

Kwaliteitsplan 2023

BCM Zorg en Dienstverlening



“Ouder worden in een vertrouwde omgeving”

Inleiding.....	3
1 Verantwoording.....	3
2 Beleid & Organisatie.....	3
3 Samenvatting.....	3
4 Cliëntperspectief	4
4.1 Klanttevredenheid en verbeterparagraaf.....	4
4.2 Cliëntenraad BCM.....	7
4.3 Cliëntportaal	7
4.4 Vertrouwenspersoon.....	7
5 Prestaties primaire processen	8
5.1 Kwaliteitskader VVT.....	8
5.2 Veiligheid	8
5.3 Melding Incidenten Cliënten (MIC)	9
6 Klachten, complimenten en suggesties van cliënten	9
6.1 Algemeen.....	9
6.2 Externe klachtencommissie.....	9
6.3 Klachtenregistratie	9
7 Personeelsbeleid	10
7.1 Arbeidsmarktproblematiek	10
7.2 SectorplanPlus	10
7.3 BBL-traject	10
7.4 Opleidingsbeleid en deskundigheidsbevordering	10
7.5 Aard van de aanstelling	10
7.6 Verzuimbeleid.....	10
7.7 Werkkostenregeling	10
7.8 Vertrouwenspersoon.....	11
7.9 Meldingen incidenten medewerkers (MIM)	11
7.10 Arbocommissie	11
7.11 Werving en selectie	11
8 Interne audit.....	11
9 Wet en regelgeving.....	11
9.2 Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg	11
9.3 AVG.....	12
10 Financiën.....	12
11 Governance Code	12

"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 zorgverzekeraars hebben afgesproken over wat goede zorg is en vormt de basis voor toezicht en verantwoording.

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, dagbesteding, wijkverpleging en thuiszorg. BCM ontvangt haar financiering vanuit de WLZ, WMO en ZVW. Het restaurant in Maarsheerd fungeert als spilfunctie in de wijk, ook wijkbewoners kunnen deelnemen aan de georganiseerde activiteiten van BCM.

BCM is een ISO 9001-2015 gecertificeerde organisatie. 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, de ondernemingsraad en de verpleegkundig adviesraad (VAR) vervullen een belangrijke rol binnen BCM, ze denken actief mee over de gang van zaken, de zorg en het beleid van de organisatie. De verschillende geledingen binnen BCM hebben een actieve bijdrage geleverd aan de totstandkoming van dit 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. De speerpunten van het afdelingsplan 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.

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 multidisciplinair overleg. Aan de hand van de resultaten worden verbetertrajecten opgezet. De resultaten worden per afdeling met de cliëntenraad besproken.



"Tijd voor goede zorg."

4 Cliëntperspectief

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

4.1 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. Daarnaast wordt voor externe verantwoording de tevredenheid gemeten middels 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.

EVV-ers

In 2023 gaat er op alle afdelingen gewerkt worden met eerstverantwoordelijk verpleegkundigen of verzorgende (EVV-ers). In 2022 is hiervoor een functiebeschrijving met bijpassende schaalindeling opgesteld. In het komende jaar zal één en ander gestalte moeten krijgen. Alle EVV-ers worden op maat geschoold om hun taak als EVV-er goed te kunnen uitvoeren. Eind 2023 zal de eerste evaluatie plaatsvinden.

Scholing

BCM gaat in 2023 het merendeel van haar medewerkers scholen met de e-learningen van Bergsma & de Boer Bij- en nascholing. Deze e-learningen bevatten meerdere programma's waaronder 'U woont nu hier' en 'Die past hier niet'. Per afdeling wordt een keuze gemaakt welke e-learning het meest geschikt is. De programma's geven praktische handvatten en uitbreiding van kennis van onder andere over het ziektebeeld dementie en geeft meer inzicht in gedrag.

Versterken vakbekwame medewerkers en het vergroten van het werkplezier

Binnen BCM gaan we volgend jaar met behulp van E-learning en visie bijeenkomsten met dit onderwerp aan de slag. Zo willen we de zorgprofessionals beter in hun rol zetten, bewust maken van de toenemende zorgwaarde die er komt en dat plezier in het werk behouden blijft.

