



# JAARVERSLAG 2023

Stichting Dôme Exploitatie



## Jaarverslag 2023 Hospice Dôme (Stichting Exploitatie)

### Als mijn laatste dagen komen

Als mijn laatste dagen komen,  
wil je dan bij mij blijven?

Als mijn laatste dagen komen,  
wil jij vreemde  
dan een veilige, vertrouwde  
vreemde voor mij zijn?

Als mijn laatste dagen komen,  
wil jij dan omzien  
naar wie mij dierbaar zijn?

Als mijn laatste dagen komen,  
wil jij dan zijn als een schuilplaats  
waar ik thuis kan komen?

Als mijn laatste dagen komen,  
wil jij dan blijven  
als de onmacht toeslaat?

Als mijn laatste dagen daar zijn  
wil jij mij dan zien in  
mijn waarde en mij waarderen?

*Marinus van den Berg*



### 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.

2023 was wederom een bijzonder jaar voor Hospice Dôme.

Onder leiding van een klinisch ethicus zijn, met een brede afvaardiging van de medewerkers, diverse gesprekken gevoerd over het thema beslissingen rondom het levenseinde.

Op basis van de uitkomsten van deze bijeenkomsten is geconstateerd dat er mbt euthanasie binnen Hospice Dôme draagvlak is voor de beweging van "nee" naar "nee, tenzij" waarbij het "nee" het uitgangspunt blijft. De tekst van de zorgvisie is hierop aangepast.

In het kader van medezeggenschap is dit jaar voor het eerst een bijeenkomst georganiseerd waarin een afvaardiging van de medewerkers en vrijwilligers in gesprek is gegaan met de leden van de Raad van Toezicht. Doel van deze bijeenkomst is om elkaar beter te leren kennen en daardoor de lijnen kort te houden. Afgesproken is dat er jaarlijks een dergelijke bijeenkomst georganiseerd zal gaan worden.

Van de zomer ging onze vernieuwde website live. De website heeft zowel qua lay-out als qua inhoud een metamorfose ondergaan. We zijn meer dan trots op het resultaat!

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.

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.

Op basis van het meer dan tien procent hogere bezettingspercentage kan geconstateerd worden dat de vraag naar zorg binnen hospice Dôme, na de restyling en renovatie, verder is gegroeid.

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.

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 2023 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. Hierbij gaan we uit van het gegeven dat ieder mens uniek is.

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.

## Hospice Dôme in cijfers

Overzicht opnames	2023	2022		
Totaal aantal opnames	93 (47 man / 46 vrouw)	95 (46 man / 49 vrouw)		
Aantal overleden gasten	83 (47 man / 36 vrouw)	82 (39 man / 43 vrouw)		
Aantal opnames beëindigd anders dan door overlijden	4	8		
Aantal gasten nog in zorg per 31.12	6	5		
Gemiddeld aantal opnamedagen	25.6	22.3		
Bezettingspercentage	81.7%	71.4 %		
Gemiddelde leeftijd bij opname	77.5	76.7		
Aanmeldingen door/via	Gast/naaste: 33 Huisarts/POH: 24 Transferbureau: 25	Thuiszorg: 4 Ziekenhuis: 4 Anders: 3	Gast/naaste: 22 Huisarts/POH: 26 Transferbureau: 24	Thuiszorg: 9 Ziekenhuis: 8 Anders: 6
Doel opname	Last resort: 92 Crisis: 2	Respijt: 0 Anders: 0	Last resort: 93 Crisis: 0	Respijt: 2 Anders: 2
Verblijfplaats voor start hospicezorg	Thuis: 62 Woonzorg: 0	Ziekenhuis: 28 Anders: 0	Thuis: 58 Woonzorg: 2	Ziekenhuis: 28 Anders: 7

Het bezettingspercentage van 2023 is met 81.7% fors hoger dan het percentage van 2022 (71.4%). In 2022 werd dit percentage uiteraard beïnvloed door de verbouwing waardoor we tijdelijk minder bedden beschikbaar hadden. Omdat de gasten gemiddeld langer bij ons verbleven (2023: 25.6/ 2022 22.3) hebben we in verhouding over het hele jaar iets minder gasten (93) dan in 2022 (95).

## 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 2023 heeft 89 % (2022: 85%) van de nazorggesprekken plaats gevonden waarvan een gedeelte binnen de 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.

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).

Hospice Dôme toetst de tevredenheid van nabestaanden met een digitale vragenlijst in Qualiview. De zorg en faciliteiten worden gemiddeld met het cijfer 8.9 (2022: 9.0) gewaardeerd op basis van 58% response (2022: 62%). De vrijwel gelijkblijvende cijfers tonen aan dat onze dienstverlening constant hoog wordt gewaardeerd.

