



Jaarplan 2021

1. Inleiding

Ook in 2021 hebben we nog te maken met de onzekerheid als het gevolg van de corona pandemie. Er is een 'nieuwe werkelijkheid' waarin we de invloeden van corona proberen te beperken. Het jaarplan 2020 hebben we begrijpelijkerwijs niet helemaal zo kunnen uitvoeren als voorgesteld. Sommige zaken zijn niet aan de orde gekomen, soms is iets in een ander perspectief komen te staan en er zijn zaken in een stroomversnelling geraakt. Niet op de manier zoals we het normaal zouden hebben gedaan met elkaar, maar wel passend in de richting die uit alle inbreng van cliënten, verwanten en medewerkers van Frion is gekomen. Dit maakt dat we in 2021 voortborduren op onze ambities van 2020 en die waar nodig bijstellen of verder uitwerken. We leren van afgelopen jaar en kijken ook wat er extra nodig is nu we weten dat corona nog wel een tijd een bepalende factor is.

2. Zorg die jou ziet

Frion, *zorg die jou ziet*, is er voor mensen met een verstandelijke beperking bij alle facetten van het leven en in elke levensfase. De mensen die Frion ondersteunt, worden gezien zoals ze zijn en kunnen zich ontwikkelen op een manier zoals zij dat willen. Medewerkers zoeken samen met cliënten, verwanten en vrijwilligers naar de juiste balans tussen zorg en ondersteuning en ontplooiing en bescherming. Frion (h)erkent het ook wanneer cliënten bij een samenwerkingspartner beter op hun plek zijn.

Frion heeft de expertise om gids in zorgland te zijn. Frion zet haar expertise, betrokkenheid en de verbinding met anderen in om krachten, kennis en deskundigheid te bundelen en te versterken ten gunste van de mensen die worden ondersteund. Het écht zien van iemand geldt ook voor medewerkers, zodat ook zij zich kunnen ontplooien. Frion is ervan overtuigd dat het creëren van regelruimte en het goed faciliteren van medewerkers de zorgrelatie ten goede komt en daarmee ten gunste van de cliënt werkt.

De kernelementen van *Zorg die jou ziet* zijn:

- Alle facetten van het leven en in elke levensfase
- Ontwikkelen
- Juiste Balans
- Gids zijn ('to guide'), (bege-)leiden

'*Zorg die jou ziet*' en de hierbovengenoemde kernelementen gaan we in 2021 vanuit verschillende perspectieven steeds meer inhoudelijk 'laden'. Dat doen we samen. Het biedt ons de 'focus' in alles wat we doen. We denken niet in kleine deeloplossingen, maar toetsen of dat wat we doen past in waar we voor staan: '*Zorg die jou ziet*'. Daarbij gaan we onder andere uit van:

Cliënten- en verwantenperspectief

- De cliënt en verwanten ervaren persoonlijk contact en benadering. We zijn in verbinding.
- We zijn in gesprek met cliënten en het persoonlijk netwerk om te bepalen wat het beste is voor een fijn leven ('het goede gesprek').
- Clienten wonen en werken op een plek die past bij het ontwikkelingsniveau en levensfase. En zij wonen, werken en krijgen (ambulante) begeleiding op een vertrouwde plek.
- We sluiten niemand uit. Frion is er ook voor cliënten met een complexe zorgvraag.
- Clienten ervaren de juiste balans tussen ondersteuning, begeleiding en waar nodig overnemen.

Medewerkersperspectief

- We ontwikkelen onze kennis en kunde, competenties.
- We zetten in op opleidingsmogelijkheden & professionele ontwikkeling.
- We werken aan een gezonde en plezierige werkplek.
- Het is fijn werken bij Frion. merknaam en aantrekkingskracht.

Gidsfunctie

- Cliënten 'gidsen' naar de plek waar zij het beste tot hun recht komen en hen daarbij faciliteren: ook als dat bij een andere organisatie is.
- Complexe zorg, keten(zorg), marktpositie voor gidsfunctie.
- Regionale samenwerking en netwerken.

