

Jaarverslag 2002

Cluster Centrum

GDVV*groep*

Verzorgingshuis Om en Bij,
Verpleeghuis De Schildershoek, Verzorgingshuis Rivierenbuurt

Vooraf

Ook dit afgelopen jaar, 2002, was de reorganisatie leidraad voor de meeste activiteiten in cluster centrum. Reorganisatie in fases betekent werken in twee werkelijkheden: één die zich nog gedeeltelijk in de oude situatie afspeelt, en één in een onwennig nieuwe situatie. Van medewerkers in nieuwe functies heeft dat veel flexibiliteit en inspanning gevraagd.

Fase II werd uitgevoerd: deze fase betreft de organisatie in de huizen, waarbij zorgmanagers (in de verpleeghuizen), hoofden hotel, hoofd voeding en zorgcoördinatoren, samen met EVV-ers een plaats krijgen. Aan het eind van het jaar waren de functies zo goed als ingevuld. Nieuwe medewerkers werd een GDVV introductiecursus aangeboden die wij zelf hebben aangevuld met een introductie van het cluster. Hierdoor konden de nieuwkomers goed van start gaan. Het heeft tijd nodig om in de nieuwe functies in te werken en op elkaar in te spelen.

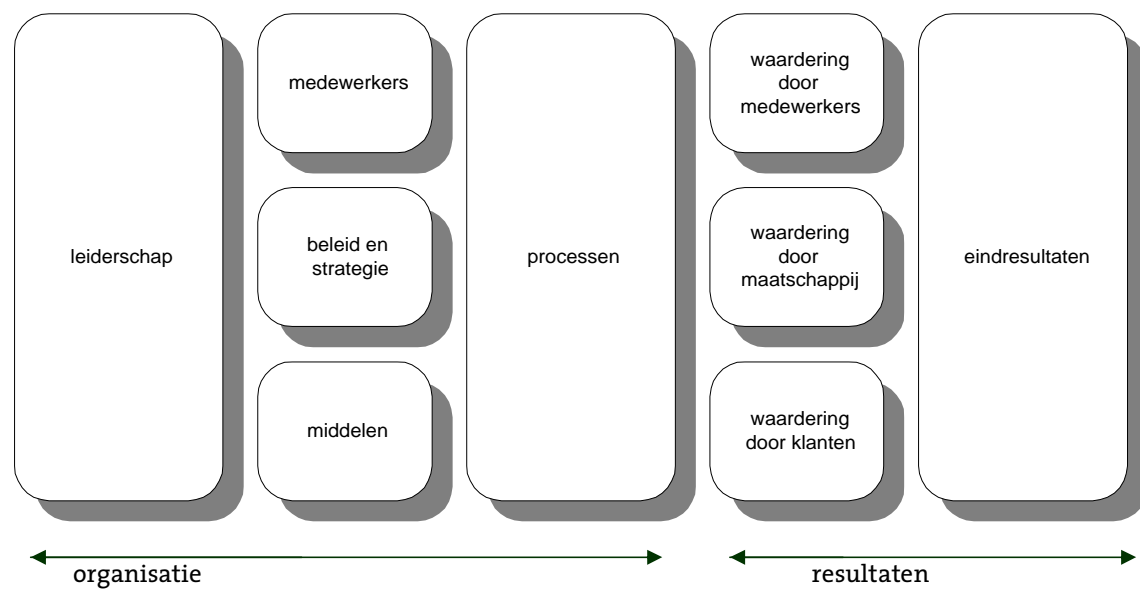
Rivierenbuurt had dit jaar te kampen met personeelwisselingen en vacatures en kreeg daardoor de bezetting moeilijk rond. In december is daar een plan van aanpak voor gemaakt om tot structurele oplossingen te komen.

We hebben samen hard gewerkt om tot goede resultaten te komen en dat is voor een groot deel gelukt. De werkplannen die we gemaakt hadden op basis van het beleidsplan 2002, bleken echter op onderdelen te ambitieus.

Over het geheel genomen kunnen we in cluster centrum tevreden zijn met de resultaten over 2002 en dat geeft goede moed voor het komende jaar.

Ter inleiding

De vorm waarin we dit jaarverslag presenteren, gebruikt opnieuw het INK-model als basis. We volgen de negen velden die het INK-model kenmerken in evenveel hoofdstukken: de vijf organisatiegebieden leiderschap, beleid en strategie, medewerkers, middelen en processen, en de vier resultaatgebieden waardering door medewerkers, klanten en maatschappij, en eindresultaten.



Leiderschap

In het hoofdstuk 'leiderschap' gaat het over de richting die we als organisatie aanhouden, over de inrichting ervan en over de cultuur. Voor cluster centrum geldt dat de richting die de GDVVgroep sinds de reorganisatie is ingeslagen, ook in 2002 de koers bepaalde van onze clusterorganisatie. Daarbij kreeg de inrichting van de interne organisatie van het cluster meer gestalte met het in praktijk brengen van de resultaten van reorganisatie fase II. Nieuwe managers en nieuwe leidinggevendenden werden voorbereid op hun functie in de veranderende organisatie

Richting

Cluster centrum heeft in 2002 de koers gevolgd die is uitgezet voor de gehele GDVVgroep. De kernwaarden en doelstellingen van de organisatie als geheel waren leidinggevend, aangezet met specifieke accenten voor onze drie huizen, Om en Bij, De Schildershoek en Rivierenbuurt.

De locaties van de huizen in het interculturele centrum van Den Haag, bepalen voor een belangrijk deel de vraag waarop wij antwoord willen geven. Nog sterker dan in eerdere jaren hebben we daarom initiatieven genomen op het gebied van interculturele, belevingsgerichte zorg als antwoord op de zorgvraag van ouderen uit specifieke culturen.

Klanten In de huizen van cluster centrum wonen mensen uit vele culturen. Zij zijn onze klanten in de eerste lijn en op hen hebben we dan ook ons beleid afgestemd: door diensten en producten te ontwikkelen die passen bij hun wensen en behoeften. We noemen hier verschillende bekende doelgroepen: oudere Chinezen, Javanen en Hindoestanen. (De Schildershoek, Om en Bij).

Binnen de GDVV Cluster centrum heeft ook in 2002 het interculturele, belevingsgerichte zorgbeleid bepleit binnen de eigen organisatie en het uitgedragen naar buiten.

Inrichting

In het afgelopen jaar werden de effecten zichtbaar van de reorganisatie fase I en hebben we fase II in werking gesteld.

Reorganisatie in de praktijk We hebben de effecten van de reorganisatie, fase I, geëvalueerd hetgeen leidde tot een wijziging in de structuur van de clusterdirectie. Een directie met twee directeuren had niet het gewenste resultaat en werd daarom gehalveerd. Cluster centrum werkte vanaf 1 juni met één clusterdirecteur. De overige functies zijn ongewijzigd gebleven.

Het doorvoeren van de resultaten van de reorganisatie fase II heeft in dit jaar veel aandacht gevraagd van alle sectoren. Om te beginnen zijn de managers aangesteld volgens het reorganisatieschema: de zorgmanagers, zorgcoördinatoren, het hoofd hotel en het hoofd voeding. Hiermee was het belangrijkste deel van de reorganisatie een feit. De functie van zorgcoördinator bleek een moeilijk te vervullen vacature. Geen van de huizen in centrum had in 2002 alle zorgcoördinatoren (Om en Bij en Rivierenbuurt hebben er ieder 2 en De Schildershoek heeft er 8). De vooruitzichten voor Om en Bij en Rivierenbuurt zijn echter zeer positief, alleen in De Schildershoek is nog geen volledig team van zorgcoördinatoren.

