Het bedrijfscontinuïteitsplan heeft als doelstelling de vitale processen van de dienstverlening te garanderen ook bij uitval van grotere groepen personeelsleden of bij blokkages in de aanvoer van noodzakelijke hulpmiddelen.

Beslissingen omtrent de continuïteit worden genomen door de crisiscel in nauw overleg met de algemeen directeur en burgemeester.

De cel bestaat uit directeur WZS, hoofd bewonerszorg, afdelingshoofd Mens en CRA.

Beslissingen rond afbouw tweedegraadsactiviteiten, terugvallen op minimale bestaffing, inzetten medewerkers van de andere diensten van het lokaal bestuur worden indien mogelijk genomen na overleg met hoofdverpleegkundigen en de logistiek verantwoordelijke.

De crisiscel gaat verder op onderstaande principes:

**WZC**

**A. Vitale versus te onderbreken activiteiten**

We willen de vitale processen in kaart brengen om ze te kunnen onderscheiden van de niet-vitale of tweederangs activiteiten. Bij personeelstekorten worden de niet-vitale activiteiten stopgezet en het daaraan verbonden personeel wordt ingezet in de vitale processen.

Om te kunnen spreken over personeelstekorten willen we een zicht hebben op de minimale personeelsaanwezigheid die elk proces vereist.

