



# JAARVERSLAG 2022



## Jaarverslag 2022 Hospice Dôme (Stichting Exploitatie)

### Het leven

Geloof je me als ik vertel  
dat er een thuis is  
waar afscheid een begin is  
van een volgend jaargetijde van het leven.

Geloof je me als ik vertel  
dat het leven daar  
kostbaar als een edelsteen  
gekoesterd wordt.  
De trage zorg van grote schoonheid  
maakt de dagelijkse gewoonte bijzonder.

Geloof je me als ik vertel  
dat de tijd er stil kan staan  
een uur, een dag, een jaar.  
Of gewoon heel vaak  
nog genieten van een eekhoortje  
zo klein, zo onmetelijk groot.  
Onmisbaar is dit thuis  
waar wordt geloofd  
in het leven voor de dood.

*Sarah Scholts*

### Een woord vooraf

Voor u ligt het jaarverslag van Stichting Dôme Exploitatie. Dit jaarverslag beschrijft hoe wij omgaan met gasten, naasten en medewerkers en geeft daarbij inzicht in de wijze waarop de kwaliteit en doorontwikkeling in Hospice Dôme het afgelopen jaar vorm en inhoud heeft gekregen. Verder laat het zien hoe we voor een gezonde organisatie zorgen, zowel voor de medewerkers als op financieel gebied.

2022 was een heel bijzonder jaar voor Hospice Dôme. In de zomermaanden vond een renovatie en restyling plaats en mochten we onze gasten tijdelijk in het Meander Medisch Centrum verzorgen.

We hebben gedurende deze periode eigenlijk alleen maar betrokkenheid en warmte mogen ontvangen zowel van de medewerkers en mensen die betrokken waren bij de renovatie en restyling als van onze gasten en hun naasten. Een geweldige ervaring in een drukke periode met een meer dan prachtig resultaat. Want wat zijn we trots!



Hospice Dôme is van betekenis voor iedereen die te maken heeft met de laatste levensfase. Mensen in de meest kwetsbare periode van hun leven geven ons hun vertrouwen en laten ons deel uitmaken van de intieme momenten die bij het stervensproces horen. Het maakt ons dankbaar om onze gasten en hun naasten hoogwaardige palliatieve zorg en begeleiding in een huiselijke omgeving te kunnen bieden.

Naast de professionele zorg van de betaalde medewerkers vervullen de vrijwilligers een essentiële rol in de totale dienstverlening van Hospice Dôme. De verpleeg- en zorgkundigen en vrijwilligers werken aanvullend en in elkaars verlengde. De een kan niet zonder de ander en andersom! Met elkaar vormen zij de ruggengraat van onze organisatie. De zorg die zij geven aan onze gasten en hun naasten is kwalitatief van hoog niveau en hun liefde voor onze medemens is groot.

Geconstateerd kan worden dat de vraag en het aanbod zich in de loop van dit jaar weer heeft hersteld naar het niveau van voor de corona-crisis. En ook dit jaar zijn zowel gasten en naasten als medewerkers en vrijwilligers tevreden en lukt het ons onze kwalitatief hoogwaardige zorg te borgen, de interne organisatie goed te laten functioneren en een mooi resultaat te behalen.

In het najaar is deelgenomen aan de eindaudit Prezo Care 2.0 voor hospicezorg waarbij, net als anderhalf jaar geleden bij de initiële audit, vastgesteld werd dat het keurmerk zonder aandachtspunten verlengd kon worden.

Via de Stichting Vrienden ontvingen wij dit jaar weer een aanzienlijk bedrag aan giften en legaten. Onze hartelijke dank aan alle donateurs en aan allen die Hospice Dôme een warm hart toedragen en zich persoonlijk betrokken voelen. We zijn dankbaar voor deze bijdragen die altijd ten goede komen aan de zorg voor onze gasten of bijdragen aan verbetering van de tijd die zij doorbrengen binnen Hospice Dôme.

Het is mij een genoegen u in dit jaarverslag een beeld te geven van wat wij in een roerig jaar met elkaar hebben gerealiseerd. Ik wens u veel leesplezier!

*Wendelien van Oostrom, directeur-bestuurder Hospice Dôme*

## **De essentie van Hospice Dôme**

Hospice Dôme biedt 24 uur per dag deskundige, palliatieve terminale zorg aan mensen die ongeneeslijk ziek zijn. Ook aan de naasten bieden wij in deze fase passende ondersteuning en begeleiding. Hospice Dôme beschikt over het kwaliteitskeurmerk Prezo Hospicezorg.



Kenmerkend voor onze zorg is de combinatie van persoonlijke, liefdevolle aandacht en professionele zorg en begeleiding. Betrokken medewerkers en vrijwilligers zorgen in gezamenlijkheid voor een optimaal verblijf van gast en naasten. Dit vindt plaats in een gastvrije, huiselijke omgeving in een rustige, informele sfeer.

De zorg wordt aangeboden vanuit een algemeen christelijke levensovertuiging met als uitgangspunt dat ieder leven ertoe doet en van het begin tot het einde met respect behandeld dient te worden.

Van de gasten en medewerkers vragen wij deze grondslag te respecteren, zij hoeven deze niet te delen. Iedereen is welkom ongeacht achtergrond en geloofsovertuiging.

De zorg is afgestemd op de behoefte en wensen van de gast: privacy en aandacht voor eigenheid staan centraal.

Uitgangspunt is dat iedere gast zich veilig kan voelen en naar eigen inzicht en op eigen wijze de laatste levensfase kan doormaken. Beslissingen rondom het levenseinde kunnen daarbij onderdeel vormen van de begeleiding aan de gasten en hun naasten.

Hospice Dôme heeft ruimte voor zeven gasten met de mogelijkheid voor spoed- crisis- en respijtopnames. Daarnaast wordt aan thuis verblijvende terminale patiënten de mogelijkheid van advies, ondersteuning en tijdelijke opname aangeboden.



## Renovatie en restyling: een terugblik

Toen Hospice Dôme in 2004 opgericht werd door Margriet Euwema en Carolien van Dam was het een spiksplinternieuw, prachtig ontworpen gebouw: licht en open met vier gastenkamers aan de tuinzijde en drie aan de voorzijde, gescheiden door een mooie gang in de vorm van een halve ronding. Hier was goed over nagedacht, deze halve ronding verbeeldt een omarming van hen die bij ons verblijven.



En ook de naam Dôme was niet voor niets gekozen: het betekent koepel, een koepel van zorg en dat is immers wat we graag willen bieden aan hen die aan onze zorgen zijn toevertrouwd. Een fijn huis, als een tweede thuis in een gastvrije omgeving, is daarbij van essentieel belang.

Ruim 18 jaar na de bouw was het pand aan de Appelweg toe aan een opknappbeurt. De keuken, inclusief de apparatuur was nodig aan vervanging toe en ook in de huiskamer moest het nodige opgeknapt worden. Daarbij bestond de wens de styling van de inrichting van de ruimte te moderniseren. En zo kwam langzaam aan van het een het ander.

