



GHOR
Zuid - Holland Zuid

In deze uitgave: Zorgcontinuïteit in balans .. / Terugblik Samenwerken in het netwerk .. / Handjes in de nacht .. / Project Geen nood bij brand .. / GHOR4all .. / Aan uw aandacht ontsnapt?

Zorgcontinuïteit in balans, voorbereid zijn op crisissituaties

Digitale nieuwsbrief GHOR ZHZ
mei 2016

Introductie

Een digitale nieuwsbrief maakt het delen van real-time informatie binnen de Witte Kolom mogelijk.

Craag informeren wij u via deze wijze regelmatig over actuele ontwikkelingen op gezondheids- en geneeskundig gebied inzake de opgeschaalde zorg. Dit doen wij met name rondom het onderwerp Zorgcontinuïteit.

De frequentie van deze nieuwsbrief is afhankelijk van actuele ontwikkelingen of de informatiebehoefte onder onze lezers. Deze nieuwsbrief wordt verstuurd aan instellingen voor geestelijke gezondheidszorg, verpleeg- en verzorgingstehuizen, revalidatiecentra, gehandicaptenzorg, thuiszorgorganisatie.

Suggesties voor onderwerpen in dit bulletin? Mail het ons: t.schiedon@ghor.vrzhz.nl

'Zorgcontinuïteit in balans' is een praktische tool die zorgorganisaties een handvat biedt voor operationele planvorming voor het continueren van de zorg bij een grootschalig incident. De tool is uitgebracht door GGD GHOR Nederland en wordt ondersteund door de regionale GHOR bureaus.

Een goede bron van informatie over calamiteiten die zich kunnen voordoen en het continueren van de zorg tijdens en na een calamiteit, is de landelijk bekend geworden **leidraad COBRA**. Het is vaak lastig gebleken om vanuit de theorie de praktische vertaalslag naar een operationeel handzaam instrument te maken. Met de tool **Zorgcontinuïteit in balans** wordt beoogd die vertaalslag concreet invulling te geven. Zorgorganisaties uit de sector hebben meegewerkt aan het opstellen van de tool.

Wat kunt u ermee?

Iedere zorgorganisatie kent andere structuren. Daarom heeft de tool 'denkkaarten' die u omvormt tot 'taakkaarten' aan de hand van uw eigen (zorg)processen. Dit kan eenvoudig, mede aan de hand van de informatie die u bijvoorbeeld in een calamiteitenplan/bedrijfsnoodplan en/of zorgcontinuïteitsplan heeft staan.

Als de tool gebruiksklaar is voor uw organisatie, biedt het u:

- Ondersteuning om zo snel mogelijk overzicht te krijgen van de situatie en de activiteiten van de (crisis)organisatie van uw instelling;
- Ondersteuning om zo snel mogelijk besluiten te nemen over welke acties moeten worden uitgevoerd, door wie en met welk resultaat;
- Ondersteuning om sturing te geven aan de medewerkers op de werkvloer.



Uw veiligheid, onze zorg!

veiligheidsregio
ZHZ

Het doel is dat het gebruik van de tool ertoe leidt dat een zorgorganisatie af kan stappen van de papieren tijger (het vaak lijvige 'zorgcontinuïteitsplan') en dat u hiermee een instrument heeft dat niet alleen bij de voorbereiding op calamiteiten ondersteuning biedt maar juist op de momenten dat het er toe doet.

Wij, als GHOR Zuid-Holland Zuid, bieden u deze tool in de bijlage aan, omdat wij denken dat het een goede handreiking is voor u om mee te werken. Bij evt. vragen kunt u contact opnemen met Anouk van Galen, 06-22439380.

De tool staat ook op onze website (www.ghorzhz.nl) bij Downloads. Klik [hier](#) voor de link.