**A.1 Vitale activiteiten of eerstegraadsactiviteiten in de WZC**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Benodigde interne diensten : welk aantal personeelsleden heb je minimaal aanwezig op de werkvloer, zodat vitale processen kunnen verder gezet worden ?**  | **Minimaal aanwezig leidinggevend personeelslid : (welke functie moet minimaal aanwezig zijn om deze vitale processen te kunnen laten lopen, denk aan paswoorden, sleutels edm)** | **Benodigde minimaal aan te leggen stock : (welke stock heb je minimaal nodig om een wegvallende leverancier op te vangen ? denk aan dubbel bestellen van normaal)** |
| **LOGISTIEKE ACTIVITEITEN** |  |  |  |  |
| **Voeding**  | Aankopen  | **Wekelijkse bestelling****1 kok 4h****Bereiding 3 maaltijden/dag maandag-vrijdag****1 Kok 8,5h, 1 keukenhulp 8,5h en 1 keukenhulp 5,5h****Bereiden 3 maaltijden/dag weekend****1 Kok 8,5h, 1 keukenhulp 8,5h****Bedelen extern maandag-vrijdag****2 Technisch medewerkers ieder 2h/dag****Bedelen intern Weekend (SVF)****Keukenpersoneel****Uitdelen/toedienen/afruimen intern dagelijks****3 WZA ochtend ieder 3,8h****2 WZA avond 3,8h****Afwas maandag-vrijdag****2 Afwasmedewerkers ieder 7,6h/dag, 1 afwasmedewerker 3,8h/dag****Afwas weekend****2 Afwasmedewerkers ieder 7,6h/dag** | **Minimaal 1 leidinggevende** | Verschillende groothandels zijn leverancier – bij het wegvallen van bijvoorbeeld Solucious kan hetzelfde gamma besteld worden bij Java **Vast Bureau dan in kennis stellen.** |
|  | Bereiden  | Logistiek verantwoordelijke |  |
|  | Bedelen extern | Directie |  |
|  | Hulp bij uitdelen/toedienen/afruimen maaltijden | Hoofd BewonerszorgAfdelingshoofd Mens |  |
|  | Afwas  |  |  |
| **Wassen**  | Bedlinnen  | **Bewonerskledij en onderleggers maandag-vrijdag****2 Logistieke medewerkers ieder 7,6h/dag****Werkkledij en Bedlinnen****Externe firma** |  | Bij het wegvallen van onze leverancier producten wasserij kan een andere groothandel ons aanleveren **Vast Bureau dan in kennis stellen en automatische pompen dan tijdelijk uitschakelen** |
|  | Bewonerskledij  |  |  |
|  | Werkkledij  |  |  |
|  | Onderleggers |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | **Benodigde interne diensten : welk aantal personeelsleden heb je minimaal aanwezig op de werkvloer, zodat vitale processen kunnen verder gezet worden ?** | **Minimaal aanwezig leidinggevend personeelslid : (welke functie moet minimaal aanwezig zijn om deze vitale processen te kunnen laten lopen, denk aan paswoorden, sleutels edm)** | **Benodigde minimaal aan te leggen stock : (welke stock heb je minimaal nodig om een wegvallende leverancier op te vangen ? denk aan dubbel bestellen van normaal)** |
| **LOGISTIEKE ACTIVITEITEN** |  |  |  |  |
| **Onderhoud**  | Standaard  | **Standaard maandag-vrijdag****5 Medewerkers onderhoud ieder 7,6h****Standaard weekend****2 Medewerkers onderhoud ieder 7,6h****Bijkomend Corona****Momenteel geen extra nodig wegens geen uitbraak – Bij isolatie wordt de kamer als laatste gepoetst met alle nodige beschermingsmaterialen – wordt per kamer en per dag telkens doorgegeven aan de medewerker****Na Overlijden****Volledig reinigen kamer wordt beschouwd als grondig onderhoud en wordt uitgevoerd binnen de standaard bezetting tijdens de week** | **Minimaal 1 leidinggevende** | Bij het wegvallen van onze leverancier producten onderhoud kan een andere groothandel ons aanleveren **Vast Bureau dan in kennis stellen en automatische pompen op de afdelingen dan tijdelijk uitschakelen** |
|  | Bijkomend in kader van coronapreventie | Logistiek verantwoordelijkeDirectieHoofd BewonerszorgAfdelingshoofd Mens | Extra bestelling desinfectiemateriaal voor oppervlakten – Stock OK |
|  | Na overlijden |  |  |  |
| **24-UURSZORG** |  |  |  |  |
| **Medicatie**  | Bestelling en voorbereiding | **Bestelling-voorbereiding-klaarzetten dagelijks****3 verpleegkundigen ieder 2,5h/dag****Bedeling medicatie dagelijks****Verpleegkundige/Zorgkundige verantwoordelijk voor zijn/haar gang****Controle medicatie dagelijks****1 Verpleegkundige 4,5h/dag****Benodigde interne diensten : welk aantal personeelsleden heb je minimaal aanwezig op de werkvloer, zodat vitale processen kunnen verder gezet worden ?****Lichamelijke zorgen overdag dagelijks****Afdeling De Serre, de Pluk en de Doenders : 4 verpleegkundigen/zorgkundigen ochtenddienst – 2 avonddienst = 42,1h/dag****Lichamelijke zorgen ’s nachts dagelijks****1 Verpleegkundige 10h/nacht****1 Zorgkundige 10h/nacht****Bedeling incontinentiemateriaal****1 maal per week/afdeling: 2h/afdeling****Aanbrengen incontinentiemateriaal****Inbegrepen in dagelijkse zorgtaken****Hulp bij toiletbezoek****Inbegrepen in dagelijkse zorgtaken****Beloproepen beantwoorden****Inbegrepen in dagelijkse zorgtaken****Overlegmomenten****Inbegrepen in dagelijks werkpakket** | **Minimaal 1 leidinggevende** |  |
|  | Bedeling  |  |  |
|  | Klaarzetten |  |  |
|  | Controle |  |  |
|  |  | Hoofdverpleegkundige |  |
|  |  | Hoofd bewonerszorg |  |
|  |  | Directie |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  | **Minimaal aanwezig leidinggevend personeelslid: (welke functie moet minimaal aanwezig zijn om deze vitale processen te kunnen laten lopen, denk aan paswoorden, sleutels edm.)** | **Benodigde minimaal aan te leggen stock: (welke stock heb je minimaal nodig om een wegvallende leverancier op te vangen? Denk aan dubbel bestellen van normaal)** |
|  |  |  |  |
| **24-UURSZORG** |  |  |  |
| **Lichamelijke zorgen**  | Wassen en kleden (basis) | **Minimaal 1 leidinggevende** | **Stock OK** |
|   | Parameters opnemen  |  |  |
|  | Wondzorg | Hoofdverpleegkundige |  |
|  | Maaltijdbegeleiding | Hoofd bewonerszorg |  |
|  | Scheren min elke andere dag | Directie |  |
|  | Bad/douche |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Incontinentiemateriaal**  | Bedeling |  |  |
|  | Aanbrengen  |  | **Stock OK** |
|  | Hulp bij toiletbezoek  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Beloproepen beantwoorden**  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Overlegmomenten**  | Briefing min 1xdag |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | **Benodigde interne diensten : welk aantal personeelsleden heb je minimaal aanwezig op de werkvloer, zodat vitale processen kunnen verder gezet worden ?** | **Minimaal aanwezig leidinggevend personeelslid : (welke functie moet minimaal aanwezig zijn om deze vitale processen te kunnen laten lopen, denk aan paswoorden, sleutels edm)** | **Benodigde minimaal aan te leggen stock: (welke stock heb je minimaal nodig om een wegvallende leverancier op te vangen? Denk aan dubbel bestellen van normaal)** |
| **EXTERNE CONSULTEN (HOOGDRINGENDHEID)** |  |  |  |  |
| **Dokter** |  | **Dokter wordt opgebeld door verantwoordelijke verpleegkundige** | **Verantwoordelijke verpleegkundige** |  |
| **Ziekenhuis**  |  |  |  |
| **Overlijden**  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **FINANCIELE PROCESSEN** |  |  |  |  |
| **VSB facturatie**  |  | **Financiële processen****Administratief medewerker maandag-vrijdag 6,5h** |  | **Bij uitval administratief medewerker back up door directie** |
| **Algemene facturatie** |  |  |  |  |
| **SOCIAAL CONTACT** |  |  |  |  |
| **Dagelijks individueel** |  | **Sociaal contact****1 animator/ergo/kine per afdeling maandag-vrijdag 4h** |  |  |
| **Zwaaimoment** |  | **Wekelijks 1 halve dag – begeleiding door animator** |  |  |
| **Individueel bezoekmoment** |  | **Wekelijks 2à 3 halve dagen – begeleiding door student** |  |  |
| **Individueel wandelmoment** |  | **Wekelijks 1 halve dag/afdeling – begeleiding door student** |  |  |

