

Kwaliteitsplan 2021

BCM Zorg en Dienstverlening



“Ouder worden in een vertrouwde omgeving”

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Inleiding.....	4
1 Verantwoording.....	4
2 Beleid & Organisatie.....	4
3 Samenvatting.....	5
4 Kwaliteitsbeleid.....	5
4.1 Verbeterparagraaf locatie Maarsheerd.....	5
4.2 Verbeterparagraaf Beukenhof.....	6
5 Cliëntperspectief.....	7
5.1 Klanttevredenheid en verbeterparagraaf.....	7
5.2 Cliëntenraad BCM.....	9
5.3 Cliëntportaal.....	10
5.4 Vertrouwenspersoon.....	10
6 Prestaties primaire processen.....	11
6.1 Kwaliteitskader VVT.....	11
6.2 Veiligheid.....	11
6.3 Melding Incidenten Cliënten (MIC).....	12
7 Klachten, complimenten en suggesties van cliënten.....	13
7.1 Algemeen.....	13
7.2 Externe klachtencommissie.....	13
7.3 Klachtenregistratie.....	13
8 Personeelsbeleid.....	13
8.1 Arbeidsmarktproblematiek.....	13
8.2 SectorplanPlus.....	14
8.3 BBL-traject.....	14
8.5 Aard van de aanstelling.....	14
8.6 Verzuimbeleid.....	14
8.7 Werkkostenregeling.....	14
8.8 Vertrouwenspersoon.....	14
8.9 Meldingen incidenten medewerkers (MIM).....	14
8.10 Arbocommissie.....	15
8.11 Werving en selectie.....	15

"Tijd voor
goede zorg."

8.12	Teambuilding	15
9	Diensten door derden.....	15
9.1	Ketenzorg.....	15
10	Interne audit.....	16
11	Wet en regelgeving.....	16
11.1	Wet Zorg en Dwang.....	16
11.2	Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg	16
11.3	AVG.....	16
12	Financiën.....	16
13	Governance Code.....	16



Inleiding

Het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is opgenomen in het register van het Zorginstituut en vormt daarmee de wettelijke basis voor de kwaliteit van de verpleeghuiszorg. Dit register maakt zichtbaar wat zorgaanbieders, cliënten en zorgverzekeraar hebben afgesproken over wat goede zorg is en vormt de basis voor toezicht en verantwoording.

In het jaar 2020 is Nederland geconfronteerd met de covid-19 pandemie. Vanwege de snelle verspreiding van het risicovolle virus werd iedereen geacht zich te houden aan de maatregelen die door de overheid zijn opgelegd. Ook BCM heeft deze maatregelen vanaf 12 maart 2020 toegepast. Met name de contactbeperking tussen cliënten en familie heeft BCM doen besluiten om de verdere digitalisering van onze organisatie te versnellen en uit te breiden. Dit heeft vorm gekregen door het faciliteren van beeldbellen en medicatieverstrekking op afstand. Ook de kwaliteit van de huidige spreek- luisterverbindingen zijn geoptimaliseerd en daarmee verbeterd.

Tijdens alle maatregelen die genomen moesten worden, is de mening van de cliëntenraad meegenomen in de besluitvorming. Op deze manier werd ook de stem van de cliënt gehoord.

1 Verantwoording

BCM is een middelgrote organisatie met korte lijnen. BCM richt zich met name op ouderen die in de gemeente Stadskanaal wonen of willen wonen. De locaties van BCM, Beukenhof en Maarsheerd, bevinden zich in de centra van Musselkanaal en Stadskanaal. BCM levert intramurale zorg, beschermd wonen, dagbesteding, wijkverpleging en thuiszorg. BCM ontvangt haar financiering vanuit de WLZ, de WMO en de ZVW. De restaurants in de locaties fungeren als spilfunctie in de wijk, waarbij activiteiten open staan voor iedereen.

Sinds 2007 is BCM een gecertificeerde organisatie. In 2017 is de overstap gemaakt naar de nieuwe normen van de ISO 9001-2015. Om voor iedereen duidelijk te krijgen wat de afspraken zijn, welke samenhang er bestaat en wanneer een en ander gerealiseerd moet zijn, is een meerjarenbeleidsplan opgesteld.

BCM is een lerende organisatie en stelt de wensen van de cliënt/bewoner centraal. De cliëntenraad en de ondernemingsraad vervullen een belangrijke rol binnen BCM en ze worden continu uitgenodigd actief mee te denken over de gang van zaken en het beleid van de organisatie.

De verschillende geledingen binnen BCM hebben een actieve bijdrage geleverd aan de totstandkoming van dit kwaliteitsplan. Het kwaliteitsplan wordt besproken met collega organisaties. De kwaliteitsmedewerkers van Derkshoes (Westerbork) en de Blanckenborg (Blijham) geven input, feedback en aanvullingen op het kwaliteitsplan.

2 Beleid & Organisatie

Aan het meerjarenbeleidsplan is een uitvoeringsplan gekoppeld. Hierin zijn de acties 'wie doet wat en wanneer' opgenomen. De aansturing, bewaking en voortgang vinden plaats in het MT. Het meerjarenbeleidsplan en het uitvoeringsplan worden besproken met de afdelingshoofden en er worden afspraken gemaakt over de realisatie hiervan. De afdelingshoofden vertalen het uitvoeringsplan naar hun afdeling. Deze verbeterparagrafen zijn opgenomen in het kwaliteitsplan. Het meerjarenbeleidsplan en de notulen van het hoofdenoverleg zijn voor iedereen te lezen op het intranet. De notulen van het MT worden besproken in het hoofdenoverleg. De afdelingshoofden worden door één afdelingshoofd vertegenwoordigd in het MT.



"Tijd voor goede zorg."

