



# JAARVERSLAG 2024

Hospice Dôme (Stichting Exploitatie)



**Dit streven we na.....**

Dat je hier iemand bent  
dat je hier gezien wordt  
dat je hier herkend wordt.

Als iemand met geschiedenis  
als iemand met een verhaal  
een eigen levensverhaal.

We hopen dat deze ruimte  
-ondanks alles- een goede plek is  
om te zijn.

Dit streven we na.....



## 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.

Met tevredenheid kijken we terug op 2024. Zowel gasten en naasten als medewerkers en vrijwilligers zijn tevreden en het is ons wederom gelukt onze kwalitatief hoogwaardige zorg te borgen, de interne organisatie goed te laten functioneren en een mooi resultaat te behalen.

Op 16 april, op de dag dat Hospice Dôme 20 jaar geleden haar deuren opende, vond ons jubileumfeest plaats. Het was een geweldige dag, vol verrassingen en lekker eten. Het prachtig vormgegeven en informatieve jubileummagazine, wat ter ere van ons 20-jarig bestaan is uitgegeven, vindt tot op de dag van vandaag gretig aftrek en is ook te lezen op onze website.

2024 stond ook in het teken van de aankomende nieuwe financiering hospicezorg, die met ingang van 2025, van kracht wordt.

Met behulp van input van medewerkers en externe partners is een strategische agenda opgesteld die, met de komst van de nieuwe directeur-bestuurder, in 2025 verder uitgewerkt gaat worden.

Een belangrijk moment in 2024 was ook het behalen van de maximale score en het predicaat "uitmuntend" bij de tweejaarlijkse audit Prezo hospicezorg. Wat waren we trots!

En lest best stond hospice Dôme aan het einde van het jaar natuurlijk in het teken van de werving van de nieuwe directeur-bestuurder die met ingang van 1 maart 2025 aan de slag zal gaan.

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.

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 2024 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	2024		2023	
Totaal aantal opnames	105 (41 man / 64 vrouw)		93 (47 man / 46 vrouw)	
Aantal overleden gasten	93 (38 man / 55 vrouw)		83 (47 man / 36 vrouw)	
Aantal opnames beëindigd anders dan door overlijden	6		4	
Aantal gasten nog in zorg per 31.12	6		6	
Gemiddeld aantal opnamedagen	22		25.6	
Bezettingspercentage	86.7%		81.7%	
Gemiddelde leeftijd bij opname	77.3		77.5	
Aanmeldingen door/via	Gast/naaste: 25 Huisarts/POH: 40 Transferbureau: 30	Thuiszorg: 4 Ziekenhuis: 3 Anders: 3	Gast/naaste: 33 Huisarts/POH: 24 Transferbureau: 25	Thuiszorg: 4 Ziekenhuis: 4 Anders: 3
Doel opname	Last resort: 101 Crisis: 2	Respijt: 2 Anders: 0	Last resort: 92 Crisis: 2	Respijt: 0 Anders: 0
Verblijfplaats voor start hospicezorg	Thuis: 68 Aanleunwoning: 2	Ziekenhuis: 34 Anders: 2	Thuis: 62 Woonzorg: 0	Ziekenhuis: 28 Anders: 0

Het bezettingspercentage van 2024 is met 86.7% fors hoger dan het percentage van 2023 (81.7 %). De gasten verbleven dit jaar gemiddeld korter bij ons (2024: 22 / 2023: 25.6) en qua aantal hebben we in verhouding over het hele jaar beduidend meer gasten (105) verzorgd dan in 2023 (93).

Deelname aan landelijk onderzoek olv Berenschot naar de huidige capaciteit van de hospices en de toekomstige benodigde capaciteit heeft plaats gevonden. De landelijke bezettingsgraad is vastgesteld op 74.8%, de gemiddelde ligduur 23.9. Per zorgkantoor zijn het benodigde aantal te verwachten bedden inzichtelijk gemaakt.

Binnen het zorgkantoor Utrecht bevinden zich 17 hospices met in totaal 94 bedden. Een uitbreiding van 14 bedden in de komende 10 jaar mag verwacht worden. Deze extra bedden zijn vrijwel allemaal al in de planning van de bedrijfsvoering van de diverse hospices opgenomen (waaronder hospice Dôme: van 7 naar 8 bedden).