Onderstaande greep uit de citaten van nabestaanden illustreert hoe zij het verblijf in Dôme hebben beleefd:

*“Bekwame zorgzame verpleging. Liefdevolle en attente vrijwilligers. Fijn dat arts 24 uur bereikbaar is. Korte lijnen naar arts voor medicatie opschalen of advies. Fijne rust in het huis”*

*“Professionele maar ook zeer persoonlijke wijze van zorg. We hadden niet beter kunnen wensen”*

*"Een fijn warme en bovenal fantastische zorg, begeleiding voor onze moeder maar ook voor ons!"*

*"De vriendelijkheid en gastvrijheid plus het prettige gebouw met de mogelijkheid om buiten te zitten"*

*"De tijd om (online) achteraf het dossier in te zien was beperkt"*

*"Positief vonden wij ook de mogelijkheid om mee te helpen met de zorg na het overlijden"*

*"In Hospice Dôme vormen professionals en vrijwilligers zichtbaar en voelbaar een hechte gemeenschap, die ook mij als partner veel steun bood"*

*"Ik heb een keer een telefoonoproep gemist. Daarna is er niet meer teruggebeld voor het nazorggesprek tot vorige week (ruim 4 maanden na overlijden)"*

### 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 zal in 2024 wederom plaats gaan vinden. Het gemiddelde rapportcijfer voor het werken bij Hospice Dôme was in het MTO van 2022 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 zijn in 2023 opgepakt.

### Communicatie

De medewerkers ontvangen meerdere keren per jaar een interne nieuwsbrief met daarin de laatste nieuwtjes en informatie (o.a. vanuit het MT) die van belang is voor iedereen.

Daarnaast worden Q-rapportages, jaarverslag, (deel)jaarplan geagendeerd en besproken evenals de landelijke- en regionale ontwikkelingen. Tussentijdse mailing vindt plaats als er nieuws zo belangrijk is dat er extra aandacht voor wordt gevraagd.

### Klachten en MIC-meldingen

In 2023 zijn er, net als in 2022 geen klachten binnen gekomen en zijn er 12 (2022: 24) meldingen incidenten cliënten (MIC-meldingen) en 2 (2022: 1) melding incident medewerker (MIM-melding) geregistreerd.

De MIC- meldingen betreffen 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-meldingen betroffen het frequent onjuist registreren van de opiaten en het onjuist plaatsen van specifieke naalden voor pompen. Alle meldingen zijn besproken binnen het team 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.



De focus van de audit Prezo Care 2.0 voor hospicezorg ligt op de praktijk, de auditoren beoordelen daarbij of de 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 gaat daarbij ook op zoek naar aantoonbare feiten die inzicht geven in de kwaliteit van onze organisatie.

In 2022 werd tijdens de eindaudit geconstateerd dat we (zelfs meer dan nodig is) voldoen aan alle gestelde kwaliteitseisen en er geen aandachtspunten zijn. In 2024 volgt wederom een initiële audit.

### **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.

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

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 wordt om die reden bij aanname van de betaalde medewerkers afgenomen. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om het profiel driejaarlijks te laten updaten. 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 ondertussen gewend geraakt aan de extra taken buiten de zorg die ze middels aandachtsvelden vormgeven. 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).

In de loop van het jaar is een van de verpleegkundigen benoemd tot kwaliteitsverpleegkundige op basis waarvan zij de verantwoordelijkheid heeft voor zowel de kwaliteitszorg als de deskundigheidsbevordering/ educatiecentrum.

De kwaliteitsverpleegkundige is, net als de coördinator vrijwilligers, ook lid van het MT waarbij besloten is om de overstijgende beleidsmatige- en HRM- onderwerpen buiten de MT-vergaderingen te houden. Deze worden separaat besproken door de coördinator HRM, teamleider zorg en directeur-bestuurder.

### 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. Er wordt steeds meer gebruik gemaakt van het Educatiecentrum: niet alleen voor cursusdoelenden maar ook voor teamvergaderingen, bijeenkomsten van de bedsidingsers en intercollegiale overleggen.

### 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 2023 zijn in totaal 16 scholingen (2022:14) aangeboden: 8 intern en 8 extern. Daarnaast hebben, om uiteenlopende redenen, 5 scholingen geen doorgang hebben kunnen vinden.