Bedrijfscontinuïteit/bedrijfsvoering

- Werken met leefontwikkelconcepten (LOC's) en van daaruit richten we de bedrijfsvoering in en vertalen we 'Zorg die jou ziet'. Mooi zoals dit gebeurt in projecten rond passende huisvesting.
- Vanuit de ondersteunende diensten ontzorgen we het primair proces, zodat zij optimaal zorg en ondersteuning kunnen bieden aan onze cliënten.
- Toekomst bestendig/flexibiliteit – mogelijkheid tot aanpassen aan veranderende omgeving.
- Ziel en zakelijkheid brengen we nog verder in balans.
- Slagkracht en eigenaarschap.



3. Samen doen en keuzes maken

Frion staat voor 'Zorg die jou ziet'. Hoe gaan we dat in 2021 concreet doen? Hoe zorgen we dat we ondanks de impact die het coronavirus heeft, onze cliënten echt zien, hen optimale ondersteuning bieden en onze zorgmedewerkers daarin goed faciliteren. Belangrijk is zorgen dat het allemaal behapbaar is en blijft in deze onzekere tijd die veel van ons vraagt. Dit vraagt om focus en keuzes maken.

In 2021 actualiseren we de visie op zorg en verscherpen we die in relatie tot 'Zorg die jou ziet', zodat we kunnen waarmaken dat we onze cliënten écht zien. Daarbij worden de zorgprocessen verhelderd. Dit biedt duidelijkheid, kaders en handvaten voor medewerkers. In 2021 gaan we bekijken welke zorgprocessen, als onderdeel van het geheel, als eerste worden geoptimaliseerd. Voor cliënten zal er worden gestart met het optimaliseren van het proces van aanmelding en intake. Hierbij is onder andere aandacht voor volledige en actuele informatie bij aanvang van zorg en een actueel productenboek van de woon- en werkmogelijkheden per woonwerkcirkel.

In 2021 kiezen we voor de volgende drie pijlers

1. Cliënten worden gezien in de woonwerkcirkels.
2. Leer- en verbetercyclus om steeds betere zorg aan onze cliënten te kunnen bieden.
3. Meer ruimte voor cliënten mede door zorgautomatisering.

Ook in 2021 zetten we in om de basis op orde te krijgen, te houden en te borgen. Daar waar we aanvullende stappen kunnen zetten, doen we dat ook. Zie hiervoor de bijlage.

3.1. Cliënten en medewerkers worden gezien in de woonwerkcirkel

Cliënten en medewerkers worden gezien in de woonwerkcirkel en daarom is het aanbod binnen de cirkels zoveel mogelijk afgestemd op de wensen, behoeften en ontwikkeling van cliënten. Het gaat immers om alle facetten van het leven. Dat betekent dat op sommige dagcentra ook het aanbod is aangepast om aan te kunnen sluiten bij de cliënt. Ook hebben we, met de inzichten van de coronaperiode, gezien dat het voor sommige cliënten beter aansluit om dagbesteding op de woonlocatie aan te bieden. We zoeken hierin de balans. De woonwerkcirkels verschillen van elkaar qua ondersteuningsvragen van onze cliënten. Ook binnen woonwerkcirkels zijn verschillen; bijvoorbeeld de ontwikkelfase van teams. We spelen op deze verschillen in door ondersteuning en training op maat te bieden.

