefnemers van een nieuw op te richten hospice in Wieringerwerf zijn een aantal oriënterende gesprekken gevoerd. In 2024 worden deze vervolgd.



Eenduidige en robuuste bekostiging hospicezorg

In het proces naar een goede bekostiging van hospicezorg heeft het Zorginstituut Nederland (ZIN) in 2023 onderstaande uitspraak gedaan die aansluit op onze visie op palliatieve terminale zorg in een hospice.

“Bij een terminale patiënt is er altijd een medische noodzaak voor verblijf in een instelling. Als palliatief terminale zorg niet thuis geleverd wordt, is er een indicatie voor verblijf in verband met geneeskundige zorg onder de Zvw. In het ELV wordt die geneeskundige zorg aangeduid als 'zorg zoals huisartsen die plegen te bieden”.

Op basis van deze uitspraak is duidelijk geworden dat de zorg geleverd in onze organisatie in 2025 bekostigd gaat worden via het eerstelijnsverblijftarief palliatieve terminale zorg. Dit is een vergoeding per dag waarop in 2024 een herijking van het tarief zal plaats vinden. Hiervoor loopt een uitgebreid onderzoek vanuit de Nederlandse Zorgautoriteit (NZA). Zorginhoudelijk is er bij iedere vorm van hospicezorg sprake van een verblijf, geneeskundige zorg en verpleging en verzorging. De Associatie Hospicezorg Nederland is gesprekspartner en onze directeur bestuurder is als bestuurder van de AHZN intensief betrokken bij dit proces.

BusinessCase HospiceZorg Dignitas; flexibel en adequaat anticiperen op de toekomst

In verband met diverse landelijke en regionale ontwikkelingen maar ook met de gewenste uitbreidingsplannen en eerste inzichten in de kosten is gekozen om onze BusinessCase te herijken. Op basis van diverse scenario's zullen we besluiten welke koers we de volgende jaren gaan varen. In verband hiermee zijn de tijdelijke en definitieve uitbreidingsplannen getemporeerd.





Dignikoers	Doelstelling (Plan)	Resultaat (Do)	Vershil (Check)	Toelichting (Act)
Gasten				
Aantal unieke (nieuwe) gasten	115-120	123	8	We hebben 7% meer gasten dan verwacht opgenomen en daarmee het hoogste aantal gasten in 1 jaar in de geschiedenis van ons hospice gerealiseerd. Het is tevens opvallend dat het aantal unieke gasten in het eerste kwartaal 33% hoger ligt dan de prognose terwijl er in die periode een tijdelijke beperking van het aantal gastenkamers was in verband met het opfrissen van 4 gastenkamers. De leeftijd van 81% van de gasten is 70+. Waarvan 39% ouder dan 80, waardoor toename van kwetsbaarheid op basis van leeftijd. Wat de gasten verder gemeen hebben is dat de zorgvraag niet alleen fysiek van aard is. Maar zich verder lijkt te verschuiven naar verschillende combinaties van psychische, sociale en spirituele zorgvragen. De multi problematiek in zorgvragen maar ook het onderliggende lijden in combinatie met de terminale levensfase, vraagt om expertise vanuit Dignitas om passende zorg te indiceren en te kunnen bieden. In 2023 hebben we onze expertise ingezet bij Leviaan, die mensen begeleidt met psychische kwetsbaarheden. Dit betroffen 3 cliënten en hun begeleiders.
Verblijfsdagen totaal	2450	2488	38	Naast het hoogste aantal gasten ook het hoogste aantal dagen zorg in de geschiedenis van Dignitas verleend. Het totaal aantal verblijfsdagen vanuit de ZVW en de WLZ is iets hoger dan het gestelde doel uitgekomen. Opvallend is dat 77% van het totaal aantal verblijfsdagen gefinancierd vanuit de WLZ in het eerste half jaar van 2024 zijn geweest.
Verblijfsdagen ZVW (Zorgverzekeringswet)	2140	2160	20	
Verblijfsdagen WLZ (Wet Langdurige Zorg)	310	328	18	
Gemiddeld aantal verblijfsdagen per gast	20	20	0	Het voortschrijdend gemiddelde blijft het gehele jaar schommelen tussen 20-22 dagen. Voor dit jaar komen we definitief uit op 20 dagen gemiddeld.
Gemiddeld aantal uur per gast per dag (ZVW)	7,3	6,5	-0,8	Het gemiddeld aantal uur per gast per dag blijft fors achter dan gepland; in totaal is het 11% lager. Door scherp indiceren van de daadwerkelijk vooraf geplande zorg is dit het resultaat. Hierdoor kan vooraf beter worden ingeschat wat de daadwerkelijk personele inzet minimaal moet zijn. Het niet noteren en beschrijven, voor de navolgbaarheid, in rapportage van de geleverde ongeplande zorg heeft tot gevolg dat zorg die wel geleverd is maar niet beschreven en niet te declareren is. De coördinatoren hospicezorg zijn vanaf het 4e kwartaal op individueel/ team niveau bezig om hier in te sturen en coachen, om te zorgen dat alle daadwerkelijk geboden zorg herleidbaar en declarabel is.



