



Iedereen
is gelijk,
niemand
hetzelf-
de

Koers Novicare

Novicare wil grenzen verleggen als dé behandelexpert in de markt voor onze doelgroepen. Door de toename van het aantal cliënten stijgt de vraag naar onze expertise, terwijl de arbeidsmarkt in de ouderenzorg en verstandelijk gehandicaptensector steeds krappere wordt.

Dat zet ons voor grote, maar mooie uitdagingen:

Hoe kunnen we zoveel mogelijk cliënten helpen?

Hoe zorgen we ervoor dat onze behandelaren expert blijven?

Hoe behouden we ons werkplezier?

Om bovenstaande uitdagingen te vertalen naar de dagelijkse praktijk zijn we in 2019 van start gegaan met het thema Optimale dienstverlening. Enerzijds om bewuster vanuit afspraken samen te werken met zorgorganisaties, anderzijds om vanuit onze visie te blijven werken. Om deze vertaalslag te maken in de topteams is dit nieuwe format jaarplan 'plan Topteam' ontwikkeld. Het plan ondersteunt de topteams om focus te houden in de samenwerking met klanten.



2023

Plan Topteam

Versie: 22-11-2022



Werkwijze plan van het Topteam

Het plan geeft richting aan hoe het Topteam invulling geeft aan de samenwerking bij en met de klant. Het bestaat uit 2 delen:

- Samenwerking met de klant
- Samenwerking als Topteam met elkaar

Het plan Topteam is een samenkomst van*:

- de gemaakte afspraken (FB/abonnement) met de klant en
- de kansen/afwijkingen (werkafspraken en check hierop) in de dienstverlening inclusief
- de benodigde/afgesproken acties vanuit Topteam hierop.
- werkplezier en onderlinge afspraken Topteam

De klant heeft een kwaliteitsplan waar normaliter een actieplan uit voortvloeit om de kwaliteit te borgen/verbeteren. De totstandkoming van dit (kwaliteits)actieplan dient een gezamenlijke inspanning te zijn van klant en topteam zodat er 1 plan ontstaat onder regie van de klant. Het Topteam levert input voor en bijdrage aan dit plan, bij voorkeur, via de bestaande overlegstructuren en commissies die vanuit de reguliere uren ingezet worden (zie werkafspraken: MIC/HIP/kwaliteit/medicatieveiligheid totaal 20- 30 uur per jaar, intensiteit hangt samen met context en/of omvang van zorgorganisatie en maand/kwartaaloverleggen). De collega neemt de input vanuit het Topteam mee in de overleggen/commissies met de klant.