3 Samenvatting

BCM heeft een goed werkend en geborgd kwaliteitsmanagementsysteem. De medewerkers zijn op de hoogte van de procedures en processen. De klanttevredenheidsonderzoeken worden jaarlijks per afdeling georganiseerd. Aan de hand van de resultaten worden verbetertrajecten opgezet. De resultaten worden per afdeling met de cliëntenraad besproken. De cliëntenraad geeft per jaar de prioritering van deze verbeterpunten aan. De verbetervoorstellen vormen onderdeel van dit kwaliteitsplan.

4 Kwaliteitsbeleid

VWS heeft voor de komende jaren extra middelen voor verpleeghuiszorg beschikbaar gesteld. Voor de implementatie van het kwaliteitskader is in totaal een bedrag van 2,1 miljard beschikbaar.

Voor BCM bedraagt het beschikbare budget in 2021 € 1.014.508,-. Voor de compensatie van de tariefverlaging van de ZZP 4 wordt een bedrag van € 206.218,- gereserveerd.

Het budget zal naar rato verdeeld worden over de beide locaties en afdelingen, gerelateerd aan de bezetting van de WLZ-cliënten (ZZP 4 en hoger). Minimaal 85% van het budget wordt gebruikt voor extra handen aan het bed. De overige 15% van het kwaliteitsbudget zal worden gebruikt voor verdere uitbreiding van de bewegingsactiviteiten door onder andere een extra fietslabyrint aan te schaffen en uitbreiding van de digitale middelen om de zorgverlening beter te laten verlopen.

4.1 Verbeterparagraaf locatie Maarsheerd

In overleg met de cliëntenraad, de OR en het management is besloten om de extra kwaliteitsgelden als volgt te besteden:

- Uitbreiding van activiteitenbegeleiding op elke afdeling. Het streven is om in 2021 de 4 huiskamers 7 dagen per week van 's morgens 8 tot 's avonds 8 te bezetten met een professionele welzijnswerker. Op deze wijze krijgt welzijn een belangrijke plek in het dagelijks leven en wordt de zorg ontlast. Elke afdeling heeft een huiskamer waar meer (begeleide) activiteiten kunnen plaatsvinden. Hiervoor worden verzorgenden niveau 3 ingezet die een aanvullende cursus aangeboden krijgen op het gebied van begeleiding. Zo worden meer mogelijkheden gecreëerd voor verzorgenden die lichamelijke klachten hebben maar wel graag in de zorg willen blijven werken. De activiteitenbegeleiders worden zoveel mogelijk geassisteerd door gemotiveerde mantelzorgers en vrijwilligers. In 2019 is een start gemaakt door op elke afdeling 5 dagen in de week 3-5 uur extra activiteitenbegeleiding in te zetten. In 2020 is de bezetting op elke afdeling uitgebreid naar 8 uur per dag. In 2021 wordt de bezetting uitgebreid naar 12 uur per dag.
- Naast het bestaande aanbod, zoals 'meer bewegen voor ouderen' biedt BCM op de locatie Maarsheerd bewegingsgerichte zorg. Dit is in 2019 gerealiseerd door iedere afdeling 4-8 uur extra budget voor een Psychomotore therapeut te geven. In 2020 is dit verder uitgebreid. In Maarsheerd kunnen zowel groepen als individuele cliënten bewegingstherapie ontvangen. Om de psychomotore therapeut te ondersteunen en bewegingsactiviteiten te stimuleren wordt een extra fietslabyrint aangeschaft en op de somatische afdelingen een beleef tafel voor in de huiskamers.
- Met ingang van 1 september 2019 tot en met 1 september 2021 start BCM jaarlijks met de inzet van 4-5 extra BBL-leerlingen niveau 3 verzorgende IG (voor 24 uur per week). Hiermee wordt de formatie jaarlijks uitgebreid.

"Tijd voor goede zorg."

4.2 Verbeterparagraaf Beukenhof

In overleg met de cliëntenraad, de OR en het management is besloten om de extra kwaliteitsgelden als volgt te besteden:

- In 2019 is er een uitbreiding geweest van de activiteitenbegeleiding. Dit heeft geresulteerd in een gegarandeerde dagelijkse dekking van een activiteitenbegeleider per huiskamer van 8.00 tot 17.00 uur. Het streven is om in 2021 de recreatieruimte 7 dagen per week van 's morgens 8.00 tot 's avonds 20.00 uur te bezetten met een professionele welzijnswerker. Op deze wijze krijgt welzijn een belangrijke plek in het dagelijks leven en wordt de zorg ontlast. Er is een goede verdeling gemaakt waarbij er nu meer tijd is om de cliënten binnen Beukenhof individueel te begeleiden. Daarnaast heeft Beukenhof een multifunctionele ruimte (recreatieruimte) waar meer (begeleide) activiteiten kunnen plaatsvinden. De activiteitenbegeleiders nemen van iedere cliënt een anamnese af waarin staat beschreven hoe ze hebben geleefd, wat belangrijk voor ze is en waar ze nog behoefte aan hebben. Hiervoor wordt een zogeheten wensboom gebruikt. Door deze uitbreiding op de activiteiten is er meer aandacht gekomen voor de welzijn van de cliënt.
- Vanuit de kwaliteitsgelden worden extra scholingen en cursussen/instructies aangeboden met betrekking tot het omgaan met moeilijk gedrag. Deze scholingen en cursussen/instructies worden aangeboden aan de medewerkers en de vrijwilligers die dagelijks de activiteitenbegeleiders ondersteunen op de huiskamer.
- Per 1 september 2019 zijn er twee BBL leerlingen gestart binnen Beukenhof. Daarnaast is een mbo verpleegkundige gestart met de HBO-V opleiding. Verdere professionalisering is van belang vanwege de toenemende complexe zorg binnen de Beukenhof.
- In Beukenhof zal de bestaande psychomotore therapie uitgebreid worden met 4 uur per week, zodat deze bewegingsgerichte zorg nog meer aansluit bij de individuele zorgvraag. In totaal wordt er nu zestien uur ingezet per week.

