

## Jaarplan 2020 'Samen doen'

### 1. Inleiding

Talent (h)erkennen, bijdragen aan een goed leven, mooi werk en professionele ontwikkeling. Daar werken we gezamenlijk hard aan bij Frion. Dat doen we door een voortdurende dialoog te voeren tussen de cliënt, zijn of haar persoonlijk netwerk en de PO'er of begeleider. We ondersteunen, begeleiden en behandelen cliënten met een verstandelijke beperking en eventuele bijkomende ondersteuningsvragen op alle levensterreinen en tijdens alle levensfasen. Rondom complexe of meervoudige zorgvragen willen we een gids zijn in ondersteuningsland. Daar waar we de expertise zelf niet hebben, werken we met andere organisaties samen.

Onderstaand plaatje geeft dit weer:



Het zijn allemaal bouwstenen voor het jaarplan 2020. We willen werken aan een goede basis op alle vlakken. 'Samen doen!' en 'Ziel en zakelijkheid verder in balans' zijn onze hoofdthema's.

We willen samen werken en bovenal ook samen doen. Iedere dag elkaars en onze eigen talenten zien en ontwikkelen. Medewerkers van Frion vervullen een belangrijke rol bij het invullen van dit 'goede leven' voor onze cliënten. Dit doen we, waar mogelijk, door het leven zo gewoon mogelijk vorm te geven. In 2020 is ons uitgangspunt bijvoorbeeld dat we gezond en zelf koken met en voor cliënten.

We investeren in het creëren van prettig werk voor onze medewerkers. Want als medewerkers lekker in hun vel zitten, hebben ze plezier in hun baan. In combinatie met hun

professionele kennis leveren ze hiermee de goede zorg aan onze cliënten. Interessante opleidings- en ontwikkelingsmogelijkheden, duurzame inzetbaarheid, een gezonde werksituatie, een gezond rooster en interne mobiliteit hebben onze aandacht. Daarmee hopen we ook medewerkers van buiten aan te trekken.

Ook is het belangrijk dat ondersteunende schillen goed samen werken met de zorgteams. De bedrijfsvoeringspartners en orthopedagogen (dual leiderschap) zijn zichtbaar in de teams. De ondersteunende schil faciliteert hierin zo goed mogelijk, bijvoorbeeld bij werving en selectie. De medewerkers van bijvoorbeeld Personeel en Ontwikkeling en Zorg, Kwaliteit en Veiligheid zijn ook op locaties te bevragen. Zorgcollega's kunnen zich daardoor bovenal concentreren op de ondersteuningsvragen van cliënten.

## **2. Dialoog, teamplan, doen!**

We hebben hierboven geformuleerd waar Frion voor staat. Hoe gaan we dat in 2020 concreet vormgeven? Cliënten, verwanten, vrijwilligers en medewerkers uit de zorgteams en de ondersteunende schillen hebben gesproken over hoe we de doelen concreet kunnen maken. Dat is beschreven in dit jaarplan. Eén van de belangrijkste conclusies uit de gezamenlijke voorbereidingsbijeenkomsten voor dit jaarplan is dat we er niet veel meer over moeten praten, maar vooral samen gaan doen!

Een goed leven van cliënten staat centraal. Daarom zijn we continu in dialoog in de driehoek cliënt, medewerker en persoonlijk netwerk (verwanten, vrijwilligers) om hiervoor te zorgen. Wat gaat goed? Wat kan er beter? En hoe doen we dat samen?

Ieder team maakt een teamplan. Hierin staat wat het team gaat doen in 2020. Dit plan én de voortgang bespreek je minimaal ieder kwartaal met de bedrijfsvoeringspartner en orthopedagoog. Daarin wordt meegenomen wat er uit de dialogen naar voren komt. Deze gesprekken vervangen de jaarplangesprekken.

We vinden het belangrijk om samen te delen en te leren. Daarom delen we de plannen én de voortgang binnen Frion. Zo ondersteunen we elkaar, delen we successen, leren we en houden we elkaar aan gemaakte afspraken en resultaten.

