

Bestuurlijke rapportage zorgcontinuïteit Twente

Enschede, 23 april 2015
Versie 0.7

Colofon

Titel rapport: Bestuurlijke rapportage zorgcontinuïteit Twente

Subtitel:

Versie(s): 0.7 5-10-2015 Gezien door: [Medewerker]

Vaststellingsdatum: [Vaststellingsdatum] Evaluatiedatum: [Evaluatiedatum]
m]

Opdrachtgever: Poot, Ron

Opsteller(s): Weustink, Penny Hanstede, Linda

Enschede, [Datum]

Versie 0.7

© 2015, GHOR Twente

Niets uit dit rapport mag worden vereenvoudigd en/of openbaar worden gemaakt, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van GHOR Twente.

GHOR Twente is onderdeel van Veiligheidsregio Twente

Inleiding

Deze rapportage is geschreven vanwege artikel 33, lid 3 van de Wet veiligheidsregio's (Wvr). Hierin staat dat zorgaanbieders alle informatie verstrekken aan het bestuur van de Veiligheidsregio over hun inzet in het kader van de opgeschaalde zorg en hun voorbereiding daarop. GHOR Twente heeft over de inrichting van de geneeskundige keten een aansturende en coördinerende rol in het totale zorg veld, dus ook voor zorginstellingen die geen directe taak hebben bij de rampenbestrijding.

Daarnaast voldoet GHOR Twente met deze rapportage aan *punt e*; van de 'herijking van de visie op zorgcontinuïteit' (2014): *GHOR Twente informeert het bestuur van de Veiligheidsregio over de wijze waarop in de regio vorm wordt gegeven aan zorgcontinuïteit.*

Onder Zorgcontinuïteit worden de plannen verstaan die zorginstellingen maken en handelingen die zij verrichten ter voorbereiding op, tijdens en na acute crises. Met als doel de continuïteit van zorg tijdens rampen te borgen. Tijdens een ramp kan de continuïteit van zorg mogelijk bedreigd worden door zeven gevolgen van een ramp: Sluiting van (delen van) de locatie, verplaatsen van cliënten, groot aanbod van cliënten, tekort aan personeel, uitbraak infectieziekten, uitval nutsvoorzieningen, apparatuur en ICT-middelen en Logistieke stagnatie.

De Directeur Publieke Gezondheid (DPG) informeert u hierbij over de ontwikkelingen en de mate van voorbereiding van de zorgaanbieders over het jaar 2014. Daarbij geeft de DPG een advies over eventuele te nemen verbetervoorstellen.

Het gaat in totaal om 24 zo genaamde Care-organisaties in Twente.

Care-organisaties

De care-organisaties zijn:

- Alle zorginstellingen waar intramurale cliënten verblijven die langer dan 24 uur medische en/of verpleegkundige zorg nodig hebben die niet uitgesteld kan worden
- Thuiszorg cliënten die specialistische zorg ontvangen¹ onder de vlag van een care-organisatie

De intramurale care-organisaties zijn afkomstig uit de sectoren verpleging en verzorging, gehandicaptenzorg, categorale zorginstellingen, geestelijke gezondheidszorg, revalidatiecentra etc.

U kunt op basis van de informatie in deze rapportage en het advies van de DPG besluiten actie te ondernemen ex artikel 34 van de Wvr. Hierin staat dat als de voorbereiding naar oordeel van het bestuur van de Veiligheidsregio tekortschiet, het bestuur in overleg treedt met een zorgaanbieder.

Deze rapportage is opgesteld aan de hand van de samenwerkingsafspraken zorginstellingen (oktober 2014).