Er werden een binnenhuisstyliste en projectleider aangetrokken: Lieke Vingerhoed van By Thimble en Jos Hartman van Bouwformaat. Samen met Gert Jan Kreikamp, de voorzitter van de Stichting Beheer werden de eerste voorzichtige plannen besproken.

Al snel daarna werden er verschillende werkgroepen in het leven geroepen waaraan MT-leden, verpleeg- en zorgkundigen en vrijwilligers deelnamen. Zij gaven allemaal hun zeer waardevolle meningen en ideeën, ze dachten mee in het ontwerp en later ook in het proces. Er werd niet alleen meegedacht maar er werden ook belangeloos vele "handjes uit de mouwen" gestoken ..... ieder heeft op zijn of haar eigen wijze ons gedurende dit proces ondersteund en geholpen.

Ook de betrokkenheid van alle bedrijven, die de verbouwing voor ons uitvoerden, was voelbaar: iedereen ging voor het

beste resultaat en deed net dat stapje extra wat soms nodig of onvermijdelijk was.

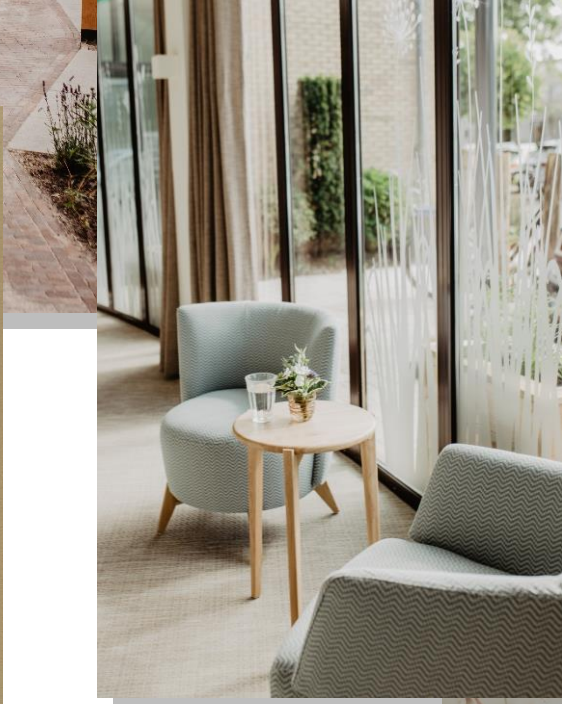
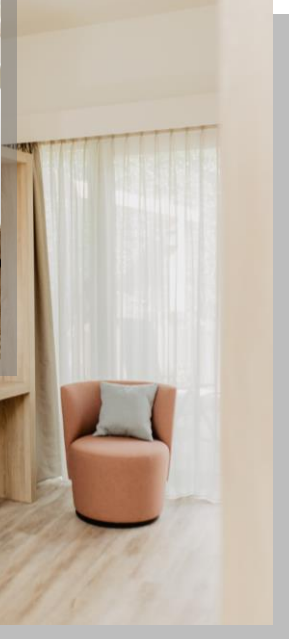


En wat voelden we ons meer dan hartelijk welkom bij onze gastouder, het Meander Medisch Centrum! Niets bleek onmogelijk, voor al onze wensen werd een oplossing gezocht. En het was bovendien ook gewoon heel erg leuk en leerzaam om zo eens een keer bij elkaar in de keuken te kunnen kijken en letterlijk en figuurlijk aan elkaars werk te kunnen snuffelen.

Tijdens ons tijdelijk verblijf in het Meander werd de hoge kwaliteit van zorg gecontinueerd, met grote dank aan al onze medewerkers: iedereen wist zich aan iedere omstandigheid aan te passen en niets was teveel.

We hebben dan ook meer dan voldoende redenen om dankbaar te zijn: dankbaar voor het mooie resultaat van de renovatie en restyling en dankbaar voor iedereen die bijdraagt aan het vorm geven van de liefdevolle zorg aan onze gasten en hun naasten.







## Hospice Dôme in cijfers

| Overzicht opnames                                   | 2022  | 2021   |
|---|---|--|
| Totaal aantal opnames                               | 95  | 93   |
| Aantal mannen / vrouwen                             | 46/49   | 41/52  |
| Aantal overleden gasten                             | 82 (39 man / 43 vrouw)  | 82 ( 37 man / 45 vrouw)  |
| Aantal opnames beëindigd anders dan door overlijden | 8   | 4  |
| Aantal gasten nog in zorg per 31.12                 | 5   | 7  |
| Gemiddeld aantal opnamedagen                        | 22.3  | 21.2   |
| Bezettingspercentage                                | 71.4 %  | 73.7 %   |
| Gemiddelde leeftijd bij opname                      | 76.7  | 77.7   |
| Aanmeldingen door/via                               | Gast/naaste: 22 Thuiszorg: 9<br>Huisarts/POH: 26 Ziekenhuis:8<br>Transferbureau: 24 Anders: 6 | Gast/naaste: 20 Thuiszorg: 3<br>Huisarts/POH: 30 Ziekenhuis:12<br>Transferbureau: 28 |
| Doel opname   | Last resort: 93 Respijt: 2<br>Crisis: 0 Anders: 2   | Last resort: 88 Respijt: 2<br>Crisis: 3 Anders: 1                                    |
| Verblijfplaats voor start hospicezorg               | Thuis: 58 Ziekenhuis: 28<br>Woonzorg: 2 Anders: 7   | Thuis: 58 Ziekenhuis: 28<br>Verpleeghuis: 2 Woonzorg: 1<br>Aanleun: 1 Anders: 3      |

Ondanks het feit dat we in 2022, vanwege ons tijdelijk verblijf in het Meander, gedurende twee maanden minder bedden (4 ipv 7) tot onze beschikking hadden, zijn de cijfers vrijwel identiek aan die van 2021 (bezettingspercentage 2022: 71.4% / 2021: 73.7%).

In de cijfers zien we de landelijke tendens van na de coronacrisis terug: relatief hoog aantal opnames (2022: 95 / vóór corona: 77) die in verhouding relatief kort (2022: 22.3 / vóór corona: 25.7) bij ons verbleven. Geconcludeerd kan worden dat dat mensen in deze tijd er steeds meer voor kiezen zo lang mogelijk thuis te blijven en pas in een later stadium naar een hospice te gaan.

### Professionele zorg

Gasten met een korte levensverwachting komen in aanmerking voor zorg in het hospice. Een multidisciplinair team biedt 24 uur per dag professionele verzorging en begeleiding.



Er is altijd een gespecialiseerde verpleegkundige aanwezig die wordt bijgestaan door zorgkundigen (verzorgenden-IG) en speciaal opgeleide vrijwilligers.