Dignikoers Gasten (vervolg)	Doelstelling (Plan)	Resultaat (Do)	Verskil (Check)	Toelichting (Act)
Aanmeldingenlijst	geen	66	n.v.t.	In het elektronisch zorgdossier(EZD) houden wij het aantal mensen met een indicatie voor hospicezorg die wij niet hebben kunnen opnemen bij. Dit om zicht te houden op de behoefte aan hospicezorg. In 2024 hebben we 249 nieuwe gasten dossiers aangemaakt in het EZD waarin de aanmeldingen worden gerubriceerd naar "ter beoordeling" en daarna naar "hoog urgent" of "laag urgent". Van de 249 aanmeldingen zijn 123 gasten opgenomen, 66 hospicezorg geïndiceerde gasten hebben we niet kunnen opnemen. De overige 60 aanmeldingen; 20 gasten die laag urgent zijn, 6 niet geïndiceerd zijn voor hospicezorg, 19 die persoonlijk hebben afgezien van opname en 15 redenen onbekend is. De druk op de aanmeldingenlijst hoog urgent blijft onverminderd groot; we kunnen niet voldoen aan opname vraag/ behoeften. Opvallend zijn de verzoeken voor spoedopname die dezelfde dag nog noodzakelijk is. Dit is al langere tijd een issue. Door zorgvuldige afweging van de coördinator hospicezorg wordt de wachttijd zo beperkt mogelijk gehouden, waar nodig bieden zij ondersteuning door advies aan potentiële gast en naasten en of andere zorgverleners om zorg thuis te kunnen blijven continueren anders verwijzen we door naar andere hospices.
Tevredenheid (cijfer)	Minimaal 9,5	9,5	0	Op Zorgkaart Nederland is ons gemiddelde waardering een 9,4 op basis van in totaal 28 waarderungen in 2023 op het gebied van afspraken, verpleging, omgang medewerkers, kwaliteit van leven, luisteren en accommodatie. Algemene deler in de reacties is dat men tevreden is over de zorg, toewijding, deskundigheid en waardigheid van de organisatie en de mensen die er werken. De PREM (patiënt ervaringen) wijkverpleging heeft een respons van 66,7%; dit betreft 18 gasten langer dan 1 maand in zorg. Met een gemiddeld aanbevelingscijfer voor hospice Dignitas van 9,6. Het grootste verbeterpotentieel is structureler de tussentijdse gastenevaluatie uit te voeren. Dit om nog beter aan te sluiten op wensen en behoeften, met positief effect op ervaren kwaliteit van zorg. Deze verbetering is opgenomen het kwaliteitsverbeterplan voor 2024 -2025.
Bezettingsgraad	84%	85%	1%	Gedurende het jaar onverminderd hoge bezetting van de bedden, behalve in maart. Gastenkamers hebben veelal hoogstens een schoonmaak dag leeg gestaan; indien we deze dagen erbij op zouden tellen dan is de bezettingsgraad 89% . Er is behoefte aan snellere opname mogelijkheid in het weekend als een bed beschikbaar komt. Helaas is de beperkende factor de beschikbaarheid van verantwoordelijke medische zorg. Daar waar mogelijk proberen wij daar al wel op te anticiperen door dit voor het weekend met de desbetreffende arts te regelen.
VIM (Veilige Incidenten Meldingen)		Zie bijlage 1 met jaarverslag		



Dignikoers

Gasten (vervolg)

Klachten

Wij hebben dit jaar geen klachten ontvangen. Het jaarverslag van onze klachtenfunctionaris FACIT is als bijlage 2 toegevoegd.

Plan restyling huis definitief opgesteld en uitgevoerd

In maart zijn de laatste vier gastenkamers opgefrist. In de weken daarna zijn de kantoren op de eerste verdieping voorzien van nieuw kantoormeubilair en is er nieuwe vloerbedekking en pvc vloer gelegd.

