

# CONTINUÛTEITSPLAN LIMOR

## CORONAVIRUS

Door: Kernteam corona LIMOR  
Versie: 1 juli 2020

# INHOUDSOPGAVE

<b>Inleiding</b> .....	<b>2</b>
Een onzekere tijd vraagt om een daadkrachtige aanpak.....	2
Samen professionele zorg blijven waarborgen .....	2
Over het continuïteitsplan.....	2
Kernteam .....	3
<b>1. Visie</b> .....	<b>3</b>
1.1 Zorg en aandacht voor onze cliënten en medewerkers staat voorop	3
1.2 Doelstelling .....	3
<b>2. Kernteam</b> .....	<b>3</b>
2.1 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden .....	4
2.2 Overlegfrequentie kerngroep.....	4
2.3 Communicatie .....	4
<b>3. Uitgangspunten voor medewerkers</b> .....	<b>4</b>
3.1. Huisbezoeken .....	5
3.3 In geval van ziekteverschijnselen .....	5
3.4 Registreren en declareren.....	5
3.5 Intramurale settingen .....	5
3.6 Aandachtspunten medicatie .....	6
3.7 Overlegvormen .....	6
3.8 Preventie .....	7
3.9. Sprake van besmetting.....	7
<b>4. De continuïteit monitor</b> .....	<b>8</b>
4.1 Fasen in de continuïteit monitor.....	8
4.2 Opschaling personele maatregelen per fase .....	9
<b>5. Maatregelen externe leveranciers</b> .....	<b>9</b>
<b>6. Communicatie</b> .....	<b>9</b>

# INLEIDING

Als zorgorganisatie in de maatschappelijk opvang hebben wij te maken met een uiterst kwetsbare doelgroep. Mensen die vaak in een sociaal isolement leven en het risico lopen om door het coronavirus, nog dieper in een isolement te raken. LIMOR blijft ook in tijden van crisis voor deze mensen klaarstaan. Zij mogen er op rekenen dat wij onze kwaliteit van zorg voortzetten en dit op een zorgvuldige en veilige wijze vormgeven.

## Een onzekere tijd vraagt om een daadkrachtige aanpak

Op dit moment spant heel Nederland zich in om besmetting met het coronavirus te voorkomen. De maatregelen volgen zich in rap tempo op. Zekerheden zijn er niet en we hebben dan ook geen pasklare antwoorden. Dat brengt ook voor onze cliënten veel onrust met zich mee. Als zorgprofessionals weten wij als geen ander wat zo'n onzekere situatie met kwetsbare mensen doet. Het risico bestaat dat mensen die al in een sociaal isolement leven, nog dieper wegzakken. Dat willen wij voorkomen.

LIMOR staat erom bekend 'een stapje verder' te gaan daar waar anderen ophouden. Ook tijden van crisis gaan wij graag met deze mentaliteit tegemoet. Wij blijven ons inzetten om als vangnet te fungeren voor de kwetsbare medemens en in contact te blijven. Daarom zetten wij alles op alles om de zorg aan onze cliënten te continueren op een verantwoorde en veilige manier.

## Samen professionele zorg blijven waarborgen

Dat 'stapje verder gaan' mag uiteraard nooit ten koste gaan van de eigen gezondheid. LIMOR drijft op bevlogen en verantwoordelijke professionals. Wij weten dat eenieder met flexibiliteit, gedrevenheid en creativiteit doet wat in zijn of haar macht ligt om onze cliënten, hetzij in alternatieve vormen, te blijven begeleiden. Het is belangrijk om in deze onrustige tijden ook elkaar niet uit het oog te verliezen. En samen op zoek te gaan naar de juiste balans. Zo letten we niet alleen op de veiligheid en gezondheid van cliënten maar ook op die van elkaar. We weten op dit moment niet hoe lang deze situatie zal voortduren. Daarom is het belangrijk om rust en duidelijkheid te creëren. We hechten een groot belang aan heldere communicatie en zullen met elkaar evalueren hoe we op ontwikkelingen kunnen blijven inspelen.

## Over het continuïteitsplan

In dit continuïteitsplan coronavirus wordt aandacht gegeven aan het beheersen, monitoren en anticiperen van risico's en knelpunten op de bekende perspectieven van de bedrijfsvoering, te weten: Cliënt, Personeel, Organisatie en Omgeving.

