

# Kwaliteitsbeeld 2025



In ons kwaliteitsbeeld over 2025 presenteren wij

- de resultaten van de tevredenheid en ervaringen van onze gasten en naasten en
- het jaarverslag 2025 van ons kwaliteitsverbeterplan 2025 2026.

In ons uitgebreide jaarverslag dat in mei van dit jaar zal verschijnen is meer informatie te vinden over onze organisatie over 2025.

Ingrid Heidema, directeur-bestuurder

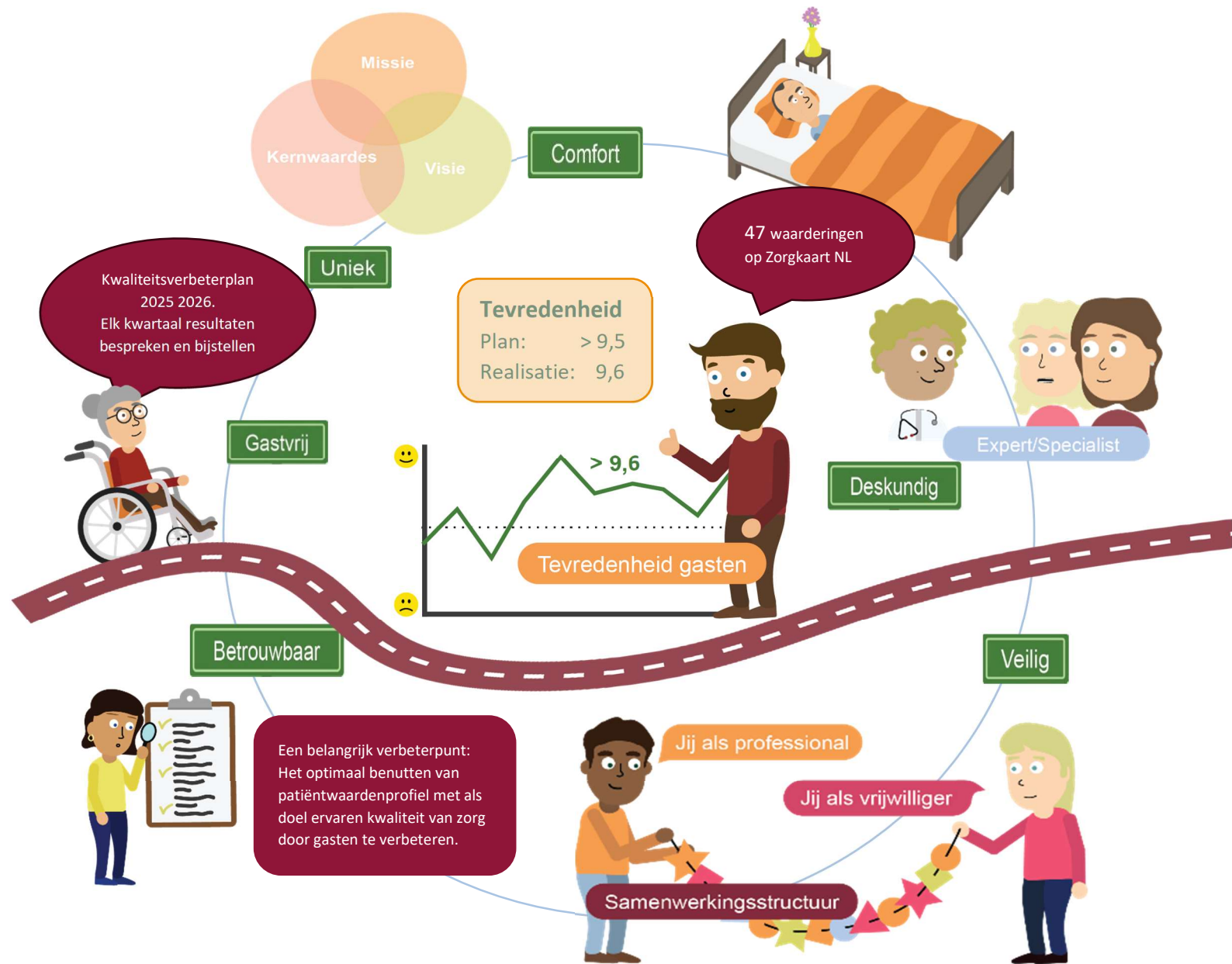
8 december 2025

We waren ontzettend blij dat we op zeer korte termijn in het hospice terecht konden. We werden liefdevol ontvangen en hadden nog twee dagen de tijd om in liefde afscheid van mijn man en vader van mijn dochter en stiefkinderen te kunnen nemen. De medewerkers waren als engelen om mijn man heen en het leek net alsof hij mede door hún begeleiding en de ruimte die ze boden met alle rust vredig kon gaan. De gedachten aan deze bijzondere tijd helpt mij enorm in mijn rouwproces. Hiervoor ben ik heel dankbaar.