Onze cliënten willen een fijn leven met optimale zorg en ondersteuning. Op de juiste tijd, met de juiste kwaliteit en door bekende gezichten. Het belang van de organisatie is, aanvullend daarop, om binnen de budgettaire kaders optimale dienstverlening te bieden en rust in roosters te bereiken. Een gezond rooster biedt medewerkers rust, stabiliteit en zekerheid. Door te werken in woonwerkcirkels zijn er meer mogelijkheden om te werken aan de goede balans en samen tot goede en gezonde roosters te komen. Het is van belang dat de rol van het roosteradviesbureau in de woonwerkcirkels goed van de grond komt, zodat er in afstemming met de collega's over meerdere teams gezond kan worden geroosterd. We bundelen diensten zo veel mogelijk om langere diensten te kunnen maken en er zo weinig mogelijk korte diensten zijn. Contracten van 36 uur worden hiermee mogelijk. Daarnaast zetten we in op een brede inzetbaarheid van medewerkers in de woonwerkcirkel met een vaste kern met bekende gezichten op groepen. Dit betekent dat de diensten binnen de woonwerkcirkels gecombineerd worden. De weekenddiensten worden door alle medewerkers gedraaid in de woonwerkcirkel. Ook onverwacht verzuim wordt opgevangen door collega's die daarvoor de dienst hebben binnen de woonwerkcirkel. We helpen elkaar in de woonwerkcirkel en leren van elkaar door successen met elkaar te delen. In 2020 hebben we al veel verhalen met elkaar gedeeld en daar gaan we in 2021 mee door!



3.2 Leer- en verbetercyclus

Frion ziet ontwikkelingen in de zorg, wil hierin meegroeien, en wil het elke dag een stapje beter doen voor onze cliënten. Dit doen we door te leren van situaties en door verhalen en successen delen. Dan kunnen we de zorg aan onze cliënten net iets effectiever aanpakken, innovatiever zijn en/of processen optimaliseren. Naast dat je ook wilt leren van fouten. We creëren daarmee een balans in onze leer- en verbetercultuur waarbij we werken aan verbetermaatregelen, deze evalueren en zorgen voor borging. Werken de maatregelen zo goed als we vooraf hadden bedacht? Hoe kunnen ook andere locaties leren van incidenten en verbetermaatregelen? Maar ook: hoe delen we (via verhalen) onze successen, vragen en dilemma's? Hierbij is het uitgangspunt om dit concreet en hanteerbaar te maken. Geen grote vergezichten of 'hoog over', maar behapbaar, concreet en toepasbaar.

Om goede zorg aan onze cliënten te kunnen bieden en de cliënt ook echt te zien bieden onze medewerkers veiligheid en geven warmte 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. Samen reflecteren en continu blijven zoeken naar het optimaliseren van het antwoord op de zorgvraag is waar wij voor staan.

3.3. Meer ruimte voor cliënten mede door zorgautomatisering

Op het gebied van zorgautomatisering en domotica is het mogelijk om cliënten meer ruimte te geven in belangrijke facetten van hun leven en daarmee betere zorg die aansluit bij de behoefte, kwaliteit van bestaan en levensfase (aansluiting bij LOC). Ook kan dit ervoor zorgen dat medewerkers in de woonwerkcirkels zich meer kunnen concentreren op de ondersteuningsvragen van cliënten. Frion wil daarom een flinke stap zetten in de modernisering van zorgautomatisering. Het gaat dan bijvoorbeeld over spreek/luister verbindingen, slimme camera's, persoons- en brandalarmering en integratie met het ECD. De eerste uitrol vindt plaats op de locatie Werkeren, waarna Commissarislaan 35-1/2 en Commissarislaan 35-3/4/5 al snel volgen. Dat wat we leren uit deze eerste uitrol, nemen we mee bij de daaropvolgende verdere uitrol binnen Frion.

4. Externe relaties

Om Frion ook naar buiten toe de herkenning te geven, wordt '*Zorg die jou ziet*' breder uitgedragen. Dat wil zeggen dat ook de website en externe communicatiemiddelen passen bij de ambities van Frion en dezelfde sfeer uitstralen die bij Frion leeft. Er wordt een nieuwe corporate website ontwikkeld en ook de 'werken bij' site wordt zo ingericht dat potentiële medewerkers zich welkom voelen en graag willen solliciteren.

