

Kwaliteitsplan 2022

BCM Zorg en Dienstverlening



“Ouder worden in een vertrouwde omgeving”

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

"Tijd voor
goede zorg."

9	Diensten door derden.....	13
9.1	Ketenzorg	13
10	Interne audit	13
11	Wet en regelgeving	14
11.1	Wet Zorg en Dwang.....	14
11.2	Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg.....	14
11.3	AVG.....	14
12	Financiën	14
13	Governance Code.....	14



"Tijd voor
goede zorg."

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.

Ook in het jaar 2021 is Nederland geconfronteerd met de covid-19 pandemie. Ook in het verzorgingshuis Maarsheerd zijn bewoners getroffen door het coronavirus in 2020/2021. In maart 2021 kon een start gemaakt worden met het vaccineren van cliënten en medewerkers. Vanwege onzekerheden omtrent de verspreiding werd iedereen geacht zich te houden aan de maatregelen die door de overheid zijn opgelegd. Ook BCM heeft deze maatregelen toegepast.

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. Het restaurant in Maarsheerd fungeert als spilfunctie in de wijk, ook wijkbewoners kunnen deelnemen aan de georganiseerde activiteiten van BCM.

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 is 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, ze denken actief mee 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 continu afgenomen en de resultaten worden gebruikt voor een multi disciplinair overleg. Aan de hand van de resultaten worden verbetertrajecten opgezet. Voor de wijkverpleging wordt de PREM uitgevraagd. 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

De kwaliteitsgelden die VWS de afgelopen drie jaar voor verpleeghuiszorg beschikbaar heeft gesteld worden in 2022 verdisconteerd in de reguliere budgetten en tarieven. Het budget wordt met name ingezet om welzijn op de afdelingen te verbeteren, onder andere door de huiskamers elke dag te openen met professionele inzet. Daarnaast wordt een deel van het budget gebruikt voor de implementatie van zorgtechnologie, zoals de Wolk (heupairbag), inzet domotica bij mensen met dementie en slimme inco-materialen.

5 Cliëntperspectief

In dit hoofdstuk kunt u de kwaliteitsdoelstellingen van onze organisatie lezen.

5.1 Klanttevredenheid en verbeterparagraaf

Voor het MDO wordt een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden middels Realtime metingen met behulp van Qualtrics. Per doelgroep wordt minimaal eens per jaar een totaalrapportage gemaakt met positieve- en verbeterpunten. Met de medewerkers en de cliëntenraad worden de verbeterpunten per afdeling besproken en voor zover mogelijk verbeterd. De totaalscore wordt per doelgroep gemeten (hiermee wordt inzichtelijk hoeveel cliënten de organisatie aanbevelen). In de thuiszorg wordt de PREM uitgevoerd m.b.v. een extern meetbureau. In 2022 wil BCM voor externe verantwoording 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 Qualtrics. De resultaten worden per cliënt besproken in het MDO.

Anemoon en Madelief (Maarsheerd Psychogeriatric):

Ontwikkelen omgevingszorg voor mensen met dementie.

Zorgen voor een passende woonomgeving voor mensen met dementie, kleinere groepen

In de teams zorgdragen voor meer eigenaarschap (versterken rol contactverzorgende), leiderschap (doen waar je voor staat) en rolverduidelijking (wie ben je, wat doe je). Inzet van een kwaliteitsverpleegkundige om de inhoudelijke kennis te vergroten. Inzetten van domotica in relatie tot de nieuwe wet zorg en dwang. In 2021 wordt een pilot gestart met zorgrobot Sara.

Korenbloem en Klavertje vier (Maarsheerd Somatiek):

Regie-kwaliteit verpleegkundige/evv-ers:

We gaan in 2022 kijken naar het inzetten van een regie-kwaliteit verpleegkundige met daarnaast een aantal evv-ers per afdeling. De juiste formatie en inzet is belangrijk, het type zorgmedewerker en niveau omdat wij opschuiven naar verpleeghuis. Onze core business is zorg.

Dit is een belangrijk instrument om te komen tot verbetering van de cliënten zorg, verdere professionalisering en tot het verruimen van loopbaanmogelijkheden.