Terugblik Samenwerken in het netwerk

Continuïteit van het zorgaanbod aan zorgvragers is zo gewoon dat we er niet elke dag bij stil staan. Maar stel dat er iets gebeurt in één van de zorginstellingen in de regio. Een groot ongeval, een aanslag met veel slachtoffers, brand of overstroming in een zorginstelling. Een situatie zoals recent bij het VUmc kan zich overal voordoen. Opeens is de dagelijkse zorgverlening niet meer gegarandeerd. Van het ene moment op het andere moet de instelling worden ontruimd. Het herstel van deze situatie is een zaak van velen: alle zorginstellingen in Zuid-Holland Zuid, de hulpverleningsdiensten, de Veiligheidsregio/GHOR en de gemeenten. Opeens moeten al die organisaties functioneren als één samenhangend netwerk om het probleem aan te pakken.

Op 15 maart 2016 organiseerde de GHOR Zuid-Holland Zuid in samenwerking met de Human Factors Adviesgroep de training "Samenwerken in het netwerk". Vertegenwoordigers van alle betrokken organisaties waren aanwezig om te bekijken hoe ver het met de ontwikkeling van het netwerk is en wat er nog moet gebeuren om acute zorgdiscontinuïteit zo goed als mogelijk het hoofd te bieden.

Inspiratie werd opgedaan door te kijken in de keuken van de luchtvaart. Hoe werken vele instanties daar samen om te zorgen voor een tijdige, efficiënte en effectieve vluchtafhandeling? Het incident waarbij het VUmc onder water kwam te staan vormde een goede casus waar door aanwezigen veel van geleerd kon worden.

Ochtendsessie

De luchtvaart werkt in allerlei verbanden samen met een groot aantal actoren, van verschillende kofaf en met uiteenlopende belangen (zoals commercieel, regulerend, en controlerend). De processen die met elkaar worden uitgevoerd zijn vastgelegd in gezamenlijk geschreven protocollen. Daarbij wordt rekening gehouden met de factor mens als belangrijkste maar ook meest kwetsbare factor.

Erik Timmermans, gezagvoerder, instructeur op de Airbus A320 en CRM-trainer (CRM: Crew Resource Management) nam de aanwezigen mee in de wereld van de luchtvaart. De overeenkomst is dat ook in de luchtvaart wordt samengewerkt met veel actoren. Het fundament voor deze samenwerking bestaat uit het vertrouwen in elkaar, in elkaars kunnen en het dragen van verantwoordelijkheid binnen ieders rol. Processen die met elkaar vorm worden gegeven zijn vastgelegd in gezamenlijk opgestelde protocollen.



De succesfactoren zoals die in de luchtvaart tot goede samenwerking leiden zijn: transparantie, eerlijkheid en ontvankelijkheid. Tijdens de workshops bleek dat deze factoren werden onderschreven. Het probleem is dat zorginstellingen onderling ook concurrerend zijn. Dat zou transparantie tegen kunnen houden. Dat kan een spanningsveld opleveren. Een thema waar verder over gesproken zal moeten worden.

Ondanks het feit dat bedrijfsvoering van veel actoren in de luchtvaart gericht is op winstmaximalisatie, wordt de (financiële) waarde van goed georganiseerde samenwerkingsprocessen breed onderkend. Samenwerking is mensenwerk. Hetgeen betekent dat investeren in samenwerking gelijk staat aan investeren in mensen, in het prioriteren en beschikbaar stellen van tijd en geld om hen het werk goed en veilig te laten doen. Zo vraagt aanpak van acute zorgdiscontinuïteit heldere afspraken binnen het netwerk over ►



Uw veiligheid, onze zorg!

veiligheidsregio
ZH²



trainen en oefenen. Temeer daar de kans om er ervaring in op te doen ontbreekt. Mensen zullen dus terug moeten kunnen vallen op trainings- en oefenervaringen. Tijdens de workshops bleek dat praktische oefenervaring op dit terrein, zeker waar het gaat om het functioneren van het netwerk vooralsnog ontbreekt.