Niet alleen het invullen van de managementfuncties vroeg onze aandacht, ook hebben we een ontwerp gemaakt voor de invoering van de functie van Eerst Verantwoordelijke Verzorgende, het zogenaamde EVVschap, in het verpleeghuis. Voor degenen die hiervoor ambitie hebben, zijn de scholingen gestart. Uit een onderzoek bleek dat ook in de verzorgingshuizen een dergelijk EVVschap wenselijk was. Zij starten daarmee nu volgend jaar.

Stijl en cultuur

Cluster centrum heeft in 2002 de positieve effecten van de reorganisatie willen benadrukken door de medewerkers in nieuwe functies te ondersteunen met scholing, door een overlegstructuur te ontwikkelen en door te zorgen dat medewerkers goede werkplekken hebben.

Workshops Om de reorganisatie ook in beleving een verbetering te laten zijn, hebben we de medewerkers in de nieuwe functies die reorganisatie fase II heeft opgeleverd, op centraal niveau begeleid met trainingen om ze te stimuleren in hun taak.

Voor de nieuwe managers is een management developmentprogramma opgesteld met als belangrijkste inhoud de uitgangspunten van de 'nieuwe' leiderschapstijl, en de instrumenten om die toe te passen. In 2002 zijn vier workshops gegeven:

- Kernwaarden leiderschapstijl

- Leiderschapsstijl
- Verzuimbeheersing
- Functionerings- en beoordelingsgesprekken

Dit trainingsprogramma loopt door in 2003. Behalve scholing voor de managers hebben we in het cluster voor alle leidinggevendenden die van buiten zijn aangetrokken, een gezamenlijke introductie verzorgd.

Overlegstructuur In 2002 heeft het clustermanagementteam op alle niveaus een overlegstructuur ontwikkeld. We hebben zowel de 'lijn'overlegstructuur vastgesteld als de wijze van overleggen over multidisciplinaire onderwerpen. Behalve een adviserend overleg dat centrumbreed functioneert, werken we projectmatig, mede om de gelegenheid te scheppen om elkaar 'naast de lijn' tegen te komen in verschillende sectoren en afdelingen. De commissies en werkgroepen zijn opnieuw geijkt op de nieuwe organisatiestructuur, en eigenaren zijn benoemd.

Werkplekken De reorganisatie maakte het noodzakelijk om voor de managers nieuwe werkplekken te creëren. Hoewel geen geringe opgave in het verpleeghuis, waar we toch al voortdurend ruime tekort komen, is het toch gelukt om ook hier een goed plan te maken. Er is een begin gemaakt met het uitvoeren daarvan, maar voor een aantal werkplekken is een verbouwing nodig die pas in 2003 uitgevoerd kan worden in verband met vergunningen. Als die zijn uitgevoerd, zit iedereen er goed bij.

Beleid en strategie

In het beleid, in de voorgenomen en uitgevoerde plannen van cluster centrum in 2002 weerspiegelt zich de missie en visie van de GDVVgroep voor dit cluster. Dit betekent concreet dat we het beleid hebben voortgezet waarin de maatschappelijke ontwikkelingen richtinggevend zijn voor ons zorgaanbod. Dat we op een veranderende vraag een passend antwoord proberen te vinden. De versteviging van belevingsgerichte interculturele zorg in alle drie de huizen sluit daarbij direct aan.

Met het doel om integrale zorg te kunnen bieden aan verschillende doelgroepen, en aan meer klanten dan we nu hebben, hebben we nog meer samenwerking gezocht met partners of hebben deze voortgezet. Veiligheid voor bewoners en medewerkers was ook dit jaar een belangrijk punt van aandacht dat moest resulteren in een veiligheidsplan. Verschillende projecten zijn na de planfase, in 2002 gang gezet.

Oriënteren

Om bovenstaand beleid voor cluster centrum (verder) te ontwikkelen, hebben we gebruik gemaakt van verschillende informatiestromen.

De zorg volgt de klant Op een veranderende vraag zullen we een passend antwoord gereed moeten hebben, nu en in de toekomst. Dat betekent dat we meer nieuwe producten moeten ontwikkelen. Dat blijkt zelfs noodzakelijk: zowel in de verzorgingshuizen als in het verpleeghuis was in 2002 capaciteit beschikbaar, ondanks de moeite die de Hoofden Zorg en Welzijn deden door mensen geregeld te benaderen die op een wachtlijst stonden, door gesprekken te voeren met het indicatiebureau, het bemiddelingsbureau en het Zorgkantoor. De huisartsen zijn geïnformeerd over de opnamemogelijkheden, en bij de Chinese Brug is bekend gemaakt wat de mogelijkheden zijn voor oudere Chinezen. Desondanks is het niet gelukt in 2002 de leegstand op te heffen. Voor De Schildershoek is er in de zomermaanden, van mei tot en met augustus een terughoudend opnamebeleid gevoerd in verband met de personele bezetting en de wens de kwaliteit van zorg te handhaven. Na de zomer bleek het moeilijk de lege bedden weer op te vullen. Willen we de klanten van vandaag en morgen beter bedienen, en willen we de exploitatie gezond houden die de kwaliteit van de zorg kan blijven waarborgen en verder ontwikkelen, dan zullen we ons moeten oriënteren op nieuwe producten, alleen of samen met partners.

In De Schildershoek is in september 2002 een project gestart, waarvan de resultaten interessant zijn en informatie geven voor het ontwikkelen van intramurale deeltijdproducten, zoals bijvoorbeeld dag-, nacht- of avondopvang en vakantieopnames.

Maatschappelijk werk in de verzorgingshuizen We bereiden, samen met de welzijnsorganisaties in het centrum van Den Haag een voorstel voor aan de wethouder van OCW dat het uitbreiden bepleit van het maatschappelijk werk in verzorgingshuizen. Dit was het resultaat van een gezamenlijk onderzoek hoe maatschappelijk werkers hun taak in verzorgingshuizen goed kunnen uitvoeren. De welzijnsorganisaties stellen een uitbreiding van 1 fte voor, voor de beide verzorgingshuizen.

Samenwerking huisartsen De stichting STIOM zet zich in voor een betere samenwerking tussen huisartsen en instellingen. Eind 2002 heeft men het initiatief genomen voor een overleg met huisartsen die betrokken zijn bij bewoners van de verzorgingshuizen. Doel was om ten slotte een samenwerkingsovereenkomst aan te gaan. Deze ontwikkeling wordt zeer positief ervaren omdat samenwerking de mogelijkheid biedt om het aantal huisartsen waarmee we werken, te beperken. Dit heeft het voordeel dat het gemakkelijker wordt om eenduidige afspraken te maken. Het overleg, een jaar eerder, tussen de huisartsen en de verzorgingshuizen leidde overigens al tot verbeteringen in de samenwerking.

Veiligheidsbeleid De veiligheid van bewoners en medewerkers van het cluster heeft ook in 2002 alle aandacht gehad, maar aan een veiligheidsplan voor ieder huis ontbreekt het nog. In 2003 zal een 4^e jaars student HBO-FM (Facility Management) zich hiermee bezighouden in het kader van haar afstudeeropdracht. Zij zal een risicoanalyse uitvoeren en voorstellen doen voor een samenhangend veiligheidsbeleid voor het hele cluster. De samenwerking met de preventiemedewerker en politie verloopt naar wens.