Een greep uit de aangeboden (en gevolgde) interne scholingen: introductie cursus voor nieuwe medewerkers (3 bijeenkomsten), filmmiddag dementie, eten en drinken in de laatste levensfase, verdiepingscursus Life Languages en casuïstiekbesprekingen.

Ook extern zijn scholingen aangeboden: Het brein, complementaire zorg, rituelen rondom sterven, richtlijnen rouw en angst en meerdere gastlessen aan jongeren van het ROC en team zorg van Monseigneur Blom.

### 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 2023 heeft Hospice Dôme 1 stagiaire verpleegkundige niveau 5 (HBO) en 2 stagiaires verpleegkundige niveau 4 (MBO) begeleid. Daarnaast liepen in totaal 2 verpleegkundigen oncologie een dag stage mee met de dienstdoende verpleegkundige en werden er 1 coassistent huisarts, 2 verpleegkundigen geriatricie en 2 scholieren voor een maatschappelijke stage verwelkomd.

### **Het team**



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

	per 01.01.2023
Zorg	7,91 fte (18 medewerkers)
Staf	4,06 fte (8 medewerkers)
Totaal (fte)	11,97 fte / daadwerkelijke inzet per 31.12.2023: 13,26 fte
Totaal (medewerkers)	26 medewerkers
Vrijwilligers	59 medewerkers

### *Betaalde medewerkers*

Het totaal aantal betaalde medewerkers per 01.01.2023 bedraagt 26. Dit is exclusief de inzet van de stagiaires, oproepkrachten en inleen-verpleegkundigen.

Op basis van het aantal contracturen van de medewerkers bedraagt de formatie per 0.1.1.2023 11,97 fte. De daadwerkelijke inzet per 31.12.2023 bedraagt 13,26 fte. In de fte-berekening van de daadwerkelijke inzet zijn de extra gewerkte uren van de gecontracteerde medewerkers en de uren inzet van oproepkrachten en inleen-verpleegkundigen, stagiaires, coördinator HRM, planner, geestelijk verzorger en maatschappelijk werker opgenomen.

In de fte-berekening van de zorg zijn de verpleegkundigen, zorgkundigen, hospice-arts, muziektherapeut en geestelijke verzorger opgenomen. In de fte-berekening van de staf is de teamleider zorg, coördinator vrijwilligers (incl. planning), coördinator HRM, managementassistentes, huishoudelijk medewerker, financieel medewerker en directeur-bestuurder opgenomen.

In de loop van 2023 is een verpleegkundige en de coördinator vrijwilligers uit dienst gegaan. Deze vacatures zijn in de loop van het jaar opgevuld.

### Vrijwilligers

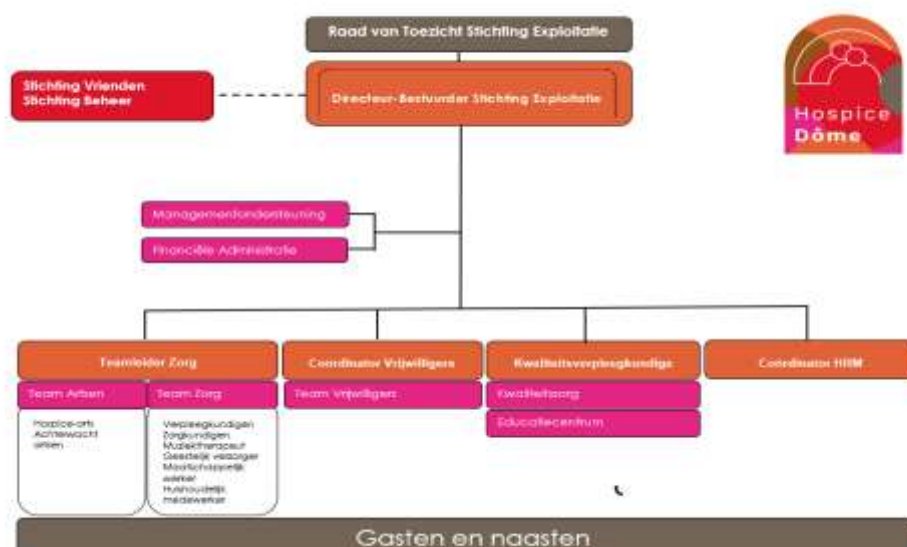
Op 31 december 2023 waren in totaal 59 vrijwilligers werkzaam binnen Hospice Dôme: van 6 vrijwilligers is afscheid genomen en zijn 5 nieuwe vrijwilligers aangenomen.