In 2021 kijken we expliciet naar de positionering van de WMO, Jeugdwet en Begeleid wonen binnen Frion en met externe partijen.

Om onze gidsfunctie te kunnen vervullen, kijken we zowel in de zorg rondom individuele cliënten, passend bij onze gidsfunctie, als op bestuurlijk niveau verder dan Frion. Te denken valt aan bundeling van expertise rond gehandicaptenzorg, dementie, verslavingszorg, moeder en kind zorg en psychiatrie. We kijken met wie we op deze inhoudelijke terreinen en op belangrijke terreinen als opleiding en deskundigheid kunnen samenwerken en krachten kunnen bundelen.

5. Slot

Net als 2020 zal 2021 een intensief jaar worden. Met omzien naar elkaar en ondertussen meer digitaal gemak in de organisatie te brengen, hopen we er ook een mooi jaar van te maken. We doen het samen!



Bijlage: Wat pakken we nog meer op?

Cliënten worden gezien in de woonwerkcirkels

Thema:

In 2020 hadden we aandacht voor het thema seksualiteit en intimiteit. Omdat we niet alles hebben kunnen doen wat we ons hadden voorgenomen, nemen we dit thema ook mee in 2021. In de BIT is een aantal vragen opgenomen over 'je eigen lijf'. 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?

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. Dit doen we concreet door intervisiegroepen per LOC/overleg, het verder ontwikkelen van het TOF-team en samenwerken met andere organisaties op expertise en het netwerk verbreden.

Het goede gesprek en moreel beraad

De situatie met corona heeft gemaakt dat we veel in overleg zijn met verwanten en cliënten. Het samen komen tot een passende bezoeksregeling is daarvan een mooi voorbeeld. Het continu in dialoog zijn in de driehoek cliënt, medewerker en persoonlijk netwerk (verwanten, vrijwilligers) is belangrijk. Hierbij wordt in 2021 nadrukkelijk stilgestaan bij de bewonersvergadering, waar huisregels en hoe gaan we met elkaar om worden besproken en vastgelegd in locatiegids. Moreel beraad en ethische reflectie zijn de afgelopen jaar wat op de achtergrond geraakt. Hoewel we tegelijkertijd hebben gemerkt dat in coronatijd wezenlijke vragen wel in de driehoek worden besproken. In 2021 trainen we gespreksleiders op morele en ethische vraagstukken, zodat we de ingezette lijn kunnen doortrekken en de gesprekken kunnen begeleiden in de teams en driehoek.

Verpleegkundig team

Om medewerkers meer uitdaging te bieden en expertise in eigen huis te hebben, zijn we afgelopen jaar gestart met het verpleegkundig team. Het verpleegkundig team wordt verder ontwikkeld en gepositioneerd in 2021. Het team ondersteunt in de woonwerkcirkels. Het verpleegkundig team zorgt er voordat we minder beroep hoeven te doen op (externe) thuiszorg. Geplande verpleegkundige zorg wordt hiermee door een bekend gezicht uitgevoerd.

We zien onze collega's

We investeren in het creëren van prettig werk voor onze medewerkers. Dat begint al bij binnenkomst met een optimaal introductieprogramma. Als we goed zien wat mensen nodig hebben, hebben en houden ze plezier in hun baan. In combinatie met hun professionele kennis leveren ze hiermee de goede zorg aan onze cliënten. Juist in deze drukke en onzekere tijden is het extra belangrijk om steeds te toetsen en te kijken hoe medewerkers erbij zitten. De bedrijfsvoeringspartners en orthopedagogen, gekoppeld aan een woonwerkcirkel hebben hierin een belangrijke rol. Interessante



opleidings- en ontwikkelingsmogelijkheden, duurzame inzetbaarheid, een gezonde werksituatie, een gezond rooster en interne mobiliteit hebben onze aandacht. Frion wil daarmee een aantrekkelijke werkgever zijn waar medewerkers goed tot hun recht komen. Zo hopen we ook medewerkers van buiten aan te trekken en te voorkomen dat collega's Frion ook weer verlaten.