*“Ook onze kleinkinderen
komen hier graag”*

Gerard Laan
26 november 1952 – 7 januari 2023





Dignikoers	Doelstelling (Plan)	Resultaat (Do)	Verschil (Check)	Toelichting (Act)
Medewerkers en vrijwilligers				
Samenwerking verpleegkundigen, verzorgenden, vrijwilligers en medewerkers verder versterken	Uitvoeren beleid samenwerkingsstructuur	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. De verjaardag bijeenkomst 4 februari was zeer geslaagd. Terugblikken op het jaar 2022 en vooruitblikken op 2023 met de presentatie van de diverse beleidsplannen was inspirerend. Op vrijdag 23 juni hebben we met elkaar een gezellig en muzikaal zomerfeest in de Nadorst gehad. De sinterklaas attentie met rijm werd gewaardeerd en ook de kerstattentie is uitgedeeld in een gezellige kerst bijeenkomst. Scholing voor medewerkers en vrijwilligers wordt in dit jaar vooral fysiek en waar nodig digitaal vormgegeven. Bij interne scholing voor vrijwilligers zullen we meer gebruik gaan maken van de deskundigheid van ons eigen team verpleegkundigen en verzorgenden. De resultaten van het uitgevoerde medewerkers en vrijwilligers onderzoek in 2022/2023 nemen we mee in de evaluatie van dit beleid.		
Tevredenheidsonderzoek (MTO)	Resultaten gezamenlijk bespreken om de goede punten te benutten en de verbeterpunten op te pakken met het kwaliteitsverbeterplan 2024 -2025	Het MTO is eind december 2022 en begin 2023 uitgevoerd. Het was lang wachten op het rapport dat we in juni 2023 hebben ontvangen. Het rapport liet mooie resultaten zien met een aantal noodzakelijke verbeterpunten. Overall zijn de totale domeinscores hoger dan de benchmark. Gemiddeld is de score een 7,1 en dat is mooi resultaat. Het BT heeft voorgesteld om waar de scores binnen de domeinen lager zijn dan de benchmark op te nemen in het kwaliteitsverbeterplan. De verbeterpunten zijn besproken met de medewerkers en die waren akkoord. Voor de bijeenkomst met de vrijwilligers was geen belangstelling. De afgesproken verbeterpunten zijn: * elkaar beter aanspreken op gedrag en wijze van communicatie. * omgaan met seksuele intimidatie * verbeteren bespreekbaar maken klachten en gemelde fouten en * kennisniveau collega's verbeteren door relevante scholing.		
Verbeterplan Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E)	Jaarlijkse update	Het plan van aanpak risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) is gecontinueerd. In het najaar hebben wij een arbeidsinspecteur op bezoek gehad in verband met een verkenning van de inspectie met specifieke aandacht voor psychische arbeidsbelasting. Zij gaf ons complimenten voor de open communicatie in onze organisatie. Zij vond dat de gepassioneerde medewerkers en vrijwilligers in hun waarde worden gelaten. Zij heeft geconstateerd dat wij een RI&E hanteren en contract met een Arbodienst hebben. Zij heeft ons een aantal mondelinge adviezen gegeven met betrekking tot het gebruik van diverse meetinstrumenten zoals tilthermometer en een Arbo-check 2.0. Ook heeft zij het advies gegeven om onze gedragscode op te frissen met de 12 discriminatiegronden en het anoniem uitvragen naar ervaringen van medewerkers en vrijwilligers. Wij hebben dit opgenomen in ons beleidsplan 2024 en kwaliteitsverbeterplan 2024-2025.		