Verbouwingen Met betrekking tot Strategische opties cluster Centrum kunnen we het volgende melden. De werkgroep, bestaande uit de GDVV en Ceres (onderdeel Vestagroep) verricht een haalbaarheidsonderzoek naar de plannen om verzorgingshuis Om & Bij om te vormen naar een modern 'gezondheidscentrum' waar de intramurale capaciteit teruggebracht zou zijn en van waaruit we extramurale producten leveren (zoals beschreven in de nota *Strategische opties Cluster Centrum dec 2001*). Bovendien hebben we ons in De Schildershoek georiënteerd op mogelijke verbouwingen die nieuwe

zorgvormen en meer privacy mogelijk maken dan we nu, via traditionele wegen, kunnen bieden.

Creëren

De inhoud van het beleid wordt mede bepaald en aangescherpt door het resultaat van onze dienstverlening, of door het effect van onze projecten te bezien en te evalueren.

Partners De samenwerking met relevante partners heeft in 2002 geen nieuwe samenwerkingsverbanden opgeleverd. We hebben de bestaande samenwerking met De Chinese Brug, Thuiszorg Den Haag, Parnassia, apotheken en de RBU voortgezet. Voor begin 2003 staat de tekening van een samenwerkingsovereenkomst op het programma met de RBU-belangenvereniging voor Javanen.

Evaluatie China-project Ook de contacten met het Suzhou Social Welfare Home in China zijn dit jaar aangehouden. In november brachten de algemeen directeur van de GDVV en de stafmedewerker van het Centrum een werkbezoek aan Suzhou. Doel was om het project, dat nu twee jaar loopt, te evalueren en te bekijken wat we in de toekomst voor elkaar kunnen betekenen. Dit heeft geleid tot voorstellen om te komen tot een vervolgproject, ingediend bij VWS en het NIZW.

Implementeren

In het afgelopen jaar hebben we een flink aantal doelstellingen omgezet in feitelijke actie.

Belevingsgerichte benaderingswijze In De Schildershoek heeft het verstevigen van de belevingsgerichte interculturele zorg in 2002 veel aandacht gevraagd.

Het project met het Instituut voor Maieutische Ontwikkeling in de Zorgpraktijk (IMOZ) in de verzorgingshuizen is van start gegaan. Hiermee hebben we een aanzet gedaan om ook in Om en Bij en Rivierenbuurt de belevingsgerichte benaderingswijze in te voeren, zoals dat in de Schildershoek al een aantal jaren werkt. In beide huizen verloopt het project volgens plan en slaat goed aan.

Cliënt- en familieparticipatie De verankering van de belevingsgerichte interculturele zorg is onlosmakelijk verbonden met cliënt- en familieparticipatie.

In dit kader hebben we op alle drie de locaties het netwerk van groepsbijeenkomsten voor cliënten gestalte gegeven.

Daarbij hebben ook de drie cliëntenraden van het cluster gefunctioneerd, maar het blijkt heel moeilijk om de raden voldoende op sterkte te krijgen en te houden. Hiermee is de participatie van de cliënten moeilijk te organiseren.

Voor verschillende doelgroepen In verzorgingshuis Om en Bij blijkt bij ouderen uit verschillende doelgroepen een steeds grotere behoefte aan dagverzorging te bestaan. Sinds we startten met de dagverzorging voor Chinese ouderen, is het aantal deelnemers groeiend: van twee deelnemers in juni tot zeventien deelnemers per 31 december. Ook de Hindoestaanse dagverzorging blijkt in een behoefte te voorzien: zes deelnemers per 31 december. Het ontwikkelen van een zorgaanbod voor Javaanse ouderen is nog in de projectfase en zal in 2003 gerealiseerd worden.

In De Schildershoek neemt het aantal opgenomen Chinese ouderen toe en ligt nu tussen de zes en acht bewoners.

Samenwerking Parnassia De samenwerking met Parnassia is sterk geïntensiveerd. Een van resultaten daarvan is het huiskamerproject voor twee dagdelen, bestemd voor geronto-psychiatrische bewoners in Rivierenbuurt. Dit is een duidelijk voorbeeld van vraaggestuurde zorg aanbieden: voordat het huiskamerproject startte, hadden we de wensen geïnventariseerd die de betreffende bewoners en hun familie in gesprekken eerder hadden aangegeven. De start is ondersteund door een activiteitenbegeleidster van Parnassia in het kader van de zogenoemde snijvlakgeldten.

Er zijn meer voorbeelden van de samenwerking met Parnassia: de regelmatige (management)overlegvormen tussen beide instellingen en de inzet van collegiale consultatie door een B-verpleegkundige in De Schildershoek bij de begeleiding van psychogeriatrische cliënten.

Bovendien kan in de verzorgingshuizen de inzet van een PAZT-verpleegkundige genoemd worden (PAZT=Psychiatrische Assistentie van Zorg Teams), en de verhuisbegeleiding aan ouderen waarbij de gewenningsproblemen het grootst zijn en de verbeterde afstemming met de SPV-er.

De activiteiten die Parnassia uitvoert in het Centrum, sluiten inmiddels beter op elkaar aan. In 2003 kunnen we verder kijken naar de onderlinge samenhang

van andere zorgproducten. Bovendien staat een beschrijving van de nadere uitwerking van deze samenwerkingsfilosofie op het programma.

Zorg buiten de deur In de aanleunwoningen tegenover De Schildershoek, in de Jacob Catsstraat, zijn we begonnen met extramurale somatische verpleeghuiszorg. In september 2002 is het project officieel geopend. Het onderzoek naar de mogelijkheden voor extramurale psychogeriatrische zorg loopt nog en blijkt wat moeilijker te realiseren. De nieuwe financiering van dit product (als uitvloeisel van de modernisering AWBZ) zal in 2003 de nodige kansen, vragen, uitdagingen en herschikkingen opleveren.

Medewerkers

Voldoende en tevreden medewerkers zijn onmisbaar om de kwaliteit van de zorg te waarborgen die we nastreven. Ook om het werk op de juiste manier te kunnen organiseren, zijn gemotiveerde medewerkers nodig. In cluster centrum was de personeelsbezetting in 2002 aanvankelijk niet rooskleurig. We hebben daarom werkgroepen in het leven geroepen om de problemen de baas te worden. Aandachtspunten waren behalve werving en behoud van medewerkers ook scholing en opleiding.

De tevredenheid van de medewerkers uit zich onder andere in het verzuim. In het afgelopen jaar hebben we daarom veel aandacht gegeven aan de begeleiding daarvan. Bovendien hebben we een arbocommissie voor het cluster samengesteld.

Personeelsmanagement

Om verder te kunnen gaan op de ingeslagen weg van de organisatieverandering, heeft cluster centrum in 2002 werkgroepen in het leven geroepen om verschillende personeelsvraagstukken op te lossen.

Werkgroepen In het begin van 2002 was de personele situatie in cluster centrum zorgelijk: vooral het tekort aan voldoende gekwalificeerde verzorgenden gaf grote problemen. In De Schildershoek was de nood het hoogst. Daarom besloten we een project te starten met de opdracht oplossingen te zoeken voor deze personeelsproblemen.

De projectgroep heeft vervolgens vier werkgroepen deelopdrachten gegeven:

- een implementatieplan maken voor EVV's;
- hoe pak je werving en behoud van medewerkers aan;
- een taakverdeling maken in de verschillende deskundigheidsniveaus;
- een plan voor opleidingen en begeleiding van leerlingen en stagiaires.

De werkgroepen zijn tot oplossingen gekomen die het mogelijk maken waardige zorg te leveren zonder dat de medewerkers overbelast raken. Zo werden in de zomerperiode goede resultaten bereikt, (er was nauwelijks onderbezetting) door in deze tijd het aantal opnames te verminderen. Hierdoor ontstond de rust om het werk adequaat te organiseren.

