

CONTINUÛTEITSPLAN LIMOR

CORONAVIRUS

Door: Kernteam corona LIMOR
Versie: 29 september 2020

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	2
Een onzekere tijd vraagt om een daadkrachtige aanpak.....	2
Samen professionele zorg blijven waarborgen	2
Over het continuïteitsplan.....	2
Kernteam	2
1. Visie	3
1.1 Zorg en aandacht voor onze cliënten en medewerkers staat voorop	3
1.2 Doelstelling	3
2. Kernteam	3
2.1 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden	4
2.2 Overlegfrequentie kerngroep.....	4
3. Uitgangspunten voor cliënten	4
4. Uitgangspunten voor medewerkers	4
4.1 Huisbezoeken	5
4.2 LIMOR valt onder cruciale beroepsgroepen	5
4.3 In geval van ziekteverschijnselen	5
4.4 Vermoedelijke besmetting.....	6
4.6 Intramurale settingen	6
4.7 Aandachtspunten medicatie	6
4.9 Preventie	7
5. Continuïteit rapport	8
5.1 Fasen in het continuïteit rapport	8
5.2 Opschaling maatregelen per fase	9
6. Maatregelen externe leveranciers	9
7. Communicatie	9

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 kernteam 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.

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 het continuïteit rapport, 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, manager HRM, medewerker PR en Communicatie, directeur bedrijfsvoering en manager bestuurssecretariaat, communicatie & PR.

Voorzitter:

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

Regievoerder:

Manager HRM (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 actuele informatie;
- Besluiten nemen over te nemen maatregelen;
- Teams ondersteunen en faciliteren bij continuïteitsproblemen.

2.2 Overlegfrequentie kerngroep

De kerngroep komt wekelijks bijeen. De frequentie is mede afhankelijk van de ontwikkelingen en de fase waarin regio's zich bevinden.

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 CLIËNTEN

- De zorg aan onze cliënten gaat door, hetzij in aangepaste vorm die veilig en verantwoord is.
- Elke begeleider gaat op individueel niveau in gesprek met zijn/haar cliënt, om in kaart te brengen hoe de zorg gecontinueerd kan worden en welke wensen/behoefte er leven bij de cliënt. Maatwerk is het uitgangspunt.

4. UITGANGSPUNTEN VOOR MEDEWERKERS

We volgen de richtlijnen van de overheid en werken vanuit huis. Uitzonderingen worden overlegd met de leidinggevende. 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. De maatregelen¹ die (regionaal) gelden zijn afhankelijk van de kleurfase die toegekend is aan een locatie binnen LIMOR: fase groen (waakzaam), fase oranje (zorgelijk) of fase rood (ernstig). In alle fases is het uitgangspunt om de zorg aan cliënten te continueren, hetzij in alternatieve vorm of met aanvullende maatregelen. Op de Corona landkaart² wordt de actuele kleurfase per locatie binnen LIMOR inzichtelijk gemaakt.

1 Bijlage 'Coronamaatregelen stoplicht' is verstrekt aan medewerkers

2 Bijlage 'Corona landkaart' is verstrekt aan medewerkers

4.1 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;
- kan de medewerker beschermingsmiddelen meenemen in geval van nood. Is face to face contact met de cliënt niet mogelijk, dan wordt overgegaan op alternatieve manieren van begeleiden zoals (beeld)bellen. 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. Indien besloten wordt een mondkapje te dragen, dan wordt de cliënt daarover voor het gesprek geïnformeerd.

4.2 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.

4.3 In geval van ziekteverschijnselen

Vanaf 1 juni moet iedereen in Nederland met één of meer van de volgende klachten thuisblijven:

- verkoudheidsklachten zoals neusverkoudheid, loopneus, niezen, keelpijn;
- hoesten;
- benauwdheid;
- verhoging of koorts;
- plotseling verlies van reuk en/of smaak (zonder neusverstopping).

Iedereen met één of meer van de bovenstaande klachten kan zich laten testen. Zie de instructies van [Rijksoverheid.nl](https://www.rijksoverheid.nl). Alleen bij ernstige klachten zoals koorts en/of benauwdheid, bij personen ouder dan 70 jaar of met een chronische ziekte met koorts, of bij ernstig ziek zijn wordt geadviseerd telefonisch contact op te nemen met de huisarts. Bij ernstig ziek zijn moet direct telefonisch contact worden opgenomen met de huisarts of huisartsenpost.