In 2019 is er meer geïnvesteerd in de (para)medische diensten. De specialist ouderengeneeskunde (SOG) en de psycholoog werden meer ingezet in de directe zorg om zo de kwaliteit van zorg te verhogen en complexe zorgvragen beter aan te kunnen. In 2020 is dit beleid gecontinueerd. In 2021 wordt getracht een medisch model neer te zetten, waarbij de huisartsen een beroep kunnen doen op de SOG. De huisarts blijft primair (eind)verantwoordelijk voor de cliënten.

Zoals eerder reeds vermeld wordt 15% van het beschikbare budget ingezet voor hulpmiddelen om de kwaliteit van zorg en de leefomgeving van de WLZ cliënten te verbeteren.

In het verantwoordingsmodel kwaliteitsbudget verpleeghuiszorg is de financiële onderbouwing van de meerjarenbegroting opgenomen. Twee keer per jaar zal de voortgang van de gestelde doelen in het MT worden besproken en de resultaten zullen worden opgenomen in de kwaliteitsverslagen 2019, 2020 en 2021. Monitoring zal plaatsvinden door afdeling personeelszaken, de afdelingshoofden en de HEAD. De verslaglegging van de resultaten worden jaarlijks besproken met de cliëntenraad en de OR. De besteding van het beschikbare budget zal jaarlijks worden gecontroleerd door de accountant.



"Tijd voor goede zorg."

5 Cliëntperspectief

In dit hoofdstuk kunt u de uitkomsten van de cliënttevredenheidsonderzoeken en verbeterpunten per afdeling lezen.

5.1 Klanttevredenheid en verbeterparagraaf

Jaarlijks wordt een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden middels Realtime metingen met behulp van Opinionmeter. Per doelgroep wordt een rapport gemaakt met positieve- en verbeterpunten. Met de medewerkers en de cliëntenraad worden de verbeterpunten per afdeling besproken en voor zover mogelijk verbeterd. De NPS (net promoter scores) worden per doelgroep gemeten (hiermee wordt inzichtelijk hoeveel cliënten de organisatie aanbevelen waarbij de cijfers 8, 9 en 10 gelden als promotors). In de thuiszorg wordt de PREM uitgevoerd m.b.v. een extern meetbureau. In 2021 wil BCM de tevredenheid meten middels de waarderingen op www.zorgkaartnederland.nl en worden cliënten en/of familieleden aangemoedigd om een waardering te plaatsen. Ook wordt de tevredenheid van de cliënt gemeten met behulp van een korte vragenlijst in opinionmeter. De resultaten worden per cliënt besproken in het MDO.

Anemoon en Madelief (Maarsheerd Psychogeriatric):

Verbeterpunten zijn: methodisch werken, medicijnincidenten verminderen en huiselijke afdeling

Methodisch werken:

Vanuit het inspectierapport dat in 2019 is opgesteld komt naar voren dat het methodisch werken binnen BCM extra aandacht nodig heeft. In het opleidingsbeleidsplan zijn scholingen omtrent het methodisch werken opgenomen.

Medicijnincidenten verminderen:

Om de medicijnincidenten binnen BCM breed te verminderen is medio 2019 gestart met een digitaal voorschrijfsysteem (Medimo). De invoering van Medimo laat zeer positieve effecten zien en zal in 2020 en 2021 verder worden ingevoerd. De resultaten worden meegenomen in de respectievelijke kwaliteitsverslagen.

Korenbloem en Klavertje vier (Maarsheerd Somatiek):

Verbeterpunten zijn: methodisch werken, medicijnincidenten, wensboom en harde vloerbedekking.

Methodisch werken:

Vanuit het inspectierapport dat in 2019 is opgesteld komt naar voren dat het methodisch werken binnen BCM extra aandacht nodig heeft. In het opleidingsbeleidsplan worden scholingen omtrent het methodisch werken opgenomen.

Medicijnincidenten verminderen:

Om de medicijnincidenten binnen BCM breed te verminderen is medio 2019 gestart met een digitaal voorschrijfsysteem (Medimo). De invoering van Medimo laat zeer positieve effecten zien en zal in 2020 en 2021 verder worden ingevoerd. De resultaten worden meegenomen in de respectievelijke kwaliteitsverslagen.

Wensboom:

BCM gebruikt de wensboom als instrument om beter in beeld te krijgen wat de wensen en behoeften zijn van de WLZ cliënten. Vanwege de goede resultaten op de PG afdeling zal de wensboom, als instrument, ook op de afdeling somatiek worden gebruikt. De medewerkers van de PG-afdeling gaan de scholing verzorgen.

Vloerbedekking:

Vanwege de toenemende zorgzwaarte wordt er meer gebruik gemaakt van hulpmiddelen, zoals tilliften, rolstoelen, etc. Om de medewerkers te ontlasten zullen de bewonerskamers voorzien worden van harde vloerbedekking. Dit traject zal worden gerealiseerd tussen 2020 en 2024. Op deze manier zijn we minder afhankelijk van de goede wil en het budget van nieuwe WLZ cliënten.

"Tijd voor
goede zorg."

Aanschaf verpleeghuisbedden:

Om vooruit te lopen op de overstap naar een verpleeghuis zullen de komende jaren gefaseerd verpleeghuisbedden aangeschaft worden. Het voornemen is om dit traject in 2023 af te ronden.

Beukenhof:

Verbeterpunten zijn: methodisch werken, medicijnincidenten verminderen, wensboom en scholing omtrent probleemgedrag.