Er werken 38 vrijwilligers in de zorg waarbij enkele ook extra specifieke taken verrichten zoals klusjes, bloemen en tuin, feestdagen en kantoorwerkzaamheden.

Ook kan, op aanvraag, een creatief therapeut ingezet worden, is er een vrijwilliger die de tuin onderhoudt en iemand die met grote regelmaat een pan soep voor alle gasten en hun naasten maakt. Daarnaast zijn de 5 leden van de Raad van Toezicht onbezoldigd en zijn er 5 achterwachters werkzaam die, op vrijwillige basis, de hospicearts vervangen tijdens haar afwezigheid en buiten kantoor tijden.

Tenslotte zijn er 5 bedsidesingers en 3 muzikanten actief binnen het hospice. De bedsidesingers zingen op verzoek bij gasten. Ze zitten rond het bed en zingen zacht, rustig en met compassie. De liedjes die zij zingen zijn zorgvuldig uitgekozen en spreken een universeel gevoel van geborgenheid aan. Zij repeteren tweewekelijks in het educatiecentrum en leveren, net als de muzikanten, ook een muzikale bijdrage aan de herdenkingsdiensten.

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 (7,91 fte), een muziektherapeut (0,11 fte), een geestelijk verzorger (inhuur 0,11 fte) en een maatschappelijk werker (op afroep).

De coördinator vrijwilligers (0,56 fte) richt zich op de werving en ondersteuning van vrijwilligers en is daarnaast verantwoordelijk voor de planning van het team zorgen. De coördinator HRM (0,28 fte) richt zich op personele zaken van de betaalde medewerkers.

Ter ondersteuning van de zorg zijn verder twee managementassistentes (in totaal 1,0 fte), een huishoudelijk medewerker (0,33 fte) en 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 2023 is met 10.8% beduidend hoger dan in 2022 (6.9 %)

Dit hoge ziekteverzuim wordt met name beïnvloed door 3 langdurig zieke medewerkers in combinatie met relatief veel kortdurend uitval met griep/corona-achtige verschijnselen. De ziekmeldingen waren niet werk gerelateerd.

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

E wordt veel aandacht gegeven aan het ziekteverzuim: met grote regelmaat is er contact en er wordt zorgvuldig een vinger aan de pols gehouden. Daarnaast vindt er een gesprek plaats (ofwel door teamleider zorg met HRM ofwel door de arbodienst) wanneer een medewerker in 1 jaar meer dan 2 keer heeft verzuimd.

<b>Verzuimgegevens</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Verzuimpercentage	10.8 %	6.9%
Meldingsfrequentie	1.4	1.4

### 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

In 2023 heeft een nulmeting plaats gevonden op basis waarna de punten ter verbetering in de loop van het jaar gedeeltelijk zijn opgepakt (zoals het opstellen van een bedrijfsnoodplan) en in 2024 zullen worden afgerond.

### 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 medewerker.

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



De lijnen met het Meander zijn kort. Er is regelmatig overleg met de transfers en op directieniveau met de manager Palliatieve unit.



*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.

De regionale samenwerking staat stevig en is concreet in te behalen doelen (bijv. gezamenlijk scholing, werkgroepen over palliatieve thema's enz.).

Hospice Dôme is voorzitter 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.

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 vormgegeven op het gebied van vrijwilligers en kwaliteitszorg. In dat kader vindt vanaf 2022 jaarlijks een gezamenlijke (zeer drukbezochte) vrijwilligersdag plaats en zijn er afspraken over het structureel in gezamenlijkheid scholen van vrijwilligers.

Daarnaast is in 2023 het project gezamenlijk kwaliteitshandboek afgerond: de overkoepelende beleidsstukken en de inhoudsopgave zijn vastgesteld, in 2024 zal dit aangevuld worden met de hospice-specifieke documenten.

Het is de bedoeling om de overkoepelende beleidsstukken en inhoudsopgave in 2024 aan te bieden aan de leden van de AHZN zodat deze gebruikt kunnen worden voor een eventuele landelijke uitrol. Het wordt als zeer bijzonder ervaren hoe wij als gezamenlijke hospices dit met elkaar tot stand hebben gebracht.

De samenwerking is in 2023 verder uitgebreid met de pijler verpleegkundigen. Het is de bedoeling om in 2024 een gezamenlijke themamiddag over intakeprocedure te organiseren en meer samen te gaan werken op het gebied van complementaire zorg en intervisie).

Daarnaast vindt deelname aan het *hospice-overleg Eemland* plaats. Dit overleg heeft met name als doel om kennis en ervaring uit te wisselen.

Dit overleg is ondertussen 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 een PATz-groep 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.

