

# Format Zorgcontinuïteitsplan

---

LOGO zorginstelling

**Locatie:** *naam locatie*

**!!! Pers niet te woord staan!!!**

**Dit wordt gedaan door de overkoepelende organisatie of de gemeente.**

## 1. Sluiting van (delen van) de locatie

Het sluiten van (delen van) een locatie van een zorginstelling is nodig als cliënten niet langer in (dat deel van) de locatie kunnen blijven. Bijvoorbeeld door de aanwezigheid van giftige dampen, wateroverlast, brand of langdurige stroomstoring. In een dergelijke situatie zal de organisatie de locatie ontruimen en de cliënten evacueren. Cliënten gaan naar een ander deel van de locatie, een andere locatie of naar een speciale opvang-locatie die hiervoor door de gemeente beschikbaar wordt gesteld.

### **BIJ BRAND DE DEUR VAN DE BRANDENDE RUIMTE ZO SNEL MOGELIJK SLUITEN OM VERSPREIDING VAN ROOK EN HITTE TE BEPERKEN!**

Verantwoordelijk: **naam functionaris**, te bereiken op telefoonnummer **telefoonnummer**.

Noodopvanglocaties: **NAW-gegevens en opvangcapaciteit**.

Cliëntgegevens (mobiliteit): **rode map bij de receptie**.

Overzicht medicatie cliënten: 24/7 Apotheek, bereikbaar op telefoonnummer **telefoonnummer**.

Transport: NAW-gegevens taxibedrijven, bereikbaar op telefoonnummer **telefoonnummer**.

#### **Extra te nemen maatregelen:**

- Ontruimen/evacueren;
- Interne communicatie naar medewerkers;
- Communicatie naar familie/relaties cliënten;
- GEEN Communicatie met de pers, dit wordt door de overkoepelende organisatie of de gemeente gedaan;
- Personeel gaat met cliënten mee naar de opvang en blijft verantwoordelijk voor de geneeskundige zorg aan haar cliënten;
- De 24/7 apotheek, bereikbaar op telefoonnummer **telefoonnummer** kan 24/7 binnen **aantal uren** uur een lijst leveren van de medicatie van de cliënten.

Afspraken over zorgdossiers/cliëntgegevens zijn te vinden op afdeling **afdeling**, kamer **kamer** bij **naam functionaris**.

**Interne opvangcapaciteit** voor maximaal **aantal weken** weken mogelijk in de volgende ruimtes.

Ruimte	Aantal bedden
Vrijtijdsruimte	....
Kantine	....

**Externe opvangcapaciteit** voor maximaal **aantal weken** weken mogelijk bij de volgende instellingen.

Instelling	Opvangcapaciteit, aantal bedden	Contactpersoon	Termijn
Naam instelling		Functionaris Telefoonnummer	Aantal weken
Naam instelling		Functionaris Telefoonnummer	Aantal weken
Gemeente			

Extra bedden: ***namen verhuurbedrijven bedden***

Evac chairs: te vinden op de verdiepingen/afdelingen ***afdelingen/verdiepingen***

Extra hulpmiddelen te vinden op afdeling ***afdeling*** kamer ***kamer***:

- Zaklampen
- Noodkaarsen
- Cellofaandekens
- Polsbandjes/naamplaatjes

**Communicatie naar:**

- personeel
- cliënten
- familie/relaties van cliënten
- andere locaties eigen koepel
- andere zorginstellingen waarmee opvangafspraken zijn

**De volgende procedures zijn van belang:**

Procedure ***naam procedure*** en verantwoordelijk functionaris ***naam functionaris***.

## 2. Groot aanbod cliënten

Een groot aanbod van cliënten, van de eigen of een andere locatie of organisatie is een logisch gevolg van het sluiten (van delen) van een locatie. De organisatie moet andere opvang regelen. De organisatie die de opvang realiseert zal het grote aanbod van cliënten moeten organiseren en hierover afstemmen met de organisatie in nood.

### Cliënten eigen zorgkoepel:

- Verantwoordelijk: **naam functionaris**, te bereiken op telefoonnummer **telefoonnummer**.
- Oproepen extra personeel van eigen organisatie: lijst met telefoonnummers ligt op afdeling **afdeling**, kamer **kamer**.

### Cliënten van andere zorginstellingen:

Verantwoordelijk voor afstemming: **naam functionaris**, te bereiken op telefoonnummer **telefoonnummer**

### Personeel uit andere organisatie dat mee komt met cliënten:

- Verzorgend personeel dat mee komt blijft vallen onder de organisatie waar hij/zij werkzaam is
- Nieuwe (tijdelijke) organisatiestructuur opstellen gericht op huisvesting, communicatie

**Interne opvangcapaciteit** voor maximaal **aantal weken** weken mogelijk in de volgende ruimtes.

Ruimte	Aantal bedden
Vrijetijdsruimte	.....
Kantine	.....
....	....