"Tijd voor
goede zorg."

Innoveren:

Innovatie betekent letterlijk vernieuwing. Door te vernieuwen blijf je streven naar een hogere kwaliteit. Innovatie is essentieel voor het voortbestaan van de organisatie. Innovaties die zorg efficiënter maken Door de uitbraak van het corona virus was het bezoek beperkt bij onze cliënten en zetten we handige hulpmiddelen in over contact op afstand en hebben wij veel gebruik gemaakt van beeldbellen/video bellen met familie/mantelzorgers. Dit blijven we ook nu doen, dit is een waardevolle aanvulling voor onze cliënten. Elke afdeling heeft eigen tablets ontvangen, cliënten en familieleden/mantelzorgers zijn erg blij met deze mogelijkheid en zien hun ouder/cliënt dan ook stralen.

Cliënten makkelijker draaien in/uit bed:

Het aanbod en gebruik van technologische toepassingen in de langdurige zorg neemt enorm toe. Wij maken hiervoor gebruik van het Flexo-bed, dit is een elektrisch kantelsysteem, die je monteert op het bestaande bed van de cliënt. Flexo-bed is een hulpmiddel waarmee de cliënt gedraaid kan worden in en uit bed. Zeker bij zwaardere cliënten is dit een uitkomst. Er wordt minder aan de cliënt getrokken en handig voor de wisselgigging, om decubitus te voorkomen, en om de zorg minder zwaar te maken voor de medewerkers.

Slimme thermometer gebruiken, betrouwbare meting van de koelkasttemperatuur:

Deze slimme temperatuur meter zit in de koelkast en houdt continue de temperatuur in de gaten. Als de temperatuur in de koelkast te hoog of te laag is, krijgt de medewerker van de technische dienst een signaal en ontvangt het team een bericht dat de temperatuur niet goed is. Medewerkers hoeven dan geen lijsten meer bij te houden van de temperatuur van de koelkasten.

Voordeel is dat dit continu is en veel betrouwbaarder dan 1x per week dit meten.

Het kost minder tijd, kunt overzicht terug halen tot 1 maand terug.

Efficiënt en veilig toedienen van medicatie met Medimo:

Medimo is een elektronisch voorschrijf systeem, met elektronische toedienregistratie. Artsen schrijven zo elektronisch medicatie voor. Het recept gaat rechtstreeks door naar de apotheek, wordt verwerkt en vervolgens geleverd. Zorgverleners tekenen de medicatietoediening af in Medimo.

We gebruiken Medimo bij alle uitgifte- en deelmomenten van medicatie. Er worden minder medicatie fouten gemaakt, het medicatie proces verloopt efficiënter en veiliger. Door de hele keten heen verloopt het medicatie proces sneller en makkelijker.

Gebruik van slimme inco:

Een inco is een tastbaar en concreet product, onmisbaar en niet weg te denken in de dagelijkse zorg van een verzorgingshuis, ook omdat incontinentie bij zoveel bewoners voorkomt. Een slimme inco is een ogenschijnlijk waardevolle en niet al te ingewikkelde innovatie om te implementeren. De impact op medewerkers van het werken met deze slimme inco is echter groot. Het brengt een nieuwe manier van kijken naar incontinentiezorg en vraagt om een andere werkwijze. In plaats van gebruikelijke of routineuze handelingen biedt het mogelijkheden om persoonsgerichte zorg te geven. De zelfredzaamheid (autonomie) en eigen waarde (waardigheid) van de cliënt is altijd het uitgangspunt. De slimme inco mag niet ten koste gaan van de toiletgang van de cliënt.

De meerwaarde van slimme inco zit vooral in de afname van het aantal lekkages (natte bedden, natte kleding), afname van het aantal verschoningen en daardoor belastingvermindering voor de cliënt en medewerkers. Cliënten kunnen doorslapen, wat de nachtrust van de client verbeterd.

NB. Familie en naasten van cliënten moeten worden geïnformeerd middels een brief over de implementatie van het slimme-incomateriaal

"Tijd voor goede zorg."