Medewerkers	Doelstelling (Plan)	Resultaat (Do)	Vershil (Check)	Toelichting (Act)
Beleidsplan verpleegkundig team	Uitvoeren beleidsplan	80%	20%	Leidinggevende tijdelijk minder beschikbaar vanaf mei 2023, gedeeltelijke vervanging door leden BT.
Zorg door verpleegkundigen en verzorgenden; jij als zorgprofessional	Verpleegkundig proces van aanmelding tot nazorg verder aan laten sluiten op wensen van gast/naasten en relevante wet- en regelgeving	Zowel het aantal gasten als ook de complexiteit van zorg is blijvend toegenomen in 2023. Hierdoor bleef de druk op zorg en op de mens aanwezig en de eisen van zorg steeds scherper gesteld. Het proces van indiceren, rapporteren en declareren wordt toegepast. Het her-indiceren wordt actiever aangegeven door het team, gebruikmakend van het overzicht in teamkamer. Compleetheid van daadwerkelijk geleverde zorgminuten in de rapportages blijft echter nog achter op het gebied van psychosociale en spirituele zorg. Hiervoor is meer aandacht besteed door begeleiding van de coördinatoren hospicezorg wat ook vervolgd zal worden in 2024.		
	Communicatie- en weerbaarheidstraining	Dit jaar is er naast de verplichte jaarlijkse BHV training een communicatietraining van alle medewerkers geweest. Dit betrof het omgaan met de "eisende gast". Ook zijn er door het verpleegkundig en verzorgende team verschillende symposia en congressen bijgewoond.		
	Implementatie digitaal medicatiesysteem	Na het tekenen, begin 2023, van de tripartiete overeenkomst met de Maelson apotheek en leverancier van MediCheck app van MedIT is in het 2e kwartaal van 2023 de MediCheck app in gebruik genomen binnen Dignitas. De samenwerking met de Maelsonapotheek is verder geïntensiveerd en verloopt goed. Gebruik van de MediCheck app heeft een positief effect op aantal Veilig Incidenten Melden meldingen met betrekking tot verwerkingsfouten.		
Flexibele medewerkers	Realiseren van een efficiënte en flexibele personele inzet versus zorgbehoeftes gasten	Vanaf het tweede kwartaal is de inzet van verzorgenden verhoogd vanwege het aantal gasten en indicaties. Minuren konden hiermee ook verminderd worden. De maanden juli en augustus waren door de vakantieweken erg krap qua bezetting van medewerkers. Vooraf is extra inzet georganiseerd en door flexibiliteit van de medewerker(s) hebben zich geen daadwerkelijke knelpunten voorgedaan. Door formatie uitbreiding voor verzorgenden en vertrek van twee verpleegkundigen zijn er voor de verzorgenden als ook de verpleegkundige functie(s) vacatures uitgezet en hebben sollicitatiegesprekken plaatsgevonden. Hiermee is de formatie op niveau voor 2024. Mogelijk onderzoek naar een jaarurensystematiek is niet gedaan.		
Tevreden medewerkers	POP gesprekken voeren	Op individuele basis zijn signalen afgegeven door enkele medewerkers; het betrof te veel belasting en/of werkdruk in de zomerperiode waardoor motivatie en werkplezier in het gedrang kwam. Naar aanleiding hiervan is door de leidinggevende persoonlijke coaching on the job plaats geboden. Er hebben met een aantal medewerkers van het verpleegkundig en verzorgende team POP'S gesprekken plaats gevonden begin 2023. Hierna is dit stil komen te liggen door minder beschikbaar zijn van de leidinggevende.		



Alle medewerkers	Doelstelling (Plan)	Resultaat (Do)	Verschil (Check)	Toelichting (Act)
Verzuim	< 4%	3,5%		Het totale verzuim is lager uitgekomen dan de doelstelling en dat is een mooi resultaat. We zien dat vanaf het tweede half jaar het verzuim licht is gestegen; het betrof gedeeltelijk verzuim door persoonlijke omstandigheden personeel voor de middellange termijn
POP-gesprekken	Jaarlijks met elke medewerker	Met 80% van de medewerkers naast het verpleegkundig team heeft een POP-gesprek plaatsgevonden		
Vertrouwenspersoon	Beschikbaar indien nodig	In 2023 gewisseld van vertrouwenspersoon FACIT. Zij heeft kennis gemaakt met de medewerkers. Geen meldingen dit jaar bij de vertrouwenspersoon; zie bijlage 2 voor het jaarverslag.		

Vrijwilligers	Doelstelling (Plan)	Resultaat (Do)	Verschil (Check)	Toelichting (Act)
Beleidsplan vrijwilligers	Uitvoeren beleidsplan	80%	20%	Zie toelichting per onderdeel.
	Herijking visie vrijwilligers	Door middel van input uit de geplande voortgangsgesprekken en het bezoeken van verschillende hospices en verdieping in landelijke vrijwilligers trend is er gestart met een herijking "visie op vrijwilligers. In 2024 wordt de visie en het beleid verder uitgewerkt en nader geconcretiseerd.		
Tevreden vrijwilligers	Voortgangsgesprekken	Begin 2e kwartaal gestart met voortgangsgesprekken met de groep zorg vrijwilligers. Gesproken over de voortgang van het werk, de ervaringen en of het werk nog voldoet aan de verwachting; "geeft het je energie?" Ook de scholingsbehoefte wordt tijdens dit gesprek besproken. Het gesprek wordt gepland onder werktijd en vindt in alle rust plaats, duurt gemiddeld 40 minuten en tijdens het gesprek wordt er gebruik gemaakt van een (van te voren) ingevuld vragenformulier. In totaal 32 gesprekken gevoerd. De verzamelde informatie is meegenomen en bespreekbaar gemaakt op de werkoverleggen en tijdens de samenvisies.		