Afspraken over overdracht van zorgdossiers/ cliëntgegevens zijn te vinden op afdeling **afdeling**, kamer **kamer**.

### Organisatiestructuur

Verzorgend personeel blijft verantwoordelijk voor de zorg voor haar eigen cliënten.

De ontvangende organisatie is te allen tijde verantwoordelijk voor alles wat met huisvesting te maken heeft.

### Communicatie naar:

- personeel
- cliënten
- familie/relaties van cliënten
- andere locaties eigen koepel
- andere zorginstellingen waarmee opvangafspraken zijn

### De volgende procedures zijn van belang:

Procedure **naam procedure** en verantwoordelijk functionaris **naam functionaris**.

### 3. Verplaatsen van cliënten

Wanneer we spreken over het verplaatsen van cliënten hebben we het over zowel het verplaatsen van cliënten binnen een locatie als van de ene locatie naar een andere locatie. Het verplaatsen van cliënten is een logisch gevolg van het sluiten van (delen van) een locatie.

De mobiliteitslijst van cliënten ligt bij afdeling **afdeling**, kamer **kamer**.

Vervoersbehoefte bepalen aan de hand van beslismatrix verdeling urgent en minder urgent en tevens splitsing maken tussen cliënten die bedvervoer nodig hebben en cliënten die rolstoelvervoer nodig hebben.

Soort vervoer	Urgent	Niet urgent	Contactgegevens vervoersbedrijf
Speciaal vervoer calamiteiten			
Vast vervoersbedrijf			
Taxibedrijven			

De instelling/locatie beschikt zelf over de volgende vervoersmiddelen: **soorten vervoersmiddelen**.

Met de volgende vervoersbedrijven zijn 24/7 afspraken gemaakt specifiek voor calamiteiten: **NAW-gegevens vervoersbedrijven**.

Vast vervoersbedrijf NAW-gegevens, bereikbaar op telefoonnummer **telefoonnummer**.

Taxibedrijven **NAW-gegevens** te bereiken op telefoonnummer **telefoonnummer**.

#### Extra maatregelen:

- Zorgdossiers zijn van buiten de organisatie door de volgende functionarissen **namen functionarissen** in te zien. Zij zijn bereikbaar via **telefoonnummers functionarissen**.
- De Apotheek kan binnen **aantal uren** uur een lijst leveren van de medicatie van cliënten. De apotheek is 24/7 ter bereiken op telefoonnummer **telefoonnummer**.

### Organisatiestructuur

Verzorgend personeel blijft verantwoordelijk voor de zorg voor haar eigen cliënten.

De ontvangende organisatie is te allen tijde verantwoordelijk voor alles wat met huisvesting te maken heeft.

**De volgende procedures zijn van belang:**

Procedure **naam procedure** en verantwoordelijk functionaris **naam functionaris**.

## 4. Tekort aan personeel

Medewerkers zijn de spil in het zorgproces. Een tekort aan medewerkers kan al snel een bedreiging vormen voor de continuïteit van zorg. Ook reguliere zaken als ziekte en vakantie kunnen tot personeelstekorten leiden. Bij een acuut tekort aan personeel zal een organisatie allereerst de prioriteiten in de werkzaamheden moeten bepalen. De niet uitstelbare zorg krijgt voorrang. Als zelfs hiervoor te weinig medewerkers aanwezig zijn, of problemen te verwachten zijn, is het nodig om extra personeel in te zetten.

Verantwoordelijk: **naam functionaris**, te bereiken op telefoonnummer **telefoonnummer**.

**Telefoonlijsten** van **eigen** personeel liggen op afdeling **afdeling**, kamer **kamer**.

De volgende bedrijven kunnen benaderd worden voor de inzet van extra **extern** personeel: **NAW-gegevens bedrijven** en **soort** (zorg, facilitair) personeel. Deze lijsten zijn te vinden op afdeling **afdeling**, kamer **kamer**.

De volgende bedrijven kunnen benaderd worden bij psychosociale klachten van cliënten en/of personeel na een ramp: **NAW-gegevens bedrijven** inclusief **24/7 telefoonnummer**.

**De volgende procedures zijn van belang:**

Procedure **naam procedure** en verantwoordelijk functionaris **naam functionaris**.