¹

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Inhoudsopgave	4
1 Samenwerkingsafspraken zorginstellingen en GHOR Twente	5
1.1 Samenwerkingsafspraken met Veiligheidsregio Twente	5
1.1.1 Projecten 'Extra handen in de nacht' en 'Vervoersplan zorginstellingen Twente'	5
1.2 Resultaten	6
2 Afspraken ten tijde van crisis opschalen, alarmeren en informeren.....	7
2.1 Opschaling op het niveau van de eigen organisatie	7
2.1.1 afspraken Zorginstelling	7
2.1.2 Resultaten	7
3 Afspraken ter voorbereiding op crisis en ten behoeve van informatievoorziening.....	8
3.1 Afspraken zorginstelling	8
3.2 Resultaten	8
4 Afspraken ten behoeve van opleiden, Trainen en Oefenen (OTO).....	9
4.1 Afspraken zorginstelling	9
4.2 Resultaten	9
5 Afspraken over borging en contactmomenten	10
5.1 Afspraken zorginstellingen	10
5.2 Resultaten	10
6 Eind conclusie.....	11
6.1 Het advies aan het bestuur van Veiligheidsregio Twente.....	11
7 Toekomst.....	12
Eerste bijlage Monitor zorgcontinuïteit	13

1 Samenwerkingsafspraken zorginstellingen en GHOR Twente

Tijdens het symposium zorgcontinuïteit in november 2014 zijn de samenwerkingsafspraken tussen de Twentse zorginstellingen en GHOR Twente getekend.

De zorginstellingen hadden de keuze mogelijkheid om te tekenen voor de volgende afspraken:

- samenwerkingsafspraken met Veiligheidsregio Twente
- project 'Extra handen in de nacht'
- tweejarig pilot 'Vervoersplan zorginstellingen Twente'

1.1 Samenwerkingsafspraken met Veiligheidsregio Twente

In de samenwerkingsafspraken wordt de samenwerking tussen de zorgorganisatie en Veiligheidsregio Twente (GHOR Twente) beschreven, tijdens een calamiteit of crisis. Hiermee ontstaat een gemeenschappelijke basis die bijdraagt aan een uniforme werkwijze. Voor zowel zorginstellingen als hulpdiensten biedt dit voordelen in efficiency en effectiviteit.

1.1.1 Projecten 'Extra handen in de nacht' en 'Vervoersplan zorginstellingen Twente'

Zorginstellingen besteden veel aandacht aan veiligheid en bedrijfshulpverlening (BHV). Van hen wordt verwacht dat zij in staat zijn om een ontruiming in goede banen te leiden met de aanwezige bedrijfshulpverleners en de overige medewerkers/aanwezigen. Overdag zijn er voldoende mensen aanwezig om hieraan te voldoen. Echter tijdens de avond en nacht is de bezetting aanzienlijk lager. Het betreft niet alleen het verplaatsen van mensen uit de gevarezone, maar er zal ook afstemming plaats moeten vinden met de hulpdiensten. Bij grotere locaties zal ook coördinatie en registratie op het verzamelpunt georganiseerd moeten worden, vooral wanneer blijkt dat cliënten verplaatst moeten worden naar een andere locatie, omdat ze niet terug kunnen naar hun eigen woning. Daarnaast kan de medewerker, die tijdens de calamiteit aanwezig is, zelf ook slachtoffer worden, waardoor hij/zij niet in staat is om te handelen. Om de bovenstaande problematiek het hoofd te bieden en de zorginstellingen te ondersteunen is GHOR Twente gestart met twee innovatieve projecten 'Extra handen in de nacht' en 'Vervoersplan zorginstellingen Twente'. Deelname aan deze projecten is optioneel, er zijn namelijk ook zorginstelling die zelf faciliteiten hebben om dit probleem te ondervangen. In de bijlage vindt u een overzicht van de organisaties die gebruik maken van deze optionele projecten.

Extra handen in de nacht:

Tijdens een calamiteit in de nacht zorgt het project 'Extra handen in de nacht' er voor dat extra mensen worden opgeroepen. Daarbij gaat het niet alleen om eigen personeel, maar ook collega's van andere zorginstellingen of buurtbewoners. Daarvoor is een alarmeringssysteem (Multibel) opgezet om in nood elkaar te helpen. Hiervoor is een mantelovereenkomst van 2 jaar tussen GHOR Twente en Multibel opgesteld.