### **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 2024 heeft 90% (2023: 89%) 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 9.3 (2023: 8.9) gewaardeerd op basis van 52.6 % response (2023: 58%). 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:

*"Ik vind dat jullie in deze situatie zoveel extra's bieden daar kom je thuis niet in de buurt"*

*"Alles was top! De medische hulp, de enorme betrokkenheid van iedereen. Lief en zorgzaam! Wij voelden ons er gelijk thuis!"*

*"De communicatie via de link die verstrekt is om de dagelijkse voortgang te volgen, voldeed prima en ik had daarmee goed inzicht in wat de status van de stervenssituatie was"*

*"Jullie verstaan de kunst om iets wat ongewenst en onvermijdelijk is toch acceptabel en memorabel te maken"*

*"Ik ben gewoon zo dankbaar voor jullie liefdevolle zorg en aandacht, van zowel de verpleging als de vrijwilligers! En belangrijker, mijn moeder was dat ook!"*

*"Vijf sterren zorg!"*

*"De warmte van de mensen, de locatie en ook hoe het opgebouwd is mooie kamer, tuin, privacy"*

### 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 2024 wederom plaats gevonden. Het gemiddelde rapportcijfer voor het werken bij Hospice Dôme was in het MTO van 2024 vrijwel gelijk aan dat van 2022, een 8.1 bij een response 70% (2022: 8.0 - 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 worden in 2025 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 2024 zijn er, net als in 2023 geen klachten binnen gekomen en zijn er 19 (2023:12) meldingen incidenten cliënten (MIC-meldingen) en 0 (2023: 2) 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.

In 2024 waren geen MIM-meldingen. Voorgaande jaren waren dit ook slechts enkele meldingen die met name het onjuist registreren van de opiaten of het onjuist plaatsen van specifieke naalden voor pompen betroffen. Nadat er aandacht voor deze meldingen was gevraagd, heeft dit niet meer plaats gevonden.

De MIC- en MIM-meldingen zijn belangrijk voor de doorontwikkeling van onze verpleeg- en zorgkundigen. Het is van belang dat deze zorgvuldig bijgehouden worden. 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.

Tijdens de eindaudit in 2022 was geconstateerd dat we (zelfs meer dan nodig is) voldoen aan alle gestelde kwaliteitseisen en er geen aandachtspunten waren.

In 2024 gaven de auditoren ons terug dat ze wederom zeer onder de indruk waren en noemden onze kwaliteit uitmuntend. De maximale score is behaald met een paar kleine aanbevelingen voor "de puntjes op de i".

Een aantal zaken vielen daarbij op:

- Hospice Dôme is consistent in het leveren van zeer hoge kwaliteit van zorg en van bedrijfsvoering. Het is uitzonderlijk dat 20 jaar lang de kwaliteit zo hoog is en ook blijft.

- De gastvrijheid is overal doorgevoerd en wordt tot in de puntjes en op detail uitgevoerd.
- Er is een voortreffelijke balans tussen professioneel en persoonlijk waarbij met name de gezamenlijkheid in het oog springt.
- Er is een grote mate van transparantie, zowel in woord als in daad, door de hele organisatie heen.

We zijn trots en dankbaar!

### **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 achterwachters 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).

Daarnaast zijn er 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).

Met het vertrek van de coördinator vrijwilligers is besloten deze functie op te heffen en de kwaliteitsverpleegkundige te benoemen tot een extra teamleider zorg.

De twee teamleiders zorg zijn in gezamenlijkheid zowel verantwoordelijk voor de aansturing van de teams zorg en vrijwilligers als ook voor de inhoud van de zorg, incl. de kwaliteitszorg en de deskundigheidsbevordering/ Educatiecentrum.



## 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 2024 zijn in totaal 26 scholingen (2023: 16) aangeboden: 12 intern en 14 extern / aan externen. Alle geplande scholingen hebben ook daadwerkelijk plaats gevonden.

Een greep uit de aangeboden (en gevolgde) interne scholingen: introductiecursus voor nieuwe medewerkers (6 bijeenkomsten), complementaire zorg (2 bijeenkomsten), neurologie, contextuele zorgverlening en beslissingen rondom het levenseinde. Daarnaast heeft dit jaar, o.l.v. een externe, een moreel beraad plaats gevonden.

