

BELEIDSPLAN CLUSTER CENTRUM 2004

Een nuchtere kijk op het heden en een ambitieuze blik op de toekomst

Opnieuw loopt *Stijl en cultuur – werk in uitvoering* als een rode draad door het beleidsplan 2004 van het cluster Centrum, waartoe verpleeghuis De Schildershoeck en de woonzorgcentra Om en Bij en Rivierenbuurt behoren. Omdat de bedrijfsstijl en bedrijfscultuur doorwerken in alle aspecten van het beleid en de uitvoering, vinden we het belangrijk daar bewust mee bezig te zijn en er (meer) sturing aan te geven. Het gaat erom samen met de huidige medewerkers een nieuwe bedrijfsstijl en bedrijfscultuur te formuleren, waarbij we waarden en normen uitdrukkelijk aan de orde brengen en zullen benoemen.

Richting en inrichting

Het antwoord op de vraag in welke richting het cluster Centrum zich ontwikkelt in 2004 is helder: we zoeken naar samenwerking met nog meer relevante partners. Ons uitgangspunt is om adequate zorg te verlenen aan onze cliënten/bewoners. Hun vraag staat centraal, wij proberen daarop antwoord te geven. Samenwerken met andere organisaties versterkt de positie om 'breed' zorg te verlenen, om nieuwe klanten (en doelgroepen) aan te trekken en om mogelijke nieuwe zorgvragen bevredigend te beantwoorden. Denk daarbij aan Thuiszorg Den Haag en de mogelijkheden die de Meavitagroep ons biedt, aan Medisch Centrum Haaglanden, en het Van Limburg Stirum huis. Bestaande samenwerkingsverbanden worden versterkt zoals Rukun Budi Utama (belangenvereniging voor Javaanse ouderen) en Parnassia. Gericht op nieuwe doelgroepen, brengen we nieuwe producten in ontwikkeling.

Een richting inslaan die gericht is op samenwerking, is alleen mogelijk als de inrichting van de organisatie daarop is afgestemd. De organisatie van de GDVVgroep en van het cluster Centrum neemt in 2004 nog duidelijker haar nieuwe vorm aan met de afsluiting van reorganisatie fase II en de resultaten die fase III oplevert. Functieomschrijvingen geven duidelijkheid over invulling van de functies; de organisatiestructuur wint aan helderheid; overleg, coaching en functionerings- en beoordelingsgesprekken zijn structureel geworden.

Interne informatie en externe ontwikkelingen bepalen het beleid

Ook het antwoord op de vraag hoe het cluster Centrum naar aanleiding hiervan zijn beleid vormgeeft is eenduidig: gevoed door de (interne) inbreng van de medewerkers en gestuurd door de (externe) ontwikkelingen in onze maatschappelijke omgeving. Om mee te kunnen denken en een aandeel te leveren aan het beleid, zullen medewerkers op de hoogte moeten zijn van de plannen en activiteiten in de organisatie en in het eigen cluster. Daarom zetten we ons in om een evenwichtige informatiestroom op gang te brengen van boven naar beneden en in tegengestelde richting. Behalve deze interne informatie die stof levert voor beleidsvorming, volgen we de maatschappelijke veranderingen in onze directe omgeving. Zij zijn richtinggevend voor aanpassing van ons aanbod. Financiering speelt daarbij een doorslaggevende rol. We volgen in dit kader de ontwikkelingen rond de AWBZ op de voet en reageren direct en pro-actief op nieuwe regels om andere mogelijkheden aan te kunnen boren.

Beleed dat ontwikkeld is, wordt met het uitvoeren van plannen realiteit. Nieuwe producten die succesvol blijken, worden aangeboden aan nieuwe doelgroepen en daarmee steviger verankerd in het aanbod. We betreden hiermee bewust nieuwe markten, op zoek naar de juiste product-marktcombinatie. Hierbij maken we gebruik van ervaringen die we hebben opgedaan en resultaten die we geboekt hebben in (Meavita)concernverband: de extramurale verpleeghuiszorg in de aanleunwoningen aan de Jacob Catsstraat.

Sterk personeelsbeleid en goede arbeidsomstandigheden

Het behouden van goede collega's en het werven van nieuw personeel vraagt alle aandacht. We voeren daarom ook in 2004 een kwalitatief sterk personeelsbeleid in de huizen van het cluster Centrum. Met alle leidinggevende posities bezet en de functie van de EVV verankerd in de verpleeghuizen, zetten we de lijn voort van een structureel heldere organisatie die moet bijdragen aan een plezierige omgeving om in te werken. De woonzorgcentra beginnen ook te werken met een EVV, met een zelfde effect en doel als in het verpleeghuis: zorg dichtbij en met de cliënt vormgegeven. Deze medewerkers krijgen een opleiding en worden gecoacht. Ook goede arbeidsomstandigheden dragen bij aan een plezierige werksfeer en werkomgeving voor de medewerkers. Omdat uit verschillende onderzoeken in 2003 bleek dat bewoners en medewerkers in het centrum zich niet voldoende veilig voelen in hun omgeving, beginnen we in 2004 met het uitvoeren van een veiligheidsplan.

Ziekteverzuim ten slotte geeft een indicatie over de arbeidsomstandigheden van de medewerker. We zorgen ervoor dat het ziekteverzuim verder vermindert door de zieken te blijven begeleiden met verzuimbegeleidingsgesprekken.