Hoofdstuk 1 omschrijft de visie, uitgangspunten en doelstelling. Hoofdstuk 2 omschrijft de uitgangspunten voor medewerkers. In hoofdstuk 3 worden de taken en samenstelling van het kern-team uitgewerkt. Hoofdstuk 4 definieert de continuïteiten monitor die we hanteren. Hoofdstuk 5 omschrijft de maatregelen t.a.v. externe leveranciers en hoofdstuk 6 geeft weer hoe wordt gecommuniceerd.

## Kernteam

Bij nieuwe inzichten wordt dit continuïteitsplan bijgewerkt door het kernteam, bestaande uit een business partner HRM & Organisatie, beleidsadviseur, communicatieadviseur, regiodirecteuren, directeur bedrijfsvoering en bestuurder.

# 1. VISIE

## 1.1 Zorg en aandacht voor onze cliënten en medewerkers staat voorop

Het coronavirus leidt tot veel vragen, ook voor de gevolgen voor ons werk en de begeleiding aan onze cliënten. Zorg en aandacht voor onze cliënten en medewerkers staat voorop. LIMOR wil de zorg aan kwetsbare medemensen zo optimaal mogelijk blijven voortzetten, in welke vorm dan ook. Rekening houdend met de geldende maatregelen, zoeken we naar creatieve oplossingen om onze cliënten van goede zorg te blijven voorzien. Hierbij is maatwerk het uitgangspunt.

We hanteren daarbij de volgende uitgangspunten:

- Onze zorg aan cliënten gaat door, hetzij in aangepaste vorm die verantwoord en veilig is;
- We blijven zo optimaal mogelijk bereikbaar voor cliënten en ketenpartners;
- We zoeken naar creatieve oplossingen om de dienstverlening te continueren. Maatwerk is het uitgangspunt;
- We blijven in nauw contact met onze samenwerkingspartners om gezamenlijk op te trekken en elkaar te ondersteunen;
- We zoeken naar goede zorg en oplossingen voor medewerkers die ziek zijn en daardoor niet kunnen werken;
- We blijven, daar waar mogelijk, zoveel mogelijk eigen personeel inzetten.

## 1.2 Doelstelling

Het plan van aanpak beoogt de risico's voor de continuïteit van zorg voor cliënten en de arbeidsomstandigheden voor medewerkers van LIMOR zo beperkt mogelijk te houden.

Het in kaart brengen van risico's en knelpunten gebeurt via de continuïteit monitor, die verder toegelicht wordt in Hoofdstuk 4.

# 2. KERNTTEAM

Er is een kernteam geformeerd die regie voert over zaken die de continuïteit van zorg en kwaliteit van arbeid in gevaar brengen. Hierdoor kan informatie vanuit de regio's op een efficiënte wijze gekanaliseerd worden en wordt het totaaloverzicht bewaakt.

Het kernteam binnen LIMOR is samengesteld uit: bestuurder, regiodirecteur, Businesspartner HRM & Organisatie, communicatieadviseur, beleidsadviseur, directeur bedrijfsvoering en manager bestuurssecretariaat, communicatie & PR.

*Voorzitter:*

Bestuurder (zit de corona-overleggen voor, bepaalt de agenda en de frequentie van het overleg).

*Regievoerder:*

Businesspartner HRM & Organisatie (voert regie op het proces en te nemen acties, is het centraal meldpunt voor de kerngroep, doet verslag tijdens overleggen).

## 2.1 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden

Taken van de kerngroep zijn o.a.:

- Overzicht en inzicht hebben op de situatie per team (factoren);
- Communiceren van laatste informatie;
- Besluiten nemen over te nemen maatregelen;
- Teams ondersteunen en faciliteren bij continuïteitsproblemen.

## 2.2 Overlegfrequentie kerngroep

De kerngroep komt eenmaal per twee weken bijeen. De frequentie is mede afhankelijk van de ontwikkelingen en de fase waarin regio's zich bevinden. Bij verschuiving naar fase oranje en rood overlegt de kerngroep dagelijks.

## 2.3 Communicatie

Er komt veel informatie op ons af, zowel vanuit de interne als de externe omgeving. Om dit zo goed mogelijk te stroomlijnen, loopt communicatie omtrent het coronavirus binnen LIMOR als volgt:

*Medewerker > leidinggevende > directeur > kernteam.*

Het kernteam koppelt terug aan de organisatie.

Elke medewerker binnen LIMOR wordt gevraagd deze lijn te volgen, zodat het overzicht goed bewaakt kan worden en er eenduidig gecommuniceerd wordt.