Ook extern zijn scholingen aangeboden: immunotherapie en palliatieve zorg, richtlijn stervensfase, palliatieve zorg (KWF, 4 dagdelen), complementaire zorg (3 bijeenkomsten) en meerdere gastlessen aan jongeren van het ROC/ MBO.

### 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 2024 heeft Hospice Dôme 1 stagiaire verpleegkundige niveau 4 (HBO, 3<sup>de</sup> jaars) en .. 1 stagiaire verpleegkundige niveau 4 (HBO, 4<sup>de</sup> jaars) begeleid. Daarnaast liepen in totaal 2 verpleegkundigen oncologie een dag stage mee met de dienstdoende verpleegkundige.



## Het team

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

	per 01.01.2024
Zorg	7,91 fte (18 medewerkers)
Staf	4.06 fte (9 medewerkers)
Totaal (fte)	11.97 fte / daadwerkelijke inzet per 31.12.2024: 13,26 fte
Totaal (medewerkers)	27 medewerkers
Vrijwilligers	69 medewerkers

### Betaalde medewerkers

Het totaal aantal betaalde medewerkers per 01.01.2024 bedraagt 27. 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 01.1.2024 11.97 fte. De daadwerkelijke inzet per 31.12.2024 bedraagt 12.10 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 zijn de teamleiders zorg, coördinator HRM, managementassistentes, huishoudelijk medewerker, financieel medewerker en directeur-bestuurder opgenomen.

In de loop van 2024 zijn in totaal drie verpleegkundige (waarvan een na tweejarig durend ziekteverzuim) uit dienst gegaan, aangevuld met de coördinator vrijwilligers en de huishoudelijk medewerkster. De vacatures van de verpleegkundigen en huishoudelijk medewerkster zijn in de loop van het opgevuld.

Zoals reeds eerder beschreven is besloten om de taken van de functies van coördinator vrijwilligers en kwaliteitsverpleegkundige toe te voegen aan het takenpakket van teamleider zorg, op basis waarvan vanaf eind 2024 twee teamleiders zorg in gezamenlijkheid verantwoordelijk zijn voor de zorg (inhoudelijk en aansturing). Met deze samenvoeging is in de loop van het jaar 0.33 fte minder aan ondersteuning ingezet (1.33 fte ipv 1.66 fte).

#### Vrijwilligers

Op 31 december 2024 waren in totaal 69 vrijwilligers werkzaam binnen Hospice Dôme. Er werken 51 vrijwilligers in de zorg (2023:38) waarbij enkele ook extra specifieke taken verrichten zoals klusjes, bloemen en tuin, feestdagen en kantoorwerkzaamheden.