De coördinatie van de medische zorg is in handen van de hospicearts en achterwachtartsen voor de avond en het weekend. De psychosociale-, spirituele- en emotionele begeleiding van de gasten en naasten en steun bij rouwverwerking wordt desgewenst gegeven door een geestelijk verzorger, maatschappelijk werker en muziektherapeut.

Voorafgaand aan een opname vindt een gesprek en desgewenst een rondleiding plaats. Eenmaal in Hospice Dôme volgt een uitgebreidere intake waarbij de ondersteunings- en zorgbehoeften in kaart worden gebracht.

Vervolgens wordt zorg en ondersteuning op maat geboden. Uitgangspunt is altijd de wens van de gast zodat deze zoveel mogelijk comfort ervaart. Gedurende het verblijf is er regelmatig afstemming met de gasten en hun naasten over ervaringen, de zorg, de behandeling, het verblijf en de verwachtingen.

Om zoveel mogelijk kwaliteit van leven te kunnen bieden, ligt de nadruk van alle zorgbehandelingen en begeleiding op het verlichten van klachten of symptomen behorende bij de fase waarin de ziekte zich bevindt. Lichamelijke- maar ook psychische, sociale en spirituele aspecten zijn daarbij in onze zorg van essentieel belang.

### Nazorg

Na overlijden ontvangen de nabestaanden een uitnodiging om gebruik te maken van een nazorggesprek. In 2022 heeft 85% (2021: 90%) van de nazorggesprekken plaats gevonden binnen de gestelde periode van 30 dagen na overlijden.

Gedurende het jaar hebben er twee herdenkingsbijeenkomsten plaats gevonden. Beide bijeenkomsten vonden weer live plaats waarbij er voor alle nabestaanden ook de gelegenheid was gecreëerd om de bijeenkomst thuis te volgen.

Tijdens deze herdenkingsbijeenkomsten is met nabestaanden en teamleden stilgestaan bij de mensen die in Hospice Dôme verbleven. De geestelijk verzorger, verpleegkundigen, vrijwilligers en naasten geven hier gezamenlijk vorm en inhoud aan.

### **Kwaliteit**

Intern houden we onze kwaliteit scherp in de gaten. Kwaliteit is immers nooit af, er is altijd werk aan de winkel.

### Tevredenheid van gasten en naasten

Zowel bij gasten als bij naasten is de tevredenheid regelmatig gemeten en vastgelegd in rapportages en gespreksverslagen.

Hospice Dôme toetst de tevredenheid van nabestaanden met een digitale vragenlijst in Qualiview. De zorg en faciliteiten worden gemiddeld met het cijfer 9.0 (2021: 9.0) gewaardeerd op basis van 62% response (2021: 66%). De vrijwel gelijkblijvende cijfers tonen aan dat onze dienstverlening constant hoog wordt gewaardeerd.

Tijdens het verblijf van de gast, wordt met regelmaat het welbevinden van de gast besproken. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het Utrechts Symptoomdagboek (USD). Op basis hiervan kunnen we passende zorg vaststellen, evalueren en waar nodig bijstellen. De uitkomsten worden wekelijks besproken tijdens het multidisciplinair overleg (MDO).

In Hospice Dôme is een gastenboek aanwezig waarin mensen een reactie kunnen schrijven. Onderstaande greep uit de citaten van nabestaanden illustreert hoe zij het verblijf in Dôme hebben beleefd:

*"De kwaliteit waarmee jullie zorg verlenen zowel voor de gast als naasten"*

*"Ik gun het ieder mens om deze zorg te mogen ontvangen. Het gaf zoveel rust dat alle hulp aanwezig is. Er wordt gekeken en geluisterd en we konden een dagelijkse rapportage digitaal volgen"*

*"Alles was bespreekbaar. Overal werden we bij betrokken. Vragen konden we stellen en mijn moeder werd serieus genomen. Het was een erg warm gevoel waar we erg dankbaar voor zijn"*

*"De liefdevolle aandacht van verpleegkundigen en vrijwilligers voor onze vader, maar ook voor ons, de kinderen. Er is een hele fijne, open sfeer in jullie hospice. Ook de manier waarop de laatste zorg wordt verleend. Alles wat mogelijk en fijn dat we dit, onder begeleiding, zelf mochten doen"*

*“De liefdevolle zorg die mijn moeder verdiende, heeft ze gehad. Mijn broer en ik echt zijn nog even een maand weer ‘zoon van’ geweest, in plaats van verzorgers i.c.m. ons eigen (werk/privé)leven”*

*“Het was zo lief zoals jullie er voor ons allemaal waren, er zijn geen woorden voor”*

### Tevredenheid van medewerkers en vrijwilligers

De tevredenheid bij de betaalde medewerkers wordt gemeten tijdens de gesprekscyclus “Het goede gesprek”. Met vrijwilligers vinden met regelmaat evaluatie- en voortgangsgesprekken plaats.

Het tweejaarlijkse Medewerker Tevredenheid Onderzoek heeft in het najaar plaats gevonden. Het gemiddelde rapportcijfer voor het werken bij Hospice Dôme was in het MTO een 8.0 bij een response 62.5%.

Wat in de analyse van het MTO opvalt is dat de kleinschaligheid, de wijze van leidinggeven, de sfeer en het uitgangspunt dat betaalde en niet betaalde medewerkers als collega's worden benaderd, door alle medewerkers worden gewaardeerd. De aandachtspunten zijn met name praktisch van aard en zullen het komende jaar opgepakt worden.

### Communicatie

Na iedere MT-vergadering wordt een MT-update gedeeld met de vaste medewerkers. Q-rapportages, jaarverslag, (deel)jaarplan worden geagendeerd en besproken evenals de landelijke- en regionale ontwikkelingen.

Met betrekking tot de verbouwing worden aparte updates naar alle medewerkers verstuurd. Daarnaast ontvangen de medewerkers meerdere keren per jaar een interne nieuwsbrief met daarin de laatste nieuwtjes en informatie die van belang is voor iedereen.

### Klachten en MIC-meldingen

In 2022 zijn geen klachten binnen gekomen en zijn er 24 (2021: 28) meldingen incidenten cliënten (MIC-meldingen) en 1 melding incident medewerker (MIM-melding) geregistreerd. De MIC-meldingen betroffen met name valincidenten en daarnaast enkele medicatie-incidenten.

Valincidenten zijn helaas niet te voorkomen, maar vanwege het feit dat er op iedere kamer een bewegingsmelder aanwezig is, zijn we altijd snel ter plaatse. Met betrekking tot de medicatieverstrekking blijft nauwkeurig werken en inbouwen van controles essentieel.

De MIM-melding betrof een melding over het stelselmatig niet houden aan de regels m.b.t. het roken waarbij de gast verbale agressie vertoonde naar medewerkers. Deze melding is met de betrokken medewerkers besproken in de teamvergadering zorg.

Het is positief om te ervaren dat de MIC en MIM-meldingen zorgvuldig bijgehouden worden. Deze meldingen zijn immers belangrijk voor de doorontwikkeling van onze verpleeg- en zorgkundigen. Ze vormen onderdeel van onze lerende cultuur waarbinnen we niet alleen leren maar ons vooral ook aansluitend verbeteren.