# 3. UITGANGSPUNTEN VOOR MEDEWERKERS

We volgen de richtlijnen van de overheid en werken zoveel mogelijk vanuit huis. In overleg met de leidinggevende wordt bepaald welke werkzaamheden dat zijn. Vanuit huis werken kan ook met (lichte) klachten van besmetting. Dat geldt zowel voor de ambulante hulpverleners als de ondersteunende diensten.

Het continueren van onze dienstverlening staat centraal. Er kunnen indien nodig alternatieve vormen voor een huisbezoek ingezet worden, zoals (beeld)bellen<sup>1</sup>, per mail of een wandeling maken (daarbij uiteraard rekening houdend met de voorgeschreven 1,5 meter afstand).

---

<sup>1</sup> Handleiding beeldbellen is verstrekt aan medewerkers

### 3.1. Huisbezoeken

Cliënten worden zoveel als mogelijk face to face bezocht. Voorafgaand aan een bezoek:

- wordt altijd vooraf bij de cliënt gecheckt of hij/zij ziekteverschijnselen vertoont;
- worden de hygiënemaatregelen zoals voorgeschreven door het RIVM strikt in acht genomen, met hierin extra aandacht voor de 1,5 meter afstand;
- wordt een reservepakketje met beschermingsmiddelen door de medewerker meegenomen die gebruikt kan worden in noodgevallen.\*

Is face to face contact met de cliënt niet mogelijk, dan wordt overgegaan op alternatieve manieren van begeleiden zoals (beeld)bellens. Indien begeleiding aan de cliënt afgeschaald wordt dan wel niet meer mogelijk is en er daardoor risico's /knelpunten ontstaan, wordt de leidinggevende tijdig geïnformeerd.

\*Mocht een medewerker zich prettiger of veiliger voelen door het dragen van een mondkapje tijdens begeleidingsgesprekken dan is dit de keuze van de medewerker zelf. Hierbij moet men er wel bedachtzaam op zijn dat beschermingsmiddelen nog steeds schaars zijn en daar ingezet moeten worden waar ze het hardst nodig zijn. Indien besloten wordt een mondkapje te dragen, dan wordt de cliënt daarover voor het gesprek geïnformeerd.

### 3.2 LIMOR valt onder cruciale beroepsgroepen

Het Sociaal Werk is toegevoegd aan de lijst van cruciale beroepen, dus ook LIMOR. De lijst bestaat uit beroepsgroepen die onmisbaar zijn om de samenleving draaiend te houden. Werknemers met die cruciale beroepen kunnen gebruikmaken van de kinderopvang en opvang op school. Het is niet noodzakelijk dat beide ouders een cruciaal beroep uitoefenen.

### 3.3 In geval van ziekteverschijnselen

- Indien je klachten hebt en deze aanhouden en/of verergeren en/of koorts optreedt, meld je je ziek bij de leidinggevende en overlegt met de huisarts.
- De cliënt wordt geïnformeerd over jouw tijdelijke afwezigheid en de eventuele vervanging die geregeld wordt.

### 3.4 Registreren en declareren

Zowel bij intra-als extramurale cliënten worden alle activiteiten (ook niet fysieke) t.a.v. de cliënt geregistreerd én gedeclareerd.

Leidinggevenden ontvangen een instructie m.b.t. registreren en declareren.

### 3.5 Intramurale settings

Bezoek in de woonvoorzieningen is vanaf 3 juni toegestaan. De richtlijnen hieromtrent zijn:

- In een appartement kan bezoek ontvangen worden, waarbij de 1,5 meter afstand gehandhaafd wordt.
- De bewoner en het bezoek houden zich aan de hygiënevoorschriften. Door de begeleider kan handgel verstrekt worden voor in het appartement van de bewoner;
- Bezoek wordt in het eigen appartement ontvangen, niet in de gemeenschappelijke ruimtes;

- De bewoner is zelf verantwoordelijk voor de check op corona gerelateerde ziekteverschijnselen.
- Het blijven logeren van bezoek in een voorziening van LIMOR en het logeren van een client elders, blijft maatwerk en wordt besloten door de teamleider. Nut en noodzaak dienen goed afgewogen te worden.

Verder:

- Buitenruimtes (tuin, dakterras, binnenplaats e.d.) mogen gebruikt worden door cliënten waarbij men anderhalve meter afstand van elkaar houdt.
- Indien er sprake is van gezamenlijk sanitair, worden extra hygiëne maatregelen getroffen.
- Groepsruimtes mogen open, bijvoorbeeld voor koffiemomenten of maaltijden. Het team van de desbetreffende locatie bepaalt het maximum aan aantal mensen dat in de groepsruimte verblijven mag. Het uitgangspunt is hierbij dat de 1,5 meter afstand gewaarborgd blijft.