Methodisch werken:

Vanuit het inspectierapport dat in 2019 is opgesteld komt naar voren dat het methodisch werken binnen BCM extra aandacht nodig heeft. In het opleidingsbeleidsplan worden scholingen omtrent het methodisch werken opgenomen.

Medicijnincidenten verminderen:

Om de medicijnincidenten binnen BCM breed te verminderen is medio 2019 gestart met een digitaal voorschrijfsysteem (Medimo). De invoering van Medimo laat zeer positieve effecten zien en zal in 2020 en 2021 verder worden ingevoerd. De resultaten worden meegenomen in de respectievelijke kwaliteitsverslagen.

Wensboom:

BCM gebruikt de wensboom als instrument om beter in beeld te krijgen wat de wensen en behoeften zijn van de WLZ cliënten. Vanwege de goede resultaten op de PG afdeling zal de wensboom, als instrument, ook op de afdeling somatiek worden gebruikt. De medewerkers van de PG-afdeling gaan de scholing verzorgen.

Scholing omtrent probleemgedrag:

Zoals reeds genoemd in paragraaf 4.2 zal in 2020 en 2021 extra aandacht worden besteed aan scholing omtrent probleemgedrag. Na scholing van de medewerkers zullen ook de vrijwilligers hier op gepaste wijze in worden meegenomen. Beukenhof beschikt over een aantal vaste vrijwilligers die een belangrijke bijdrage leveren aan de dagelijkse invulling van de dag voor de WLZ cliënten.

Thuiszorg BCM:

Verbeterpunten zijn: tijdstip, verschillende gezichten, activiteiten en digitalisering.

Tijdstip:

Het komt voor dat medewerkers vanwege onvoorziene omstandigheden zich niet aan de geplande afspraken kunnen houden en daardoor soms te laat bij de cliënt arriveren. BCM wil de communicatie hierover verbeteren, zodat de cliënt op de hoogte wordt gesteld dat de medewerker iets later komt. Daarnaast gaat BCM in 2021 meer aandacht besteden aan het thema 'onderhandelen met de cliënt'. In de praktijk blijkt dat zorgvragen vaak op hetzelfde tijdstip komen. Organisatorisch is dit qua inzet lastig om te realiseren (teveel medewerkers in een te korte dienst). De wijkverpleegkundige gaat meer aandacht besteden aan de wens van de cliënt in relatie met de mogelijkheden van de organisatie.

Verskillende gezichten:

BCM streeft naar een goede afstemming van de dienstroosters. Hiermee wordt voldaan aan de wens van de cliënt om zoveel mogelijk dezelfde gezichten te zien. Het beleid binnen BCM is maximaal 8 verschillende gezichten per cliënt. Door de groei in thuiszorg en wisselingen in personeel blijft dit een uitdaging.

Activiteiten:

Voor de VPT cliënten die onder de thuiszorg vallen is er in 2020 individuele activiteitenbegeleiding ingezet. Deze inzet wordt in 2021 uitgebreid. Ook wordt er in 2021 een nieuwe huiskamer voor deze groep cliënten gerealiseerd.

"Tijd voor goede zorg."

Digitalisering:

Naast het gebruik van de iPads, waarmee de thuiszorg reeds werkt, is in 2020 gestart met de inzet van slimme medicijndozen (Medido). Hiermee krijgt de cliënt meer eigen regie en de thuiszorg kan doelmatiger werken. Medido wordt in 2021 verder uitgebreid. Daarnaast zal in 2021 ook het digitale aftekensysteem voor medicatie (Medimo) worden geïmplementeerd in de thuiszorg.

Dagbesteding BCM:

Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat de dagbesteding hoog gewaardeerd wordt. De dagbesteding is uitgebreid met een extra groep, in totaal zijn er nu 6 huiskamers waar dagbesteding wordt geleverd binnen de locaties Maarsheerd en Beukenhof. Vanwege de hoge tevredenheid wordt de manier van zorgverlening in 2021 gecontinueerd.

Activiteiten:

Gezamenlijk koken, spelletjes en zwemmen worden erg hoog gewaardeerd. BCM biedt per dagbesteding activiteiten die aansluiten bij de interesses van de doelgroep. Voordeel is dat cliënten (indien gewenst) eenvoudig kunnen aansluiten bij reguliere activiteiten in Beukenhof en Maarsheerd. In 2020 konden veel reguliere activiteiten helaas geen doorgang vinden ivm de Corona crisis. Voor zover mogelijk zijn er wel veel alternatieven bedacht en gerealiseerd, zoals de inmiddels befaamde 'halbingo'. Vrijwilligers konden hun steentje niet bijdragen, dit werd erg gemist door zowel de bewoners als het personeel. We hopen dat alle vrijwilligers hun taken zo snel mogelijk weer op kunnen pakken zodra het veilig is voor de bewoners, de vrijwilligers zelf en het personeel.

5.2 Cliëntenraad BCM

De cliëntenraad behartigt de belangen van alle cliënten van BCM en bestaat uit cliënten, vertegenwoordigers van cliënten, huurders die zorg afnemen en vrijwilligers.

De bestuursassistent van BCM verzorgt de verslaglegging en de geestelijk verzorger is ondersteuner van de raad.

Iedere laatste dinsdagmorgen van de maand is er overleg met de directie en zo nodig met de afdelingshoofden en anderen. Locatie is 't Heerdje in Maarsheerd en twee keer per jaar in Beukenhof, waar in voorbereiding op de raadsvergadering zo mogelijk intern vooroverleg plaats vindt. Als subcommissie van de cliëntenraad functioneert een menucommissie, die geregeld overlegt met het hoofd voedselvoorziening.

BCM faciliteert de cliëntenraad van al wat nodig is voor haar werkzaamheden.