## **3. Doelen en resultaten voor 2020**

Hieronder staan de doelen en de resultaten die we willen bereiken, per thema benoemd.

### **3.1. Cliënten**

#### *Inspelen op veranderende ondersteuningsvraag*

Wanneer de ondersteunings- en zorgvraag van een cliënt intensiever of complexer wordt, bewegen we mee met zijn of haar hulpvraag. We werken samen met mensen die ons daarbij kunnen helpen. En we houden oog voor de andere mensen die om de cliënt heen staan: medebewoners, persoonlijk netwerk en het zorgteam. We betrekken hen in een vroeg stadium.

Maar hoe doe je dat? Wat doe je als team als één van je cliënten ontregeld raakt?

Belangrijk hierbij is dat we niet alleen voor ons eigen team werken, maar voor heel Frion. We hebben verbinding met en vertrouwen in elkaar nodig, zodat de zorgteams minder kwetsbaar zijn. We kunnen in die verbinding gebruik maken van elkaars expertise: leren van elkaars ervaringen en kennis. Zodat we de zorg, binnen de beschikbare middelen, verantwoord kunnen geven, zonder grenzeloos te worden.

Concreet gaan we in 2020 doen:

- Intervisiegroepen per LOC/overleg.

- We richten een TOF-team op, voor **T**rainning on the job, **O**ntwikkeling en **F**eedback. Dit team bestaat uit verschillende deskundigen, die alleen of samen, tijdelijke ondersteuning en nabijheid geven in complexe of lastige situaties. Wie precies wordt ingeschakeld hangt af van de situatie. Doel is het team te leren om zelf met de situatie om te gaan. Het centraal stellen van de ondersteuningsvraag van de cliënt is daarbij leidend. Door 'training on the job', intervisie (leren van elkaar) en soms ook 'extra handen' helpt het TOF-team. Door hun beschikbaarheid kan er worden opgeschaald als dat nodig is. De inzet van deskundigen uit dit team is gekoppeld aan een duidelijke opdracht met een einddatum. Als de extra interventie en hulp niet meer nodig zijn, dan wordt er weer afgeschaald. Het doel is altijd dat het zorgteam zelf de zorgvragen van de cliënt(en) weer kan oppakken.
- Samenwerken met andere organisaties op expertise en het netwerk verbreden.

#### *Moderne nachtzorg geeft gezonde levensritmes*

De nacht is om te slapen. Als je goed slaapt, functioneer je beter. Dus je wilt ook niet wakker worden gemaakt als het niet nodig is. Hoe kunnen we er voor zorgen dat de nachtdienst zowel voor de cliënt als de medewerkers goed wordt ingezet? We gaan in 2020 het volgende doen:

- De nachtzorg (wakende wacht en slapende wacht) met andere locaties combineren.
- Meer domotica inzetten. Daarbij is het belangrijk dat domotica meebeweegt met de zorgvraag. Nieuwe domotica is soms ook 'beter' dan slapende wacht, omdat de medewerker niet altijd wakker wordt.
- In kaart brengen voor welke vragen cliënten de wacht wakker maken en risico-inventarisatie.
- We richten verschoonrondes anders in of gebruiken hulpmiddelen zodat cliënten kunnen doorslapen. Uiteraard voldoen we aan adequate medische zorg.
- Samenwerking zoeken met de dag- en nachtdienst en met andere organisaties.
- We betrekken verwanten intensief bij veranderingen.
- Regelmatig overleg vanuit elk LOC afzonderlijk.
- Training van medewerkers in effectief met nieuwe technieken omgaan.

#### *Seksualiteit en intimiteit*

In 2020 hebben we aandacht voor het thema seksualiteit en intimiteit. Vanaf 2020 is in de BIT een aantal vragen opgenomen over 'je eigen lijf'. De week van de lentekriebels vindt in 2020 plaats. Op elke locatie gaan we met elkaar in gesprek over de gedragsnormen die wij "normaal" vinden, de huisregels. Mag je in je onderbroek over de gang lopen? Of moet je een badjas dragen? En kussen wij elkaar als iemand jarig is?