**A.2 Activiteiten die 2 weken mogen worden onderbroken of tweede graads activiteiten**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Benodigde interne diensten : welk aantal personeelsleden heb je minimaal aanwezig op de werkvloer, zodat vitale processen kunnen verder gezet worden ?** | **Minimaal aanwezig leidinggevend personeelslid : (welke functie moet minimaal aanwezig zijn om deze vitale processen te kunnen laten lopen, denk aan paswoorden, sleutels edm)** | **Benodigde minimaal aan te leggen stock: (welke stock heb je minimaal nodig om een wegvallende leverancier op te vangen? Denk aan dubbel bestellen van normaal)** |
| **LOGISTIEKE ACTIVITEITEN** |  |  |  |  |
| **Voeding** | Bereiden | Contactname traiteur – kan maaltijden bereiden extern en aanleverenMinimaal 4 personen nodig om maaltijden op te warmen en af te wassen | **Minimaal 1 leidinggevende** |  |
| **Wassen** | Bewonerskledij | Kan worden uitbesteed aan de externe firma waarmee we samenwerken voor werkkledij en plat linnen | Logistiek verantwoordelijkeDirectieHoofd bewonerszorgAfdelingshoofd |  |
|  | Onderleggers |  |  |  |
| **Onderhoud** | Standaard | Tijdelijk enkel dagelijks onderhoud |  |  |
| **24-UURS ZORG** |  |  |  |  |
| **Lichamelijke zorgen** | Wassen | Verzorgend wassen toepassen |  |  |
| **Bad** | Minder frequent of door anderen | Minder frequentDoor anderen (ergo/kine)Verplaatsing tijdstip |  |  |
| **KELA** |  |  |  |  |
|  | Animatie  | Animatie, kiné en ergo kunnen in zorg ingeschakeld worden. Minimum aan beweging en sociaal contact (zie punt A1) blijven gewaarborgd. |  |  |
|  | Kinesitherapie (niet noodzakelijke behandelingen) |  |  |
|  | Ergo activiteiten  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**A.3 Activiteiten die 9 tot 12 weken mogen worden onderbroken of derde graads activiteiten**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**A.4 Activiteiten met betrekking tot zorg die door niet-zorg medewerkers kunnen uitgevoerd worden**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ZORGEN BIJ DE BEWONER** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Voeding** | Maaltijden voorbereiden |  |  |  |  |  |  |
|  | Maaltijd bedeling |  |  |  |  |  |
|  | Maaltijd bedeling extern |  |  |  |  |  |
|  | Hulp bij eten aan bewoners zonder slikproblemen |  |  |  |  |  |
|  | Afwas  |  |  |  |  |  |
|  | Koffietoer |  |  |  |  |  |
|  | Drankentoer |  |  |  |  |  |
| **Lichamelijke zorgen** | scheren |  |  |  |  |  |  |
|  | Haren wassen en indraaien |  |  |  |  |  |
|  | Verplaatsingen met rolstoel (niet bewoner in en uit rolstoel halen) |  |  |  |  |  |
| **LOGISTIEKE ONDERSTEUNING** |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Bedden dekken |  |  |  |  |  |  |
|  | Bedden verschonen |  |  |  |  |  |
|  | Wasbedeling |  |  |  |  |  |
|  | Aanvullen voorraden en stocks op de afdelingen |  |  |  |  |  |
|  | Afval wegbrengen |  |  |  |  |  |
|  | Vuile was wegbrengen |  |  |  |  |  |