### 3.6 Aandachtspunten medicatie

Indien er binnen een intramurale voorziening afgeweken moet worden van het algemene medicatiebeleid, wordt dit overlegd met de leidinggevende en de afdeling Beleid. Het besluit wordt vastgelegd in het cliëntdossier.

In het bijzonder dient aandacht te worden besteed aan het veranderende metabolisme door koorts. Bij koorts is het metabolisme in het menselijk lichaam versneld. Meestal worden geneesmiddelen daardoor sneller afgebroken. Neem bij koorts altijd contact op met een arts.

### 3.7 Overlevormen

Het uitgangspunt blijft: werk zoveel mogelijk vanuit huis. Videovergaderingen en beeldbellen hebben nog steeds de voorkeur. Weeg nut en noodzaak goed af. Indien een fysieke vergadering of overleg noodzakelijk is, dan is dit mogelijk vanaf 1 juni. De uitgangspunten zijn:

- Vergader- en overlegruimtes zijn door preventiemedewerkers opgemeten. Op basis van de 1,5 meter afstand regel is een advies uitgebracht van het maximale aantal personen per vergader-/gespreksruimte.
- Een werkplek wordt vooraf gereserveerd via een digitale agenda die per locatie beschikbaar is.
- Gespreksruimtes en vergaderzalen worden vooraf gereserveerd via de receptie. Na afloop van een overleg verlaat men de locatie weer, tenzij er een werkplek gereserveerd is.
- In kantoren, vergaderruimtes, bij het koffiezetapparaat en bij toiletten worden stickers aangebracht die erop wijzen anderhalve meter afstand te houden en, daar waar nodig, stickers die de looproute aangeven.
- In een aantal gespreksruimtes op kantoren is plexiglas geplaatst.

### 3.8 Preventie

De preventieve hygiënemaatregelen blijven onverminderd van kracht. Stimuleer ook cliënten dit na te leven.

- Regelmatig en grondig wassen van de handen en afdrogen met papieren handdoekjes.
- Hoesten en niezen in de binnenkant van de elleboog.
- Gebruiken van papieren zakdoekjes en deze na gebruik direct weggooien.
- Geen handen schudden; uitleggen bij de contacten waarom je dit doet.
- Afstand houden van andere mensen tot 1,5 meter.
- Als er op kantoor gewerkt dient te worden, zorg dan voor voldoende ruimte en afstand tot elkaar en neem de hygiëne maatregelen in acht.
- Maak je werkplek dagelijks schoon met reguliere schoonmaakmiddelen (handgrepen, leuning, licht- knoppen, liftknoppen, deurklinken, balies). Reinig ook regelmatig toetsenborden, computermuizen en telefoons. Vanuit de organisatie wordt de mogelijkheid onderzocht om schoonmakers extra in te zetten.

### 3.9. Sprake van besmetting

Als er sprake is van een besmetting, volg dan de richtlijnen van de GGD. Hanteer bij klachten van bewoners de richtlijnen van de overheid en overleg met je leidinggevende<sup>2</sup>. Stimuleer bewoners en cliënten tot het naleven van de richtlijnen.

---

<sup>2</sup> "Handelingsprotocol bij vermoeden en/of besmetting COVID-19 bij cliënten" is verstrekt aan medewerkers



## 4. DE CONTINUÏTEIT MONITOR

Om per regio en per team inzichtelijk te maken waar de risico's en knelpunten liggen, maar ook waar de mogelijkheden liggen, werken we met de continuïteit monitor. Dit instrument is ontwikkeld in Excel en gebaseerd op de vier perspectieven van LIMOR:

1. Organisatie
2. Cliënt
3. Personeel
4. Omgeving

Per kleuronderdeel (groen, oranje, rood) kunnen leidinggevenden scores, analyseren en aangeven welke corrigerende en/of preventieve maatregelen worden ingezet. Zo houden zij zicht op factoren die de continuïteit van de dienstverlening bedreigen.

### 4.1 Fasen in de continuïteit monitor

#### Fase Groen

- Er is voldoende bezetting;
- Kwaliteit van dienstverlening is gewaarborgd;
- De zorg wordt gecontinueerd;
- Productie is op orde;
- Preventieve maatregelen zijn van kracht (voorkomen ziekteverzuim, hygiënemaatregelen, maatregelen van het RIVM);
- De benodigde facilitaire voorzieningen zijn aanwezig (voeding, schoonmaak- en beschermingsmiddelen);
- De faciliteiten op het gebied van ICT zijn voldoende.

