

Module 2 Leergang Relatiebeheer

De omgeving van de relatiebeheerder

Uitgenodigd: Relatiebeheerders nieuwe in functie

Tijd: 13.00 – 17.00 uur

Locatie: Utrecht, nader te bepalen

Docenten: Lonneke van de Burgwal Nobtra- trainer Novicare en Henk Lauwers, regioleider Novicare Brabant

Globaal

Deelnemer heeft inzicht in welke instanties het speelveld van de langdurige zorg die wettelijke en financiële kaders voor Novicare en zorgorganisaties bepalen.

Deelnemers hebben een volledig beeld van de context waarin langdurige zorg georganiseerd is, en begrijpt hoe dit bijdraagt aan de manier waarop Novicare georganiseerd is.

Deelnemer begrijpt hoe de context bijdraagt aan bijvoorbeeld de ontwikkeling van producten en zorgconcepten.

Specifieke leerdoelen:

Is in grote lijnen op de hoogte van wet- en regelgeving relevant voor de sector

Heeft kennis van branche informatie en actuele ontwikkelingen

Kan in gezamenlijkheid met Topteam input voor het jaarplan met klant verzamelen. (door de vertaalslag te maken van financiële cijfers (bestede tijd/ mix), kwaliteitsaspecten en ontwikkelingen bij de klant)

Concrete leerdoelen:

- Deelnemer weet op hoofdlijnen welke organisaties een rol spelen in langdurige zorg
- Deelnemer kent de achtergrond van het ontstaan behandelconcepten
- Deelnemer kent essenties van verschillende behandelconcepten
- Deelnemer weet waar hij informatie over behandelconcepten en financiering kan vinden
- Deelnemer weet waar de procesbeschrijvingen zorgconcepten te vinden zijn, en hoe deze te lezen
- Deelnemer kan klantvragen over behandelconcepten beantwoorden of verwijzen naar collega die daarin kan ondersteunen
- Deelnemer weet hoe hij vraagstukken rondom zorgconcepten kan vertalen naar het jaarplan van de klant
- Deelnemer kan aan de hand van managementinformatie adviseren richting klant, topteam en regioleider t.b.v. afspraken
- Deelnemer weet hoe de persoonlijke productiviteit zich verhoudt tot de planningstool en de managementinformatie voor de klant

Vorbereiding: (door deelnemers)

Deelnemers hebben:

- Zo werkt de zorg in Nederland (Annika geeft hoofdstukken door)
- Leeswijzer managementinformatie doornemen
- Filmpjes zorgconcepten bekeken
- Managementinformatie voor de klant doornemen en meenemen
- Webinar WZD gezien
- Kwaliteitskader gelezen

Tijd	Onderwerp	Doelen	Werkvorm en resultaat	Begeleider	Benodigheden
5	Intro	Deelnemers zijn aangehaakt	Intro Terugkijken naar vorige sessie (kort) Huiswerk was het invullen van het competentieprofiel		Ppt

			<p>Nog even de plaats van deze sessie in de leergang</p> <p>Novinet groep aanmaken om presentaties te delen</p>		
20	Het zorgveld verkennen	Deelnemer weet op hoofdlijnen welke organisaties een rol spelen in langdurige zorg	<p>“op de lijn”: hoeveel weet jij al van de omgeving van de relatiebeheerder/dit onderwerp?</p> <p>Persoonlijke leerdoelen ophalen</p> <p>Welke vragen hebben deelnemers?</p>		<p>Voldoende ruimte om te bewegen/blokjes/balletjes</p> <p>Flap</p>
		Deelnemer weet op hoofdlijnen welke organisaties een rol spelen in langdurige zorg	<p>Video over belang van context in de dagelijkse praktijk.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kwaliteitskader - WZD - Hoe werkt de zorg in Nederland? - Zorg/behandelconcepten <p>Tussen de kennisblokjes door quizvragen</p>		
20	Behandelconcepten	Deelnemer weet waar hij informatie over behandelconcepten en financiering kan vinden	Interactief doceren		Ppt

		Deelnemer weet waar de procesbeschrijvingen zorgconcepten te vinden zijn, en hoe deze te lezen			
20	Behandelconcepten	Deelnemer kan klantvragen over behandelconcepten beantwoorden of verwijzen naar collega die daarin kan ondersteunen	<p>(eigen) casuïstiek onderzoeken in tweetallen.</p> <p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klant wil over van ZZP zonder naar ZZP met behandeling - Klant wil een palliatieve unit opzetten - Klant heeft een plaatsingsvraagstuk t.a.v. een cliënt <p>Waar haal je informatie vandaan?</p> <p>Naar wie verwijst je?</p> <p>Welk advies geef je?</p>		Pen, papier of laptop
20	behandelconcepten	<p>Deelnemer kent de achtergrond van het ontstaan behandelconcepten</p> <p>Deelnemer kent essenties van</p>	Interactief doceren a.d.h.v. uitgewerkte casuïstiek.		Ppt

		verschillende behandelconcepten			
20	Van concept naar praktijk	Deelnemer weet hoe hij vraagstukken rondom zorgconcepten kan vertalen naar het jaarplan van de klant	<p>Kijk in tweetallen weer naar de casus.</p> <p>Hoe zou je het vraagstuk over een zorgconcept kunnen (laten) opnemen in het jaarplan van de klant:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concreet formuleren - Welke aandachtspunten benoem je? - Wie zijn betrokken? 		Pen, papier. Laptop
Pauze 15 minuten					
30	Managemerent informatie	Deelnemer weet hoe de persoonlijke productiviteit zich verhoudt tot de planningstool en de managementinformatie voor de klant	<p>In subgroepen aan de slag met de eigen managementinformatie:</p> <p>Besprek in de subgroep één klant:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wat valt je op in de verschillende onderdelen, wat zijn trends? - Hoe verhoudt zich wat je ziet tot wat er met de klant is afgesproken? - Hoe verhoudt zich dit met de afspraak die je je als topteam hebt gemaakt met de regieleider? 		Internet/laptop deelnemers Eigen management info voorbereiden en beschikbaar hebben.

			Plenair oogsten eyeopeners		
30	Managem ent informatie	Deelnemer kan aan de hand van managementinformatie adviseren richting klant, topteam en regioleider t.b.v. afspraken	<p>Welke interventiemogelijkheden zie je?</p> <p>In subgroepen aan de slag</p> <p>Bespreek in de subgroep</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aan welke "knoppen kan je draaien"? - Hoe zou je dat communicatief/strategisch kunnen aanpakken? (coachende vaardigheden) - Kom samen tot een advies voor klant, topteam en regioleider. <p>Plenair oogsten eyeopeners</p>		Flap over
15	Integratie leerdoelen	Integratie van de verschillende leerdoelen	<p>Verwerkingsopdracht individueel:</p> <p>Formuleer een opdracht t.a.v. jouw klant die je met je regioleider in praktijk gaat brengen</p> <p>Beschrijf dit in het document voortgang ontwikkeling relatiebeheerder:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welke competenties zet je in? - Welke acties ga je ondernemen? - Wat is het beoogde resultaat en het tijdpad? 		Document voortgang ontwikkeling relatiebeheerder

			Herhalen: op de lijn		
10		Afronden en evalueren	Eerst formulier invullen Daarna vragen: <ul style="list-style-type: none">- Hoe is de module ervaren?- Wat zijn tops en tips?		evaluatieformulieren