### Keurmerk

Het PREZO-kwaliteitssysteem ondersteunt organisaties bij het behalen van prestaties, gericht op interne kwaliteitsverbetering. Leidend principe hierbij is, naast de zichtbare en meetbare kwaliteit van zorg, de waardering van de gasten en naasten, in combinatie met de tevredenheid van verschillende andere belanghebbenden zoals verwijzers, (vrijwillige) medewerkers en financiers.

Nadat in 2021 werd deelgenomen aan de initiële audit Prezo Care 2.0 voor hospicezorg werd in dit verslagjaar deelgenomen aan de eindaudit.





De focus van deze (vernieuwde) audit ligt op de praktijk, de auditoren beoordelen daarbij of onze gasten en hun naasten tevreden zijn over de zorg en ondersteuning die zij ontvangen, of wij onze gasten verantwoorde zorg en ondersteuning verlenen en of wij verantwoord ondernemen. Het auditteam is dan ook op zoek gegaan naar aantoonbare feiten die inzicht geven in de kwaliteit van onze organisatie.

Tijdens de eindaudit is geconstateerd dat we (zelfs meer dan nodig is) voldoen aan alle gestelde kwaliteitseisen en er geen aandachtspunten zijn. Een tien met een griffel!

### **Continu verbeteren**

Behoud van deskundigheid is een essentieel onderdeel in het versterken van de positie van verpleegkundigen en verzorgenden. Het bijhouden van de professie is dan ook een noodzakelijke voorwaarde.

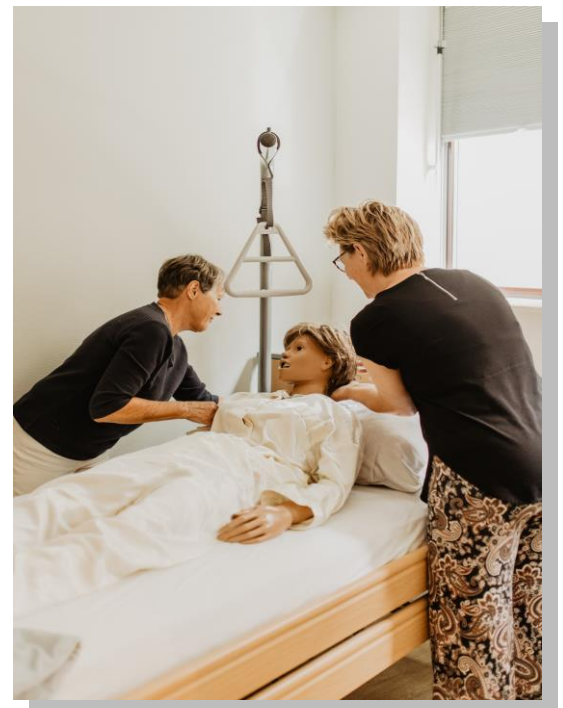
Onze ambitie is om de kwaliteit van zorg continu te verbeteren. De artsen en verpleegkundigen staan geregistreerd in het BIG-register (Wet op de Beroepen in de Gezondheidszorg) en behalen de benodigde punten uit het Kwaliteitsregister.

In het functioneren worden medewerkers individueel en als team begeleid. Bejegening en goede communicatie is een belangrijk onderwerp van aandacht.

Het Life Languages™ Communicatieprofiel is daarbij ondersteunend en is om die reden bij 95% van de betaalde en 75% van de niet betaalde medewerkers afgenomen. Life Languages™ zijn onderdeel van de gesprekscyclus "Het goede gesprek".

Jaarlijks vindt 'het goede gesprek' plaats waarbij het persoonlijk jaar ontwikkelplan (PJOP), het ophalen van feedback, zelfevaluatie en voortgang aan bod komen.

De verpleegkundigen en zorgkundigen zijn steeds meer gewend geraakt aan de extra taken buiten de zorg die ze middels aandachtsvelden vorm geven. Door middel van deze aandachtsvelden worden de verantwoordelijkheden lager in de organisatie belegd met als doel een gezamenlijk verantwoordelijkheidsgevoel te ontwikkelen voor het runnen van onze organisatie.



Te denken valt hierbij aan vakinhoudelijke aandachtsvelden, waarbij een verpleegkundige verantwoordelijk is voor het op kennis houden/uitdragen van een specifiek zorgvraagstuk/ziektebeeld (bijv. neurologie, dementie, wondzorg), aandachtsvelden met betrekking tot de administratie (bijv. rooster, PZD, declaraties), aandachtsvelden met betrekking tot medewerkers (bijv. introductie nieuwe medewerkers, organiseren teamactiviteiten), algemene aandachtsvelden (bijvoorbeeld hygiëne, beheer medische apparatuur) en aandachtsvelden die huishoudelijk van aard zijn (bijv. feestdagen, voeding, diverse ruimtes op orde).

De aandachtsvelden kwaliteitszorg en educatiecentrum nemen deel aan de MT-vergaderingen voor de onderwerpen die voor hen van belang zijn. Verder brengen de verpleegkundigen onderwerpen, behorende bij hun aandachtsveld, tijdens de teamvergadering van team zorg in.

Met de hospicearts en de achterwachtartsen hebben voortgangsgesprekken plaats gevonden. Allen geven aan zich zeer thuis te voelen bij Hospice Dôme en het fijn te vinden hun steentje te kunnen bijdragen.

### Educatiecentrum

Dôme beschikt over een schat aan kennis, kunde en ervaring van de palliatieve zorg. Door kennisdeling en ontmoeting vergroot Hospice Dôme de kwaliteit en toegankelijkheid van palliatieve zorg, zij is zowel een expertisecentrum als een leerbedrijf voor palliatieve zorg.

Om de palliatieve zorg in de regio te verbeteren delen we deze kennis graag met anderen: professionals, vrijwilligers en geïnteresseerden. We bieden hiertoe cursussen en organiseren workshops en publieksbijeenkomsten over thema's rond leven en dood.

Het Educatiecentrum zal vooralsnog met name intern gebruikt worden, in de toekomst is het de bedoeling dat de ruimte ook extern ter gebruik aangeboden gaat worden.

### Deskundigheidsbevordering

Middels overzichten worden de gevolgde scholingen (incl. registraties) en aangeboden scholingen in beeld gebracht welke scholingen gevolgd zijn en in hoeverre de registraties in BIG-register en V&VN en de benodigde punten van het Kwaliteitsregister up to date zijn. Deze input is onderwerp van gesprek tijdens de jaarlijkse voortgangsgesprekken met de medewerkers.

In de vergaderingen van het team zorg wordt het eerste deel van elke teamvergadering gebruikt voor deskundigheidsbevordering. Verpleegkundigen brengen hiervoor zelf een casus in, op basis waarvan bijvoorbeeld kennis gedeeld wordt over het ziektebeeld of ethische dilemma's besproken worden over beslissingen rond het levenseinde.