Taakverdeling deskundigheidsniveaus De werkgroep die zich heeft bezig gehouden met de taakverdeling van de verschillende deskundigheidsniveaus op de verpleegafdelingen, heeft het moeilijk gehad. De taak en rol van de

Zorgcoördinator kwamen daar uitgebreid aan de orde en ook de taak van de Zorgmanager kwam ter sprake. De discussie, die zowel voor de medewerkers van de verpleegafdeling als voor medewerkers van de andere afdelingen/sectoren goed was om duidelijkheid te krijgen over wat men van de nieuwe functionarissen verwachtte, verliep moeilijk. Op het moment dat de werkgroep startte, waren de EVVers namelijk nog niet in functie.

De discussie heeft overigens niet geleid tot uitbreiding van bevoegdheden van bijvoorbeeld niveau 2-medewerkers. Het aantal vacatures voor VIGers is inmiddels afgenomen en de EVVers zijn benoemd per september 2002. We hebben afgesproken om eerst de EVVers goed in te werken voordat we andere maatregelen nemen.

Om de kwaliteit te versterken op een verpleegafdeling hebben we, als pilot, de functie van afdelingsverpleegkundige geïntroduceerd in De Schildershoek. De belangrijkste taak van deze verpleegkundige is de medewerkers vakinhoudelijke begeleiding te bieden en innovatieve activiteiten te stimuleren.

Het aantal leerlingen van verschillend niveau is in september toegenomen tot vijfendertig voor het hele cluster, en dat is zes meer dan begroot. Op termijn leidt dit tot voldoende gekwalificeerd personeel.

Zorgen in de zomer Met de ervaringen in het achterhoofd van de zomer van 2001, toen het problemen gaf om de dienstverlening in deze periode op peil te houden, heeft een aparte werkgroep zich in het voorjaar van 2002 bezig gehouden met 'waardige zorg, ook in vakantietijd'. Op GDVVniveau gaf de werkgroep 'verantwoorde zorg' daar bovendien aandacht aan. Het resultaat van de inspanningen van beide werkgroepen was dat we de zomerperiode goed voorbereid tegemoet konden zien. Er is een preventieplan gemaakt dat in z'n geheel werd uitgevoerd, en een noodplan. Nadat we de situatie in de vakantieweken hebben opgenomen met de 10 alarmbellen van Arcares, het instrument waarmee de kwaliteit van zorg snel gemeten kan worden, kunnen we zeggen dat het preventieplan goed gewerkt heeft. De zomer is veel rustiger verlopen dan het jaar daarvoor, en de bewoners hebben de zorg gekregen die we met hen hadden afgesproken, zowel in de verzorgingshuizen als het verpleeghuis. Ieder heeft veel werk verzet om dit te bereiken.

Inzet- en oproepkrachten De verhouding tussen het inzetten van oproepkrachten en uitzendkrachten is verder verbeterd: 48 % oproep- en 52% uitzendkrachten, tegen vorig jaar was dat 26% oproep- en 74% uitzendkrachten. Dit geldt vooral voor De Schildershoek. Rivierenbuurt en Om en Bij hebben het

afgelopen jaar veel gebruik moeten maken van uitzendkrachten; voor het komend jaar werken we aan een vaste ploeg oproepkrachten voor beide huizen.

Zelf opleiden Voor de afdeling Activiteitenbegeleiding is het gelukt om de personele bezetting weer op peil te brengen. We hebben besloten zelf mensen op te leiden tot Activiteitenbegeleider niveau 4. Met vacatures op alle drie de locaties konden we dit op clusterniveau aanpakken: in het centrum zijn per 1 september drie BBL leerlingen gestart met de verkorte opleiding (2 jaar).

Vacature Bij de sector behandelmaken gaat een verpleeghuisarts per 1 januari 2003 met ontslag. Hierdoor ontstaat een vacature voor een verpleeghuisarts, die hopelijk binnen de GDVVgroep opgevuld kan worden door een herverdeling van de artsenuren.

Investeren

Met opleiding en scholing willen we de kennis van medewerkers vergroten, zodat zij gemotiveerd zijn om bij ons te blijven werken. Bovendien zijn zij hierdoor beter in staat ook werkelijk de kwaliteit van zorg te bieden die wij voorstaan.

Behoud en opleiding Een belangrijk onderdeel van de werkgroep behoud en de werkgroep opleiding was het besluit om VIGers opnieuw de mogelijkheid te bieden om de opleiding tot verpleegkundige niveau 4 te volgen. Dit was een besluit voor de gehele GDVV en er zijn inmiddels duidelijke afspraken onder welke voorwaarden VIG ers deze opleiding kunnen volgen. In september zijn in De Schildershoek vier kandidaten gestart.

Hygiënebeleid In het najaar is een scholing gegeven voor hygiënecontactpersonen voor het cluster centrum. Alle kandidaten zijn geslaagd en gaan hun plek innemen als hygiënedeskundige op de verschillende afdelingen.

Respecteren

Wij hechten veel waarde aan de tevredenheid van onze medewerkers. Verzuim en arbeidsomstandigheden zijn daarom dit jaar voortdurende punten van aandacht geweest.

Ook de ervaringen en meningen van medewerkers zijn belangrijk voor de organisatie. We hebben informatie van collega's dan ook gebruikt in het beleidsplan.

Verzuim Ook in 2002 hebben we gestreefd naar het terugdringen van ziekteverzuim en het verbeteren van de begeleiding bij verzuim. De invoering van de Wet Verbetering Poortwachter heeft veel veranderd in de manier waarop de verzuimbegeleiding kan plaatsvinden. De rol van de leidinggevenden is prominenter geworden en daarmee hebben zij vooral meer 'greep' op het kortdurende verzuim. De leidinggevenden zijn getraind om met het nieuwe verzuimprotocol om te gaan. De samenwerking met de Arbo-dienst Meatis is niet naar wens verlopen, per 1 januari 2003 hebben we daarom afscheid genomen van Meatis.

Ziekteverzuim (volgens Vernet)	2002 exl zwangerschap	2002 incl zwangerschap
Verpleeghuis De Schildershoek	11.0%	12.1%
Verzorgingshuis Om en Bij	10.7%	12.5%
Verzorgingshuis Rivierenbuurt	11.1%	11.1%

Arbo-commissie Na de start van de Arbo-Stuurgroep, die actief is voor de gehele GDVV en die zich onder andere heeft ingespannen voor de de enquête 'Werk in Beeld', hebben we ook in cluster centrum een cluster arbocommissie opgericht. Met het Hoofd Facilitair Bedrijf als voorzitter vertegenwoordigt deze commissie een dwarsdoorsnede van medewerkers uit de drie huizen.

Inbreng medewerkers De beleidscyclus is in 2002 een niveau lager in de organisatie gebracht. Naast het clusterwerkplan zijn er sectorwerkplannen gemaakt die we halverwege het jaar hebben geëvalueerd. De inbreng van medewerkers krijgt via de sectorhoofden vorm in het beleidsplan. Zij gebruiken informatie uit werkbesprekingen en individueel werkoverleg met medewerkers als 'voeding' voor de clusterbeleidsdag in september.

Communicatie In 2002 werd iedere maand De Centruminfo verspreid onder alle medewerkers van het cluster. De Centruminfo is een informatieblad

voor en door medewerkers waarin iedereen op eenvoudige wijze geïnformeerd wordt over de actuele zaken die in het cluster spelen.