Innovatie/digitalisering

In 2022 is de infrastructuur voor alarmering en smart sensing reeds aangelegd. In 2023 willen we komen tot een implementatie van smart sensing en nieuwe alarmering en eventueel een nieuwe telefooncentrale. Om te komen tot de juiste keuze, passend bij onze doelgroep, zal in begin 2023 extern advies ingewonnen worden. Adviesbureau Hubb zal het traject gaan begeleiden.

Octopus

In 2023 gaat BCM werken met de app 'Octopus'. Deze app geeft medewerkers inzicht in hun personeelsdossier, dienstroosters en medewerkers kunnen hun beschikbaarheid in het rooster aangeven. Daarnaast verleent deze app ook toegang tot het ECD, waardoor de medewerker gebruiksvriendelijk en adequaat kan rapporteren. BCM streeft ernaar om in 2024 de rapportages spraakgestuurd te regelen.

Overstappen naar digitalisering personeelsdossiers.

In het komende jaar zal de laatste stap gezet worden in het digitaliseren van de personeelsdossiers. Het digitaliseren brengt een behoorlijke efficiëntieslag met zich mee, voor zowel de medewerkers als de afdeling personeelszaken.

"Tijd voor
goede zorg."

Huishouding:

De huishoudelijk medewerkers werken sinds november 2022 met een nieuw schoonmaaksysteem en materialen. Het nieuwe systeem heeft als doel om ergonomischer te kunnen werken. Om dit systeem ook voor de toekomst goed te borgen zal in 2023 scholing en coaching plaatsvinden.

Arbotechnische aanpassingen.

Verder zal BCM in 2023 budget vrijmaken voor hoog- en laagbedden, harde vloeren en tilhulpmiddelen.

Methodisch werken

Organisatiebreed zal op alle afdelingen aandacht besteed worden aan het methodisch werken. Uit de externe audit van 2022 kwam naar voren dat ondanks de toegepaste methode het methodisch werken nog enige aandacht behoeft. Het belang van het methodisch werken zal in alle aangeboden e-learningen onderdeel van de lesstof zijn.

Aandachtsvelders

De rol van de aandachtsvelders moet beter weggezet worden. Ook moet opnieuw bekeken worden wat zij nodig hebben om een goede invulling aan de rol te kunnen geven om zo goede en juiste zorg te kunnen bieden. De kwaliteitsfunctionaris zal hiertoe een inventarisatie onder de aandachtsvelders houden. Er wordt vervolgens een plan van aanpak opgesteld met daarin de uit te voeren actiepunten.

Anemoon en Madelief (Maarsheerd Psychogeriatric):

Speerpunten zijn persoons- en bewegingsgerichte zorg en integraal samenwerken. We moeten collega's meenemen in de ontwikkelingen naar verpleegzorg, met als doel dat bewoners niet meer verhuizen en binnen BCM blijven wonen. Hierbij is de visie dat een bewoner zijn leven mag voortzetten zoals hij dat thuis gewend was en dat daarbij ook aanvaardbare risico's horen. Wat hierin wel of niet acceptabel is wordt besloten vanuit een dialoog met alle betrokken partijen.

Met ingang van 1 januari 2022 werkt PG met een kwaliteitsverpleegkundige (hbo-niveau 5-6). Zij dient ter ondersteuning in het primaire zorgproces en levert een bijdrage aan de professionalisering van de individuele medewerker en het team. De taak- en aandachtsgebieden van de kwaliteitsverpleegkundige wordt in 2023 beschreven en vastgesteld in een functiebeschrijving.

Aandachtsgebieden

De thema's Wet Zorg en Dwang, hygiëne- en infectiepreventie alsmede de ergonomische belasting van de medewerker zijn belangrijk. Zo zetten we in op het gebruik van meer (til)hulpmiddelen en is inmiddels een zelf-rijdbare tillift, de zogenaamde 'touch & move lift' in gebruik. De zorgvraag verandert en wordt complexer. Dit vraagt om professionalisering van de organisatie en andere inzichten en werkwijzen, waarbij het goede behouden moet blijven. Door middel van scholing en teamcoaching worden medewerkers meegenomen in deze ontwikkelingen. Bij mutaties onder het personeel streven we er ook naar om medewerkers van buitenaf aan te trekken voor de frisse blik.