In 2022 zijn in totaal 14 scholingen aangeboden waarvan 6, in het eerste half jaar, geen doorgang konden vinden, met name in verband met corona.

Een greep uit de aangeboden (en gevolgde) scholingen: introductiecursus voor nieuwe medewerkers (3 bijeenkomsten), cursus Het brein, Delier, Pijn, palliatieve sedatie, eten in de palliatieve fase, zorg rond het sterven en erna, verdiepingscursus Life Languages en casuïstiekbesprekingen.

Ook extern zijn scholingen aangeboden: omgaan met gasten met NAH, hand- en voetmassage, in balans blijven, en meerdere gastlessen aan jongeren (Hoornbeekcollege, Bergkerk).

### Stages

Hospice Dôme is gecertificeerd als erkend leerbedrijf voor verpleging niveau 3, 4 en 5. Stagebegeleiding wordt gegeven door de verpleegkundigen en zorgkundigen onder leiding van een stagecoördinator. Haio's lopen mee met de hospicearts. Studenten dragen met hun input en vragen op hun beurt bij aan het continu leren binnen het team.

In 2022 heeft Hospice Dôme één stagiaires verpleegkundige niveau 5 (HBO) en twee stagiaire verpleegkundige niveau 4 (MBO) begeleid.

Daarnaast liepen in totaal zes verpleegkundigen oncologie een dag stage mee met de dienstdoende verpleegkundige en werden er twee Haio's, één kaderarts en één coassistent huisarts verwelkomd.







## Het team

Een multidisciplinair team biedt 24 uur per dag professionele verzorging en begeleiding. Het team bestaat uit professionals en opgeleide vrijwilligers.

|                      |  |
|----------------------|--|
|                      | per 01.01.2022   |
| Zorg                 | 7,47 fte (17 medewerkers)                                  |
| Staf                 | 3,83 fte (8 medewerkers)                                   |
| Totaal (fte)         | 11,31 fte / daadwerkelijke inzet per 31.12.2022: 13,18 fte |
| Totaal (medewerkers) | 25 medewerkers,  |
|                      |  |
| Vrijwilligers        | 6,01 fte – 43 medewerkers                                  |
| Hospicearts          | 0,33 fte   |
| Achterwachtartsen    | 5 medewerkers  |

Het totaal aantal betaalde medewerkers per 01.01.2022 bedraagt 25. Dit is exclusief de inzet van de stagiaires, oproepkrachten en inleen-verpleegkundigen, coördinator HRM (per 01.08), geestelijk verzorger en maatschappelijk werker.

Op basis van het aantal contracturen van de medewerkers bedraagt de formatie per 01.01.2022 11,31 fte. De daadwerkelijke inzet per 31.12.2022 bedroeg 13,18 fte. In deze fte berekening zijn de extra gewerkte uren van de gecontracteerde medewerkers en de uren inzet van oproepkrachten en inleen-verpleegkundigen, stagiaires, coördinator HRM (per 01.08), planner, geestelijk verzorger en maatschappelijk werker opgenomen.

In de fte-berekening van de zorg zijn de verpleegkundigen, zorgkundigen, muziektherapeut en geestelijke verzorger opgenomen. In de fte-berekening van de staf is de teamleider zorg, coördinator vrijwilligers, coördinator HRM, managementassistentes, huishoudelijk medewerkers, financieel medewerker, planner en directeur-bestuurder opgenomen.



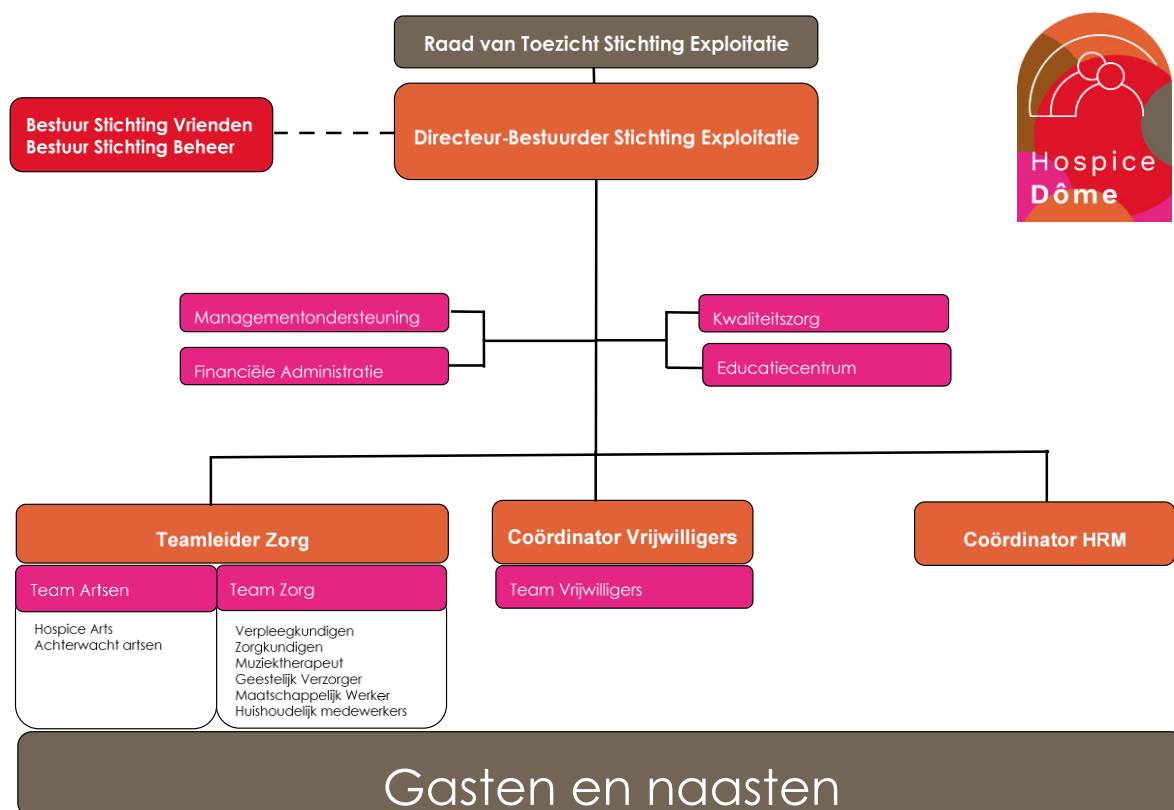
In de loop van 2022 zijn de HRM taken, in plaats van aanvullend bij de coördinator vrijwilligers, separaat belegd bij een coördinator HRM. Daarnaast is een planner (0,17 fte) aan de formatie toegevoegd. Een zorgkundige en een managementassistente zijn uit dienst gegaan. Deze vacatures zijn in de loop van het jaar opgevuld.