Vrijwilligers (vervolg)	Doelstelling (Plan)	Resultaat (Do)	Verschil (Check)	Toelichting (Act)
Competente vrijwilligers	Werkoverleggen en scholingsplan 2022-2023	Elke groep vrijwilligers heeft 2x een werkoverleg gehad in dit jaar. Bij de gastvrouwen/-heren en zorgvrijwilligers zijn de werkoverleggen afgesloten met een klinische les, verzorgd door een medewerker vanuit het verpleegkundig team. Onderwerpen o.a. laatste zorg, mondzorg. Vier keer is er een samenvisie met een van te voren vastgesteld onderwerp (informatie vanuit voortgangsgesprek) georganiseerd. Onderwerpen waren o.a. euthanasie en bewust stoppen met eten en drinken. In het voor- en najaar was er 2x een workshop "complementaire zorg" en een rug en til training. In september en oktober is er een basistraining georganiseerd voor nieuwe vrijwilligers		
Organisatie vrijwilligers	Een optimale inzet van vrijwilligers voor de zorgverlening gast	Uitbreiding van het team, door middel van vacatures via Vrijwilligerspunt in Hoorn. Actief op social media van onze eigen organisatie en via het maandelijkse "Wees Welkom". 24 nieuwe vrijwilligers aangenomen, maar ook afscheid genomen van 15 vrijwilligers waarvan een aantal al lang niet meer inzetbaar waren. Op werkbezoek geweest in Hospice Alkmaar en bezoek gehad van Hospice Hilversum. Leerpunten met elkaar gedeeld. Kennismakingsbezoek gedaan bij palliatieve zorg thuis met vrijwilligers, onderdeel van Mee de Wering en bezoek gehad van inloophuis Pisa. Actief blijven werven blijft een speerpunt.		
	Basis administratie op orde brengen	Inwerk- informatie voor nieuwe vrijwilligers zijn gecontroleerd door verschillende vrijwilligers en zonodig uitgebreid en aangepast. Het meelopen en inwerken is meer gestructureerd. Ook zijn alle vrijwilligersdossiers gecontroleerd en op orde gebracht. Vooronderzoek gedaan of we als vrijwilligers organisatie een gratis VOG kunnen aanvragen.		
Inzetbaarheid	95- 100%	95%	In totaal 2716 diensten in ons digitale Toprooster ingevuld! Zorgvrijwilligers hebben 4 diensten per dag, gastheren en gastvrouwen hebben 3 diensten per dag en elke dag een kookvrijwilliger. Maar het zijn er nog meer, maar deze worden niet in het toprooster genoteerd. Op maandag zijn de tuinvrijwilligers actief, en op vrijdag komt er een interieur vrijwilliger. De klusvrijwilligers zijn er elke dinsdag. Kortom een prachtig team, van bijna 100 vrijwilligers waar we trots op zijn!	

*"Vrijwilligerswerk in het hospice is puur in al zijn vormen.
Het geeft voldoening onze gasten te ontzorgen,
bij te dragen aan hun comfort."*