**B) Hoe vitale processen garanderen bij uitval 10%, 30% of 50% personeel**

Bij personeelstekorten van 10% tov de minimale bezettingen (zijn we het hierover eens?) worden de tweede en derdegraads activiteiten stopgezet en het vrijgekomen personeel wordt ingezet voor de vitale processen, waarbinnen de 24-uurszorg voor de bewoners primeert:

1. **Inzet paramedici en KELA personeel voor activiteiten met betrekking tot de 24-uurszorg**
2. **Inzet ondersteund personeel WZC voor activiteiten met betrekking tot de hotelfunctie en activiteiten onder punt A4.**

Wanneer ook dit niet meer volstaat wordt in volgende cascade extra personeel ingezet, steeds na consensus binnen de crisiscel WZC in overleg met het lokaal bestuur.

1. **Inzet personeel lokaal bestuur**
2. **Inzet extra interimpersoneel/leger/studenten/ancien personeelsleden**
3. **Inzet personeelsleden met verlof**

**C) Inventaris vitale producten en diensten van externen/ afspraken maken rond minimale dienstverlening**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Benodigde externe diensten | Benodigde externe middelen  | Afspraken omtrent minimale dienstverlening  |
| **LOGISTIEKE ACTIVITEITEN** |  |  |  |  |  |  |
| **Voeding**  | Aankopen  |  |  |  |
|  | Bereiden  |  |  | In uiterste nood kant en klaar maaltijden via traiteur  |
|  | Bedelen  | geen |  |  |
|  | Bedelen extern | Technische dienst gemeente |  |  |
|  | Hulp bij maaltijden | geen |  |  |
|  | Afwas  | geen |  |  |
| **Wassen**  | Bedlinnen  | geen |  |  |
|  | Bewonerskledij  |  |  | In uiterste nood externe wasserij |
|  | Werkkledij  | geen |  |  |
| **Onderhoud**  | Standaard  | geen |  | In uiterste nood gemeenschappelijke ruimtes minder frequent. Prioriteit blijft bij High-touch + kamers (mogelijke) COVID-19 |
|  | Bijkomend in kader van coronapreventie | Technische dienst gemeente |  | Bij uitbraak medewerkers technische dienst gemeente oproepen voor onderhoud |
| **24-UURS ZORG** |  |  |  |  |  |  |
| **Medicatiebedeling**  | Aankoop | apotheek | Toelevering multidose en individuele medicatie | Apotheek garandeert levering  |
|  | Bedeling  | geen |  | 1 verpleegkundige per shift voor hele gebouw |
| **Lichamelijke zorgen**  | Wassen en kleden  | geen |  |  |
|   | Parameters opnemen  | geen |  |  |
|  | Wondzorg | geen |  |  |
| **Incontinentiemateriaal**  | Aankoop  | geen |  |  |
|  | Aanbrengen  | geen |  |  |
|  | Hulp bij toiletbezoek  | geen |  |  |
| **Beloproepen beantwoorden**  |  | geen |  |  |
| **Overlegmomenten**  | Overdracht  | geen |  |  |
|  | Dagelijks overleg  | geen |  |  |
| **EXTERNE CONSULTEN** |  |  |  |  |  |  |
| **Dokter** |  | vervoer |  |  |  |  |
| **Ziekenhuis**  |  | vervoer |  |  |  |  |
| **Overlijden**  |  | begrafenisondernemer |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **FINANCIELE PROCESSEN** |  |  |  |  |  |  |
|  |  | geen |  |  |  |  |

**D) Voorlichting en communicatieplan:**

 Zie communicatieplan

**E) Personeelsbeleid:**

**E.1. Vergaderprotocol bij pandemie**

Vergaderingen worden zoveel mogelijk uitgesteld. Wanneer er toch wordt vergaderd, wordt dit in groepen gedaan per afdeling. De deelnemers houden zoveel mogelijk twee meter afstand van elkaar.