Het coronavirus maakte vanwege de lockdown een groot aantal vergaderingen onmogelijk, wel was er via e-mail contact. Aan het begin van dit jaar kwamen verschillende zaken nog ter tafel, zoals: exploitatieoverzicht, personeelsbeleid, cliënttevredenheid, begroting 2020, kerstpakket afgelopen jaar, airco, gezamenlijk overleg, menucommissie, afscheid en zoeken van leden, broodkar, schoonmaak, aanbrenge ramen, coronavirus, warme maaltijd, uitkomsten cliënttevredensheidsonderzoek 2019 en verbeterpunten.

In juni kwam de cliëntenraad na de lockdown weer bijeen, nu in coronasetting. Aandacht vroeg o.a. de bezoektijden, het exploitatieoverzicht, de jaarrekening en het maatschappelijk kwaliteitsverslag, de impact van het coronavirus, het meebepalen van de cliëntenraad in de regelingen rond corona, huisvuil, parkeren op de stoep, drempels, beleid klantwensen, wachtlijsten, het cliënttevredensheidsonderzoek 2020, externe audit, glasbewassing en gymnastiek.

De cliëntenraad van BCM is aangesloten bij de landelijke organisatie cliëntenraden (LOC). Ze bezoekt de gezamenlijke bijeenkomsten met de ondernemingsraad, de raad van toezicht, het managementteam en de directie. In voor- en najaar is het door haar voorgedragen lid binnen de raad van toezicht ter vergadering. Met Menzis Zorgkantoor is er jaarlijks overleg.

"Tijd voor goede zorg."

Een speciaal punt van aandacht is de zorgverlening in coronatijd om toch een ieder zo aangenaam en vooral ook zo gezond als mogelijk is te laten wonen onder de vleugels van BCM.

Jurjen Huisman, ondersteuner Cliëntenraad BCM

5.3 Cliëntportaal

Het cliëntportaal is sinds 2015 in gebruik bij BCM. Contactpersonen en cliënten kunnen zelf inloggen in hun Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Ze hebben daarmee inzage in het zorgleefplan en de dagrapportage. In 2019 zijn de functionaliteiten van het portaal uitgebreid met een cliëntagenda en een communicatiemodule en kunnen contactpersonen en/of cliënten digitaal hun handtekening zetten op het zorgleefplan. Middels het toestemmingsformulier houdt de cliënt de regie en kan hiermee aangeven wie toegang krijgen tot het dossier; en wie tekenbevoegd is voor het zorgleefplan. In principe krijgen alleen eerste contactpersonen inloggegevens. Maar wanneer de cliënt het belangrijk vindt dat meerdere contactpersonen in kunnen loggen wordt dit gerealiseerd.

In 2020 is de functionaliteit van het clientportaal verder uitgebreid en vanwege de coronaperikelen is hier veelvuldig gebruik van gemaakt.

5.4 Vertrouwenspersoon

Voor cliënten is de geestelijk verzorger de vertrouwenspersoon van BCM. De vertrouwenspersoon ondersteunt de cliënt bij het formuleren en indienen van klachten aan de externe klachtencommissie, en kan de cliënt eveneens doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon, aangesteld door het zorgkantoor.



"Tijd voor goede zorg."

6 Prestaties primaire processen

6.1 Kwaliteitskader VVT

Een groot deel van het kwaliteitskader VVT is inmiddels geïmplementeerd. In 2021 wordt er verder gewerkt aan implementatie in samenwerking met collega-organisaties. Er wordt gezocht naar efficiënte manieren van 'leren van elkaar' door een kijkje bij elkaar in de keuken te nemen en het signaleren en analyseren van de kwaliteitsindicatoren; waar dat mogelijk en veilig is tijdens de corona-crisis. De kwaliteitsfunctionaris van BCM heeft zitting in het kwaliteitsplatform Noord Nederland, met als doel van elkaar te leren en knelpunten gezamenlijk te kunnen oppakken.

Zorgtechnologie wordt steeds meer ingezet binnen de locaties van BCM. In 2021 worden mogelijkheden verkend en geïmplementeerd binnen BCM. Er zullen digicoaches worden opgeleid om medewerkers op de werkvloer te ondersteunen bij het gebruik van zorgtechnologie.

Om de mondzorg te verbeteren binnen de locaties wordt in 2021 (indien mogelijk en veilig) een tandarts in huis gehaald. De financiering zal via de cliënt (en evt. verzekering) geregeld moeten worden.

6.2 Veiligheid

Aan veiligheid wordt veel aandacht besteedt. De inspectie monitort op een aantal onderdelen de zorginhoudelijke veiligheid.