17 juli 2025

Wij, als familieleden, waren unaniem van mening dat er perfect voor onze man en vader is gezorgd.

Er gaat rust van deze hospice uit die op ons allemaal een positieve uitwerking had.



15 januari 2025

WAT een warme omgeving voor onze moeder, iedereen verpleging, vrijwilligers allemaal hadden ze een luisterend oor of "gewoon" een praatje met haar ( en ons). Top zoals de zorg, in overleg met onze moeder, op haar tempo werd gegeven. Ook de rituelen die rondom het overlijden en het verlaten van de hospice waren heel prachtig. Bedankt hiervoor.

10 juni 2025

Mijn zus heeft ongeveer twee weken in de hospice gelegen. Ze heeft veel steun gehad en is zeer goed geholpen. Mijn moeder en ik zijn goed opgevangen en er was veel begrip en een luisterend oor als dit nodig was. Het was voor ons een nieuwe ervaring om iemand in een hospice te moeten brengen en te moeten opzoeken. Gelukkig liep het goed dankzij de goede steun van de medewerkers, nogmaals mijn dank. De nazorg is ook goed geregeld en er werd netjes na een aantal weken gebeld, met de vraag hoe het met ons gaat, heel attent.



Kwaliteitsverbeterplan hospice Dignitas 2025 2026					Jaarverslag 2025							
Waarden		PREZO AUDIT 23 januari 2025		Ontwikfelsuggesties auditrapport (februari 2025)	Zorgkaart Nederland PREM wijkverpleging Nazorg gesprekken Registratie klachten (2024)	Mondelinge adviezen nav verkenning arbeidsinspectie met specifieke aandacht voor psychische arbeidsbelasting (10 oktober 2023)	Verbeteracties Dignitas	Waar/wie	Gereed	Resultaat tot en met Q1 2025	Resultaat tot en met Q4 2025	
		Maximale score	Score Dignitas	Hospice Dignitas is een bovengemiddeld, volwassen hospice met zeer positieve waarderingen van de gasten en naasten		Complimenten voor de open communicatie in de organisatie. De gepassioneerde medewerkers en vrijwilligers worden in hun waarde gelaten.				In het <b>groen</b> gearceerde acties zijn gerealiseerd. In <b>blauw</b> lopen de acties nog en in het <b>geel</b> nog niet gestart		
1	Uniek	De gast ontvangt persoonsgerichte zorg en voert, naar eigen wens, zoveel mogelijk de eigen regie in de laatste levensfase.	100	100								
	wereld gast		35	35			PREM opnieuw geheel 2024 uitgezet en besproken in hospiceZORG team. Verbeterpunt: het blijven zorgen voor individuele afstemming met gast om optimale aandacht te hebben voor de persoonlijke behoeften. Dit kan helpen om de ervaren kwaliteit van zorg door gasten verder te verbeteren en zorgt er mede voor dat zij zich gehoord en gerespecteerd voelen. Het structureel borgen van de gastenevaluaties en het optimaal benutten van het patiëntewaardenprofiel in Madenco gaan we oppakken.	II en verpleegkundige/ verzorgende	Q4 2025 start	Evaluatie PREM 2024 met hospiceZORG team geevalueerd. Starten met invullen/ gebruik patiëntwaardeprofiel Q2 2025.	Gestart in Q3 2025	
	wereld medewerker en vrijwilliger		35	35								
	wereld organisatie		30	35		Zorgkaart Nederland: signalen dat de uitstraling van de gastenkamers oubollig is en dat er oprissingen nodig zijn.	Na realisatie van het oprisplan van de gastenkamers in 2023 gaan we in 2025 de huiskamer oprispen.	SB/ IH	Q2 2025	Voorbereidingen gestart.	Woonkamer geheel vernieuwd opgeleverd in Q3	
2	Comfortabel	De gast voelt zich comfortabel en ervaart de hoogst mogelijke kwaliteit van leven en sterven.	100	100		PREM 2024: meting ervaren algemeen kwaliteit van leven gemiddeld 5,9 (1-9)	Mogelijkheid van data beschikbaar van alle gasten om inzicht te hebben en krijgen. Sympal + gaat dit bieden, middels dataextractie uit Madenco. Onbekend beschikbaarheid medio 2025?	II	2025	Beschikbaar voor Dignitas II en AK hebben toegang tot de gegevens.	Sympal+ gaat door. Dignitas heeft zich aangemeld. Contract getekend en operationeel sinds Q3.	
	wereld gast		35	35								
	wereld medewerker en vrijwilliger		35	35								
	wereld organisatie		30	30			Eén plek voor "Digitale verslaglegging op gast niveau" beschikbaar was onderdeel van beleidsplan 2023/2024 naar aanleiding van Samenvisies.	SB	2023/2024	Wordt onderdeel beleidsplan vrijwilligers 2025-2026. Waar moet een goede overdracht aan voldoen, hierbij ook bekijken of digitaal de beste optie is.	Verkenning gestart, scholing staat voor nu gepland voor februari 2026 en de inzet vanaf maart 2026.	