- Indien je bovenstaande klachten hebt, informeer je je leidinggevende. Hij/zij brengt je op de hoogte van de procedure rondom testen.
- Je komt bij klachten niet naar een werk/kantoor locatie en blijft in quarantaine tot de testuitslag.
- De cliënt wordt geïnformeerd over jouw tijdelijke afwezigheid en de eventuele vervanging die geregeld wordt.
- De regiodirecteur besluit of opschalen van de kleurfase noodzakelijk is.
- In het geval van een vastgestelde besmetting worden de richtlijnen van de GGD en het RIVM opgevolgd.

- In het geval van een vastgestelde besmetting, voert de desbetreffende medewerker samen met de leidinggevende en bron-en contactonderzoek uit.

4.4 Vermoedelijke besmetting

In het geval van een (vermoedelijke) besmetting bij een cliënt, wordt verwezen naar het Handlingsprotocol³

4.5 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.

4.6 Intramurale settings

Of bezoek in de voorziening toegestaan is, hangt af van de kleur die aan een locatie toegekend is (op basis van corona landkaart en coronamaatregelen van het stoplichtmodel). Algemene richtlijnen omtrent bezoek zijn:

- De 1,5 meter afstand moet gehandhaafd worden.
- De bewoner en het bezoek houden zich aan de hygiënevoorschriften.
- Bezoek wordt in het eigen appartement ontvangen, niet in de gemeenschappelijke ruimtes;
- Vooraf wordt een check gedaan op corona gerelateerde ziekteverschijnselen.
- Het blijven logeren van bezoek in een voorziening van LIMOR en het logeren van een cliënt 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.
- Of huiskamers open mogen, hangt af van de toegekende kleurfase. Afhankelijk van de kleurfase gelden er aanvullende maatregelen, zoals bijvoorbeeld het maximum aantal mensen dat in de huiskamer verblijven mag.

4.7 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 'Handlingsprotocol (vermoeden) van besmetting bij cliënten COVID-19' is verstrekt aan medewerkers

4.8 Overlevormen

Videovergaderingen en beeldbellen verdienen de voorkeur. Afhankelijk van de kleurfase die toegekend is, mogen overleggen, vergaderingen en trainingen alleen doorgang vinden met toestemming van de leidinggevende. Algemene richtlijnen zijn:

- Vergader- en overlegruimtes zijn door preventiemedewerkers opgemeten. Op basis van de 1,5 meter afstand regel is een richtlijn⁴ uitgebracht van het maximale aantal personen per vergader-/gespreksruimte. Deze dient opgevolgd te worden.
- Een werkplek wordt vooraf gereserveerd via een digitale agenda⁵ 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 zijn stickers aangebracht die wijzen op de anderhalve meter afstand en, daar waar nodig, stickers die de looproute aangeven.
- In een aantal gespreksruimtes op kantoren is plexiglas geplaatst.

4.9 Preventie

De preventieve hygiënemaatregelen blijven onverminderd van kracht. Cliënten worden ook gestimuleerd 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.
- Vermijd drukke plekken.

4 De bijlage 'Overzicht kantoormuizen' is verstrekt aan medewerkers

5 De bijlage 'Handleiding digitale agenda' is verstrekt aan medewerkers

5. CONTINUÏTEIT RAPPORT

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 het continuïteit rapport. Dit instrument is 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.

5.1 Fasen in het continuïteit rapport

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;
- 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 leidinggevend 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.

5.2 Opschaling maatregelen per fase

Iedere fase kent zijn eigen maatregelen. Dit betreft maatwerk en wordt per situatie, per regio en met de leidinggevend 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.

6. 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. Op elke locatie en/of regiokantoor is een voorraad middelen aanwezig: handschoenen, bril, schort, mondkapje en handgel.

7. 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 door LIMOR, via: het LIMORplein (intranet), interne digitale nieuwsbrief, mail, brieven aan cliënten.
- Een centraal informatiepunt te creëren voor medewerkers en leidinggevend: 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 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.
- Er aandacht is voor de externe communicatie, door middel van een vaste pagina op de website en berichtgeving op de sociale media kanalen.