Vervoersplan zorginstellingen Twente:

Het innovatieve project 'Vervoersplan zorginstellingen Twente' is door GHOR Twente ontwikkeld op verzoek van een aantal Twentse zorginstellingen. Het project faciliteert de zorginstellingen om samen met hulpdiensten en gespecialiseerde vervoerders in de regio (Brookhuisgroep en UTS Grijpma B.V.), bewoners te vervoeren ten tijde van een calamiteit. Om de continuïteit van het project te waarborgen is het voorwaardelijk dat iedere Twentse zorginstelling meewerkt. Op dit moment is dat nog niet het geval. Om de meerwaarde voor alle zorginstellingen aan te tonen worden drie oefeningen georganiseerd door GHOR Twente. In 2015 vindt de voorbereiding en ontwikkeling van de oefeningen plaats en in 2016 worden

deze uitgevoerd. Uit de resultaten van deze oefeningen zal moeten blijken of er een meerwaarde is. Op basis hiervan vindt besluitvorming plaats met betrekking tot de voortgang van het project.

1.2 Resultaten

GHOR Twente is in 2014 met 19 van de 24 zorginstellingen de algemene samenwerkingsafspraken aangegaan. Daarnaast hebben 9 zorginstellingen het convenant voor het project 'Extra handen in de nacht' afgesloten en 13 van de 24 instellingen het convenant voor het project 'Vervoersplan zorginstellingen Twente'. Met de beide ziekenhuizen bestond reeds een convenant waarin samenwerkingsafspraken zijn opgenomen.

2 Afspraken ten tijde van crisis opschalen, alarmeren en informeren

2.1 Opschaling op het niveau van de eigen organisatie

Wanneer een instelling wordt geconfronteerd met een crisis is de directie van de instelling verantwoordelijk voor de te nemen maatregelen, eventueel geadviseerd door een crisisteam. Deze interne opschalingstructuur staat beschreven in een calamiteitenplan of zorgcontinuïteitsplan.

2.1.1 afspraken Zorginstelling

- Iedere zorginstelling (of koepel van zorginstellingen) draagt er zorg voor dat een crisiscoördinator 24 uur per dag, 7 dagen per week, bereikbaar is voor GHOR Twente.
- De contactgegevens van deze persoon staan vermeld in GHOR4all.
- Alarmering van het crisisteam vindt plaats bij eigen behoefte van de organisatie of op verzoek van GHOR Twente.
- Op verzoek van het Commando Plaats Incident zal een vertegenwoordiger van de getroffen zorginstelling deelnemen aan de overleggen in de CoPI- bak.

2.1.2 Resultaten

Van de 24 zorginstellingen beschikken 19 zorgorganisaties over een crisisteam. Tevens beschikken zij over een bereikbaarheidsfunctionaris die 24/7 bereikbaar is voor GHOR Twente. De gegevens zijn opgenomen in GHOR4All

Reden waarom overige organisaties hierover nog niet beschikken zijn onder andere reorganisatie en verschuiving van taken. Een andere reden kan zijn dat een organisatie te klein is, wat formatie betreft om een team te formeren.

Deze organisaties zijn echter bezig om een crisisteam vorm te geven en/ of een bereikbaarheidsfunctionaris aan te stellen.

3

Afspraken ter voorbereiding op crisis en ten behoeve van informatievoorziening

GHOR4all is een web applicatie waarin de zorginstellingen gegevens invoeren over contactpersonen van de zorginstelling, het type en aantal cliënten.

Het invoeren van de gegevens in GHOR4all gebeurt aan de hand van landelijke vragenlijsten, die door de GHOR bureaus worden aangeleverd en afgestemd. In de vragenlijst wordt aandacht besteed aan bereikbaarheidsgegevens, capaciteitsgegevens en planvorming.