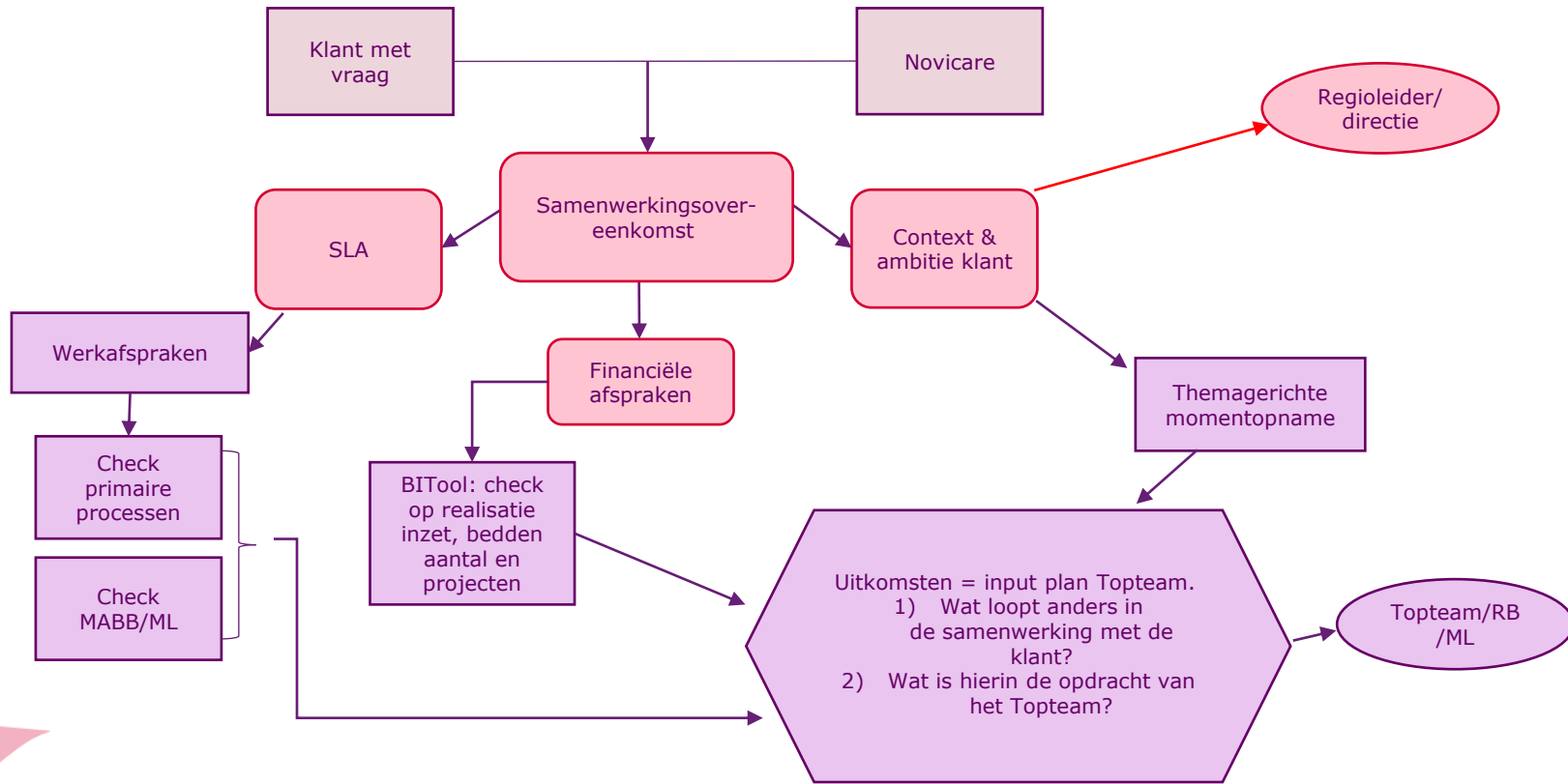
NB: wees gezamenlijk alert! Vaak ontstaat er een parallel overlegproces dat niet nodig is als de commissies goed verlopen.

Gebruik het plan Topteam om de koers bij de klant en met elkaar vast te houden. Het is een levend document: pas het aan tijdens het Topteamoverleg in de vorm van een actieplan Klant en een actieplan Topteam (zie einde van dit document) en gebruik dit als vervanger van agenda en notulen. Het plan Topteam is niet bedoeld om met de klant te delen, want hiervoor is al het (kwaliteits)actieplan. Het plan Topteam heeft als doel om de voortgang op acties uit dit plan te volgen. *Als vb: Kwaliteitsactie: de verpleegkundige triage is onvoldoende, in het (kwaliteits)actieplan dient urgentie, acties, verantwoordelijkheden opgenomen te zijn. Het effect van een eventueel hiaat hierin is voor het Topteam met name dat, waarschijnlijk, de medisch behandelaar inclusief dagwaarneming oneigenlijk veel gebeld wordt met vragen. Dit laatste is dan ook hetgeen waarop topteam de (kwaliteits)actie monitort en zij koppelen dit resultaat terug aan klant zodat die kan bijsturen.*

* volgende sheet schematische weergave.

Van afspraak naar plan Topteam

novicare



Afspraken met de klant 1/2: bedden en bandbreedte

Totaal bedden	PG	SOM
44	42	2

Totaal bedden in ZZP-mix	
ZZP 5	39
ZZP 6	2
ZZP 7	3
ZZP 8	
ELV	

- Afspraken bandbreedte (uren inzet per discipline) in lijn met plannen klant?
 - PG + Somatiek = afgesproken bandbreedte 67.1%, gerealiseerd is 68.3%

Afspraken met de klant 2/2: bedden en bandbreedte

novicare

Discipline-mix Novicare	Indicatie # uren/ jaarbasis	% discipline -mix
Spoedzorg	236	9%
SO - WZD	26	8%
SO	199	
VS/BA/PA	861	31%
GZ psycholoog	208	21%
Psycholoog	364	
Fysiotherapeuten	390	14%
Ergotherapeuten	260	9%
Logopedist	104	4%
Dietist	104	4%
	2.752	100%

Afspraken met klanten: Commissies-projecten-scholingen

novicare

Maandelijks MI delen door relatiebeheerder met topteam en klant. Het verloop hiervan is input voor het kwartaaloverleg met de klant.