#### *Mondzorg*

Mensen met een verstandelijke beperking hebben meer kans op problemen in de mond, zoals tandvleesontsteking en tandbederf (gaatjes). Verwaarlozing van de mondzorg kan leiden tot grote tandheelkundige problemen en pijn. Belangrijk is dat wensen en behoeften rondom mondzorg in kaart zijn gebracht en daarover afspraken zijn gemaakt. Het gaat niet alleen om wat er gebeurt, maar ook hoe dat gebeurt en door wie en in welke frequentie. Bij cliënten met een ernstige beperking zullen begeleiders de mondzorg vaak ondersteunen en overnemen. Bij cliënten met een lichte of matige verstandelijke beperking ligt dat vaker op het gebied van ondersteunen bij zelfzorgproblemen en angstreductie.

In 2020 werken we in het ondersteuningsplan uit hoe de mondzorg wordt vormgegeven. De medewerkers mondzorgexpertise gaan de zorgteams hierin beter ondersteunen. Alle medewerkers volgen scholing rondom mondzorg.

## 3.2. Medewerkers

*We werken voor Frion, flexibiliteit, mobiliteit, vitaliteit*

We werken allemaal voor Frion als geheel, dus pakken we aan waar dat het hardste nodig is voor cliënten of collega's. We helpen elkaar en leren van elkaar door successen met elkaar te delen.

Een van de effecten van het werken conform ZZP-kader is dat de diensten korter zijn geworden. In 2020 gaan we diensten zo veel mogelijk bundelen om langere diensten te kunnen maken. Daarmee dragen we samen zorg voor een betere balans tussen werk en privé voor elke medewerker. Daarnaast zetten we in op een brede inzetbaarheid van medewerkers (over teams heen), met een vaste kern op groepen, voor cliënten. Dit betekent dat de diensten tussen locaties en tussen wonen en dagbesteding gecombineerd worden. In een pilot op Prunuspark wordt dit al concreet vormgegeven.

In het kader van mobiliteit stimuleren we om eens bij andere locaties en LOC's te gaan werken. Dit kan voor een dag zijn, maar ook om een definitieve overplaatsing gaan. Alle mogelijkheden stellen we open.

*Roosteren.*

Het belang van onze cliënten is optimale zorg. Op de juiste tijd, met de juiste kwaliteit en door bekende gezichten. Het belang van de organisatie is, aanvullend daar op, om binnen de budgettaire kaders optimale dienstverlening te bieden, rust in roosters te bereiken en de balans werk en privé voor medewerkers te verbeteren. Dit is een hele uitdaging! In 2020 heeft roosteren daarom onze volle aandacht door:

- De urenkaders zijn per team zijn helder en besproken.
- De zorgteams roosteren op kader en hebben een basisrooster per team.
- De roosters worden gecontroleerd op rust en voorspelbaarheid, volledigheid, een goede vakantieplanning en gezond roosteren.
- De uitgangspunten voor de inzet van flexmedewerkers zijn duidelijk en per team gelijk. We willen daarbij zoveel mogelijk vaste gezichten voor de cliënt.
- De zorgteams worden centraal ondersteund, waardoor zij minder tijd kwijt zijn aan roosteren. Rust in roosters wordt ook bereikt door het samenvoegen van teams en meer samenwerken tussen teams.

*Samen leren*

Frion is een lerende organisatie waarin we werken aan een leer- en verbetercultuur. Persoonlijke ontwikkeling vinden we daarin belangrijk voor elke medewerker. Met een nieuw opleidingsplan willen we ontwikkeling stimuleren. Om goede zorg te kunnen bieden willen we dat de medewerkers goede zorgverleners zijn, die veiligheid bieden en warmte geven vanuit een sterk professionele houding. Door beter te faciliteren in feedbackmomenten krijgen we inzicht in sterke en zwakkere punten van onszelf en van het team waarin we werken. Daardoor kunnen we beter werken aan onze eigen professionele ontwikkeling en de samenwerking in het team. Dat gaan we meer faciliteren en we verwachten andersom dat medewerkers hun opgedane kennis delen. We investeren ook in het versterken van het duaal leiderschap van bedrijfsvoeringspartner en orthopedagoog. Zodat zij het zorgproces coördineren en de zorgteams nog beter kunnen ondersteunen.