Annemieke, zorgvrijwilliger





Interne organisatie	Doelstelling (Plan)	Resultaat (Do)	Verschil (Check)	Toelichting (Act)
Business Case HospiceZorg Dignitas	BusinessCase HospiceZorg Dignitas; flexibel en adequaat anticiperen op de toekomst	De uitbreidingsplannen conform de BusinessCase zijn verder uitgewerkt. De eerste toets vergunning tijdelijk paviljoen bij gemeente Hoorn is positief; de definitieve vergunning is in voorbereiding. Gesprek met verhuurder Dick Laan Stichting over eerste voorstel over financiering definitieve uitbreiding is geweest. Huidige voorstel is financieel niet haalbaar voor Dignitas.		
		In verband met de toekomstige bekostiging van hospicezorg die waarschijnlijk per 2025 wordt ingevoerd hebben we adviesbureau Berenschot opnieuw gevraagd om onze BusinessCase te herijken. Ook in verband met het initiatief hospice Wieringerwerf. Zo kunnen we met verschillende scenario's de toekomst van onze hospicezorg zo goed mogelijk inschatten en vaststellen of en zo ja op welke wijze (tijdelijke) uitbreiding het beste is.		
Kwaliteit conform PREZO Hospicezorg	Uitvoeren kwaliteitsverbeterplan 2022-2023	De verkenning voor samenwerking met het hospice in Wieringerwerf wordt vervolgd afhankelijk van de herijking van de BusinessCase.		
Marketing en communicatieplan (MARCOM)	Uitvoeren beleidsplan	Het kwaliteitsverbeterplan is uitgevoerd conform planning; zie bijlage 3. De eind-audit van het keurmerk PREZO-hospicezorg heeft plaatsgevonden op 21 juni 2023. We hebben onze verbeterpunten goed opgelost en een mooi waarderend rapport ontvangen. Het keurmerk is geldig tot en met maart 2025. <i>(Toekomstige) gasten en naasten</i> Op 4 februari is onze nieuwe brochure gelanceerd. Verpleegkundigen en verzorgenden hebben deze brochure persoonlijk aan alle huisartsen in de regio overhandigd. Iedere gast ontvangt vlak voor of bij de opname in het hospice een persoonlijke informatiemap. Na overlijden neemt 70% van de naasten deze map mee naar huis als een herinnering. Op dinsdagavond 7 maart en op 10 oktober hebben we een herinneringsavond georganiseerd om samen met de naasten hun overleden dierbare te herinneren. Met een persoonlijke brief worden de naasten hiervoor uitgenodigd en tijdens deze avond ontvangen zijn een programmaboekje dat toegevoegd kan worden aan de informatiemap. De iPads op de gastenkamers moeten worden vervangen. Eind 2023 is gestart met het onderzoeken van de mogelijkheden m.b.t. vervanging en opties m.b.t. klantvriendelijke programmatuur. <i>Interne communicatie</i> De infographics is in 2023 regelmatig gebruikt. Middels fraaie illustraties is zo kort en bondig over allerlei beleidsonderwerpen gecommuniceerd. Er zijn veelvuldig interne nieuwsbrieven verschenen. De Digni-taal 8 keer, Digni-Nieuwsflits 1 keer, Digni-kwaliteit 3 keer en de Digni-inspiratie 1 keer. Een mooie kerstkaart met de tekst 'je bent goud waard' is ontworpen en tezamen met de kerstattentie persoonlijk overhandigd aan iedere medewerker of vrijwilliger		



Vervolg Interne organisatie	Doelstelling (Plan)	Resultaat (Do)	Verschil (Check)	Toelichting (Act)
Marketing en communicatieplan (MARCOM)	Uitvoeren beleidsplan	<i>Externe communicatie</i> Op elke 1e dag van de maand is ons open huis 'Wees Welkom' georganiseerd waarvoor er nog altijd belangstelling is sinds we daarmee in 2017 zijn begonnen. In mei, juli, augustus en december zelfs volgepland. Op onze socialmedia pagina's is veelvuldig aandacht geweest voor het vrijwilligerswerk om hiermee nieuwe vrijwilligers te werven. Dat heeft tot nieuwe aanmeldingen geleid. Half augustus waren er genoeg vrijwilligers om de informele zorg te borgen. Er was veel belangstelling voor onze informatiekraam op de vrijwilligersmarkt in Medemblik. Er is 1x een gastles op het Horizon College gegeven aan verpleegkundigen in opleiding. Regelmatig aandacht geweest voor ontvangen giften en donaties. Met name over de aktie die Stichting 'Kunst in Kas' i.s.m. het Noordhollands Dagblad en tien kunstenaars voor ons hospice heeft gehouden om te helpen met de aanschaf van nieuwe sta-opstoelen zijn diverse berichten verschenen. Voor alle 8 kamers kan een stoel aangeschaft worden. Het aantal volgers van onze LinkedIn pagina is met 54 personen gestegen naar 188 volgers. Onze facebook-pagina is gestegen naar 904 volgers. N.a.v. onze berichten op socialmedia is er 532 keer naar onze website geklikt.		
Mens en werk en AO/IB	Uitvoeren beleidsplan	Er zijn een aantal nieuwe verpleegkundigen en verzorgenden gestart. De CAO VVT 2022 2023 is vastgesteld; deze heeft een volledig nieuwe opzet gekregen. In het najaar heeft een bijeenkomst met medewerkers plaatsgevonden om deze nieuwe CAO te bespreken. Documenten in het kwaliteitshandboek Mens en Werk zijn aangepast volgens de nieuwste inzichten.		
Serviceorganisatie	Uitvoeren beleidsplan	In navolging van de oprissing van de 1e 4 gastenkamers in 2022 zijn in maart 2023 de andere 4 gastenkamers gedaan.  		