Op 31 december 2022 waren 41 vrijwilligers werkzaam binnen Hospice Dôme. Dit is exclusief 5 achterwachters die, op vrijwillige basis, buiten kantooruren de hospicearts vervangen.

Het afgelopen jaar hebben 6 vrijwilligers is afscheid genomen en zijn 4 nieuwe vrijwilligers aangenomen.

De meeste vrijwilligers werken in de zorg, sommigen hebben (ook) specifieke taken zoals administratie/archief, schoonheidsspecialiste, pedicure, kapper, tuin en bloemen.

Het organogram van Hospice Dôme ziet er als volgt uit:



De teamleider zorg (0,78 fte) is verantwoordelijk voor de aansturing van het team zorg, het opnamebeleid, het zorgproces en de inhoudelijke ontwikkelingen. Daarnaast is zij in noodsituaties werkzaam in de zorg.

Het team zorg bestaat uit verpleeg- en zorgkundigen (7,29 fte), een muziektherapeut (0,11 fte), een geestelijk verzorger (inhuur 0,11 fte) en een maatschappelijk werker (op afroep).

De coördinator vrijwilligers (0,44 fte) richt zich op de werving en ondersteuning van vrijwilligers en de coördinator HRM (0,28 fte) zich op personele zaken van de betaalde medewerkers.

Ter ondersteuning van de zorg zijn verder twee managementassistentes (in totaal 1,0 fte), twee huishoudelijk medewerkers (in totaal 0,27 fte), een financieel medewerker (0,11 fte). De teams staan onder leiding van een directeur-bestuurder (1,0 fte).

## Vitaliteit, Arbo en veiligheid

### Verzuim

Het ziekteverzuim in 2022 van betaalde bedroeg het ziekteverzuim 2022 is 6.89% met een meldingsfrequentie van 1.4

| Verzuimgegevens    | 2022  | 2021  | 2020  |
|--------------------|-------|-------|-------|
| Verzuimpercentage  | 6.89% | 2.38% | 5.65% |
| Meldingsfrequentie | 1.4   | 0.86  | 0.91  |

Nadat we 2020-2021 met een, in coronatijd, opvallend laag ziekteverzuim hebben afgesloten (2021: 2.38% en 2020: 5.65%) is het percentage ziekteverzuim 2022 met 6.89% meer conform het landelijk gemiddelde van 7.3%.

Helaas steekt met enige regelmaat corona de kop op, maar het hogere percentage wordt met name beïnvloed door 1 langdurig zieke medewerker.

Het was erg schipperen met de inzet van de medewerkers, het lot van een kleine organisatie. Gedurende het afgelopen jaar is er veel overgewerkt en zijn twee oproepverpleegkundigen met regelmaat extra ingezet. Dat gaf een beetje lucht.

Omdat het verlenen van hospicezorg het nodige vraagt van de teamleden, bieden we intervisie en persoonlijke coaching ter ondersteuning van het werk.

### Arbobeleid

Hospice Dôme heeft een contract met een gecertificeerde arbodienst. Indien nodig is er regelmatig contact tussen de leidinggevenden en de contactpersoon van de arbodienst over de zieke medewerkers.

In het kader van de Arbowet worden alle medewerkers geschoold in haptonomische verplaatsingstechnieken. Ook wordt het gebruik van tilliften en glijlakens geoefend.

Medewerkers maken gebruik van een digitaal rooster, dat vanaf iedere computer kan worden ingezien en ingevuld. Met behulp van de groepsapp brengen de teamleden elkaar op de hoogte van ziekte en de noodzaak van vervanging.

### RI&E

De aandachtspunten uit de RI&E zijn opgepakt en gemonitord volgens een digitaal opvolgsysteem. In 2023 zal een nieuw RI&E plaats vinden.

### Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Conform de privacywetgeving AVG wordt er gewerkt met zorgmail (het veilig verzenden van privacygevoelige informatie).

## Samenwerking

Hospice Dôme maakt deel uit van tal van netwerken die zich inzetten voor de ontwikkeling en positionering van palliatieve zorg. Daarnaast werkt Hospice Dôme samen met diverse zorginstellingen in Amersfoort en omstreken als het gaat om het plaatsen van gasten en uitwisselen van kennis en informatie. Samen wordt op diverse gebieden gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van palliatieve zorg.



Hieronder volgt een overzicht van de samenwerkingsverbanden en netwerken:

*Beweging 3.0*, afdeling Thuiszorg te Amersfoort: tussen Beweging 3.0 en Hospice Dôme bestaat een samenwerkingsovereenkomst voor specialistische medische zorg en palliatieve terminale zorgbegeleiding. Beweging 3.0 is de budgethouder en contactpersoon voor zorgverzekeraars.

Daarnaast wordt de medische zorg van de hospice-arts (specialist ouderenzorg) door ons bij Beweging 3.0 ingekocht.

*Artsen*: (vrijwillige) medische zorg buiten kantooruren door 6 artsen: 3 specialisten ouderenzorg, 1 huisarts en 1 specialist uit het Meander Medisch Centrum te Amersfoort. Daarnaast is er veelvuldig contact met de huisartsen van onze gasten.

*Apotheek Vondelplein*, huisapothek: levert alle medicijnen. Hiervoor is een samenwerkingsovereenkomst afgesloten.

*Sociale teams en thuiszorgorganisaties*: samenwerking in de wijk vindt plaats.

*Gemeente Amersfoort*: Vanuit de WMO wordt subsidie toegekend voor de inzet van de huishoudelijke medewerkers.

*Meander Medisch Centrum*: samenwerking met de Palliatieve Unit van de Interne Afdeling: verbetering van zorg, uitwisseling kennis en ervaring, organisatie gezamenlijke casuïstiekbesprekingen en incidentele uitwisseling van verpleegkundigen.

De lijnen met het Meander zijn kort, zowel via de teamleider zorg als op directieniveau. Het Meander was in 2022, tijdens de renovatie en restyling, ons tijdelijk onderkomen. We kijken met veel dankbaarheid terug op deze periode waarin het Meander werkelijk alles in het werk heeft gesteld om ons zo goed mogelijk te faciliteren.

*Netwerk Palliatieve Zorg Eemland (NPZE)*: samenwerkingsverband van zorginstellingen in de regio Eemland met als doel de kwaliteit van de zorg rond het levenseinde te verbeteren en de palliatieve zorg in de regio door te ontwikkelen.

Hospice Dôme is lid van de stuurgroep en heeft een beleidsmatige, inhoudelijke en praktische inbreng in het netwerk. Een deel van de educatie wordt door medewerkers van Hospice Dôme geleverd of georganiseerd.

De netwerkpartners zijn: Meander, Beweging 3.0, hospices Nijkerk en Soest, palliatieve units De Haven, de Boei en Norschoten, huisartsen en apothekers Eemland, Amerpoort, Lyvore, Sherpa, Sprank, De Gezusters, Silverein, Curadomi, St. Pieters en Blokland Gasthuis, Toon Hermanshuis, de Koperhorst, Proxima, GGZ-centraal en het Centrum voor levensvragen.