#### Fase Oranje

- Er is sprake van een noodrooster;
- Kwaliteit van de dienstverlening is in gevaar;
- Het continueren van de zorg is in gevaar;
- Er zijn knelpunten m.b.t. productie;
- Beheersmaatregelen zijn van kracht;
- Beheersmaatregelen zijn van kracht.
- De faciliteiten op gebied van ICT zijn matig.

#### Fase Rood

- Acut probleem bezetting;
- Kwaliteit van dienstverlening kan niet gewaarborgd blijven;
- Noodzakelijke zorg kan niet gecontinueerd worden;
- Productie loopt achter;
- Verbetermaatregelen zijn van kracht;
- De benodigde facilitaire voorzieningen zijn onvoldoende (voeding, schoonmaak- en beschermingsmiddelen);
- Faciliteiten op het gebied van ICT zijn ontoereikend.

De fasering kan per regio en per team verschillend zijn en worden regelmatig op team/regio niveau vastgesteld door leidinggevenden en teruggekoppeld aan de regiodirecteur en het kernteam.

Bij het beoordelen van de mate waarin een onderdeel van de bedrijfsvoering kritisch is, vormen de veiligheid voor medewerkers en cliënten en de zorg voor cliënten de uitgangspunten. Daarnaast zijn alle processen, zowel in het primaire als in het ondersteunende proces, van absolute waarde aangezien alles van invloed is op elkaar.

## 4.2 Opschaling personele maatregelen per fase

Iedere fase van de continuïteit monitor kent eigen maatregelen. Dit betreft maatwerk en wordt per situatie, per regio en met de leidinggevenden nader uitgewerkt als de situatie daarom vraagt. Gezien de continue ontwikkelingen zullen we niet overgaan tot uitwerking van alle mogelijk denkbare scenario's. Besproken scenario's zijn:

- Beroep op flexibiliteit van medewerkers d.m.v. schuiven met begeleidingstijden (ook in avonden of weekend);
- Samenwerking met partner organisaties;
- inzetten van collega's uit de ondersteunende diensten.

## 5. MAATREGELEN EXTERNE LEVERANCIERS

- Een risico inventarisatie op inkoop en ICT wordt uitgevoerd.
- De leveranciers handelen conform de richtlijnen van het RIVM. Ze komen niet binnen en leveren aan de voordeur.
- Persoonlijke beschermingsmiddelen zijn aangeschaft en er worden reservepakketten ter beschikking gesteld, met als inhoud: handschoenen, bril, schort, mondkapje en handgel.

## 6. COMMUNICATIE

Het coronavirus roept vragen op bij medewerkers, cliënten en hun omgeving en kan tot onrust leiden. Het is van belang hier in de communicatiestrategie van LIMOR op te anticiperen. Dit doen we door:

- Medewerkers, vrijwilligers en cliënten regelmatig te informeren over het coronavirus en de maatregelen die getroffen zijn LIMOR, via het LIMORplein en een wekelijkse digitale nieuwsbrief;
- Een centraal informatiepunt te creëren voor medewerkers en leidinggevenden: een speciale corona informatiepagina op het LIMORplein;
- De communicatielijnen bij vragen en/of opmerkingen duidelijk te stellen en te bewaken, namelijk: *medewerker > leidinggevende > directeur > kernteam*. Meedenken en creatieve oplossingen bedenken wordt enorm gewaardeerd. Wel vragen we met klem deze via de lijn te communiceren. Ook externe informatie niet eigenhandig rond gaan mailen. Dus: suggesties en ideeën enkel naar de eigen directeur sturen die vervolgens beoordeelt of het ingebracht wordt in het kernteam.
- Zorg te dragen voor actuele, duidelijke en zo volledig mogelijke informatie.

- Middelen ter beschikking te stellen, zoals posters en richtlijnen voor het gebruik van social media.

Voor wat betreft de verdere externe communicatie dient te worden aangemerkt dat:

- Regiodirecteur of accountmanager of leidinggevenden nemen actief deel in externe overlegvormen aangaande dit onderwerp.
- Persbeleid: woordvoering verloopt via team communicatie.
- Er aandacht is voor de externe communicatie, door middel van een vaste pagina op de website en berichtgeving op de sociale media kanalen.