Basisroosters

In november 2022 zijn nieuwe basisroosters gemaakt in samenspraak met de teams. Deze roosters dragen bij aan kwaliteit van zorg op de afdelingen en meer inspraak/tevredenheid voor de medewerkers. In het rooster, die 1 januari 2023 van start gaat, is de inzet van een eigen nachtdienst op beide PG afdelingen meegenomen. Hiermee wordt ook geanticipeerd op de 'zwaardere' wordende zorg. Per dag en avonddienst is er een verpleegkundige aanwezig op één van beide afdelingen voor evt. ondersteuning in complexere situaties. Eind 2023 wordt dit geëvalueerd.

Dagbesteding BCM:

Voor de dagbesteding hebben we evaluatiemomenten geïntroduceerd zodat de deelname van cliënten regelmatig wordt besproken om te kijken of het aanbod nog passend is bij de behoefte. BCM biedt per



"Tijd voor goede zorg."

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. De match tussen vraag en aanbod wordt door middel van cliënttevredenheidsonderzoek gemeten. BCM streeft naar een groepsgrootte van 8 a 10 cliënten per dagbestedingslocatie.

Korenbloem en Klavertje vier (Maarsheerd Somatiek):

Speerpunten zijn persoons- en bewegingsgerichte zorg en integraal samenwerken. Persoonsgerichte zorg wordt bevorderd door het gebruik van de wensboom. Daarnaast richten we ons op het methodisch werken, dit blijft een punt van aandacht.

Regie-kwaliteit verpleegkundige/evv-ers:

Ook op onze somatische afdelingen wordt onderzocht of een kwaliteitsverpleegkundige van toegevoegde waarde zou kunnen zijn op de zorgverlening, naast de inzet van EVV-ers. Momenteel ligt deze vraag bij het behandelteam en medewerkers. Vanwege de complexere zorg wordt in 2023 het aantal uren van het behandelteam uitgebreid. Het behandelteam bestaat onder andere uit een specialist ouderengeneeskunde, psycholoog, ergotherapeut, fysiotherapeut etc.

Innoveren:

- Ook in 2023 zetten we in op het nog meer gebruiken van zorgtechnologie. We gaan het gebruik van slim incontinentiemateriaal faciliteren en borgen.
- Het flexo-bed waarmee cliënten gemakkelijk in en uit bed kunnen komen blijven we inzetten bij cliënten die hiervoor in aanmerking komen.
- Voor de koelkasten gaan we werken met slimme thermometers.

Beukenhof:

Speerpunten zijn persoons- en bewegingsgerichte zorg en integraal samenwerken. Daarnaast willen we ons richten op zorgmijders en deze cliënten waar mogelijk toch de zorg bieden die zij nodig hebben. Het opnamebeleid krijgt dit jaar ook extra aandacht in verband met de veranderende zorgvragen.

Scholing:

Het volgen van de e-learning 'Die past hier niet' van Gerben Bergsma. Er moet uitgewerkt worden voor welke medewerkers de e-learning geschikt is om te volgen en de randvoorwaarden moeten worden opgesteld. Door middel van deze e-learning willen we werken aan verschillende onderwerpen:

- Methodisch werken
- Beter op doelen rapporteren
- Elkaar meer gerichtere feedback geven
- Kennisvergroting en professionelere samenwerking tussen de verschillende disciplines.

Thuiszorg / VPT:

In 2023 wil BCM verder uitbreiden met de VPT-zorg in haar belendende aanleuncomplexen. De aandacht zal hierbij met name uitgaan aan het werven en scholen van nieuwe medewerkers. Om de uitbreiding van de VPT-clianten goed gestalte te kunnen geven, worden in 2023 extra huiskamers gerealiseerd. Een aantal huiskamers worden nieuwgebouwd en een aantal bestaande appartementen worden omgebouwd tot huiskamer. Ook voor deze groep VPT-clianten worden eerdergenoemde innovaties meegenomen.