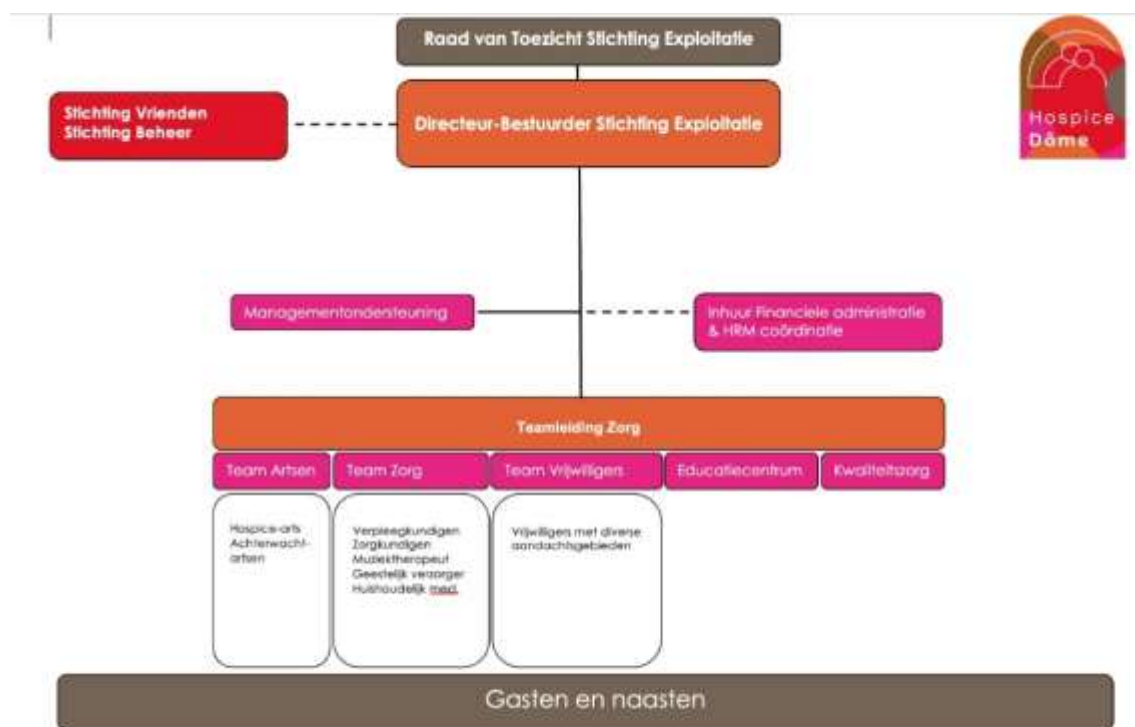
Daarnaast zijn de 5 leden van de Raad van Toezicht onbezoldigd en zijn er 5 achterwachtartsen werkzaam die, op vrijwillige basis, de hospicearts vervangen tijdens haar afwezigheid en buiten kantoor tijden.

Tenslotte zijn er 5 bedsidingsingers en 3 muzikanten actief binnen het hospice.

De bedsidingsingers 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 teamleiders zorg (1.33 fte) zijn verantwoordelijk voor de aansturing van het team zorg, inclusief de vrijwilligers, 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) en een geestelijk verzorger (inhuur 0,11 fte).

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), 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 2024 is met 7.33 % fors lager dan in 2023 (10.8 %).

In 2024 is een van de twee langdurig zieke medewerkers, na 2 jaar ziekteverzuim, met ontslag gegaan. Dit heeft een positieve invloed op het percentage. Resteerde nog één langdurig zieke medewerker die aan het einde van het jaar gelukkig weer is hersteld. Daarnaast hebben we elk jaar een klein aantal kortdurend ziekteverzuim met griep/corona-achtige verschijnselen. De ziekmeldingen waren niet werk gerelateerd.

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>2024</b>	<b>2023</b>
Verzuimpercentage	7.33 %	10.8 %
Meldingsfrequentie	1.2	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 filliften 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 laatste verbeterpunten van de in 2023 gehouden nulmeting (zoals het opstellen van een bedrijfsnoodplan) zijn in 2024 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 5 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.



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.



*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).

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 Lwte), Amersfoort (Dôme), Nijkerk, Nunspeet en Ermelo.

De verdergaande samenwerking wordt met name vormgegeven op het gebied van vrijwilligers en kwaliteitszorg. In dat kader vindt jaarlijks een gezamenlijke (zeer drukbezochte) vrijwilligersdag plaats, wordt er een kwaliteitshandboek opgesteld met eenduidige overkoepelende beleidsstukken en inhoudsopgave en wordt er in gezamenlijkheid deelgenomen aan landelijke projecten.

Landelijk zijn de SANNE-hospices voorloper in verdergaande samenwerking en worden wij regelmatig als voorbeeld genoemd.

De samenwerking met de SANNE-hospices is in 2024 verder uitgebreid met de gezamenlijke deelname aan het project Versterken hospicezorg ihkv NPPZ II.

Doel van het project is voor de burger nu en straks voldoende beschikbare en kwalitatief goede hospicezorg te realiseren. Zorg die goed aansluit op de (diversiteit)aan) vraag en beschikbare toekomstige capaciteit. Er is een gezamenlijk projectplan opgesteld, gebaseerd op de bouwstenen: juiste zorg, juiste plek, juiste zorgverlener, juiste financiering, juiste moment.