Geen onderscheid organisatie- en begeleidingsuren

Daarnaast zal het huidige onderscheid tussen organisatie- en begeleidingsuren vervallen. We gaan met elkaar sturen op het tijdig nemen van vakantie (gezond blijven) en zorgen dat de plus- en min-uren over het jaar worden opgenomen.

Fit en vitaal

De zorg staat al jaren onder druk en door corona is er nog eens extra een beroep op zorgmedewerkers gedaan. Mensen in de zorg staan altijd klaar voor een ander en denken in de laatste plaats aan zichzelf. Dat is wel belangrijk, omdat het vaak te laat is wanneer het lichaam en de geest zelf heftige signalen af gaan geven. Dan kunnen medewerkers vaak langdurig niet aan het werk en dat is in niemands belang. Frion zet daarom in op fitte en vitale medewerkers. Zo houden we het met elkaar langer vol en kunnen we daarmee het verzuim proberen terug te dringen. Het langdurig verzuim binnen Frion is hoog. Een hoog ziekteverzuim geeft onrust in de zorgteams en voor cliënten, doordat vaste medewerkers uitvallen. Wat kunnen we komend jaar bieden vragen en wat hebben medewerkers hierin nodig?

2. Leer- en verbetercyclus om steeds betere zorg aan onze cliënten te kunnen bieden.

Heldere documenten

In 2021 is er nadrukkelijk aandacht voor een up-to-date en goed werkend documenten-beheersysteem dat in Afas wordt geïntegreerd. Heldere, concrete, toepasbare documenten waarin staat beschreven wat en hoe we werken, waarbij ruimte is voor de professionele afweging van de individuele medewerker. Een goed werkend documentenbeheersysteem zien wij als het begin van de leer- en verbetercyclus. Als niet duidelijk staat beschreven wat er wordt verwacht van de medewerker, en hoe zij hun werkzaamheden dienen uit te voeren, kan vervolgens ook niet het gesprek plaats vinden over de afwijkingen.

Optimaliseren leer- en verbetersysteem

Het meldformulier voor incidenten wordt in januari 2021 verbeterd. Een formulier dat het voor de medewerker makkelijker maakt een incident te melden, maar vervolgens ook gemakkelijker maakt om situaties en trends te analyseren om van te leren en te verbeteren. Daarnaast wordt onderzocht of de verbetermodule een hulpmiddel is om verbeteracties in vast te leggen en te delen met anderen binnen de organisatie op team- en organisatieniveau.

3. Meer ruimte voor cliënten mede door zorgautomatisering.

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 van de orthopedagoog en door rapportages vanuit de ondersteunende schil. Zo houden we het ondersteuningsplan continu actueel.

In 2021 stappen we over naar een nieuw ECD-systeem. Naast de migratie naar het nieuwe systeem is bovenal belangrijk dat de zorgdossiers in het ECD op orde zijn en blijven. Een nieuw ECD dat gebruiksvriendelijker is, kan hierbij een ontlasting bieden en voor een goede borging zorgen.



Zorgdomotica/zorgautomatisering

Zorgdomotica wordt nu vooral ingezet in de nachtzorg. Denk aan bewegingsmelders, deurmelders en camera-observatie. Het is een hulpmiddel om de zorg door professionals te ondersteunen en te ontzorgen. Het is de bedoeling om ook overdag meer van ICT-mogelijkheden gebruik te gaan maken. Nog niet iedereen is even digivaardig binnen Frion. Bij de invoering van meer zorgautomatisering is het daarom belangrijk dat medewerkers er ook mee over weg kunnen en hierin worden getraind.