Communicatie

De thuiszorg van BCM zal zich het komende jaar meer moeten richten op het communiceren en onderhandelen met de cliënt. Gezien de verwachte arbeidsmarktkrapte en de toenemende zorgvragen is het onmogelijk om aan alle wensen van de cliënt te blijven voldoen. Samen met de cliënt moet er een dialoog op gang komen over geschikte zorgmomenten die zowel voor de cliënt als de organisatie passend zijn. Een voorbeeld kan zijn om bepaalde zorgmomenten naar de avond te verschuiven. Als de zorg buiten de



"Tijd voor goede zorg."

traditionele zorgmomenten geleverd kan gaan worden, biedt dit ook de mogelijkheid om grotere contracten aan zorgmedewerkers te bieden. Dit komt dan ten goede om de arbeidskrapte tegen te gaan.

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 Jasmijn/VPT:

Vanwege de constante uitbreiding van onze WLZ/VPT-cliënten, ongeveer 5 cliënten per jaar, zal het personeelsbestand navenant uitgebreid worden. Hierin wordt ook de formatie van welzijns-activiteitenbegeleiders meegenomen.

Digitalisering:

Naast het gebruik van de iPads, waarmee zowel de thuiszorg als Jasmijn/VPT reeds mee 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 en andere digitalisering wordt in 2023 verder uitgebreid.

Voor de WLZ/VPT bewoners willen we mobiliteit bevorderen/stimuleren door de bewoner gebruik te laten maken van een flexobed – dit is een hulpmiddel waarbij de bewoner in/uit bed gedraaid kan worden middels een elektrisch draai/kantelsysteem.

4.2 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 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.

4.3 Cliëntportaal

Het cliëntportaal krijgt een nieuw jasje in 2023. Contactpersonen en cliënten kunnen zelf inloggen in hun Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Ze hebben daarmee inzage in het zorgleefplan en de dagrapportage. Middels een app hebben cliënten en/of hun vertegenwoordigers de regie over hun eigen dossier.

4.4 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. Voor medewerkers is er een extern vertrouwenspersoon.

"Tijd voor goede zorg."

5 Prestaties primaire processen

5.1 Kwaliteitskader VVT

Een groot deel van het kwaliteitskader VVT is inmiddels geïmplementeerd. In 2023 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. De kwaliteitsfunctionaris van BCM heeft zitting in het kwaliteitsplatform Noord Nederland, met als doel van elkaar te leren en knelpunten gezamenlijk te kunnen oppakken. BCM neemt deel aan de regiovisie van de ouderenorganisaties in de provincie Groningen.

Zorgtechnologie wordt steeds meer ingezet binnen de locaties van BCM. BCM is aangesloten bij het op te richten ZTA Groningen, waarbij organisaties in de provincie Groningen kennis delen op het gebied van zorgtechnologie. In 2023 worden verdere mogelijkheden tot implementatie van (bewezen) zorgtechnologie verkend en geïmplementeerd binnen BCM. Er zijn digicoaches opgeleid om medewerkers op de werkvloer te ondersteunen bij het gebruik van zorgtechnologie en digivaardig(er) te worden.

5.2 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 de zaak is de risico's zo klein mogelijk te maken. BCM zal zich in 2023 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: 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.



"Tijd voor goede zorg."

5.3 Melding Incidenten Cliënten (MIC)

Incidenten worden gemeld in het Elektronisch cliëntendossier (QIC). Per kwartaal worden overzichten gegenereerd 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 2023 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. Inmiddels is Medimo organisatiebreed ingevoerd (een elektronisch voorschrijfsysteem) in Maarsheerd. De medicijnincidenten zijn gedaald. Daarnaast wordt het gebruik van slimme medicijn dozen (Medido) gestimuleerd, zodat cliënten zoveel mogelijk eigen regie behouden. Deze zullen vooralsnog eerst in de thuisituatie 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 2023 is het terugdringen van medicatie incidenten tot maximaal 50.