3.1 Afspraken zorginstelling

- stelt een medewerker beschikbaar: een organisatiebeheerder, voor het invullen van de bereikbaarheidsgegevens en de vragenlijst(en) in GHOR4all.
- zorgt tweemaal per jaar voor een update van de gegevens.

3.2 Resultaten

Om GHOR4all goed te laten functioneren en in te kunnen zetten tijdens een crisis zijn zowel de contactgegevens van de bereikbaarheidsfunctionaris noodzakelijk als ook de gegevens met betrekking tot de capaciteit van een instelling. Wanneer dit beide is ingevuld spreekt men van 100% ingevuld.

Van de Twentse zorginstellingen hebben 14 zorginstellingen GHOR4All 100% ingevuld, één zorginstelling heeft nog geen gegevens ingevuld. De overige acht instellingen geven aan dat zij de gegevens aan het vernieuwen en/ of aanvullen zijn.

4

Afspraken ten behoeve van opleiden, Trainen en Oefenen (OTO)

De verantwoordelijkheid voor het oefenen, evalueren en verbeteren van de continuïteitsplannen ligt bij de zorginstellingen. GHOR Twente levert expertise en ondersteuning. Het gezamenlijk oefenen en evalueren van de afspraken vindt o.a. plaats door oefeningen binnen de eigen organisatie, maar ook in relatie tot GHOR Twente en de overige hulpdiensten.

4.1 Afspraken zorginstelling

- beoefent de continuïteitsplannen om de betrokken functionarissen voor te bereiden en de planvorming te evalueren.
- stemt af met GHOR Twente over gezamenlijke oefeningen.

4.2 Resultaten

Van de 24 instellingen hebben 2 organisaties de crisisteams al geoefend.

In 2014 heeft GHOR Twente de organisaties tijdens de gespreksronden het aanbod gedaan om de crisisteams te oefenen in 2015. De oefeningen bestaan uit een informatief deel en een oefening, waarin de samenwerking tussen de zorginstelling en de hulpdiensten centraal staat. 16 zorgorganisaties hebben zich aangemeld voor deze oefendag in 2015. GHOR Twente organiseert de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van de oefeningen.

5

Afspraken over borging en contactmomenten

Relatiebeheer

GHOR Twente is een netwerkorganisatie. Daarbij is het onderhouden van de externe relaties van cruciaal belang voor afstemming, kennisbevordering en procesafstemming voor de crisisbeheersing. Op het gebied van zorgcontinuïteit vindt er regelmatig afstemming plaats met de zorginstellingen.

Borging

Voor de inrichting en vormgeving van de interne crisisstructuur per zorgorganisatie is de leidraad zorgcontinuïteit Regio Twente het basisdocument. Het zorgcontinuïteitsplan is alleen functioneel wanneer het adequaat geïmplementeerd en geborgd is. Het opleiden, trainen en oefenen van sleutelfunctionarissen en inbedding van het plan in het eigen kwaliteitssysteem is hierbij erg belangrijk.

Bestuurlijke verantwoording

GHOR Twente legt jaarlijks verantwoording af aan het dagelijks bestuur Veiligheidsregio Twente in een jaarverslag. Het verslag rapporteert over de uitvoering van de taken op het gebied van zorgcontinuïteit, zoals die zijn genoemd in de landelijke visie op zorg continuïteit van de GHOR (2013):

1. Inventarisatie van zorg- organisaties in de regio
2. Zorg- organisaties actief benaderen en registreren
3. Zorg- organisaties ondersteunen door middel van kennisdeling
4. Contact onderhouden met de zorg-organisaties
5. Ondersteuning en advies bieden bij de voorbereiding van zorg- organisaties op crisissituaties
6. Loketfunctie GHOR voor vragen van zorg- organisaties

Onder zorg- organisaties verstaan we de zorginstellingen waar intramurale cliënten verblijven of waar specialistische zorg geboden wordt aan thuiszorgcliënten.