## 5. Uitval nutsvoorzieningen, apparatuur en ICT

De afhankelijkheid, ook bij zorginstellingen, van nutsvoorzieningen, apparatuur en ICT-middelen is groot. Pas als deze voorzieningen onverwacht uitvallen, blijkt hoe groot de afhankelijkheid van de instelling is en hoe lastig het is om alternatieven te realiseren. De producenten en leveranciers van elektriciteit, water en gas hebben de verantwoordelijkheid om de veiligheid en betrouwbaarheid van het net en het transport van de nutsvoorziening te borgen. Ook het verhelpen van storingen en het zo snel mogelijk continueren van de nutsvoorzieningen behoort tot hun takenpakket. Toch komen er storingen voor, die soms dagen kunnen duren. Een zorgorganisatie moet maatregelen treffen voor het geval dat nutsvoorzieningen, apparatuur en ICT-middelen uitvallen.

	<b>Organisatie en 24/7 telefoonnummer</b>	<b>Zelf voorzienend</b>	<b>Prioriteit</b>	<b>Noodvoorziening</b>
<b>Water</b>	Leverancier + storingsnummer (24/7) Waternet SOS water Thuis 0800 - 9394	Max 2 uur	Drinkwater Voedselbereiding	De burgemeester kan een waterleverancier opdracht geven een watertank te plaatsen
<b>Elektra</b>	Leverancier + storingsnummer (24/7) Nationaal storingsnummer gas en stroom 0800 - 9009	Max 2 uur	Verpleegunit Beveiliging Noodverlichting Verwarming Oproepsysteem personeel Telefoonsysteem	Aanwezigheid noodaggregaat
<b>Gas</b>	Leverancier + storingsnummer (24/7) Nationaal storingsnummer gas en stroom 0800 - 9009	Max 2 uur	Keuken	
<b>ICT</b>	Leverancier + storingsnummer (24/7)	Max 2 uur	Telefoonsysteem Oproepsysteem personeel Medische dossiers	Back-up systeem Terminal buiten de organisatie, waar van buiten de organisatie op kan worden ingelogd



De volgende afspraken zijn gemaakt met afdeling **afdeling**, **naam functionaris** functionaris ten aanzien van noodvoorzieningen.

In **naam document** staat een uitgebreid overzicht van alle apparatuur binnen de locatie zoals hierboven gegeven. Dit document is te vinden op afdeling **afdeling**, kamer **kamer** bij functionaris **naam functionaris**.

**De volgende procedures zijn van belang:**

Procedure **naam procedure** en verantwoordelijk functionaris **naam functionaris**.

## 6. Logistieke stagnatie

Problemen met de bevoorrading van een organisatie kunnen ontstaan bij een ramp waar de organisatie zelf bij betrokken is. Ook problemen bij de leveranciers zelf kunnen zorgen voor de stagnatie van leveringen van voedsel, medicijnen en noodzakelijke materialen.

De volgende **vaste** leveranciers zijn cruciaal voor het continueren van verantwoorde zorg aan cliënten.

Leverancier	Afspraken	NAW-gegevens
Groothandel	<p>Levering op opvanglocatie</p> <p>Bij noodsituaties hebben de volgende leveranciers <b>NAW-gegevens</b> prioriteit</p> <p>Indien een leverancier niet kan leveren is deze zelf verantwoordelijk voor het organiseren van een andere leverancier die alsnog komt leveren</p>	
Apotheek	<p>Levering op opvanglocatie</p> <p>Bij noodsituaties krijgt <b>naam instelling en locatie</b> prioriteit</p> <p>Bij een calamiteit zoekt de apotheek naar een andere manier om <b>naam instelling en locatie</b> alsnog de medicijnen te leveren</p>	

De instelling kan de volgende **alternatieve** leveranciers benaderen: **NAW-gegevens leveranciers**.

Overzicht kritische (zorg)processen en benodigde hulpmiddelen/materialen/medicijnen die op korte termijn geregeld moeten worden.

Zorgprocessen	Binnen 2 uur	Binnen 24 uur	Binnen een week	Benodigde hulpmiddelen

Indien de instelling door voorziene (bijv. wegwerkzaamheden) of onvoorziene (bijv. weersomstandigheden) omstandigheden niet bereikbaar is, kan tijdens kantooruren contact opgenomen worden met de gemeente, afdeling **naam afdeling** via telefoonnummer **telefoonnummer**. Buiten kantooruren is de gemeente voor noodsituaties bereikbaar via de meldkamer.

**De volgende procedures zijn van belang:**

Procedure **naam procedure** en verantwoordelijk functionaris **naam functionaris**.

## 7. Uitbraak infectieziekten

Bacteriën en virussen die infectieziekten veroorzaken, zoals het Norovirus en salmonella, zijn over het algemeen niet dodelijk, maar brengen wel een aanzienlijke ziektelast en ziekteverzuim met zich mee. Daarnaast bestaat er grote zorg over nieuwe infectieziekten. De kans op verspreiding en besmetting binnen een zorginstelling is groot. Door de relatief minder goede fysieke conditie van de cliënten van een instelling voor verpleging en verzorging kan een infectieziekte grote gevolgen hebben. Daarbij kan een organisatie te maken krijgen met andere gevolgen van een dergelijke crisis, zoals een tekort aan personeel en de noodzaak tot evacuatie. Maatregelen en voorbereidingen kunnen de risico's aanzienlijk verminderen.