Vervolg Interne organisatie	Doelstelling (Plan)	Resultaat (Do)	Verschil (Check)	Toelichting (Act)
Serviceorganisatie	Uitvoeren beleidsplan			Tevens heeft de herinrichting van alle kantoren en de familiekamer in maart plaatsgevonden. Er is veel aandacht en energie besteedt aan de aftersales daarvan en aan diverse haperingen in de telefonie en ICT. De storingen zijn opgelost maar we zullen een goede analyse moeten maken om te beoordelen of vervanging van een aantal middelen wenselijk is. We merken dat het in 2022 geplaatste elektronisch muizenvalsysteem door Rentokil goed z'n werk doet. Een enkele keer was er een melding dat er een muis gevangen was. Door Holland lamp is er een offerte gemaakt om het lichtsysteem over te zetten naar LED. Dit wordt mogelijk opgepakt in 2024. Vanaf maart hebben wij een deel van onze servicevleugel verhuurd aan Omring. Het team thuiszorg Binnenstad Hoorn heeft 3 kamers bij ons gehuurd. Het is een fijne samenwerking met dit team.
		Met onze verhuurder; de Dick Laanstichting hebben we ook een aantal facilitaire acties ondernomen. Zo zijn alle douchemengkranen op de gastenkamers vervangen. Tevens zijn er 3 nieuwe brandblussers geplaatst. Het bleek dat de warmte terugwin units niet meer goed z'n werk deden en er is toen geconstateerd dat deze vervangen moeten worden. Dit wordt in 2024 uitgevoerd. Ook bleek dat er meerdere ramen in de huiskamer lek zijn en de balustrade boven de huiskamer lekkage vertoond. Beide klussen worden in 2024 opgepakt. De overheaddeur is dit jaar nog goedgekeurd.		
		In 2024 is het advies de kabels te laten vervangen. Het hospice is nu 20 jaar en dat merken we aan de hoeveelheid vernieuwingen die zich aandienen. Sinds halverwege maken we ook het gebruik van 104 zonnepanelen op het dak van de Dick Laanstichting.		



Dignikoers	Doelstelling (Plan)	Resultaat (Do)	Vershil (Check)	Toelichting (Act)
Financiën				In de jaarrekening 2023 is de nadere specificatie van financiën beschreven.
Baten (inkomsten)	€ 1.538.000	€ 1.701.806	€ 163.806	De inkomsten zijn in totaal 10,7 % hoger uitgekomen. Dit is vooral te danken aan een legaat van € 200.000,= dat ons ten deel is gevallen. Maar ook extra inkomsten die we hebben gegenereerd met onze expertise. Ondanks het hoge aantal gasten en aantal dagen hospicezorg waren de inkomsten uit de zorgverzekeringswet € 98.742 lager. Dit heeft te maken met de lagere gemiddelde zorgduur van 6,5 uur per dag in plaats van 7,3 uur.
Lasten (kosten)	€ 1.575.000	€ 1.724.513	€ 149.513	Kosten binnen begroting gerealiseerd: € 1.542.513. We hebben in 2023 te maken met een incidentele last in verband met de Regeling Vervroegd uittreden na 45 jaar van de CAO VVT waarvoor we een voorziening moeten opnemen van € 182.748.
Financiële baten en lasten	€ 1.000	€ 3.005	€ 2.005	Positieve rentebaten dit jaar.
Resultaat	-€ 37.000	- € 20.297	- € 16703	Resultaat binnen begroting gerealiseerd. Blijft een uitdaging om een positief resultaat te behalen ook al is er sprake van organisatie die een hoog bezettingspercentage haalt en de bedrijfsvoering strak regelt en een hoge inzet van vrijwilligers heeft.
Rendement	-2,4%	- 1,2%	- 0,9%	



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.

Jaarverslag Raad van Toezicht Hospice Dignitas te Hoorn 2023

Samenstelling

Aanvang 2023: Dhr. B. Vos, voorzitter, mevr. C. Zillikens, mevr. Q. Meijer, mevr. T. van Maanen, dhr. G. Veldhuis, vicevoorzitter.

In de voorjaarsvergadering van 8 mei hebben mevr. Zillikens na 2 termijnen van 4 jaar en dhr. Vos na 1 termijn afscheid genomen van de Raad.

Na open wervingsprocedure naar een financieel-economisch onderlegd lid is aangenomen dhr. A. Frerichs.

Samenstelling einde 2023: dhr. G. Veldhuis, (huis-) arts n.p. voorzitter, mevr. Q. Meijer, huisarts, mevr. T. van Maanen, internist/hematoloog, dhr. A. Frerichs, controller/financieel manager.

Vergaderingen RvT met directeur bestuurder

Er hebben 4 dergelijke vergaderingen plaatsgevonden.

De gebruikelijke voorjaars- en najaarsvergadering, op resp. 8 mei en 21 november, waarin alle aspecten van het hospice - speciaal de financiële en uitbreidings-aspecten - werden doorgenomen en kritisch door de Raad beoordeeld.