*Aanpak ziekteverzuim*

Een hoog ziekteverzuim geeft onrust in de zorgteams en voor cliënten, doordat vaste medewerkers uitvallen. We zetten in op een verbindende aanpak met aandacht voor de medewerkers om het hoge ziekteverzuim te verlagen. We verschuiven de focus naar preventie, in plaats van beheersing van het verzuim. Dit doen we door de bedrijfsvoeringspartners en managers ondersteunende diensten dicht bij de medewerkers te laten zijn en onze casemanager verzuim zorg te laten dragen voor correcte begeleiding.

Hierdoor willen we niet alleen het lopend verzuim terugdringen, maar ook het frequent verzuim (meldingsfrequentie). In het gesprek verleggen we de aandacht naar wat een medewerker nog wel kan, in plaats van het 'ziek zijn'. Bij het voorkomen van verzuim kijken we naar het vergroten van de medewerkerstevredenheid en meer betrokkenheid en ondersteuning dichterbij teams.

Medewerkers kunnen preventief in gesprek met onze casemanager verzuim of de bedrijfsarts. Op deze manier gaan we onze doelstelling van een verzuim van maximaal 5,5% halen in 2020, op weg naar 4% in 2021.

### **3.3. Zorg, Kwaliteit en Veiligheid**

#### *Teamreflectie - Goede gesprek*

Belangrijk is om als team samen stil te staan bij wat gaat er goed, wat kan er beter en hoe gaan we dat doen? Het is belangrijk om hierover in gesprek te gaan en te blijven met de cliënt en zijn persoonlijk netwerk. In 2020 wordt de teamreflectie dan ook op een andere wijze vormgegeven, namelijk door het “goede gesprek”. Dit is ook het gesprek tijdens de koffie op zondagmorgen.

Hoe verloopt de zorg bij onze cliënten? Zijn de wensen van de cliënt duidelijk? Hoe is de samenwerking in ons team? Kunnen we als teams ons werk goed doen? Allemaal vragen die naar voren kunnen komen als je met je team gaat reflecteren over de kwaliteit en veiligheid van de zorg. Zorg, Kwaliteit en Veiligheid ondersteunt bij het zoeken van goede vormen en geeft handreikingen, zodat orthopedagogen en bedrijfsvoeringspartners het gesprek goed kunnen voeren.

#### *Ondersteuningsplannen en Elektronisch Cliënten Dossier (ECD)*

Het ondersteuningsplan is een belangrijk hulpmiddel in de begeleiding van de cliënt en wordt samen met de cliënt en zijn verwanten en zo nodig vrijwilligers opgesteld. Teams krijgen feedback op de ondersteuningsplannen door de orthopedagoog en door rapportages (dashboards) vanuit de ondersteunende schil. Zo houden we het ondersteuningsplan continu actueel.

De gegevens van alle cliënten zijn vastgelegd in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Denk hierbij aan het ondersteuningsplan met doelen, betrokken zorgverleners, rapportages en protocollen. In 2020 is er extra aandacht voor de wijze van rapporteren. Hoe maak je snel een goede doelgerichte rapportage over je cliënt? Wat rapporteer je wel en wat niet? En hoe doe je dat zodat dit voor iedereen prettig leest en begrijpelijk is? In 2020 worden alle medewerkers van het primaire proces getraind in eenvoudig rapporteren. Dit is voor iedereen verplicht. Daarnaast is er expliciet aandacht voor aansluiting tussen wonen en dagbesteding en de wijze van rapporteren hierover.

We vinden het belangrijk dat de verwant en vrijwilliger worden betrokken bij de zorg. In 2020 gaan we werken met een cliëntenportaal, waardoor cliënt en persoonlijk netwerk direct inzicht krijgen in het cliëntdossier.