5.1 Afspraken zorginstellingen

- Benoemt een vaste contactpersoon voor GHOR Twente
- Benoemt een crisiscoördinator die 24 uur, 7 dagen per week, bereikbaar is
- Zorgt voor een actueel en ingebed zorgcontinuïteitsplan, geborgd in de eigen kwaliteitscyclus, gebaseerd op de leidraad zorgcontinuïteit Regio Twente
- Heeft een eigen interne crisisstructuur vormgegeven en de sleutelfunctionarissen daarvoor benoemd
- Verstrekt informatie aan de GHOR contactpersoon over de voorbereiding op crisissituaties

5.2 Resultaten

In de voorgaande hoofdstukken worden de resultaten weergegeven met betrekking tot interne crisisstructuur, bereikbaarheidsfunctionaris en het verstrekken van informatie aan GHOR Twente. Van de Twentse zorgorganisaties hebben 10 organisaties een zorgcontinuïteitsplan. 5 zorgorganisaties herzien het plan of zijn bezig met de ontwikkeling hiervan. Het is niet inzichtelijk of het plan is ingebed in het eigen kwaliteitssysteem. Dit is de eigen verantwoordelijkheid van in zorginstelling.

6 Eind conclusie

Alle zorgorganisaties in Twente hebben de veiligheid van hun cliënten en medewerkers hoog in het vaandel staan. Dit blijkt tevens uit het feit dat 18 van de 25 zorginstellingen de samenwerkingsafspraken met GHOR Twente hebben afgesloten. Met de beide ziekenhuizen bestaat een convenant waarin de samenwerkingsafspraken zijn opgenomen. Drie van de 25 zorginstellingen waren nog niet toe aan ondertekening door ontwikkelingen binnen de eigen organisatie.

Uit de gesprekken met de 24 zorginstelling blijkt dat vaak de capaciteit ontbreekt om op dit moment al voor de volle 100% invulling te geven aan de afspraken zoals vermeld in de samenwerkingsafspraken. Een belangrijke factor zijn de landelijke bezuinigingen op de zorg en de verschuiving van de zorgtaken naar de gemeenten. Personele wisselingen, de wijziging van vast personeel naar flexwerkers en het feit dat mensen langer zelfstandig blijven wonen spelen hierbij ook een rol. GHOR Twente is zich hier van bewust en adviseert de zorgorganisaties door naast de algemene afspraken zoals vermeld in de samenwerkingsafspraken, ook maatwerk te leveren dat aansluit bij de behoefte en situatie van de zorginstelling op dat moment.

Het waarborgen van zorgcontinuïteit binnen een organisatie is een continu en cyclisch proces dat bestaat uit drie onderdelen: bewustwording, planvorming en het opleiden, trainen en oefenen. Ieder van deze onderdelen kan onderhevig zijn aan verandering binnen de organisatie.

6.1 Het advies aan het bestuur van Veiligheidsregio Twente

Op basis van de resultaten in deze rapportage adviseert GHOR Twente het bestuur om de zorginstellingen het ingezette beleid rondom zorgcontinuïteit te laten uitvoeren. GHOR Twente zal jaarlijks met behulp van de monitor uit bijlage 1 de stand van zaken rapporteren.

7 Toekomst

In 2015 zal GHOR Twente in samenwerking met de zorgorganisaties zich richten op:

1. Landelijke uitrol van het project “Extra Handen in de nacht” en het faciliteren van de Twentse zorgorganisaties
2. Het ‘Vervoersplan zorginstellingen Twente’ wordt de komende twee jaar beoordeeld. Beoordeeld wordt in hoeverre het plan een meerwaarde heeft in de praktijk voor de betrokken partijen. 2015 zal in het teken staan van de voorbereiding van de genoemde oefeningen. In 2016 worden de oefeningen uitgevoerd en de resultaten gepresenteerd tijdens de bestuurlijke rondes. Op basis hiervan kan worden besloten of het project doorgang zal vinden.
3. Het organiseren van de jaarlijkse expert meeting of kennismiddag. Tijdens de meeting worden ontwikkelingen op het gebied van zorgcontinuïteit gepresenteerd. Daarnaast worden operationele onderdelen gedemonstreerd, die betrekking hebben op de samenwerking tussen zorgorganisaties en de hulpdiensten. Denk hierbij aan een CoPI of ROT vergadering en hoe zij het contact zoeken met de zorgorganisaties. Ook wordt deze middag gebruikt om kennis en ervaringen te delen met elkaar.
4. Invulling geven aan planvorming en het organiseren van Crisisteamoefeningen met 14 zorginstellingen.
5. Het ondersteunen en faciliteren van organisaties in de veranderende situatie.

Eerste bijlage Monitor zorgcontinuïteit

Monitor zorgcontinuïteit

1. Naam zorginstelling
2. Gesprek gevoerd in ketenronde 2014
+ ja – nee
3. Samenwerking tussen medewerkers GHOR en zorginstelling?
+ actief 0 beperkt – geen contact
4. Ondertekening samenwerkingsafspraken met bestuur?
+ ja 0 intentie – niet
5. Participeert in GHOR4all
+ volledig 0 bezig – geen deelname

Deelname aan de twee optionele projecten, vastgelegd met ondertekening samenwerkingsafspraken:

6. Extra handen in de nacht + ja 0 intentie - nee
7. Vervoersplan + ja - nee
8. Training crisisteam in 2015 + ja - nee
9. Aanvullende informatie

Naam	Tweejaarlijks gesprek gevoerd	Samenwerking tussen medewerkers GHOR en zorginstelling?	Ondertekening samenwerkingsafspraken	Informatievoorziening GHOR4all		Optioneel		Training crisisteam	Aanvullende opmerkingen
						Extra handen in de nacht	Vervoersplan zorginstellingen Twente		
Het Roessingh	2014	+	+	0		+	+	+	
Aveleijn	2014	+	0	+		0	-	+	Crisisplan wordt opnieuw gemaakt, GHOR is betrokken. Intentie om later te ondertekenen.
Twentse Zorgcentra	2014	+	+	+		+	+	+	
Ambiq	2014	+	+	+		-	-	+	
Mediant	2014	+	+	+		-	-	+	
Dimence	2014	+	+	0		-	+	+	
Bruggerbosch	2014	+	+	+		-	-	-	Wel aangemeld oefening voorbereid,- week van te voren afgezegd
Zorgvilla's Twente	2014	-	-	+		-	-	-	
WZC Friso	2014	-	+	0		-	-	-	
Herfstzon	2014	+	+	+		+	+	+	
SVRO/ Siloah	2014	+	+	0		+	+	+	
Zorgcentrum De Posten	2014	+	+	+		+	-	+	
WZC De Vriezenhof	2014	+	+	0		-	+	-	Zeer betrokken bestuurder werkt hard om de achterstand weg te werken
Manna Zorggroep	2014	+	+	+		+	+	+	
St. Zorgfederatie Oldenzaal	2014	+	+	0		+	+	+	
Ariens Zorgpalet	2014	+	+	0		-	+	+	
Carintreggeland	2014	+	+	0		-	+	+	
Livio	2014	+	+	+		+	+	+	
Zorgaccent	2014	+	+	+		-	+	+	
Zorggroep St Maarten	2014	+	+	+		0	+	+	
Trivium Meulenbelt Zorg	2014	-	-	-		-	-	-	
ZGT (2 locaties)	2014	-	-	+		-	-	-	*
MST	2014	+	-	+		-	-	-	*

*Ziekenhuizen staan niet in dit overzicht wat betreft de ondertekening van convenanten. Met ziekenhuizen is een apart convenant afgesloten daar zij een grotere rol hebben in de rampenbestrijding. Wel zijn ziekenhuizen eveneens betrokken bij zorgcontinuïteit.