Middelen

De middelen - geld, materiaal en diensten – die cluster centrum in 2002 tot zijn beschikking had om zorg, behandeling en de facilitaire diensten aan de cliënten te kunnen verlenen, hebben we op verschillende manieren trachten te verwerven en ingezet. Het saldo van het cluster was aan het eind van het jaar positief: efficiëntie maatregelen en onderproductie zorgde ervoor dat we binnen de begroting zijn gebleven. Het instituut Tympaan bracht de resultaten uit van het onderzoek naar de meerkosten van multiculturele verpleeghuiszorg. Extra structurele financiering blijkt inderdaad nodig in De Schildershoek.

Anderzijds zijn verschillende subsidiegevers bereid gevonden om projecten te financieren.

In het afgelopen jaar hebben we bijzondere aandacht besteed aan de woonomgeving van de cliënten – door op te knappen en te verbouwen - en de directe werkomgeving van de werknemers. Dat betekent schonere gebouwen in het cluster.

Geld

In 2002 hebben we een goed evenwicht bereikt tussen inkomsten en uitgaven. Inkomsten en financiële ondersteuning zijn nodig om de gewenste kwaliteit van dienstverlening te borgen. Goede managementinformatie maakte het mogelijk het geld op de juiste manier te beheren en in te zetten.

Tympaanrapport Het instituut Tympaan deed in opdracht van de GDVVgroep en het Zorgkantoor een onderzoek naar de meerkosten van multiculturele verpleeghuiszorg. In het begin van 2002 waren daarvan de onderzoeksresultaten beschikbaar en, gezien de uitkomst die bevestigde dat extra financiering in De Schildershoek nodig is, van belang voor publicatie. Om zoveel mogelijk aandacht te vestigen op de resultaten van het onderzoek, hebben we het moment voor presentatie met zorg gekozen evenals de personen aan wie we het rapport wilden aanbieden, en ook de manier waarop werd zorgvuldig voorbereid. De politieke situatie maakte dat echter niet eenvoudig (verkiezingen in mei 2002). Het rapport is ten slotte aangeboden aan de minister en staatssecretaris van VWS, leden van de Tweede Kamer, en Arcares. Begin september werd het rapport voor een brede groep geïnteresseerden tijdens een symposium gepresenteerd. Dit leverde belangstelling op van kranten en tijdschriften, maar de uitkomsten van het onderzoek hebben nog

niet geleid tot een hoger tarief. Wel lijkt het zorgkantoor Haaglanden meer toeschietelijk tot een extra financiering van de zorg in De Schildershoek.

Managementinformatie We hebben ons samen met de financiële afdeling van het Centraal Bureau ingespannen om de kwaliteit van de managementinformatie te verbeteren. Dat heeft resultaat opgeleverd. De managers krijgen de informatie nu zo aangeboden dat zij hierop kunnen sturen en zo binnen de begroting blijven: 2002 leverde dan ook een positief saldo op.

Subsidies In 2002 heeft het centrum gebruik gemaakt van verschillende subsidies. Het onderzoek naar de zorgvraag van oudere Javanen is in 2002 afgerond met subsidie van de Stuurgroep Zorgvernieuwing Allochtonen (SZA). Vier subsidiegevers maakten de fototentoonstelling *Beleving Belicht* - portretten van bewoners van De Schildershoek door Mladen Pikulic - mogelijk: de Gemeente Den Haag, Fonds 1818, Het Prins Bernard Cultuurfonds en de M.A.O.C. Gravin van Bylandtstichting. Hierdoor konden we bovendien op een later moment de foto's in een boek uitgeven. Fonds 1818, ten slotte, heeft een bedrag beschikbaar gesteld voor de inrichting van internetcafé's in alle drie de huizen van cluster centrum.

Gebouwen van binnen en van buiten

Klein en groot onderhoud aan de huizen waarin we onze cliënten een woning bieden, is een voortdurend punt van aandacht. In 2002 was het doel om te komen tot schonere gebouwen, en een plezieriger woon- en werkomgeving.

Onderhoud In 2002 hebben we verschillende verbouwingen en opknapbeurten laten uitvoeren. In Om en Bij is de toiletgroep op de begane grond geheel gemoderniseerd. In De Schildershoek heeft het trappenhuis een facelift ondergaan. Er zijn plannen gemaakt voor het renoveren van de recreatiezaal in De Schildershoek en het buffet in Rivierenbuurt: deze worden binnenkort uitgevoerd.

In het algemeen heeft ieder het afgelopen jaar meer aandacht gekregen voor het 'netjes' gebruiken van de gebouwen en ruimtes in het hele cluster. Langzaamaan zien we schonere huizen waar iedereen meer let op de woonomgeving van de cliënten en de directe werkomgeving.

Processen

De (werk)processen rondom de totale zorg en behandeling van bewoners in de huizen van cluster centrum zijn de basis voor dienstverlening op niveau. De keuze voor de belevingsgerichte benaderingswijze als zorgconcept maakt dat de werkprocessen daarop zijn ingericht en als zodanig geïdentificeerd. Bovendien is het belangrijk om bestaande plannen en processen regelmatig te evalueren, bij te werken en aan te passen – te beheersen - zoals in ons geval bijvoorbeeld de legionella-beheersplannen. Op die manier blijft de uitvoering van de processen onder controle. Waar dat nodig en wenselijk was, hebben we verbeteringen doorgevoerd of staan die op het programma: zoals het nieuwe systeem van de cliëntenrekening in De Schildershoek en het uitvoeren van de aanbevelingen uit de nota 'Beleid Vocht en Voeding voor verpleeghuisbewoners'..

Beschrijven

De werkprocessen in cluster centrum zijn ingericht op de belevingsgerichte benaderingswijze als zorgconcept. Hiermee hebben we de processen als zodanig een kenmerk gegeven. De nieuwe organisatiestructuur vraagt bovendien om het vastleggen van de werkwijze en verantwoordelijkheid van werkgroepen en commissies die processen begeleiden.

Belevingsgericht In De Schildershoek is de belevingsgerichte benaderingswijze als zorgconcept al enkele jaren de richting waarin gehandeld wordt. Voor Rivierenbuurt en Om en Bij is het nieuw. De ondersteuning van medewerkers met cursussen en 'trainingen on the job' van het IMOZ is daarbij cruciaal. Ook GDVV breed heeft men meer belangstelling gekregen voor het zorgconcept van de belevingsgerichte benaderingswijze. De toekomst zal uitwijzen of dit ook zal leiden tot een algemene invoering van deze benaderingswijze.

Verantwoordelijkheid De werkgroepen en commissies zijn geëvalueerd. Op grond van de nieuwe organisatie zijn nieuwe eigenaren benoemd die verantwoordelijk zijn voor de werkwijze en de resultaten van de werkgroepen en de commissies

Beheren en besturen

In 2002 hebben we verschillende processen tegen het licht gehouden en geconcludeerd dat sommige niet volledig genoeg zijn (legionella beheersplannen) of niet voldoen (automatiseringspakket *Zorgvrager*), dat we meer tijd nodig hebben voor het invoeren van een plan (systeem voor de schoonmaak) of dat medewerkers ondersteuning nodig hebben met een training of cursus. Een regelmatige monitor van de processen draagt bij aan de kwaliteit van dienstverlening.

Niet volledig De legionella beheersplannen van de DZH bleken niet volledig genoeg te zijn. Zij zullen daarom worden bijgewerkt, waarna de Hoofden Facilitair Bedrijf, ondersteund door externe deskundigen, een traject opzetten om het in te voeren. We verwachten dat de Hoofden Hotelzorg en TD-ers hieraan nog veel tijd zullen moeten besteden.