Uit de ochtendsessie kwamen de volgende aandachtspunten rond zorgcontinuïteit voort:

- Gezamenlijk werken aan processen, procedures en protocollen ter bestrijding van acute zorgdiscontinuïteit;
- Daarbij werken aan vertrouwen in elkaar en elkaars kunnen;
- Fundamentele discussie over transparantie versus concurrentie, onder het motto wees transparant waar je dat kunt zijn en waar gezamenlijke processen dat vereisen;
- Durf elkaar aan te spreken op de uitvoering van afspraken, voorbereidings- en uitvoeringsprocessen;
- Wees ontvankelijk en eerlijk;
- Beschouw budgetten kritisch op investeringen in mens, tijd, middelen en trainings- en oefenprogramma's.



De casus VUmc

Recent werd een zorginstelling, het VUmc, acuut geconfronteerd met een totale uitval van het zorgaanbod als gevolg van extreme wateroverlast. Na het besluit tot ontruiming van het gehele ziekenhuis werd overgegaan tot een massale evacuatie van de aanwezige patiënten. Interessant is hoe het netwerk deze discontinuïteit heeft aangepakt. Jan Woldman plv. directeur publieke zorg regio Amsterdam-Amstelland bood hier tijdens de training een helder inzicht in.

Gesteld kan worden dat de gehele evacuatie goed is afgelopen. Patiënten hebben geen aantoonbare schade van dit incident opgelopen. Van de aanpak van dit incident kan veel geleerd worden. Aan de orde kwamen de volgende leerpunten:

- Plannen en procedures zijn nooit helemaal, of helemaal niet passend op de situatie;
- Leiding en uitvoerende medewerkers zijn dus vooral aangewezen op 'gezond verstand'. Hetgeen ook betekent dat er onder omstandigheden zoals in deze casus fouten gemaakt kunnen worden;
- De interne opschaling in het ziekenhuis en de externe via de GRIP-procedure passen niet op elkaar;
- Er is meer duidelijkheid nodig aangaande verantwoordelijkheden binnen en buiten het ziekenhuis, bijvoorbeeld die van de

raad van bestuur en van de (coördinerend) burgemeester;

- Het gewonden spreidingsplan, zoals gehanteerd bij acute grootschalige incidenten, past niet op de spreiding van patiënten bij de evacuatie van een ziekenhuis. Dit is eigenlijk een vorm van opgeschaald bijzonder besteld vervoer. De aanpak daarvan is wezenlijk anders dan van gewonden bij een ramp;
- Tijdens de aanpak van het incident was niet altijd sprake van voldoende niet-technische vaardigheden binnen het functioneren van het netwerk:
 - Het ontbrak een flinke tijd aan leiding en regie over het geheel (binnen en buiten het ziekenhuis)
 - De samenwerking in het geheel, in het bijzonder tussen ziekenhuis en externe organisatie, was voor verbetering vatbaar;
 - Er was geen sprake van gezamenlijke beeldvorming: hoe en waarom het incident ontstond, hoe het zich ontwikkelde en kon ontwikkelen en wat de verdere gevolgen waren, de zogenaamde situational awareness. Vandaar dat gesproken werd van 3 incidenten in plaats van 1. Incidenten die per incident, te beginnen met een gesprongen waterleiding, werden bekeken zonder de verdere gevolgen onder ogen te zien (scenario denken).

Ook was sprake van menselijke factoren die interfereerden met een goede voortgang van de aanpak:

- Onderstress bij het COPI ("nog nooit zo'n rustig COPI gehad") waardoor men minder alert was op de gebeurtenissen en op zeker moment achter het incident aangehouden werd;
- Het niet horen van de in het COPI aanwezige OvD-G, met diens inbreng is weinig gedaan;
- De aanwezigheid van blinde vlekken en tunnelvisie bij de beoordeling van de situatie.

Tijdens de workshops werd aandacht gevraagd voor de bovenstaande leerpunten, door deze met name te betrekken in het trainings- en oefenprogramma.