Aan de deelnemende hospices (waaronder de SANNE-hospices (aangevuld met Norschoten) zijn in 2024 gelden toegekend (€10K per hospice) om in de laatste drie maanden met elkaar de onderwerpen de consultfunctie, inzet verpleegkundig specialist en gemeenschappelijke intake (in- en uitsluitcriteria) verder te verkennen. Op basis van de bevindingen kunnen deze onderwerpen in 2025 verder uitgewerkt gaan worden.

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.

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 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.

De AHZN is nauw betrokken geweest bij de totstandkoming hiervan. Naar aanleiding van dit besluit zijn diverse extra bijeenkomsten belegd en heeft hospice Dôme, op verzoek van de NZa, deelgenomen aan een aanvullende uitvraag o.a. over huisvestingskosten, naar aanleiding van eerdere deelname aan het algemene kostenonderzoek wat in 2023 heeft plaats gevonden.

## **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 24.892 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 2024 met een positief resultaat van €484.485 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 2024 van Stichting Dôme Exploitatie is samengesteld door WITH-accountants. Separaat is het ANBI standaard formulier publicatieplicht zorginstellingen op de website gepubliceerd.

#### Vorbereiding op nieuwe bekostiging in 2025

De landelijke ontwikkelingen rondom de financiering van de palliatieve zorg resulteerde in 2024 met de formele aankondiging van een nieuwe bekostigingssystematiek voor de palliatieve zorg. Met ingang van 1 januari 2025 worden de vergoedingen aangepast van een uurtarief (bekostigd via wijkverpleging) naar een dagtarief voor verblijf (bekostigd via de prestatie eerstelijnsverblijf palliatief terminale zorg (ELV-PTZ).

Voor de (kleinschalige) zelfstandige, Prezo-gecertificeerde high-care hospices betekent dit een forse teruggang in inkomsten.

Ter voorbereiding zijn we in eerste instantie met de raad van toezicht en later ook met het MT alvast aan de slag geweest om vooruit te kijken: wat is nodig om Hospice Dôme voor te bereiden op de toekomst?

Aansluitend is een medewerkersbijeenkomst en later ook een bijeenkomst voor de externe partners georganiseerd waarbij we hen zowel hebben geïnformeerd over alle ontwikkelingen als ook met hen in gesprek zijn gegaan over de veranderingen die eraan komen, de gevolgen voor de organisatie en de oplossingsrichtingen om hiermee om te gaan.

Op basis hiervan is een strategische agenda opgesteld waarin een aantal mogelijke veranderingen zijn beschreven. Op basis hiervan is in afstemming met de RvT besloten het jaar 2025 te gebruiken om de voorstellen verder uit te werken.



## Blik op 2025

Per 1 maart 2025 zal de nieuwe directeur-bestuurder, Janet Heimensen, starten met haar werkzaamheden. Zoals hierboven reeds beschreven staat Hospice Dôme in 2025 en de daarop volgende jaren voor veranderingen. Duidelijk is dat de omzetting van de huidige bekostiging via het tarief voor de voor wijkverpleging (Zvw) naar een tarief voor ELV-PTZ, negatieve gevolgen voor de inkomsten van Hospice Dôme en daarmee voor de bedrijfsvoering en mogelijk de kwaliteit van zorg.

In aanloop naar verdere uitwerking is besloten om aan het begin van het jaar een start te maken met de in gebruik name van een achtste kamer waarmee ons volume en daarmee ook onze inkomsten naar verwachting vergroot zullen worden.

Aansluitend zal de opgestelde strategische agenda, waarin verschillende oplossingsrichtingen zijn opgenomen die de toekomst van Hospice Dôme waarborgen, in de loop van het jaar door de nieuwe directeur-bestuurder, verder uitgewerkt gaan worden.

Uitgangspunt daarbij is dat Hospice Dôme ook in de komende jaren de ingeslagen weg richting verdere borging van de dienstverlening vervolgen. Flexibel en snel insprijnen 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.

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.

Ook in 2025 blijft 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 (vier bestuursleden, onbezoldigd) en de Stichting Dôme Beheer (twee 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 aankomende verandering in de financiering, 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 2024 uit vijf onbezoldigde leden, te weten:

Lukas Heijs (voorzitter)

Bas den Heijer

Wenda van Loenen

Steven Han (tevens voorzitter Stichting Beheer)

Christien den Draak

## **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.