Schoonmaaksysteem Er blijkt meer tijd nodig om het Masterkeysysteem voor de schoonmaak in te voeren dan verwacht. Hierdoor is de systematische controle die daaraan gekoppeld is, ook vertraagd. In het najaar heeft het Hoofd Hotelzorg een opleiding gevolgd en kan zich nu kwaliteitscontroleur noemen. Zij zal de controles in alle huizen van het centrum gaan uitvoeren.

Onvoldoende Het automatiseringspakket *Zorgvrager* is verleden tijd. De gegevens van de bewoners zijn nu ondergebracht in een Excelbestand. We gaan periodiek gegevens van bewoners aan de afdelingen doorgeven en deze met ze afstemmen.

Privacy waarborgen Twee medewerkers van het cluster centrum hebben aan de werkgroep 'privacy gewaarborgd' deelgenomen, waarin alle formulieren en werkprocessen zijn doorgelicht. De nieuwe regels gelden vanaf 2003 en zijn bedoeld om de privacy in de verzorgings- en verpleeghuizen zeker te stellen.

Verbeteren en vernieuwen

Door processen regelmatig te toetsen en de resultaten te gebruiken om verbeteringen door te voeren, streven we ernaar zo efficiënt en doelgericht mogelijk te werken. We noemen hier als voorbeelden de invoering van het cliëntgericht zorgdossier en een nieuw systeem van de cliëntrekening in De Schildershoek. Sommige vernieuwingen die gepland waren, lieten nog op zich wachten.

Cliëntgericht zorgdossier In cluster centrum toetsen we twee maal per jaar de werkprocessen rondom de totale zorg en behandeling van bewoners. De resultaten van de toets leiden tot verbeterplannen per afdeling die vervolgens worden uitgevoerd. Een collectieve verbeteractie is de invoering van het cliëntgericht zorgdossier. In de gehele GDVV heeft er een evaluatie van het zorgdossier plaatsgevonden, waarbij ook de deelnemers uit het centrum hun stem hebben laten horen over de ordening van gegevens op de formulieren. Zij hebben verbeteringen en aanpassingen voorgesteld die beter aansluiten op de belevingsgerichte zorg. In juni van dit jaar zijn op alle afdelingen in het verpleeghuis en de verzorgingshuizen de zorgdossiers in één keer omgezet: een multidisciplinaire actie. Nog niet alle formulieren worden volledig gebruikt maar we kunnen nu al zeggen dat het nieuwe dossier een verbetering betekent.

Beleid vocht en voeding In september van het afgelopen jaar bracht de GDVVgroep de nota *Beleid Vocht en Voeding* uit, naar model van richtlijnen voor verantwoorde vocht- en voeselvoorzieningen voor mensen in een verpleeghuis, van Arcares. We zijn begonnen de aanbevelingen uit deze nota te vertalen naar de eigen situatie in De Schildershoek. Een projectgroep, onder leiding van het Hoofd Behandelen heeft dit verder onder zijn hoede genomen.

Cliëntenrekening In de Schildershoek is al eerder, in overleg met de afdeling FA, een nieuw systeem van cliëntenrekening opgezet en doorgevoerd. Dit wordt nog steeds verfijnd, er is veel 'oud zeer' weggenomen. Collega's van verschillende disciplines hebben deelgenomen aan een voorlichtings-/brainstormbijeenkomst. Bovendien zijn we begonnen om de afdelingen regelmatig overzichten toe te sturen waarop staat aangegeven welke extra diensten bewoners hebben afgenomen die niet onder de AWBZ vallen.

Wasserij In samenwerking met de wasserij hebben we in het afgelopen jaar de linnendiensten in het centrum doorgelicht. We hebben bekeken hoe de situatie is en wat mogelijke verbeteringen zijn in de toekomst. Belangrijke uitgangspunten: kwaliteit, zorgvuldigheid, efficiëntie en snelheid.

Meldingen Incidenten Cliëntenzorg (MIC) De nieuwe software van de MIC die we in 2002 wilden gaan gebruiken, zal naar verwachting pas in de eerste helft van 2003 beschikbaar zijn. De registratie heeft daarom op de gebruikelijke wijze plaatsgevonden.

Waardering door de medewerkers

Vinden onze medewerkers de GDVVgroep een goede werkgever, hoe ervaren zij hun werk, durven zij hun mening te laten horen? Cluster centrum heeft er dit afgelopen jaar veel energie in gestoken om juist op deze vragen antwoord te krijgen. De uitslagen van de enquête *Werk In Beeld* geven indicaties, maar ook op de directe manier, door middel van (functionerings)gesprekken, komt de mening van de medewerkers naar voren. Indirect blijkt uit het dalende getal van ziekteverzuim (dat we overigens nog verder willen terugdringen) hoe de medewerkers zich voelen in hun werk, en er blijkt duidelijke waardering voor bijvoorbeeld de organisatie van het jaarlijkse 'vakantiespektakel'.

Werk In Beeld (WIB) Een groot aantal medewerkers van het centrum (66%) heeft de enquête WIB ingevuld. De resultaten zijn eind oktober bekend geworden en in een bijeenkomst voor alle medewerkers van de GDVV vertaald naar hoofdpunten. De resultaten gaven een vergelijkend beeld tussen de huizen van de GDVV en die van andere organisaties met verpleeg- en verzorgingshuizen in grote steden. Over de gehele linie kwamen de huizen van het centrum er positief uit. We zullen de uitkomsten als uitgangspunten gebruiken voor verbeteringen, maar er zal een nog beter uitgewerkte analyse moeten volgen die de onderwerpen naar voren brengt die de komende tijd meer aandacht nodig hebben.

Communicatie Luisteren naar wat de medewerkers te zeggen hebben, naar wat zij belangrijk vinden, was een van onze belangrijkste opdrachten dit afgelopen jaar. De nieuwe procedure voor functioneringsgesprekken en de gestructureerde werkoverleggen zijn een belangrijk middel geweest om dit ook in de praktijk te brengen. De nieuwe leidinggevenden hebben tijd nodig om vertrouwen te winnen. In het preventieplan voor de zomerperiode hebben we momenten opgenomen om onze waardering te laten blijken voor het werk van de medewerkers. Zij hebben aangegeven dat ze dit zeer op prijs stelden.

Vakantiespektakel Het jaarlijkse vakantiespektakel voor de kinderen van GDVVmedewerkers trok ook in 2002 veel belangstelling. Medewerkers van cluster centrum hebben actief hun steentje bijgedragen als begeleiders.

Veiligheid Medewerkers van De Schildershoek die uit de late dienst komen of de nachtdienst in gaan, krijgen begeleiding naar de tramhalte. Op dat uur zijn ze niet veilig in deze buurt. Zij zijn blij met deze service, maar voor de

meerkosten die deze begeleiding vraagt, hebben we nog geen financiële bronnen gevonden.

Waardering door de klanten

Wat wij in het verpleeghuis en de verzorgingshuizen in het centrum kunnen bieden, beantwoordt niet altijd aan de verwachting van de klant. Gewoonweg omdat de wens niet uitvoerbaar is, óf omdat we zijn wens niet kennen. Om te weten wat de vraag is en om het aanbod daarop beter af te kunnen stemmen, hebben we in 2002 onderzoeken gedaan naar de tevredenheid van de bewoners en hebben we gepeild wat wensen en behoeften zijn door contacten te onderhouden met belangenverenigingen. Door middel van duidelijke communicatie over wat mogelijk is en wat niet, proberen we de verwachting en de realiteit met elkaar in overeenstemming te brengen.

Onderzoek en navragen

De directe manier om behoeften te peilen en tevredenheid van klanten te meten is door contact te onderhouden met belangenverenigingen, door onderzoek te doen in de huizen en door de cliëntenraad aan het woord te laten.