Geld, GDVVnetwerk en onderhoudsplan

Inzicht in wat we aan producten leveren en wat daarvan de kosten zijn, is in 2004 hoofdpunt van het financiële beleid. Dit om de diensten en producten te kunnen leveren die de cliënten aangeven als 'wenselijk'. De koppeling producten en hun prijs moet een vanzelfsprekende zijn, willen we de wijzigingen in de AWBZ-vergoedingen op verantwoorde wijze blijven volgen. De begroting 2004 laat een koerswijziging zien naar extramurale zorg, die aansluit bij de maatschappelijke trend en de vraag van de cliënten. Behalve financiële middelen zijn andere hulpmiddelen belangrijk om de zorg te leveren die we willen leveren. Kennis en technologie

zijn hulpmiddelen die de bedrijfsvoering ondersteunen. De Informatie- en Communicatietechnologie is een niet meer weg te denken hulpmiddel om ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie te volgen, de kennis te gebruiken en op te slaan. Het GDVVnetwerk kan een ondersteuning zijn om efficiënter te werken en voortgaande automatisering van processen is onvermijdelijk. We onderzoeken de mogelijkheden van netwerk en automatisering en maken er maximaal gebruik van. Fysiek materiaal ten slotte hebben we nodig om onze kernactiviteit uit te voeren: het leveren van woonruimte en het verlenen van zorg aan oudere cliënten. Omdat de visie op het gebruik van verpleeghuizen en woonzorgcentra verandert in navolging van de maatschappelijke trends, maken we een meerjaren onderhoudsplan voor de drie huizen in het centrum, waarin deze visie een rol speelt. We bepalen daarbij een volgorde waarin de verbouwingen/het onderhoud zullen plaatsvinden.

Werkprocessen beschrijven en kwaliteit toetsen

Alleen als we de werkzaamheden goed op elkaar afstemmen, en als duidelijk is bij wie de verantwoordelijkheid ligt voor welke actie, kunnen we kwalitatief goede zorg leveren. Het is dus belangrijk dat werkprocessen in alle aspecten beschreven staan, een opdracht voor de gehele GDVVgroep waaraan het cluster Centrum een bijdrage levert. In 2004 beginnen we bovendien met het beschrijven van een aantal processen die specifiek voor het cluster Centrum gelden. Met controle over de werkprocessen bewaken we tevens de kwaliteit van zorg en dienstverlening. De toets van het zorgproces levert een antwoord op de vraag óf en in welke mate we die controle ook werkelijk hebben. In 2004 doen wij die toets regelmatig, bespreken de resultaten en zetten daarop verbeteracties in.

Hoe tevreden zijn de medewerkers?

Hoe tevreden zijn medewerkers over hun werkgever, de GDVV cluster Centrum. Door hun waardering te meten kunnen we beleid uitzetten om personeel te behouden en nieuwe medewerkers te werven. We meten dit onder andere door in 2004 een tevredenheidsonderzoek te houden met een korte vragenlijst. Daarin is aandacht voor de arbeidsomstandigheden op de eigen werkplek, relatie met de leidinggevende en collega's, en waardering voor de kwaliteit van de geleverde dienstverlening of zorg. De uitkomsten zullen mogelijk aanleiding zijn om verbeterplannen te maken en uitvoeren.

En hoe tevreden zijn onze cliënten?

Om te weten wat de verwachtingen van onze cliënten zijn en om te peilen in hoeverre onze zorg een antwoord is op de vraag, betrekken we hen op verschillende manieren bij onze dienstverlening. Welke waardering geven zij aan onze inspanningen, de zorgverlening, het woongenot, de ontspanning? In 2004 peilen we de tevredenheid van bewoners en cliënten in een tevredenheidsonderzoek. Hiermee sluiten we aan op de jaarlijkse enquête van de gehele GDVVorganisatie. De resultaten van het onderzoek worden met het management, de cliëntenraad en betrokken medewerkers besproken, en indien nodig komen daaruit verbeterplannen voort.

Kenniscentrum interculturalisatie ouderenzorg

Samenwerking met partners wordt beïnvloed door de waardering die zij hebben voor de organisatie. Daarbij worden we niet alleen beoordeeld op de kwaliteit van de zorg, maar ook op bijvoorbeeld publiciteit, de bijdrage aan landelijke ontwikkelingen, en het nemen van initiatieven. In 2004 versterken we de aspecten die waardering verdienen van de lokale, nationale en internationale omgeving. Met huizen in het interculturele centrum van de stad, ontwikkelen we ervaring en kennis op het gebied van interculturalisatie van de ouderenzorg verder door. We vinden het belangrijk dat deze kennis en ervaring worden doorgegeven en profileren ons daarom verder als kenniscentrum op het gebied van interculturalisatie. Door lezingen te houden, door een eigen website te beheren en te onderhouden met achtergrondinformatie voor vakgenoten en geïnteresseerden (www.schildershoeck.nl), en door te publiceren. In 2004 ontwikkelen we bovendien in samenwerking met de Mondriaan Onderwijsgroep een opleidingsmodule over interculturalisatie voor werkers in de gezondheidszorg.

Afspraken en resultaten

Inkomsten en zorgverlening horen bij elkaar. Zowel over de (hoeveelheid) zorg als over het geld dat daarvoor beschikbaar is, maken we afspraken met het Zorgkantoor Haaglanden. Voor 2004 zijn de te behalen financiële en productieresultaten strak omschreven. Er vindt geen overschrijding van het budget plaats. Het cluster Centrum wil een voortrekkersrol hebben op het gebied van interculturele, belevingsgerichte en vraaggerichte zorg. We zetten mede daarom de verschuiving in gang van intramurale naar extramurale producten. We halen de productie zoals afgesproken met het Zorgkantoor.