4. Strategisch huisvestingsplan

Frion is aan de slag met bouwen en verbouwen om moderne en passende woningen voor cliënten te maken. Samen maken we van woningen een passend thuis. Daarom zijn essentiële onderdelen van ons werk zo nauw verweven met 'huisvesting'. Denk aan de LOC's (behandelvisie), het goede gesprek met cliënten en verwanten en onze samenwerking met elkaar en met onze partners. Met cliënten, verwanten, ouders, collega's en vrijwilligers is geïnventariseerd wat belangrijk is. Eigen sanitair, een keuken om samen maaltijden te bereiden, goede geluidsisolatie van de eigen kamer en een tuin of ruimte om te bewegen zijn een aantal criteria die op basis daarvan zijn opgesteld. Verder is er aandacht voor de indeling van het gebouw: de veiligheid, zoveel mogelijk contact tussen cliënten en zorgmedewerkers en de mogelijkheid om zorgdomotica in te zetten.

Door cliënten van vergelijkbaar niveau en per levensfase samen te laten wonen, kunnen we locaties zoveel mogelijk laten aansluiten bij de behoeften. Daar hoort bijvoorbeeld bij dat wonen en werk, school of dagbesteding niet ver uit elkaar liggen. Dit vloeit voort uit het werken vanuit de leef- en ontwikkelconcepten. De woonwerkcircels brengen die ambitie - een leven waarin belangrijke onderdelen in de buurt zijn - al dichterbij.

Zowel op nieuwe als op bestaande locaties is er oog voor het terugdringen van het energiegebruik. Op nieuwe locaties wordt bijvoorbeeld gebruik gemaakt van een warmtepomp. Op bestaande locaties wordt bij het regulier onderhoud gekeken wat mogelijk is. Bijvoorbeeld geïsoleerde daken aanbrengen die de temperatuur beter reguleren. Ook is daarbij expliciete aandacht voor BHV en veiligheid.

In alle gemeenten waar Frion locaties heeft, zijn projecten in voorbereiding. De bedoeling is dat die de komende jaren worden uitgevoerd. Voor 2021 staat concreet op de agenda:

1. Nieuwbouw en verbouw IJsselbolder Zwolle

Op de IJsselbolder aan de Commissarislaan in Zwolle wordt nieuw gebouwd. Er komt een modern en passend thuis voor twee groepen cliënten die nu al op de IJsselbolder wonen. De verwachting is dat dit voorjaar 2021 klaar is.

2. Onnastraat in Steenwijk, voor ouderen

Er komen 39 studio's voor ouderen met een licht of matig verstandelijke beperking. De verwachting is dat dit najaar 2021 klaar is.

3. Ouder-Kind

De (behandel)visie op ouder-kind wordt in 2021 verder uitgewerkt. Frion ontwikkelt een nieuw ouder-kind centrum. Het huidige centrum in Zwartsluis gaat rond de zomer in 2021 verhuizen naar Zwolle. Moeders wonen zelfstandig in appartementen. Daarnaast is er begeleiding vanuit Frion om samen te werken aan zelfstandigheid, ook als het gaat om de zorg voor het kind. De keuze voor Zwolle heeft voordelen. Zo zijn er meer voorzieningen in de buurt en wordt het makkelijker om voor- en nazorg te leveren.

Dagbesteding ontwikkelen en bezetting vergroten

Binnen de woonwerkcircels zetten we bij de dagbesteding in op het inrichten van de leerlijnen bij de productgroepen zodat onze cliënten zich kunnen blijven ontwikkelen.



5.Externe samenwerking

Verstevigen samenwerking medische keten

In 2021 gaan we de samenwerking rond de AVG-poli in Zwolle met 's Heerenloo verder uitwerken en realiseren. Ook gaan we de samenwerking met huisartsen en ketenpartners op medisch gebied steviger neerzetten. Ook werken we samen in de Taskforce/COT.

Kennis overbrengen VG doelgroep

In de samenwerking met huisartsen wordt door de AVG-artsen de kennis van de VG doelgroep overgedragen en geborgd. Dit laatste gebeurt ook richting de medisch specialisten.

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.