- Decubitus: Binnen BCM zijn wondverpleegkundigen werkzaam die in overleg met de huisarts of de specialist ouderengeneeskunde een behandelplan opstellen en de genezing van de wonden evalueren. Voorkomen van decubitus is een belangrijk speerpunt binnen de organisatie. Risicosignalering vindt minimaal 2 keer per jaar plaats en zo nodig worden antidecubitus maatregelen ingezet.
- Vrijheidsbeperkende maatregelen: Vrijheidsbeperkende maatregelen worden alleen toegepast op uitdrukkelijk verzoek van de cliënt. Dit wordt in het zorgleefplan opgenomen. Vanwege de nieuwe wet Zorg en Dwang is er een werkgroep die alternatieven onderzoekt en een cultuuromslag probeert te bewerkstelligen. Doel hierbij is te gaan van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat', waarbij de kwaliteit van leven voor het beperken van risico's gaat, en waarbij het zaak is de risico's zo klein mogelijk te maken. BCM zal zich in 2021 verder inspannen om de inhoud van de wet Zorg en Dwang bekend te maken onder alle medewerkers. Medewerkers dienen zich meer bewust te worden van het recht op vrijheid van de cliënten, waarbij ze oog houden voor veiligheid en goede zorg.
- Bewegingsgerichte zorg: uit onderzoek blijkt dat ouderen die bewegen gezonder en gelukkiger door het leven gaan. BCM stimuleert bewegen en neemt niet meer automatisch handelingen over die de bewoners zelf nog kunnen, maar stimuleert zelfzorg en bewegingsactiviteiten. Om de teams en de bewoners hierin te ondersteunen en stimuleren is op beide locaties een bewegingstherapeut in dienst.
- Veiligheidshulpmiddelen: Vitalis komt eens per jaar langs om alle hulpmiddelen te controleren en daarnaast wordt tussendoor bij een vermoeden van disfunctioneren het hulpmiddel gecontroleerd.
- Brandveiligheid: Elk jaar vindt een brandoefening plaats. Er is altijd minimaal één geschoolde BHV-er aanwezig in de locaties van BCM. Bewoners en medewerkers worden met regelmaat geïnformeerd over 'wat te doen bij brand'. Eind 2019 is BCM voorzien van een nieuwe gecertificeerde brandmeldinstallatie.
- Voedselveiligheid: De restaurants van BCM worden geauditeerd door een extern bureau en zijn in het bezit van een voedselveiligheidscertificaat.
- Drinkwater veiligheid: Legionellabeheer krijgt veel aandacht binnen BCM. Daarnaast worden de locaties gecontroleerd en gekeurd door een extern bureau.
- Bedrijfsnoodplan: BCM heeft een actueel bedrijfsnoodplan per locatie. De plannen worden jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld.

"Tijd voor goede zorg."

6.3 Melding Incidenten Cliënten (MIC)

Incidenten worden gemeld in het Elektronisch cliëntendossier (QIC). Per kwartaal worden overzichten gegeneerd om trends te signaleren en waar mogelijk van elkaar te leren. Om ook op individueel niveau incidenten goed te analyseren wordt voor elk incident een beslisboom ingevuld (waarom-methode).

Valincidenten

Alle incidenten worden in het teamoverleg besproken om herhaling te voorkomen. In dit overleg wordt het voorval geanalyseerd en worden waar mogelijk maatregelen genomen waarbij de vrijheid van de cliënt voorop staat. Daarnaast worden incidenten eens per kwartaal samen met de beleidsmedewerker en vertegenwoordigers van alle afdelingen in de MIC-commissie besproken.

Door BCM wordt ingezet op bewegingsgerichte zorg om valincidenten waar mogelijk te voorkomen. De doelstelling voor 2021 is het terugdringen van het aantal valincidenten naar maximaal 150.

Medicijnincidenten door fout of vergissing van medewerkers

Er wordt veel aandacht besteedt aan medicatieveiligheid, daarom is de module medicatieverstrekking opgenomen in het e-learning aanbod. In 2019 is BCM gestart met de invoering van Medimo (een elektronisch voorschrijfsysteem) in Maarsheerd. De medicijnincidenten zijn gedaald. In 2020 wordt Medimo ook geïmplementeerd in de Beukenhof en in de thuiszorg. Daarnaast gaat in 2020 en 2021 gebruik worden gemaakt van slimme medicijndozen (Medido).

Deze zullen vooralsnog eerst in de thuissituatie worden ingezet. Medicatie wordt minimaal één keer per jaar geëvalueerd door huisarts en apotheek (medicatiereview) met de bedoeling onnodig medicatiegebruik te voorkomen.

De doelstelling voor 2021 is het terugdringen van medicatie incidenten tot maximaal 50.



"Tijd voor goede zorg."

7 Klachten, complimenten en suggesties van cliënten

7.1 Algemeen

Meldingen van cliënten worden geregistreerd en geanalyseerd door de beleidsmedewerker. De bevindingen worden elk kwartaal besproken in het MT om eventuele verbetertrajecten uit te zetten.

7.2 Externe klachtencommissie

Cliënten en familieleden hebben de mogelijkheid een klacht neer te leggen bij een externe klachtencommissie. De externe klachtencommissie vergadert standaard 2 keer per jaar en komt bij elkaar na een ingediende klacht.

7.3 Klachtenregistratie

Binnen BCM werken wij met zogeheten Klascoformulieren. Klasco staat voor klachten, suggesties en complimenten. Cliënten kunnen deze formulieren zelf pakken op een voor hen bekende plek. De werkwijze is dat het klasco-formulier wordt ingevuld en dat de leidinggevende binnen 2 weken reageert naar de cliënt op de ondernomen acties. Het klasco-formulier is uitgelegd in de teamoverleggen, evenals de werkwijze en het nut van dit formulier. Waar mogelijk worden klachten direct opgelost in de lijn.

8 Personeelsbeleid

Het personeelsbeleid is vastgelegd in het personeelshandboek. Alle personele regelingen staan op het intranet en zijn voor alle medewerkers inzichtelijk.

8.1 Arbeidsmarktproblematiek

Samen met de werkgeversorganisatie Zorgpleinnoord, onderwijsinstellingen, Menzis en de andere zorginstellingen in de provincie Groningen is er veel aandacht voor de personeelstekorten in de zorg. BCM heeft in juli 2018 het Convenant Verpleeghuizen Zorgkantoorregio Groningen mede ondertekend, waarin de volgende randvoorwaarden en uitgangspunten door de deelnemende partijen worden onderschreven:

1. Het belang dat elke organisatie openheid betracht over de personele situatie.
2. De bereidheid om elkaar te helpen en van elkaar te leren t.b.v. een goede personeelsvoorziening.
3. Geen concurrentie op arbeidsvoorwaarden.
4. Gezamenlijk de uitstroom binnen de regio beperken en instroom versterken.
5. Plan van aanpak betekent vrijmaken van menskracht.
6. Permanente evaluatie van de voortgang.
6. Lage administratieve lasten.