6 Klachten, complimenten en suggesties van cliënten

6.1 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.

6.2 Externe klachtencommissie

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

6.3 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.



"Tijd voor goede zorg."

7 Personeelsbeleid

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

7.1 Arbeidsmarktproblematiek

BCM staat de komende jaren voor een grote uitdaging. Door vertrek van jonge mensen uit de regio en de vergrijzing blijkt het lastig voor BCM om personeel aan te trekken en blijven vacatures langer niet ingevuld. Daarnaast groeit BCM de komende jaren met een x-aantal cliënten per jaar waardoor er meer personeel nodig is. Om in de toename van personeel te kunnen voorzien zijn er vanaf 2021 stappen gezet door het opleiden van nieuwe instroom aan zorgmedewerkers.

7.2 SectorplanPlus

Het ministerie van VWS heeft ook voor het schooljaar 2022 – 2023 subsidie beschikbaar gesteld. Met deze subsidie kan er wederom een extra impuls gegeven worden aan opleidingsprojecten.

BCM gaat in 2023 gebruik maken van deze extra gelden door nieuwe medewerkers te laten instromen in de zorg d.m.v. het aanbieden van een BBL-traject.

7.3 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 sinds 2019 gestart met een BBL-traject om per intramurale afdeling een BBL-leerling toe te voegen aan de bestaande formatie. Voor het jaar 2023 worden er in februari 1 extra BBL-leerling toegevoegd aan de afdelingen. Daarnaast wordt er gekeken om samen met omliggende organisaties in september te starten met een BBL-klas voor zij-instromers.

7.4 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. De ontwikkelingen in de verpleging en verzorging maken dat andere competenties gewenst zijn. Jaarlijks wordt er een opleidingsplan gemaakt waarin zowel de jaarlijkse als niet jaarlijkse scholingen en deskundigheidsbevorderingen worden vermeld.

7.5 Aard van de aanstelling

BCM heeft het beleid dat wanneer een medewerker in dienst komt dat er eerst een tijdelijk dienstverband wordt aangeboden. Door de arbeidsmarktcrisis krijgen zorgmedewerkers in de functie van Verzorgende IG / Verpleegkundige bij indiensttreding direct een vast contract aangeboden.

Elke medewerker die in dienst komt, dient een VOG (verklaring omtrent gedrag) te overleggen.

7.6 Verzuimbeleid

Met ingang van 1 januari 2023 stapt BCM over naar Bloey, Arbodienst – Inzicht in de gezondheid en kunnen zowel medewerkers als leidinggevende voor vragen terecht bij een vaste adviseur mens, werk en gezondheid van Bloey. De vaste adviseur komt regelmatig op de locaties om met de leidinggevende het verzuim te bespreken.

De doelstelling van BCM is om het ziekteverzuimpercentage om laag te brengen naar 6%. In 2023 zullen in samenwerking met de arbodienst themabijeenkomsten voor het personeel worden georganiseerd. Jaarlijks vindt er een evaluatie plaats met de arbodienst, de OR en de RvB over de ingezette koers m.b.t. het verzuimbeleid.

7.7 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



"Tijd voor goede zorg."

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.

7.8 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.

7.9 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.

7.10 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. In 2022 is de RI&E opnieuw uitgevoerd, in 2023 zal de toetsing 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.

7.11 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. In 2022 is het voor het eerst niet gelukt om alle vacatures te kunnen invullen, met name het werven van flexmedewerkers levert nauwelijks sollicitanten op. Voor het jaar 2023 wordt verwacht dat dit hetzelfde zal zijn.

8 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 2023. Vanwege de Corona-crisis zijn de audits voor een deel vervallen in 2022. De externe audit van 2022 liet één bevinding op het gebied van methodisch werken zien. In 2023 wordt dit onderwerp opgepakt.

9 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.

9.2 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.

"Tijd voor goede zorg."

9.3 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.

10 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.

11 Governance Code

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

De bestuursstructuur van BCM bestaat uit een Raad van Toezicht (toezichhoudend) 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."