Op 5 april een overleg over de voorgenomen scholing. Daarnaast was een extra vergadering op 31 mei noodzakelijk na het afscheid van 2 raadsleden.

Vergaderingen RvT zonder directeur bestuurder

Voor elke gebruikelijke voor- en najaarsvergadering heeft de Raad een vooroverleg, dat is dit jaar in het voorjaar op 25 april gelukt, en in het najaar op 14 november. Daarnaast zijn er vergaderingen geweest in verband met de sollicitatie van een nieuw lid op 15 juni (sollicitatieprocedure), 5 augustus (sollicitatiegesprekken) en 31 augustus (kennismaking en taakverdeling)

Scholing RvT met directeur bestuurder

De lang gekoesterde wens voor scholing op gebied van de juiste uitvoering van taken van een Raad van Toezicht volgens de Governance Code Zorg leek in het voorjaar gestalte te krijgen. Het afscheid van 2 leden heeft dit doorkruist.

Met het nieuw aangetrokken lid is dit toch dit jaar gelukt: na een voorbereidende bespreking van de Raad op 17 november vond de scholing op 22 november plaats onder leiding van dhr. M Botman, kerndocent bij de NVTZ-academie. (Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorg)



Overleggen (vice)voorzitter RvT met directeur bestuurder

Deze overleggen hebben veelvuldig plaatsgevonden, of telefonisch (3x) of ter plaatse in het hospice (3x), naast de vele e-mail correspondentie. Deze overleggen behelsden voornamelijk voorbesprekingen over de inhoud van de jaarvergaderingen en de scholing, maar ook de voortgang van de dagelijkse hospicepraktijk. Bijzondere vermelding verdient nog het Persoonlijk Ontwikkelings Plan (POP-) gesprek op 22 mei.

Bijzondere bijeenkomsten met één of meer leden van RvT aanwezig:

- 19^e verjaardag van Hospice Dignitas op 4 februari: vicevoorzitter stelt Raad voor.
- Kunst in de Kas op 24 september: ontvangst van cheque voor relaxstoelen.
- Afscheidsdiner 2 leden op 20 oktober bij voorzitter thuis.

Uitbreiding hospicezorg

De RvT heeft zich samen met de directie intensief beziggehouden met onderzoek naar uitbreiding van de dienstverlening van het hospice, met name in de vorm van uitbreiding van het aantal kamers, om meer gasten te kunnen ontvangen. Hiervoor is adviesbureau Berenschot gevraagd de businesscase van 2020 naar de huidige (financiële) stand van zaken nog eens te herijken. Deze herijking is in de najaarsvergadering op 21 november door Berenschot gepresenteerd en krijgt in voorjaar 2024 nog een vervolg.

Evaluatie functioneren van Raad van Toezicht Hospice Dignitas in 2023

Na het vertrek van 2 leden van de RvT in mei 2023 ontstond bij de overgebleven 3 leden, het besef dat de samenstelling van de RvT onvoldoende was afgestemd op de behoefte van de organisatie. Daarnaast bleek bij ons alle drie onvoldoende kennis van de taken van een RvT en van Good Governance. Na uitgebreid en intensief overleg onderling en met de directeur bestuurder van het hospice werd besloten dat een professionaliseringsslag van de RvT van groot belang was. Middels een sollicitatieprocedure is toen eerst een 4^e lid met financieel-economische kennis aangetrokken. Hierdoor ontstond een betere balans in de samenstelling van de RvT waar eenieder zich comfortabeler bij voelde. De onderlinge verhoudingen waren prima en er was ruimte voor ieders inbreng en mening. De behoefte aan scholing met betrekking tot Good Governance resulteerde in een zeer zinvolle cursusdag met de RvT en directeur in november 2023, verzorgd door een docent van de NVTZ, (Nederlandse Vereniging voor Toezichthouders in de Zorg) waaraan het hele team veel gehad heeft. Er is hierna ook meer contact geweest tussen de RvT en de werknemers van het Hospice, wat een motiverend en stimulerend effect op het functioneren elk RvT-lid heeft gehad. Al met al heeft de RvT in 2023 duidelijke stappen gezet om tot een goed functionerende RvT te komen met een professionelere uitstraling. Een van die stappen was het besluit tot uitbreiding van de RvT met een 5^e lid met kennis van het zorglandschap.



Dank aan alle medewerkers en vrijwilligers

Beleidsteam hospice Dignitas

Hoorn, 30 april 2024

Bijlagen:

1. Jaarverslag VIM (Veilig Incidenten Melden)
2. Jaarverslag klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon
3. Kwaliteitsverbeterplan en gerealiseerde verbeteringen