Daarnaast is er voor Regio Noord-Nederland (Drenthe, Groningen en Friesland) een Regionaal Actieplan Aanpak Tekorten (RAAT) opgesteld, met als titel "Naar een toekomstbestendige arbeidsmarkt voor een leefbare regio", dat aansluit bij de al bestaande initiatieven en de regionale arbeidsmarktbehoeften en – omstandigheden. Niet alleen het aanpakken van de tekorten staat centraal, maar ook het opnieuw vormgeven van de arbeidsmarkt om een structurele oplossing te vinden. In de aanpak staan vijf actielijnen centraal:

1. Werken nu en in de toekomst
2. Instroom en behoud
3. Opleiden en ontwikkelen
- 4 Kennisverzameling en verspreiding
5. Imago van de sector

BCM neemt actief deel in de actielijnen: 2. Instroom, behoud en technologie in de zorg.

"Tijd voor
goede zorg."

8.2 SectorplanPlus

Het ministerie van VWS heeft extra gelden beschikbaar gesteld voor het op-, bij- en nascholen van nieuwe medewerkers via het SectorplanPlus, hierbij is er ook een koppeling met RAAT. BCM gaat ook in 2021 gebruik maken van deze extra gelden door nieuwe medewerkers te laten instromen in de zorg d.m.v. het aanbieden van een BBL-traject.

8.3 BBL-traject

BCM voorziet dat het zelf ook in de toekomst te maken krijgt met het moeilijk invullen van vacatures in de functie van Verzorgende IG. In kader van de te verwachte arbeidsmarkttekorten wordt er in 2019 gestart met een BBL-traject om per intramurale afdeling een BBL-leerling toe te voegen aan de bestaande formatie. In Maarsheerd gaat het om 4 BBL-leerlingen en in de Beukenhof om 1 leerling.

In 2020 is een 2e leerroute toegevoegd, zodat je per afdeling een 1e jaars en een 2e jaars leerling aanwezig hebt. De resultaten hiervan worden in 2022 verwacht.

8.4 Opleidingsbeleid en deskundigheidsbevordering

Het opleidingsbeleid neemt een belangrijke plaats in het personeelsbeleid. Het is belangrijk om op tijd in te spelen op de veranderingen in de zorg en ervoor te zorgen dat medewerkers deskundig blijven. Jaarlijks wordt er een opleidingsplan gemaakt waarin zowel de jaarlijkse als niet jaarlijkse scholingen en deskundigheidsbevorderingen worden vermeld.

8.5 Aard van de aanstelling

BCM heeft het beleid dat wanneer een zorgmedewerker in dienst komt dat er eerst een tijdelijk dienstverband wordt aangeboden. In de functie van Verzorgende IG / Verpleegkundige wordt na 1 jaar bepaald of het dienstverband wordt omgezet naar onbepaalde tijd of dat het met een jaar verlengd wordt. De nieuwe wet Arbeidsmarkt in Balans stimuleert vaste contracten. Min-max contracten worden per 1-1-2020 omgezet in een dienstverband voor onbepaalde tijd met een vast aantal uren. Elke medewerker die in dienst komt, dient een VOG (verklaring omtrent gedrag) te overleggen.

8.6 Verzuimbeleid

De leidinggevenden vervullen de rol van casemanager en kunnen bij complexe situaties een beroep doen op de personeelsfunctionaris. Het verzuimportaal van Zorg van de Zaak ondersteunt de leidinggevende bij het vervullen van de rol van casemanager. De doelstelling van BCM is om het ziekteverzuimpercentage onder de 6% te houden. In 2021 zullen in samenwerking met de arbodienst themabijeenkomsten voor het personeel worden georganiseerd. Thema's zijn onder andere de overgang en werk en gezin. Jaarlijks vindt er een evaluatie plaats met de arbodienst, de OR en de RvB over de ingezette koers m.b.t. het verzuimbeleid.

8.7 Werkkostenregeling

Medewerkers kunnen via het Meerkeuzearbeidssysteem (MKSA) gebruik maken van een fiscale gunstige regeling ten aanzien van de betaalde contributie voor fitness of andersoortige sporten. Jaarlijks kunnen 20 medewerkers meedoen aan het fietsenplan, in oktober wordt gekeken hoeveel ruimte er nog in de werkkostenregeling is en of dit aantal wel of niet verhoogd kan worden.

8.8 Vertrouwenspersoon

Sinds 1994 is het bij wet verplicht seksuele intimidatie, agressie en geweld op de werkplek aan te pakken. Bestrijding hiervan is een zaak van de hele organisatie. Daartoe is er een vertrouwenspersoon aangesteld in de persoon van Karin Addens.

8.9 Meldingen incidenten medewerkers (MIM)

Medewerkers kunnen incidenten melden via het formulier Meldingen Incidenten Medewerkers (MIM). Medewerkers geven in de melding aan wat de oorzaak is van het incident. Bij meldingen wordt actie ondernomen om herhaling van het incident te voorkomen.

"Tijd voor
goede zorg."

8.10 Arbocommissie

De arbocommissie houdt zich bezig met het arbobeleid; onder ander met het opstellen van de RI&E, bedrijfshulpverlening, ziekteverzuimbeleid en het nemen van kennis van de incidentenrapporten en het opstellen van richtlijnen en instructies over veilig en gezond werken. De RI&E voor beide locaties zijn eind 2017 getoetst door een externe deskundige. In 2021 zal opnieuw een RI&E plaatsvinden. Elke afdeling heeft de beschikking over een ergocoach. Het onderwerp agressie heeft de aandacht van de organisatie. Getracht wordt om medewerkers door middel van cursussen te leren zo vroegtijdig (probleem)gedrag en gedragsverandering bij cliënten te herkennen om zo adequaat te kunnen handelen. De organisatie stimuleert het invullen van MIM formulieren bij agressie om zo agressie binnen de organisatie beter te kunnen monitoren.