Voorts werd gesteld niet te wachten tot het zover is, maar in de koude fase al goed voor te bereiden en tijdens de dagelijkse processen ook al te werken aan de leerpunten.

Wil het echt gaan werken, als het zo ver is, dan zijn investeringen nodig. Dat vraagt om prioritering.

Tenslotte

De training heeft veel aandachtspunten opgeleverd voor de aanpak van acute zorgdiscontinuïteit in de regio Zuid-Holland Zuid.

Alles staat of valt met de bereidwilligheid van de betrokken actoren om daar de schouders onder te zetten.

Belangrijk is om structuur te geven aan de samenwerking door de zorginstellingen, de Veiligheidsregio, de hulpverleningsdiensten en de gemeente, gefaciliteerd door de GHOR.

Binnen deze structuur zal de onderlinge samenwerking, met alle ins en outs gestalte moeten krijgen.

Hoogste leiding en bestuur moeten nut en noodzaak van die samenwerking onderkennen en daar zichtbaar gestalte aangeven. De energie die daarbij vrijkomt en het geduld dat altijd moet worden betracht kan mooie resultaten opleveren voor de continuïteit van de zorg waar de patiënten te allen tijde op zal moeten rekenen.

Bert Timmermans, Human Factors Adviesgroep



Uw veiligheid, onze zorg!

veiligheidsregio
ZHZ



Bijeenkomst Handjes in de Nacht

Zorginstellingen besteden veel aandacht aan veiligheid en BHV. Van hen wordt verwacht dat zij in staat zijn om een ontruiming in goede banen te leiden met de aanwezige bedrijfshulpverleners (BHV-ers) en de overige medewerkers/aanwezigen.

Overdag zijn er voldoende mensen aanwezig om aan deze eis te kunnen voldoen, maar geldt dit ook voor de avond- en nachtsituatie? Dan is de bezetting namelijk aanzienlijk lager. Het betreft niet alleen het verplaatsen van mensen uit de gevarenszone, 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, als blijkt dat cliënten verplaatst moeten worden naar een andere locatie, omdat ze niet terug kunnen naar hun eigen woning, bijvoorbeeld vanwege roet- en waterschade. Daarnaast kan de medewerker, die tijdens de calamiteit aanwezig is, zelf ook slachtoffer worden, waardoor hij/zij niet in staat is om te handelen.

Het Bureau GHOR organiseert vanuit haar ondersteunende rol op 16 juni a.s. een bijeenkomst om te kijken of zorginstellingen in Zuid-Holland Zuid de kwetsbare nachtsituatie herkennen en zo ja, of we hier gezamenlijk iets in kunnen ondernemen.

Presentaties

De regio Twente heeft ook al nagedacht over dit onderwerp. Onder regie van het Bureau GHOR aldaar hebben zij aandacht besteed aan de alarmering, de extra handen en aan een stappenplan. Onze collega, **Penny Weustink** - Vakspecialist Operationele Ondersteuning GHOR Twente, geeft tijdens de bijeenkomst een

presentatie over hun ervaringen en uitwerkingen o.a. rondom alarmering, opkomsttijd en onvoldoende mankracht.

In vervolg op de presentatie van Penny vertelt **Olivier Nieland** - sr. Accountmanager bij MultiBel bv meer over het systeem MultiBel. MultiBel is de oplossing om met één handeling direct een grote groep personen te alarmeren, informeren of te laten communiceren. Binnen enkele minuten kunt u zorgprofessionals die in de buurt van uw zorginstelling wonen, bereiken. MultiBel alarmeert via gesproken berichten, e-mail en SMS. U zult bij calamiteiten beter en sneller in staat zijn actie te nemen, want de communicatie komt snel op gang met de juiste personen.