Bij een uitbraak infectieziekten zijn de volgende zaken van belang:

- Meldingsplicht bij de GGD
- Personeelstekort
- Verzwaard aanbod van patiënten
- Prioriteren van zorg
- Groot verbruik van materialen
- Mogelijk specifieke hygiënemaatregelen
- Knelpunten in de verdere geneeskundige keten zoals:
  - Volle ziekenhuizen
  - Huisartsen die uitvallen door ziekte of het aantal patiënten niet meer kunnen dragen en daardoor zorg prioriteren

De volgende **extra maatregelen** dienen genomen te worden bij een uitbraak infectieziekten:

- Overzicht hygiënemaatregelen
- Overzicht tijdstippen extra schoonmaak

**Hulpmiddelen** die extra benodigd kunnen zijn:

- Handschoenen
- Mondkapjes
- Handdoeken
- Verschoningsmiddelen

**De GGD, afdeling infectieziekten** is **tijdens kantooruren** bereikbaar op telefoonnummer 020- 5555 370. **Buiten kantooruren** is de afdeling infectieziekten bereikbaar op telefoonnummer 020-5555 911, vragen naar de dienstdoende arts Infectieziekten.

**De volgende procedures zijn van belang:**

Procedure ***naam procedure*** en verantwoordelijk functionaris ***naam functionaris***.

## 8. De crisisorganisatie

Zorgcontinuïteit en de voorbereiding daarop gaan pas leven in een organisatie wanneer alle lagen en afdelingen hierbij betrokken worden. Meerdere afdelingen hebben vaak een rol in het treffen van voorbereidingen en het uitvoeren van procedures tijdens een ramp. Tevens blijkt dat zorginstellingen zich moeten realiseren dat zij geen onafhankelijke organisatie zijn, maar op allerlei manieren verbonden zijn met en afhankelijk zijn van verschillende externe organisaties zoals hulpdiensten, collega zorginstellingen, lokale overheden en leveranciers.

Het **crisisteam** op **centraal niveau** bestaat uit de volgende functionarissen: **namen functionarissen en telefoonnummers**.

Het crisisteam is verantwoordelijk voor de volgende processen:

- Beleidsbeslissingen gevolgen ramp (bv. besluit ontruiming, communicatie pers/relaties)
- Coördinatie gevolgen ramp
- Realiseren randvoorwaarden
- Oplossen knelpunten

**Bereikbaarheidslijst centraal crisisteam** is te vinden in de **rode map bij de receptie**.

Het **crisisteam** op **tactisch niveau** bestaat uit de volgende functionarissen: **namen functionarissen en 24/7 telefoonnummers**.

Operationeel leidinggevenden op het tactisch niveau zijn verantwoordelijk voor:

- daadwerkelijke bestrijding van de ramp
- uitvoeren van operationele procedures (bv. zorgdragen cliëntgegevens, begeleiding evacuatie)

**Bereikbaarheidslijst tactisch crisisteam** is te vinden in de **rode map bij de receptie**.

De BHV-organisatie bestaat uit de volgende functionarissen: **namen functionarissen en telefoonnummers.**

Het **hoofd BHV** is te bereiken via telefoonnummer **telefoonnummer.**

De BHV-organisatie is verantwoordelijk voor:

- beheersen calamiteit
- opvang en ondersteunen hulpdiensten

**De bereikbaarheids- en alarmeringsgegevens van de BHV-organisatie liggen bij de receptie en zijn bekend bij iedere medewerker.**

Communicatie tijdens een ramp verloopt volgens de volgende lijnen:

**Strategisch ↔ tactisch via de functionaris**

**Tactisch ↔ operationeel rechtstreeks met de medewerker**

**Algemene contactgegevens:** bij een ramp geldt te allen tijde **112** als het reguliere noodnummer naar de hulpdiensten (politie, brandweer, geneeskundig).

**Contactgegevens gemeente:**

Het 1<sup>e</sup> aanspreekpunt bij de gemeente is de **Adviseur Crisisbeheersing**, binnen kantooruren bereikbaar op telefoonnummer **telefoonnummer**. Buiten kantooruren bij nood te alarmeren via 112.

**Contactgegevens GHOR Amsterdam-Amstelland/Zaanstreek-Waterland:**

- Buiten kantooruren de algemeen commandant geneeskundige zorg, bereikbaar via het algemene alarmnummer 112 meldkamer ambulance zorg.