**E.2. Ontwikkelen en vastleggen van een afwijkende ziekteverzuim en verlofbeleid**

Gepland verlof kan door de medewerkers vrijwillig niet opgenomen worden en in samenspraak met de leidinggevende op een later tijdstip gepland worden. De medewerkers wordt gevraagd om zo weinig mogelijk verlof aan te vragen wanneer te verwachten valt dat grotere groepen personeelsleden zullen uitvallen; aangevraagd verlof kan geweigerd worden om de continuïteit van zorg te garanderen.

Er kunnen ook personeelsleden uit verlof opgevorderd worden.

Er zijn op gemeentelijk niveau opvangmogelijkheden voor kinderen van zorgpersoneel.

**E.3. Richtlijnen vastleggen voor mensen met kritieke taken binnen de organisatie**

Er wordt tijdens de reguliere werking voor gezorgd dat er een back up is voor medewerkers met kritieke functies.

Leidinggevenden stellen zich de vraag in hoeverre hun medewerkers voldoende geïnformeerd zijn om verder te kunnen wanneer zijzelf 14 dagen zouden uitvallen.

Beschikken zij over de noodzakelijke paswoorden, sleutels, contacten om het hoogstnodige te kunnen verderzetten?

Bij verplichte quarantaine van een leidinggevende zijn er de mogelijkheden ter beschikking opdat deze van thuis uit verder kan werken.

**E.4. Richtlijnen voor terugkeer naar de werkplek van werknemer die genezen zijn van besmetting**

Een werknemer kan enkel terugkeren naar de werkplek na overleg met en goedkeuring van zijn behandelend geneesheer.

**E.5. Richtlijnen rond extra waardering van personeel dat aan het werk blijft.**

Wekelijks wordt er een traktatie voorzien vanuit de organisatie (snoepjes, ontbijtkoeken, paaseitjes,…)

Externen bezorgen hun appreciatie voor het geleverde werk voor het personeel – Er wordt een “wall of appreciation” opgericht in de passerel aan het onthaal waar alle steun- en dankbetuigingen worden opgehangen.

Tijdens de zomermaanden wordt er pizza, frietjes met curryworst, een ijsje, een hamburger,… voorzien voor het personeel.

Vanuit het bestuur wordt de vraag gesteld wat er nog meer kan gedaan worden voor de personeelsleden. Er wordt gesproken over het versturen van een vergeet-mij-nietjes kaartje, toekenning van een extra premie.

**E.6. Richtlijnen rond personeel dat terugkomt uit een groene/oranje/rode zone.**

Via interne communicatie ontving iedere medewerker volgende communicatie:

**Een reisbestemming met code groen** impliceert geen bijzondere maatregelen bij terugkeer. Wees toch waakzaam en hou je zeker aan de maatregelen van het desbetreffende land.

**Reis je naar een oranje zone?** Dan wordt gevraagd dat je bij je terugkomst een test laat uitvoeren op COVID-19. Tot het testresultaat bekend is (+/- 2 dagen), neem je verlof of recup of val je terug op tijdelijke werkloosheid. Blijkt het resultaat negatief? Dan mag je opnieuw de werkvloer op. Test je positief? Dan moet je twee weken in quarantaine gaan en overleggen met je huisarts wat er verder moet gebeuren.

**Verblijf je in een land of regio met rode kleurcode?** Er geldt een formeel reisverbod naar de rode zones, maar een oranje zone kan tijdens je verblijf rood kleuren. Dan moet je je bij terugkeer verplicht laten testen en moet je, wat de uitslag ook brengt, twee weken in quarantaine thuis blijven. Kan je niet telewerken? Dan moet je verlof nemen of val je terug op tijdelijke werkloosheid. Bespreek dit met je leidinggevende.