8.11 Werving en selectie

Vacatures worden eerst intern geplaatst, wanneer de interne vacature geen geschikte kandidaat oplevert wordt de portefeuille geraadpleegd op geschikte kandidaten. Mocht de portefeuille geen geschikte kandidaten bevatten, dan wordt de vacature extern geplaatst. Voor het extern plaatsen van vacatures wordt gebruik gemaakt van Zorgplein Noord, een digitale vacaturesite en sociale media. Er is sprake van een landelijke arbeidsmarktproblematiek. Tot nu toe heeft BCM alle vacatures kunnen invullen en verwacht dit ook in 2021 te kunnen doen.

8.12 Teambuilding

BCM was van plan in 2020 gebruik maken van activiteiten cq scholing gericht op teambuilding. De activiteiten zullen vooralsnog gericht zijn op zorgteams. Vanwege de coronacrisis worden deze activiteiten doorgeschoven naar 2021.

9 Diensten door derden

BCM sluit, in principe, 2 jaarlijkse contracten af. Na afloop van het contract worden leveranciers die naar tevredenheid van BCM hebben geleverd opnieuw uitgenodigd te offeren. Hiertoe worden de kwaliteitseisen geëxpliciteerd in een programma van eisen. Jaarlijks wordt beoordeeld of de dienstverlening aan de gestelde eisen voldoet middels leveranciersbeoordelingen.

9.1 Ketenzorg

BCM zit in ketenzorg voor dementie en het palliatief netwerk. Voor de ketenzorg dementie neemt BCM deel aan de stuurgroep. Sinds 2011 wordt een casemanager (verpleegkundige niveau 6 met aanvullende opleiding) ingezet om cliënten met dementie en mantelzorgers in de thuiszorg te ondersteunen.

Het palliatief netwerk is een initiatief vanuit de regio Oost-Groningen. Inmiddels heeft elke afdeling van BCM een aandachtsvelder geschoold die extra ondersteuning kan bieden bij de terminale fase van een cliënt aan zowel verzorgenden, familieleden als de cliënt zelf. Daarnaast neemt BCM deel aan de stuurgroep en de inhoudelijke werkgroep van het palliatief netwerk.

Andere ketenpartners voor BCM zijn huisartsen, de Blanckenborg, Zorggroep Meander, Lentis en VNN. Gesprekken vinden regelmatig plaats om de verstandhouding goed te houden en eventuele knelpunten te bespreken. BCM neemt tevens deel aan bestaande overleggen in de gemeente Stadskanaal waar alle partijen aan tafel zitten.

"Tijd voor goede zorg."

10 Interne audit

Het interne auditteam houdt audits op alle processen en op alle afdelingen. De bevindingen worden tijdens audits geverifieerd en waar mogelijk ook gecontroleerd op andere afdelingen. In 2019 is een start gemaakt met observatie audits. Dit is goed bevallen en zal een vervolg krijgen in 2021. Vanwege de Corona-crisis zijn de audits voor een deel vervallen in 2020. De externe audit in 2020 liet geen bevindingen zien.

11 Wet en regelgeving

De wet en regelgeving in de ouderenzorg is sterk in beweging. Dit houdt in dat BCM flexibel en gericht op verandering moet zijn. Ouderen blijven steeds vaker thuis wonen en de cliënten die opgenomen worden zijn complexer in zorg. BCM is continu medewerkers aan het opleiden naar een hoger niveau en sinds 2017 heeft BCM een verpleeghuisstatus, hier is nog geen concrete invulling aangegeven.

11.1 Wet Zorg en Dwang

De wet zorg en dwang is per 1-1-2020 ingegaan, en brengt de nodige veranderingen met zich mee. Er is een werkgroep opgestart om te inventariseren wat er wijzigt en hoe dit het best geïmplementeerd kan worden binnen BCM. Het doel is mensen niet te beperken in hun vrijheid, tenzij er risico is op ernstig nadeel. Indien dit het geval is wordt er gezocht naar de minst ingrijpende vrijheidsbeperkende maatregelen; waarbij oog is voor de veiligheid en de wens van de cliënt. Hieromtrent gaat in 2021 scholing plaatsvinden voor alle medewerkers.

11.2 Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg is vastgesteld en de uitwerking wordt geïmplementeerd binnen BCM. Registratie van zorginhoudelijke indicatoren vinden via het ECD plaats. BCM is van oudsher al een 'lerende' organisatie die continu streeft naar een verbetering van kwaliteit van zorg.

11.3 AVG

Per 25 mei 2018 is de nieuwe Europese wet op gegevensbescherming en privacy ingegaan. Om deze wet op een juiste wijze te implementeren en te borgen in de organisatie is het kwaliteitshandboek aangepast en is een FG (Functionaris Gegevensbescherming) en functionaris datalekken aangewezen.

12 Financiën

Het MT bespreekt periodiek de begroting en de financiële managementrapportages. Op deze wijze kan tijdig bijgestuurd worden op opnamebeleid en personeelsinzet en zijn besluiten genomen op basis van financiële kennis.

13 Governance Code

BCM Zorg en Dienstverlening hanteert de zorgbrede Governance Code als uitgangspunt.

De bestuursstructuur van BCM bestaat uit een Raad van Toezicht (toezichthoudend) en een Raad van Bestuur (statutair en uitvoerend bevoegd). De Raad van Bestuur neemt besluiten conform de statuten omtrent het beleid van de organisatie. De Raad van Bestuur houdt zich onder andere bezig met het opstellen en vaststellen van het jaardocument maatschappelijke verantwoording. De Raad van Toezicht zal dit jaardocument moeten goedkeuren.

"Tijd voor
goede zorg."