Kwaliteitsverbeterplan hospice Dignitas 2025 2026					Jaarverslag 2025							
Waarden			PREZO AUDIT 23 januari 2025	Ontwikfelsuggesties auditrapport (februari 2025)	Zorgkaart Nederland PREM wijkverpleging Nazorg gesprekken Registratie klachten (2024)	Mondelinge adviezen nav verkenning arbeidsinspectie met specifieke aandacht voor psychische arbeidsbelasting (10 oktober 2023)	Verbeteracties Dignitas	Waar/wie	Gereed	Resultaat tot en met Q1 2025	Resultaat tot en met Q4 2025	
3	Gastvrij	De gast en zijn naasten voelen zich thuis.	100	100		PREM 2024: zeer tevreden door bieden van aandacht, luisteren en serieus nemen.						
	wereld gast		35	35			Vanuit voorgaande jaren is aandacht voor versterken van eigen regie van de gast opgenomen in het kwaliteitsverbeter-plan. Er wordt bij de oprispen van de gastenkamers meer ruimte gemaakt om te kunnen eten/drinken met de naasten, bedlampje zelf bedienen vanuit bed, zelf brood kunnen smeren.	zie opfrisplan bij waarde Uniek	2025	Zie resultaat bij opfrisplan bij waarde Uniek. In juni 2024 zijn we gestart met pilot Domotica op kamer goudsbloem. Om lampen zelf aan en uit te kunnen doen, gordijnen en zonnescherp open/dicht.	Voortgang stagneert door leverancier vanwege ander product.	
	wereld medewerker en vrijwilliger		35	35								
	wereld organisatie		30	30								
4	Deskundig	De gast ervaart passende en deskundige aandacht, zorg, behandeling en begeleiding	100	100			Evaluatie PREM 2024 besproken in hospicezorg team (20 januari). Verbeterpunten in beleidsplan en scholingsplan reeds opgenomen.	II/AK	2025	Loopt		
	wereld gast		35	35		PREM 2024: afstemmen op gast niveau, rekening houden met individuele wensen en behoeften	Zie waarde Uniek	Zie waarde Uniek	2025	Zie waarde Uniek	Borging van de gastenevaluaties is gestart. Na 3 dagen opname wordt standaard geevalueerd door CHZ. Vervolg evaluaties behoeft nu nog verdere opvolging.	
	wereld medewerker en vrijwilliger		35	35								
	wereld organisatie		30	30								