Er zijn frequente en structurele contacten over verdergaande samenwerking met de, qua omvang en kwaliteitseisen vergelijkbare, hospices in Soest, Nunspeet, Nijkerk en Ermelo. Samen met Amersfoort (Dôme) vormen zij het samenwerkingsverband SANNE. SANNE staat voor de hospices van Soest (de Luwte), Amersfoort (Dôme), Nijkerk, Nunspeet en Ermelo.

De verdergaande samenwerking wordt met name vorm gegeven op het gebied van vrijwilligers en kwaliteitszorg.

In dat kader heeft het najaar een gezamenlijke vrijwilligersdag plaats gevonden en zijn, ook voor het nieuwe jaar, weer afspraken gemaakt over het structureel in gezamenlijkheid scholen van vrijwilligers en het afronden van een gezamenlijk kwaliteitshandboek.

Daarnaast vindt deelname aan het *hospice-overleg Eemland* vindt plaats. Dit overleg heeft met name als doel om kennis en ervaring uit te wisselen. Dit overleg is in 2022 uitgebreid met het hospice-overleg NW-Veluwe en opgesplitst in Highcare hospices en BTH/palliatieve units. Hiermee is het hospiceoverleg een aanvulling op de bijeenkomsten van SANNE.



De teamleider zorg neemt deel aan het *PATz-team* en aan casuïstiekbesprekingen en bijeenkomsten die de deskundigheid bevorderen.

Ook is de coördinatie van transmurale casuïstiekbesprekingen in handen van de teamleider zorg, samen met de interne afdeling van het Meander Medisch Centrum.

De ledenvergaderingen van de VPTZ zijn bijgewoond en, namens de High Care Hospices, is deelgenomen aan de Beleids Advies Commissie.

Aan het einde van het jaar is door het merendeel van de high care hospices, die naast een lidmaatschap bij de AHZN ook een lidmaatschap hadden bij de VPTZ, besloten over te gaan op een enkelvoudig lidmaatschap bij de AHZN.

Het niet vertegenwoordigen van de belangen van de high care hospices door de VPTZ en de andere zienswijze met betrekking tot de kwaliteitseisen vormden daarbij de belangrijkste overwegingen.

Hospice Dôme is lid van de *Associatie voor Hospicezorg Nederland (AHZN)*, de landelijke koepel van hospices met een Prezo-keurmerk waarin vertegenwoordigers van alle zelfstandige hospicevoorzieningen, hospice-units in verpleeg- en verzorgingshuizen en gespecialiseerde thuiszorgteams samenkomen.

Hospice Dôme neemt deel aan de algemene bijeenkomsten, het leerwerkplatform en aan de strategiegroep binnen de AHZN en als lid van de expertgroep inhoud.

In 2022 hebben, naast de algemene ledenvergaderingen, twee werkconferenties over de uitkomsten van het wetenschappelijk onderzoek Hopevol over de kwaliteit van de diverse soorten hospices, plaats gevonden.

Daarnaast heeft de AHZN heeft ook in 2022 gesprekken gevoerd met de het ministerie van VWS, Zorgverzekeraars Nederland (ZN), de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa), Coöperatie Palliatieve Zorg Nederland (PZNL), VPTZ en Actiz vinden plaats met als doel om het beeld over de doorontwikkeling van de palliatieve zorg en specifiek de hospicezorg in Nederland te delen en daarbij te komen tot een eenduidige en robuuste financiering van de hospicezorg.

De invoering van de kostprijs is ondertussen formeel uitgesteld naar 2024, informeel zelfs naar 2025.

Naar aanleiding van eerdere lobby heeft de NZA de regie genomen op dit onderwerp. Er is een notitie opgesteld door de NZA waarbij het uitgangspunt is dat de NZa streeft naar functionele bekostiging van hospicezorg.

De minister geeft aan de doorontwikkeling van de bekostiging hospicezorg lange termijn verder te willen verkennen op basis van de door de NZa uitgebrachte visie over de bekostiging palliatieve zorg. In deze visie wordt een toekomstbeeld geschetst van het palliatieve landschap met een denkrichting hoe daar te komen.

Beschreven wordt hoe het makkelijker moet worden voor de verschillende zorgaanbieders om samen palliatieve zorg te organiseren opdat deze zorg passend is en aansluit bij de wensen van de patiënt.

De eenduidige bekostiging kan hieraan bijdragen. Voor verder onderzoek is 3 miljoen beschikbaar gesteld.

## Financiën

De financiering van de geleverde zorg vindt met name plaats vanuit de Zorgverzekeringswet (ZvW). Administratief verloopt dit via Beweging 3.0, waarvoor een samenwerkingsovereenkomst is afgesloten. Er is in totaal 20.175 uur aan zorg ingezet.

Mede dankzij deze financiering, de subsidie van de gemeente Amersfoort voor hulp bij huishouden, de subsidie van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) voor de coördinatie van vrijwilligers in combinatie met zorgvuldige bedrijfsvoering, heeft Hospice Dôme het boekjaar 2022 met een positief resultaat van €519.460 kunnen afsluiten.

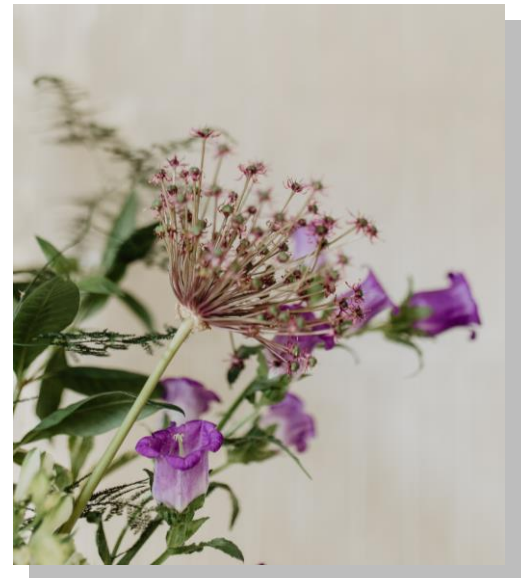
Dit resultaat is mede gebaseerd op de eenmalige giften van €70.000 van Stichting Dôme Beheer en €365.000 van Stichting Vrienden van Dôme ten behoeve van de restyling en renovatie die in 2022 heeft plaats gevonden.

Het positieve resultaat zal opgenomen worden in de continuïteitsreserve. Hiermee worden de komende jaren de afschrijvingskosten met betrekking tot de renovatie en restyling gefinancierd en anticiperen we daarnaast op de onzekerheid over het effect wat de invoering van een kostprijs voor hospicezorg zal hebben op het resultaat en op de benodigde ruimte om de organisatie hierop in te richten.

Per kwartaal wordt aan de Raad van Toezicht een overzicht gegeven van de financiële en inhoudelijke stand van zaken.

De jaarrekening 2022 van Stichting Dôme Exploitatie is samengesteld door WITh-accountants.