Belangenverenigingen We hebben in het afgelopen jaar goed contact gehouden met belangenverenigingen van de verschillende doelgroepen. Deze ingangen zijn nodig om voorlichting te geven over het dienstenpakket van cluster centrum en om te horen aan welke producten behoefte is. In aansluiting daarop hebben we aan oudere Chinezen en Hindoestanen voorlichting gegeven over de dagverzorging.

Nieuw product Het contact met de woningbouwvereniging die de hofjeswoningen *De Spaanse Hof* beheert op De Laan, leidde tot een oriëntatiebezoek. Hieruit kwamen plannen voor een nieuw aanbod voort, in samenwerking met ThuisZorg Den Haag: het zorgabonnement. Wordt in 2003 vervolgd.

In gesprek met bewoners Een van de resultaten van het tevredenheidsonderzoek dat gehouden is in De Schildershoek, is de afspraak dat er in de voortgangsgesprekken met bewoners en hun familie expliciet gevraagd wordt wat zij goed en minder goed vinden, en wat zij belangrijk vinden in tijden dat we kampen met personeelstekort. Op het individuele niveau vinden aanpassingen plaats. Naar aanleiding van de waardering voor de maaltijden hebben we “de Eetwijzer” samengesteld. Hierin staat wat mogelijk en wat onmogelijk is, waar

het de maaltijden betreft. Zo willen we de verwachtingen en de realiteit beter op elkaar afstemmen.

We zijn dit afgelopen jaar begonnen met het aanpakken van twee knelpunten die in alle huizen van de GDVV als zodanig worden ervaren, de geur in de huizen en de behandeling van de persoonsgebonden was.

De nieuwe activiteitenbegeleider in Om en Bij heeft met de bewoners wensen en behoeften geïnventariseerd. Aan de hand daarvan heeft zij een activiteitenprogramma ontwikkeld. Bewoners hebben dit zeer gewaardeerd.

Cliëntenraad De samenwerking met de cliëntenraden verloopt op zich plezierig, er is gestructureerd overleg en zij zijn betrokken bij relevante selectieprocedures. Zij kunnen echter onvoldoende deelnemen aan werkgroepen en commissies omdat er te weinig leden zijn en zij door leeftijd en beperkte mobiliteit de mogelijkheden missen om deel te nemen aan allerlei activiteiten.

Indirecte meting van waardering

Klachten zijn directe tekenen van negatieve waardering. In 2002 is vanuit Rivierenbuurt één formele klacht ingediend, en door de interne klachtencommissie behandeld. De aanbevelingen die zij in deze zaak deed, hebben we zeer ter harte genomen en de uitvoering ervan is in gang gezet.

Waardering door de maatschappij

De huizen van cluster centrum nemen lokaal en – wat betreft De Schildershoek – ook nationaal een bijzondere plaats in. De bewoners van onze huizen komen uit veel verschillende landen en hebben specifieke vragen die soms on-Nederlands zijn. De belevingsgerichte benaderingswijze van zorg die wij propageren, vraagt daarom ook soms om onconventionele oplossingen. We brengen onze activiteiten op verschillende manieren naar buiten: we bieden nieuwe producten aan, werven vrijwilligers, bieden opleidingsplaatsen aan stagiaires, en nemen deel aan landelijke activiteiten.

Eigen producten en diensten Alle huizen van cluster centrum hebben zich in 2002 duidelijk geprofileerd met eigen producten en diensten. Rivierenbuurt heeft zich verder ontwikkeld als deskundige voor de opvang van ex-psychiatrische bewoners en om nog meer kennis op te doen en zo dit aanbod nog te verbeteren, hebben we contact gezocht met het RIBW. Om en Bij richt zich meer op 'deeltijd'producten zoals dagverzorging voor verschillende doelgroepen en De Schildershoek heeft extramurale verpleeghuiszorg toegevoegd aan de mogelijkheden. Deze ontwikkelingen sluiten aan bij de behoefte aan vraaggestuurde zorg.

Vrijwilligers Het beleid dat De Schildershoek voert met betrekking tot vrijwilligers is leidraad geweest voor de werving en het omgaan met vrijwilligers. We hebben in De Schildershoek en Om en Bij bijeenkomsten gehouden voor de vrijwilligers die er werken, om elkaar te ontmoeten en om onze waardering uit te spreken. Het aantal vrijwilligers is helaas niet spectaculair gestegen terwijl we wel mensen nodig hebben. Per 1 januari 2003 zijn er in de Schildershoek 106 vrijwilligers werkzaam, in Om en Bij 16 en in Rivierenbuurt hebben zich 10 mensen aangemeld, vijf meer dan eerder.

Opleidingshuis We willen in cluster centrum bijdragen aan de opleiding van medewerkers in de zorg. Meer dan tachtig stagiaires van zeer uiteenlopende opleidingen in de gezondheidszorg hebben daarom in 2002 de mogelijkheid gekregen om in de huizen van centrum een stage te lopen. Dit naast de eigen opleidingsplaatsen.

Kenniscentrum Cluster centrum krijgt steeds meer de functie van kenniscentrum voor belevingsgerichte interculturele ouderenzorg. Dit blijkt uit de vele verzoeken om schriftelijke (informatiepakketjes) en mondelinge informatie (symposia, bijeenkomsten, debatten) uit binnen- en buitenland,

waaraan we zoveel mogelijk hebben voldaan (zie bijlage). Helaas hebben we nog geen adequate financiering kunnen vinden om deze functie naar behoren te vervullen

Eindresultaten

De voorgaande hoofdstukken hebben een beeld gegeven van de activiteiten van cluster centrum in 2002 op de organisatiegebieden leiderschap, beleid en strategie, middelen en medewerkers. De hoofdstukken waardering door medewerkers, klanten, en maatschappij beschrijven het effect van onze inspanningen op deze resultaatgebieden.

Dit laatste hoofdstuk vat de belangrijkste resultaten over 2002 samen. Met als belangrijke punten dat we in financieel opzicht positief afsluiten, maar anderzijds moeten vaststellen dat in alle huizen leegstand is ontstaan, wat voor een gezonde bedrijfsvoering niet gunstig is.

Organisatie Met drie huizen in het centrum van intercultureel Den Haag hebben we het beleid van cluster centrum verder afgestemd op interculturele, belevingsgerichte zorg. Daarbij hebben we de resultaten van reorganisatie fase II doorgevoerd en managers aangesteld, waarbij de functie van zorgcoördinator moeilijk te vervullen bleek. Bovendien is de invoering van de functie van Eerst Verantwoordelijk Verzorgende een feit geworden met de start van de eerste scholingen. Medewerkers in nieuwe functies hebben we begeleid met trainingen.

Beleid Om de maatschappelijke ontwikkelingen te volgen die richtinggevend zijn voor ons zorgaanbod, blijkt het noodzakelijk om meer nieuwe producten te gaan ontwikkelen. In het afgelopen jaar waren zowel in de verzorgingshuizen als in het verpleeghuis appartementen en bedden beschikbaar, ondanks de moeite die de Hoofden Zorg en Welzijn gedaan hebben om die leegstand bekend te maken.

In de verzorgingshuizen konden we nieuwe producten aanbieden, juist voor specifieke doelgroepen: in Rivierenbuurt is expertise opgebouwd in het verzorgen van ex-psihiatrische ouderen. In Om en Bij is de belangstelling voor de dagverzorging flink toegenomen, en De Schildershoek biedt in de aanleunwoningen tegenover het verpleeghuis extramurale somatische verpleeghuiszorg, samen met de Thuiszorg Den Haag.