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.

Ook in 2023 heeft de AHZN diverse 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.

In de zomer heeft het Zorginstituut Nederland (ZiNL), in overleg met het ministerie van VWS, over de aanspraak van hospicezorg besloten dat vanaf 2025 het uitgangspunt is dat alle high-care hospices via het ELV (ipv via de wijkverpleging) bekostigd worden.

Naar aanleiding van dit besluit zijn in het najaar vervolgens extra bijeenkomsten belegd en heeft hospice Dôme deelgenomen aan een kostenonderzoek onder leiding van Price Waterhouse Coopers (PWC).

Op basis van de resultaten is in december door PWC een advies over de nieuwe kostprijs uitgebracht aan de NZa. Deze zal in 2024 met de AHZN worden besproken en aansluitend openbaar worden gemaakt waarna de formele besluitvorming plaats gaat vinden.

## 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 22.320 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 2023 met een positief resultaat van €333.929 kunnen afsluiten.

Dit resultaat is mede gebaseerd op de opbrengst van extra gemaakte uren in combinatie met een hoger tarief dan begroot. Daarnaast hebben we enkele meevallers mogen ontvangen in de vorm van bijvoorbeeld extra subsidie van VWS. Bovendien zijn de lasten ook lager dan begroot doordat onder andere de energiekosten uiteindelijk meevielen.

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 2023 van Stichting Dôme Exploitatie is samengesteld door WITH-accountants. Separaat is het ANBI standaard formulier publicatieplicht zorginstellingen op de website gepubliceerd.

## Blik op 2024

Hospice Dôme zal in de komende jaren de ingeslagen weg richting verdere borging van de dienstverlening vervolgen. Flexibel en snel insprijgen op de (veranderende) zorg- en ondersteuningsvraag, optimale inzet van ieders talent en verder bouwen aan stevige borging voor de toekomst zijn de uitdagingen waar Hospice Dôme zich voor ziet staan. Dit vraagt een nieuwsgierige, reflecterende en lerende houding. De gemaakte stappen en resultaten van de voorgaande jaren hebben hier een stevige basis voor gelegd.

Het is van essentieel belang om aan te haken op de landelijke ontwikkelingen om ons bestaansrecht te waarborgen. Dit betekent concreet dat we ons niet alleen zullen richten op het verder doorontwikkelen van onze zorgkwaliteit maar ook op het voorbereiden van de organisatie op de te verwachten nieuwe bekostigingssystematiek per 1 januari 2025. Hierbij mag verwacht worden dat de vergoedingen aangepast worden van een uurtarief (bekostigd via wijkverpleging) naar een dagtarief voor verblijf (bekostigd via ELV PTZ).

Daarnaast worden de doelstellingen voor de komende jaren gebaseerd op het Landelijk Kwaliteitskader Palliatieve Zorg en aansluitend op de zes waarden uit het kwaliteitsmodel Prezo hospicezorgdag (uniek, comfortabel, gastvrij, deskundig, veilig en betrouwbaar).

Op basis hiervan zijn in het meerjarenplan 2024-2025 onderstaande doelstellingen vastgesteld:

1. Zorg voor mensen in hun laatste levensfase: het verder borgen van de zorgkwaliteit en het behouden van de gastgerichtheid en klanttevredenheid.
2. Behouden en doorontwikkelen van de professionaliteit, deskundigheid en het welbevinden van de medewerkers. Bewustwording over de komende organisatieveranderingen en vormgeven aan de noodzakelijke aanpassingen.
3. Aansluiten op de landelijke- en regionale ontwikkelingen.
4. De interne bedrijfsvoering is op orde en sluit aan op de aangepaste bekostiging hospicezorg.

In 2024 volgt een initiële audit PREZO-keurmerk Hospice zorg nadat in 2022 bij de eindaudit geen aandachtspunten zijn benoemd. Streven is om bij dit uiteraard te handhaven en in ieder geval niet meer dan twee aandachtspunten te hebben.

En lest best: op 16 april 2024 bestaat Hospice Dôme 20 jaar en dat willen we uiteraard niet ongemerkt voorbij laten gaan! Het jubileum zal "in kleine kring" (met de medewerkers en vrijwilligers die in dienst zijn) gevierd worden. De festiviteiten zijn nog geheim maar het uitgangspunt is een feestelijke dag met voor ieder wat wils.

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 2024, 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.



## **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.



### Toezicht

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 2023 uit vijf onbezoldigde leden, te weten:

Lukas Heijs (voorzitter)

Yrna Vroegindeweyj

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.