Separaat is het ANBI standaard formulier publicatieplicht zorginstellingen op de website gepubliceerd.



## Blik op 2023

Na de hectiek van 2022, het jaar waarin de renovatie en restyling van het gebouw heeft plaats gevonden en de gasten tijdelijk elders verbleven, is het streven om in 2023 de aandacht met name te richten op het creëren van rust en stabiliteit met de focus op de continuïteit van de zorg en de (landelijke) doorontwikkelingen met betrekking tot de hospicezorg.

De activiteiten in het jaarplan 2023 zijn gebaseerd op vier speerpunten:

- Zorg voor mensen in hun laatste levensfase: borgen zorgkwaliteit en het behouden gastgerichtheid en klanttevredenheid;
- Aansluiten op de regionale- en landelijke ontwikkelingen: toekomstbestendig maken professionele organisatie;
- Kennisdeling: doorontwikkelen Educatiecentrum;
- Financieel gezond bedrijf: interne bedrijfsvoering op orde

Bij de coaching van de medewerkers en vrijwilligers wordt aangesloten bij de waarden uit het kwaliteitsmodel Prezo Hospicezorg: uniek, comfortabel, gastvrij, deskundig, veilig en betrouwbaar.

Verder zal, onder leiding van een klinisch ethicus, in diverse bijeenkomsten met alle medewerkers gesprekken over de bestaande visie en met name over de beslissingen rondom het levenseinde gevoerd worden. Doel hierbij is om in gezamenlijkheid te komen tot een breed gedragen herijking van de bestaande zorgvisie.

Conform de nieuwe Governancecode, zal in 2023 invulling gegeven worden aan een jaarlijks terugkerende dialoog tussen de betaalde medewerkers en vrijwilligers met de raad van toezicht.

In 2023 zal ook een RI&E uitgevoerd worden en zal de website zowel qua inhoud als qua uitstraling aangepast gaan worden.

En zoals altijd zullen alle medewerkers structureel en transparant worden meegenomen in alles wat gaande is binnen en buiten de muren van het hospice.

Daarnaast blijft, ook in 2023, Hospice Dôme uiteraard staan voor de best mogelijke palliatieve zorg, voor iedereen beschikbaar en betaalbaar, gericht op de door de gasten en naasten ervaren kwaliteit van leven en sterven.

Alweer bijna 18 jaar verlenen wij palliatieve zorg in Amersfoort en omstreken. Dat is iets om trots op te zijn!

## **Vrienden van Dôme en Dôme Beheer**

### Stichting Vrienden van Dôme

Stichting Dôme Exploitatie wordt ondersteund door de Stichting Vrienden van Dôme (vijf bestuursleden, onbezoldigd) en de Stichting Dôme Beheer (drie bestuursleden, onbezoldigd).

De Stichting Vrienden van Dôme werft fondsen ter ondersteuning van het werk van Stichting Dôme Exploitatie. Zij besteedt haar middelen onder meer aan een aanvulling op de eigen bijdrage voor gasten die de kosten niet kunnen dragen. Daarnaast dragen zij bij in aanpassingen en verbeteringen die binnen het hospice plaats moeten vinden.

Het jaarverslag van de Stichting Vrienden van Dôme, waarin de inhoudelijk en financiële verantwoording is opgenomen, wordt separaat op de website gepubliceerd.

### Stichting Dôme Beheer

Het gebouw aan de Appelweg is in eigendom van Stichting Dôme Beheer welke tot doel heeft de registergoederen van het hospice te beheren. Uit hoofde daarvan is zij formeel eigenaar van het pand en verhuurt het aan Stichting Dôme Exploitatie.

Stichting Dôme Beheer en Stichting Dôme Exploitatie hebben voor het onderhoud van het pand een meerjarenonderhoudsplan (MJOP) opgesteld.

De coördinatie van het meerjarenonderhoudsplan is in handen van een externe partij. Deze werkt in opdracht van Stichting Dôme Exploitatie en Stichting Dôme Beheer. Voor wekelijkse en maandelijkse klussen wordt gebruik gemaakt van de diensten van een klusbedrijf.

## **Bestuur en toezicht**

### Dagelijks bestuur

De Governancecode Zorg is de leidraad voor het besturen van Hospice Dôme.

De Stichting Dôme Exploitatie wordt vertegenwoordigd door directeur-bestuurder Wendelien van Oostrom, zij is voor deze functie benoemd door de Raad van Toezicht.

De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor het dagelijks bestuur en de activiteiten van de Stichting Dôme Exploitatie.

### Toeziht

De Raad van Toezicht keurt, op voorstel van de directeur-bestuurder de begroting, jaarrekening en het inhoudelijke jaarplan goed. Daarnaast houdt de raad toezicht op het door de directie gevoerde beleid en fungeert als klankbord en werkgever voor de directeur-bestuurder.



De Raad van Toezicht heeft in het verslagjaar viermaal regulier vergaderd. Ook is er, in het kader van de verbouwing, tussentijds contact geweest om de ontwikkelingen en plannen op de voet te volgen en de directeur-bestuurder met raad en daad terzijde te staan.

De Raad van Toezicht van Stichting Dôme Exploitatie bestond in 2022 uit vijf onbezoldigde leden, te weten:

Lukas Heijs (voorzitter)

Yrna Vroegindeweij

Bas den Heijer

Steven Han

Wenda van Loenen

Gert-Jan Kreikamp (voorzitter Stichting Dôme Beheer en adviseur Raad van Toezicht)

## **Colofon**

Stichting Hospice Dôme

Appelweg 49

3818 NN Amersfoort

## Contact

Heeft u vragen over dit jaarverslag of over Hospice Dôme?

Neemt u dan contact met ons op via tel. 033-4601960 of [info@hospicedome.nl](mailto:info@hospicedome.nl) of kijkt u op onze website [www.hospicedome.nl](http://www.hospicedome.nl)

## Volg Hospice Dôme op social media

Wilt u op de hoogte blijven van het nieuws en activiteiten van Hospice Dôme? Volgt u ons dan op social media. Hier plaatsen we foto's, verhalen en nieuws rondom onze dienstverlening.

## Keurmerk Prezo hospicezorg

Stichting Hospice Dôme heeft het Keurmerk Prezo Care 2.0 hospicezorg. Het toont aan dat Hospice Dôme verantwoorde en kwalitatief hoogstaande zorg verleent aan haar gasten. Het keurmerk vormt bovendien een voorwaarde om lid te kunnen zijn van de Associatie Hospicezorg Nederland.

## ANBI-status

Stichting Hospice Dôme heeft de wettelijke status van een Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI-status). Dit betekent dat de stichting zich inzet voor een algemeen, maatschappelijk doel. Daarom hoeft de stichting geen belasting te betalen over ontvangen giften en nalatenschappen. Alles wat de stichting ontvangt komt ten goede aan de zorg voor gasten en naasten(n) in Hospice Dôme.