Personeelsmanagement De personeelsbezetting was in 2002 niet rooskleurig. Om de problemen het hoofd te bieden, hebben we verschillende werkgroepen in werking gesteld die de personeelsvraagstukken hebben onderzocht en tot oplossingen zijn gekomen. Zo kwamen we de zomerperiode,

een bekend stressvolle tijd, goed voorbereid door. Ook na de zomer zijn de problemen minder geworden.

Financiën De exploitatiecijfers laten zien dat de beide verzorgingshuizen Om en Bij en Rivierenbuurt een goed financieel resultaat hebben behaald. Ook De Schildershoek kan het jaar afsluiten met een positief saldo. De exacte cijfers zullen worden gepubliceerd in de jaarrekening van 2002 die in mei 2003 wordt uitgebracht.

Waardering Meer dan zestig procent van de medewerkers deed mee aan de enquête Werk in Beeld en over de gehele linie kwamen de huizen van cluster centrum er positief uit.

In het afgelopen jaar werd nog duidelijker dat cluster centrum de functie van (landelijk) kenniscentrum vervult op het gebied van belevingsgerichte interculturele ouderenzorg. De belangstelling van organisaties door het hele land voor rondleidingen in de huizen van centrum, en voor sprekers die in een van onze huizen werken, op debatten, symposia en lezingen is nog steeds groeiende.

Bijlage

Activiteitenkalender 2002

14 Januari	Bezoek medewerkers verpleeghuis Rustenburg, Delfshaven Rotterdam. Joost Cornelissens, Mirjam Doesburg en Lia v.d.Weele.
24 januari	Inleiding op congres <i>Culturen binnen psychiatrie-muren</i> in Oegstgeest. Symposium plus artikel in bijbehorend boek. Jan Booij
26 januari	Interview Stadsradio met betrekking tot het project Chinezen Om en Bij en De Schildershoek. Els Ruys.
31 januari	Inleiding op miniconferentie – <i>concreetheid van beleid m.b.t. interculturalisatie</i> , gemeente Utrecht. Jan Booij.
21 februari	Achttien Turkse en Marokkaanse vrouwen brengen in het kader van hun inburgeringscursus een bezoek aan De Schildershoek. Trees Maayen, Nel Spaans.
6 maart	Drie leerling VIG ers uit Friesland brengen een bezoek aan De Schildershoek. Els Ruys.
6 maart	KNMG,ZON/MW congres Tilburg, inleidingen op twee workshops. Peter v.d.Geest en Jan Booij
11 maart	Bezoek van Hoofd Zorg en Welzijn Sammersbrug. Joost Cornelissens.
18 maart	College aan universiteit Utrecht, postacademische opleiding Interculturalisatie. Jan Booij.
19 maart	Bezoek Duitse studenten verpleegkunde. Wolfgang Lob.
20 maart	Bezoek onderzoekers Erasmus-universiteit. Carien Sipkema.
24 maart	Wereldreis door eigen stad – twee groepen bezoeken De Schildershoek en Om en Bij. Carien Sipkema en Parvathi den Herder, Bep van Dort en Vidya Kallasingh.
9 april	Presentatie Alzheimercafé. Joost Cornelissens.
10 april	Dagvoorzitter op <i>Landelijke studiedag interculturalisatie ouderenzorg</i> , Woerden. Jan Booij.
25 april	Docent Rode Kruis Ziekenhuis Den Haag. Parvathi den Herder.
25 april	Inleiding voor directie en accountmanager Mercury Urval: <i>Nieuwe tendensen in de gezondheidszorg</i> , Amersfoort. Jan Booij.
13 mei	Interview door college van Bouw in verband met bouwen voor de toekomstige allochtone ouderen. Jan Booij.
21 mei	Excursie groep VIG leerlingen ROC Leiden. Els Ruys.
30 mei	Invitational Conference met Joan Tronto Bureau Ethiek in de zorg: inleiding interculturalisatie, Utrecht. Jan Booij.
31 mei	Inleiding interculturalisatie gemeente Enschede. Jan Booij.

- 20 juni Oprichting Landelijk Platform interculturalisatie ouderenzorg (PIO) – Arcares. Jan Booij.
- 28 juni Bezoek Chinese delegatie uit Suzhou aan De Schildershoek. Jan Booij.
- 5 juli Rondleiding gasten uit Ethiopië. Alfons Lee A Fong.
- 10 juli Chinese delegatie Suzhou –NIZW – bezoek aan het Centrum plus Chinese Brug. Jan Booij, Els Ruys, Vidya Kallasingh.
- 28 augustus Introductie 1^e jaars HBOVers Haagse Hogeschool. Els Ruys.
- 4 september Adviseurschap Landelijke Projectorganisatie Interculturalisatie van de gezondheidszorg, VWS, Den Haag. Jan Booij.
- 9 september Symposium presentatie Tympaanrapport met betrekking tot meerkosten interculturalisatie. Daan v.d.Meeberg, Jan Booij.
- 11 september Interview Haagse Courant naar aanleiding van Tympaanrapport. Jan Booij.
- 20 september Opening fototentoonstelling Mladen Pikulic – Beleving Belicht
Artikel Haagse Courant, met openingsfoto op voorpagina. Artikel Reformatorisch dagblad. Artikel in blad van ministerie van Justitie. Joost Cornelissens, Jan Booij
- 25 september Opening EMZ – De Schildershoek. Bert van Wijk, José Reijnen, Daan van de Meeberg, Theo Meuwese.
- 26 september Congres ZON/Mw – presentatie Chinees project. Vidya Kallasingh, Els Ruys.
- 26 september Artikel in Client en Raad – multiculturele verpleeghuiszorg. Jan Booij.
- 27 september Excursie BOL leerlingen niveau 2 – De Schildershoek en Rivierenbuurt. Trees Maayen.
- 30 september. Bezoek medewerkers afdeling financiën VWS. Jan Booij, Joost Cornelissens, Karin Tigges, Bert van Wijk, Arent van der Heide.
- 22 oktober College aan studenten geneeskunde universiteit Nijmegen, multiculturele zorg. Jessica Zalmann, Corry Lagadeau.
- 30 oktober Werkbezoek Mw.Kalsbeek, lid van de 2^e Kamer PvdA fractie. Verschillende medewerkers De Schildershoek.
- 5 en 6 november Inleiding op invitational conference *Interkulturelle Fortbildungen für das Personal in der Altenpflege*, Bonn. Jan Booij.
- 5 november Forum – presentatie Tympaanrapport, workshop project Chinezen, Utrecht. José Reijen, Vidya Kallasingh, Els Ruys.
- 12 november IMOZ congres – bijdrage aan miniconferenties. Joost Cornelissens, Els Ruys, Vidya Kallasingh, Irma Ramtahalsing.
- 14 november Werkbezoek De Schildershoek door dertig ambtenaren van de Sociale dienst. Els Ruys.
- 14 november Bezoek Inspecteur voor de gezondheidszorg aan minderheden, ter oriëntatie op problematiek bij opnames illegalen en mogelijke oplossingen vanuit expertise De Schildershoek. Jan Booij.
- 22 november Bezoek Rustenburg Delfshaven (ZorgCompas), vijftien leden van de raad van participanten – Rotterdam. Bert van Wijk.

- 22-19 november Werkbezoek aan SSWH China. Daan v.d.Meeberg, Els Ruys.
- 6 december Bezoek aan De Schildershoek door de statenfractie van de VVD provincie Zuid-Holland. Jan Booij.
- 12 december Dagvoorzitter en debat op Conferentie *Ooit zullen wij uw cliënten zijn* gemeente Utrecht. Jan Booij.