Inschrijven

Wij heten u van harte welkom op de bijeenkomst Handjes in de Nacht. Graag willen wij weten of u aanwezig bent op de bijeenkomst. U kunt zich opgeven bij Tamara Schiedon, via t.schiedon@ghor.vrzhz.nl.

Datum: 16 juni 2016
Tijd: 13.30 - 16.30 uur
Locatie: Brandweerkazerne Hendrik-Ido-Ambacht

GHOR4all

GHOR4all helpt het Bureau GHOR om inzicht te krijgen in de zorgcontinuïteits-gegevens van de ketenpartners in de regio. De applicatie GHOR4all is een registratiesysteem (online) waar zorginstellingen relevante informatie op het gebied van zorgcontinuïteit vast kunnen leggen.

GHOR4all biedt enerzijds per locatie inzicht in de NAW-gegevens, anderzijds staat er informatie in over bereikbaarheid, capaciteit en hoe een instelling haar zorgcontinuïteit heeft geregeld. In de afgelopen jaren heeft GHOR4all al veelvuldig zijn dienst bewezen in onze regio.

What's in it for me?

Dit systeem onderkent twee doelen. Het belangrijkste is dat wij, als GHOR medewerkers, de zorginstellingen kunnen bereiken wanneer de situatie hiertoe aanleiding geeft. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een brand, zoals bij Moerdijk. Noodzakelijk is dat wij u dan ook in de nacht kunnen bereiken om te informeren over gezondheidsrisico's en handelingsperspectieven. Daarnaast geeft GHOR4all ons een eerste inschatting in het type zorginstelling en het aantal en soort bewoners; mobiel of bedlegerig bijvoorbeeld. Vorig jaar heeft de Sectie GHOR een belofte gehouden en

het bleek soms lastig om een instelling (en dan ook nog de juiste persoon) te pakken te krijgen. Tijdens een incident zou er dan veel tijd verloren gaan en dat kan voor uw instelling nadelige gevolgen hebben.

Een **tweede belangrijk voordeel** voor u als zorginstelling is dat u in de applicatie kunt aangeven hoe u bent voorbereid op zorgcontinuïteit. Heeft u zich overal op voorbereid of zijn er zaken die nog aandacht verdienen?

Het gebruik van GHOR4all kost u als instelling helemaal niets. Het enige wat wij van u vragen, is om bij het Bureau GHOR een inlog aan te vragen en de gegevens van uw locatie in te vullen.

Heeft u over GHOR4all of zorgcontinuïteit nog vragen? Stel ze gerust aan Pim van Dam, via 088 - 636 56 57 of pm.van.dam@ghor.vrzhz.nl. Ook uw inlog vraagt u op bij Pim.



Uw veiligheid, onze zorg!

veiligheidsregio
ZH





Project: Geen nood bij brand & zorgcontinuïteit wordt concreter

In 2014 is de Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid gestart met het project 'Geen nood bij brand & zorgcontinuïteit'. Met twee zorginstellingen, te weten Yulius en Alerimus zijn convenanten getekend. In het convenant staan afspraken op zowel het gebied van brandveiligheid als op het onderwerp zorgcontinuïteit. Zorgcontinuïteit is vanaf de start van het project al een onderdeel geweest van het hele proces wat doorlopen wordt samen met de zorginstelling.

'We startten voortvarend met 'Geen nood bij brand & zorgcontinuïteit', maar merkten op een gegeven moment dat we niet alles uit het project konden halen wat we hadden gewild', zegt GHOR-adviseur Anouk van Galen. 'Daarom kozen we er als Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid voor om het hele project samen te vatten in een handboek. Instellingen kunnen hierin hun aandachtspunten en maatregelen zelf in beeld brengen en up to date houden. Zo is altijd duidelijk hoe ze er voor staan, wat er gedaan moet worden, wie tijdens incidenten waarvoor verantwoordelijk zijn en bij welke organisaties ze voor ondersteuning terecht kunnen, waar onder de GHOR. Het handboek is landelijk beschikbaar, dat is best iets om trots op te zijn.'