Kwaliteitsverbeterplan hospice Dignitas 2025 2026					Jaarverslag 2025										
Waarden		PREZO AUDIT 23 januari 2025	Ontwikkelingsuggesties auditrapport (februari 2025)	Zorgkaart Nederland PREM wijkverpleging Nazorg gesprekken Registratie klachten ( 2024)	Mondelinge adviezen nav verkenning arbeidsinspectie met specifieke aandacht voor psychische arbeidsbelasting (10 oktober 2023)	Verbeteracties Dignitas	Waar/wie	Gereed	Resultaat tot en met Q1 2025	Resultaat tot en met Q4 2025					
5	<b>Veilig</b>	De gast voelt zich veilig in relatie tot zijn omgeving.	100	100											
	<b>wereld gast</b>		35	35	Er wordt gewerkt volgens de veilige principes in de medicatieketen. De medicatie zit op kamernummer in aparte mandjes. Deze zijn niet voorzien van de naam van de gast. Dat levert mogelijk een (klein) risico op bij het aanvullen.				Steekproef vanaf Q2 2 wekelijksen vanaf Q3/4 1 x per maand. Doel: inzicht verkrijgen in het werken volgens afspraak en de bewustwording van medewerker vergroten	II/AK	Q4 2025	Vorbereiding en steekproef gestart in Q2	Loopt goed, in Q1 2026 beoordelen		
	<b>wereld medewerker en vrijwilliger</b>		35	35					Inventarisatie diverse onderdelen psychosociale arbeidsbelasting. Gebruik maken van bijv. rugrader, tilthermometer, , arbocheck 2.0. Resultaten opnemen in Risico Inventarisatie en Evaluatie en plan van aanpak.	AK/II/SB/IH	2024/2025	In 2024 al in de intervisie en bij de POP gesprekken is de psycho-sociale arbeidsbelasting na voren gekomen. Bij verzuim door leidinggevende check gebruik tilthermometer, rugrader. En onderdeel van beleidsplan 2025	Loopt; extra tiltraining gepland. Verbeterpunten van stagiaire ten aanzien van glijzeilen wordt bekeken.		
							Onderzoek of gebruik van rijplaten vanuit gastenkamers en woonkamer naar terras kan wijzigen. Het steeds moeten neerleggen en weg-halen wordt als belastend ervaren.		Opnemen in beleidsplan 2025/2026	AK/II/SB/IH	2024/2025	In 2024 gestart met onderzoek beddenleveranciers,opgenomen in beleidsplan en investeringsbegroting 2025. Bij vervanging van de huidige bedden zal voor behoud daarvan van gekeken worden naar drempelhelpen	Offerte bedden gereed en bestelling gedaan in Q4 2025. Onderzoek naar drempelhelpen moet nog starten.		
											Advies van de rvt is om ook voor nieuwe vrijwilligers aandacht te hebben voor en scholing over valrisico's.	IH/SB	2025	Onderdeel beleidsplan 2025. Scholing rug en til training uitgebereid met valtraining, was vast onderdeel, maar stond niet beschreven.	Gereed.
								Omgaan met gasten gegevens, werken volgens AVG. Denk aan afsluiten computer bij verlaten werkplek, gegevens op digitaal overzicht en werkbriefjes.			Monitoren afsluiten computer na verlaten werkplek. Gebruik van Ziver voor versturen mails met gasten gegevens implementeren. Verkennen proces voor afschaffen digitaal overzicht/ werkbriefjes. Map met gegevens nazorggesprekken achter slot opbergen	II/AK/IH/SB	2026	Map nazorg ligt al achter slot.	Map nazorg gaat verdwijnen zodra digitale variant is ingestalleerd. Proces loopt op koers. Ziver is geinstalleerd en loopt goed. Ook de werkbriefjes afschaffen wordt verder ontwikkeld.
	<b>wereld organisatie</b>		30	30	Op de koelkast in de keuken is de temperatuur op display beperkt afleesbaar.				Omdat dit elke week gecheckt en genoteerd moet worden, ligt er in deze koelkast een thermometer, zodat de temperatuur makkelijk en duidelijk bijgehouden kan worden.	SB	continue	Dit is gelijk na de audit dit opgepakt en ingevoerd			



Kwaliteitsverbeterplan hospice Dignitas 2025 2026				Jaarverslag 2025								
Waarden			PREZO AUDIT 23 januari 2025		Ontwikselsuggesties auditrapport (februari 2025)	Zorgkaart Nederland PREM wijkverpleging Nazorg gesprekken Registratie klachten ( 2024)	Mondelinge adviezen nav verkenning arbeidsinspectie met specifieke aandacht voor psychische arbeidsbelasting (10 oktober 2023)	Verbeteracties Dignitas	Waar/wie	Gereed	Resultaat tot en met Q1 2025	Resultaat tot en met Q4 2025
6	Betrouwbaar	De gast mag er op vertrouwen dat medewerkers en de organisatie doen en nakomen wat er is afgesproken.	100	100								
	wereld gast		35	35								
	wereld medewerker en vrijwilliger		35	35		Advies om gedragscode opfrissen met de 12 discriminatie gronden ( <a href="https://www.nlarbeidsinspectie.nl/onderwerpen/arbeidsdiscriminatie">https://www.nlarbeidsinspectie.nl/onderwerpen/arbeidsdiscriminatie</a> ). Tevens anoniem uitvragen naar ervaringen van medewerkers en vrijwilligers betreffende deze onderwerpen.	Dit meenemen als onderdeel van voorbereiding Digitalisering.	SB	2025 / 2026	Beleidsplan vrijwilligers 2025/2026 waar moet een goede overdracht aan voldoen. 2025 onderzoeken, 2026 mogelijkheden implementeren	Verkenning gestart in Q 4 2025	
							Bijeenkomst plannen om dit met medewerkers en vrijwilligers te bespreken en de gedragscode opnieuw vast te leggen met concrete afspraken. Ook in de informatie aan de gast en naasten dit opnemen.	AK/II/SB/IH en vertrouwenspersoon FACIT	2025	Is gedaan in 2023, zijn gedragsregels voor opgesteld, met alle waardes. Update met suggesties arbeidsinspectie is gepland voor mei 2025.	Oriëntatie vertrouwenspersoon en directeur hebben gebrainstormd over de suggestie. Uitwerking gestart in Q3 en gereed in Q2 2026	
	wereld organisatie		30	30			Klachtenregeling voor gasten en naasten wordt "opgefrist" met onze klachtenfunctionaris.	AK/II/SB/IH en vertrouwenspersoon FACIT	2025	Verversing klachtenregelingen voor gasten/naasten en medewerkers is gerealiseerd. Update met suggesties arbeidsinspectie is gepland voor mei 2025.		