Beukenhof:

Verbeterpunten zijn: methodisch werken, medicijnincidenten verminderen, wensboom, scholing omtrent probleemgedrag, bijscholing keukenmedewerkers en belevingsgerichte zorg en bewegingsgerichte zorg verder verfijnen.

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 2022 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 2022 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.

Scholing keukenmedewerkers:

Met als thema: 'eten is beleving'.

Belevings- en bewegingsgerichte zorg

We hebben hier al wat stappen in gezet maar willen dit nog breder doorvoeren. Wij oriënteren ons op dit moment op een nulmeting om dit in kaart te brengen.

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 2022 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.



"Tijd voor goede zorg."

Activiteiten:

Voor de VPT cliënten die onder de thuiszorg vallen is er in 2020 individuele activiteitenbegeleiding ingezet. Deze inzet wordt in 2022 uitgebreid. Ook wordt er in 2022 een nieuwe huiskamer voor deze groep cliënten gerealiseerd.

Digitalisering:

Naast het gebruik van de iPads, waarmee de thuiszorg reeds werkt, is in 2020 gestart met de inzet van slimme medicijn dozen (Medido). Hiermee krijgt de cliënt meer eigen regie en de thuiszorg kan doelmatiger werken. Medido wordt in 2022 verder uitgebreid. Daarnaast zal in 2022 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 2022 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 zodra de maatregelen dit weer toelaten.

5.2 Organisatiebrede doelstelling

Vanwege de toenemende WLZ-zorgvraag richt BCM momenteel én de komende jaren op verdere uitbreiding van WLZ-plaatsen binnen de locatie Maarsheerd. In de complexen Maarshof en Maarsbrug gelegen aan het verzorgingshuis Maarsheerd zijn 70 seniorenappartementen gesitueerd. Deze appartementen worden momenteel gefaseerd toegewezen aan bewoners met een WLZ-VPT indicatie. Het afgelopen jaar zijn deze appartementen voorzien van de benodigde infrastructurele eisen zoals brandalarmering, legionellabeheer etc. Inmiddels wonen er circa 20 bewoners met een WLZ-VPT indicatie. BCM is voornemens om in 2022 nieuwbouw te realiseren in de vorm van vier huiskamers voor deze nieuwe doelgroep. Ondertussen richt BCM zich op het werven en opleiden van medewerkers voor deze uitbreiding.

5.3 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 bestuurssecretaris verzorgt de verslaglegging en de geestelijk verzorger is ondersteuner van de raad. Op de laatste dinsdagmorgen van de maand is er overleg met de directie en zo nodig met de afdelingshoofden en anderen. Locatie is het 't Heerdje in Maarsheerd en twee keer per jaar in Beukenhof. Als subcommissie van de cliëntenraad functioneert een menucommissie die overlegt met het hoofd voedselvoorziening.

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

De cliëntenraad is aangesloten bij de landelijke organisatie cliëntenraden (LOC). Ze maakt deel uit van de gezamenlijke bijeenkomsten met de ondernemingsraad, de raad van toezicht, het managementteam en de directie. In voor- en najaar is er op vergaderniveau contact met haar voorgedragen lid binnen de raad van toezicht. Ook met Menzis Zorgkantoor vindt overleg plaats.

Vanwege de coronaperikelen werd er door de cliëntenraad niet vergaderd, wel vond er overleg en e-mailverkeer plaats.

Fijn, dat die periode achter ons ligt en de cliëntenraad weer volop haar bijdrage kan leveren aan een zo goed mogelijk woon- en leefklimaat in en rond BCM.



"Tijd voor goede zorg."

5.4 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.

5.5 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.

6 Prestaties primaire processen

6.1 Kwaliteitskader VVT

Een groot deel van het kwaliteitskader VVT is inmiddels geïmplementeerd. In 2022 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 2022 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 2022 (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 besteed. 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 2022 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

"Tijd voor goede zorg."

- 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: Arjo 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.

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 2022 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 2022 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 2022 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.
7. 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 2022 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 2022 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 2022 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 2022 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 2022.

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 geëxpliceerd 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.

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 2022. Vanwege de Corona-crisis zijn de audits voor een deel vervallen in 2021. De externe audit in 2021 liet geen bevindingen zien.

"Tijd voor goede zorg."

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 2022 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."