#### *Leren van incidenten, meld- en verbetercultuur*

We willen een cultuur bevorderen van een lerende organisatie, waarin we beseffen dat iedereen onverhoopt fouten kan maken. Het is dan bovenal belangrijk dat we hiervan leren. Dat we verbetermaatregelen opstellen en deze evalueren en borgen. Werken de maatregelen zo goed als we vooraf hadden bedacht? En hoe kunnen ook andere locaties leren van onze incidenten en verbetermaatregelen?

Voor het melden van incidenten is een nieuw meldingssysteem ingevoerd. Op cliënt-, team- en organisatieniveau wordt minimaal één keer per kwartaal gesproken over het melden en analyseren van incidenten, om vervolgens tot verbetering te komen. Hierbij wordt ook gekeken of er behoefte is aan opleiding en training. Daarnaast is er nadrukkelijk aandacht voor het betrekken van de cliënt en zijn verwanten.

### **3.4 Huisvesting, wonen en dagbesteding**

#### *Passende locaties voor alle drie de levensfasen per leef- en ontwikkelconcept (LOC)*

Bij een nieuwe levensfase hoort soms een nieuwe woongroep en dus een verhuizing. Soms doet de leeftijd er niet toe, maar wel het ontwikkelingsniveau. We willen passende locaties voor alle drie de levensfasen per LOC:

- Passende woningen en tuinen, aangepast op LOC en leeftijd, met aandacht voor levensloopbestendig bouwen, met eigen sanitair en in een omgeving die past.
- Mogelijkheden onderzoeken van verhuizen van cliënten naar voor hen betere plekken. Dit doen we in nauw overleg met cliënten en verwanten (bij bouw en verhuizing).
- Ontwikkelingsgericht werken in de dagbesteding. Bij voorkeur geen externe dagbesteding meer, maar zoveel mogelijk bij Frion.

In 2020 gaan we uitvoering geven aan onze lange termijn huisvestingsplan:

- De verbouwing van een aantal woningen op de IJsselbolder: IJsselbolder 1 en 2 en 17 en 18 worden verbouwd tot 3 groepen van 8 cliënten en 1 groep van 4 cliënten, waardoor de zorgteams effectiever en veiliger kunnen werken en de zorgexploitatie positief wordt.
- Naast de IJsselbolder worden er 2 andere nieuwbouwplannen concreet uitgewerkt, een LVB ouderenlocatie in Zwolle Zuid (project de Kikvorsch) en een moeder /kind locatie in Berkum

#### *Dagbesteding ontwikkelen en bezetting vergroten*

Binnen de dagbesteding zetten we in op het inrichten van leerlijnen zodat onze cliënten zich kunnen blijven ontwikkelen. En als het nodig is, kun je ook weer even een stapje terug doen. Door de dagbesteding te moderniseren en beter aan te laten sluiten op de ontwikkeling van cliënten, verhogen we ook de bezetting. We organiseren dagbesteding en wonen dichter bij elkaar. Dit vermindert ook de vervoersbewegingen voor de cliënt.

De medewerkers van aanmelding en intake spelen een belangrijke rol in het plaatsen van cliënten op dagbesteding en ambulante begeleiding, in samenwerking met bedrijfsvoeringspartner, orthopedagoog en het team. Daarnaast hebben zij de expliciete taak om het proces van aanmelding tot intake in samenspraak met de orthopedagoog te versnellen.

### **3.5 Externe relaties**

#### *Inhoudelijke samenwerking*

We kijken verder hoe Frion zich de komende jaren wil ontwikkelen. Er zijn specialismes als moeder- en kindzorg, bijzonder gedrag/ psychiatrie en LVB waarop de deskundigheid zich aan het ontwikkelen is. Daarnaast zien we een aantal gebieden waarop de deskundigheid steeds belangrijker wordt, zoals dementie, verslavingszorg en psychiatrie. We kijken met wie we op deze inhoudelijke terreinen kunnen samenwerken en krachten kunnen bundelen. Dat geldt zowel in de zorg rondom individuele cliënten, passend bij onze gidsfunctie, als op bestuurlijk niveau.

#### *Samenwerking achter de schermen*

Ook aan de 'achterkant', zoals op het gebied van ICT, ECD, AVG, kijken we of we samen met andere partijen kunnen samenwerken en krachten kunnen bundelen.