Handboek

Het handboek geeft van elk onderdeel uit het landelijk stroomschema een korte uitleg, van wat bedoeld wordt met desbetreffend onderdeel. Daarnaast is ook beschreven op welke wijze dit onderdeel uitgevoerd kan worden, welke personen daarbij

aanwezig moeten zijn en indien relevant is een blanco draaiboek toegevoegd. Ook worden er handvatten gegeven om het onderdeel zodanig te evalueren, dat de zorginstelling dit kan omzetten in concrete actiepunten waar zij aan wil werken.

'Wij verwachten dat op deze manier het project 'Geen nood bij brand & zorgcontinuïteit' concreter vorm krijgt voor de zorginstellingen en ook daadwerkelijk in een half jaar afgerond kan worden. Het zal intensief zijn, maar in dat traject worden wel concrete stappen genomen om de veiligheid in de zorginstelling te verhogen. Na dat intensieve halfjaar zal de Veiligheidsregio als adviseur blijven fungeren en regelmatig een audit in de zorginstelling doen, om samen te monitoren of er nog blinde vlekken zijn qua veiligheid die aangepakt kunnen worden.

Eind 2016 wordt het project geëvalueerd, kijken we naar de toekomst van het project en hoe we dit verder uitwerken in de regio', aldus Anouk van Galen.



Uw veiligheid, onze zorg!

veiligheidsregio
ZHZ



Aan uw aandacht ontsnapt?

Er zijn nog plaatsen vrij!! U kunt zich nog inschrijven voor twee trainingen dit najaar!



1. Masterclass voor Bestuurders Zorginstellingen

Deze masterclass is een uitstekende training om u als bestuurder voor te bereiden op crises. U krijgt onder meer een beter inzicht in de verschillende rollen die u als bestuurder heeft tijdens een crisis en wat dit voor u betekent. Ook gaat u als bestuurder aan de slag om uw netwerk tijdens een crisis in kaart te brengen en te analyseren. Kortom, u neemt deel aan een interactieve training waar zowel theorie als praktijk elkaar afwisselen, maar vooral ook het leren van elkaar een belangrijke rol speelt.

Datum:

Dinsdag 13 september 2016 van 08.30 uur tot 12.30 uur, afsluitend een lunch

2. Workshopmiddag 'Vorbereiden op crises'

De workshopmiddag is bedoeld voor functionarissen binnen de V&V sector die binnen hun organisatie verantwoordelijk zijn voor het ontwikkelen / in stand houden van de crisisorganisatie. De workshopmiddag heeft als belangrijkste doel om deze functionarissen een aantal concrete handvatten en "tools" te geven waarmee zij in hun organisatie de crisisorganisatie kunnen opstarten en/of verder door ontwikkelen. U moet hierbij denken aan het opzetten en begeleiden van een oefening of het op een goede manier borgen van evaluatiepunten naar aanleiding van een incident of oefening.

Datum:

Dinsdag 27 september 2016 van 12.00 uur tot 16.30 uur, inloop met lunch

Geef u op bij Tamara Schiedon, via t.schiedon@ghor.vrzhz.nl

Volgende keer: .. kijken we terug op de 2-daagse training 'Crisisbeleidsteam' / .. vertellen we over de bijeenkomst Handjes in de Nacht / .. en heeft Yulius zorgcontinuïteit beoefend met aanwezigheid van het CoPI

Colofon

Adresgegevens

GHOR Zuid-Holland Zuid
Romboutslaan 105
3312 KP Dordrecht

T 088 - 636 50 00

E info@ghorzhz.nl

I www.ghorzhz.nl

Aan- of afmelden

Kent u professionals waarvoor de informatie uit dit bulletin interessant is. Wilt u zelf liever niet op de verzendlijst staan? Laat het ons weten via t.schiedon@ghor.vrzhz.nl



Uw veiligheid, onze zorg!

veiligheidsregio
ZHZ