4x per jaar kwartaal overleggen met Relatiebeheerder en Regioleider

2x per jaar check op werkafspraken relatiebeheerder met management

4x per jaar voorafgaand aan kwartaaloverleg bespreken jaarplan in topteam

1x per jaar evaluatie samenwerkingen klant met topteam

Doel	Afspraak	Stand van zaken	Looptijd
Verbeteren van kennis op het vlak van WZD	Nader overeen te komen. De wens is 4 scholingen voor verzorgenden verdeeld over 2023	In afwachting van offerte bij het Kenniscollege.	Laatste scholing zal in november 2023 plaatsvinden. Start in februari 2023.



Jaaraagenda Topteam (De seizoenen) wordt nu uitgewerkt naar een tekening

Vicare

winterachtergrond

PLAN TOPTeam

lenteachtergrond

december

- Afspraken komend jaar gereed (RL)
- TT overleg met RL; toelichting afspraken komend jaar. Wat betekent dit voor TT
- Check MI op inzet en bedden

januari

- start nieuwe afspraken
- Check MI op inzet en bedden

februari

- Kwartaaloverleg RB-RL-Klant
- Check MI op inzet en bedden

maart

- TT overleg;
- check op afspraken en realisatie ; in balans? Nee? analyse/diagnostiek (SOEP) afwijkingen
- Check MI op inzet en bedden

april

- Check MI op inzet en bedden

mei

- uitkomst KTO in kaart brengen
- Kwartaaloverleg RB-RL-Klant
- Check MI op inzet en bedden

herfstachtergrond

september

- TT overleg
- Kwartaaloverleg RB-RL-Klant
- check op afspraken en realisatie ; in balans? Nee? analyse/diagnostiek (SOEP) afwijkingen
- Check MI op inzet en bedden

oktober

- Evaluatie samenwerking klant met topteam
- Check MI op inzet en bedden

november

- Kwartaaloverleg RB-RL-Klant
- Check MI op inzet en bedden

juni

- TT overleg met RL en uitkomst KTO
- check op afspraken en realisatie ; in balans? Nee? analyse/diagnostiek (SOEP) afwijkingen
- Check MI op inzet en bedden

juli

- KTO uitkomst delen met klant
- check nieuwe jaarplan klant: moeten wij nog iets doen / er aan toevoegen?
- Check MI op inzet en bedden

augustus

- check gegevens klant met Officemanager
- Check MI op inzet en bedden

themagerichte
momentopname

contract
SLA
FB
werkafspraken

themagerichte
momentopname

- Indien nodig extra topteam plannen bij kansen/afwijkingen
- Loopt het anders dan gepland? Escalatieladder, ACBDE kaart, Noodknop

Hoe te komen tot het plan Topteam?

Naar aanleiding van de Topteamoverleggen bundelen jullie informatie over het werken bij en met de klant; wat gaat goed en wat behoeft aandacht?

Vergelijk dit met het proces dat je met een cliënt doorloopt:

- Je hebt scherp wat deze klant nog echt wil.
- Wat komt er uit je onderzoek en welke 'diagnose' kun je dus stellen. Gebruik hiervoor SOEP.
- Opvolgend formuleer je het plan, vergelijkbaar met een behandelplan voor de client: wat ga je doen, wie gaat wat doen en wat is daarbij nodig? Wanneer evalueren je dit en met wie? Dit is een doorlopend PDCA proces.
- Vergeet ook niet kritisch naar het eigen functioneren van het Topteam te kijken: zijn afspraken bij iedereen helder, houdt men zich er ook aan? Wat is de uitkomst van het KTO en verbeteren de aandachtspunten?

Het proces met de klant is vergelijkbaar met dat van een cliënt, volg eenzelfde lijn om helder en concreet te komen tot de punten waarop jullie invloed hebben én waarvoor je ook verantwoordelijk bent. Overige punten kunnen als advies meegegeven worden, maar laat de verantwoordelijkheid ervoor waar ze ook werkelijk horen.

Werk oplossingsgericht:

- Hoe is dit een probleem voor mij als behandelaar? (onderkennen van het probleem)
- Wat gaat er al goed of ging voorheen goed en wat kan ik daarvan gebruiken om het nu ook op te lossen?

De uitkomst is twee kort en krachtige actieplannen gericht op 1) samenwerking met de klant en 2) samenwerken als Topteam.

Actieplan samenwerking met de klant

novicare

Doel	Kans/afwijking	Acties	Wie	Deadline
Samenwerking verloopt volgens afspraak (SLA/FB)	Uitbreiden open deuren (leefcirkels)	D.m.v. meer open deuren (behalve de voordeur) ervaren bewoners meer vrijheid in het huis	<ul style="list-style-type: none"> •Projectgroep, teamleiders, cliëntenraad, SO •Input vanuit psycholoog 	Geleidelijke uitbreiding gedurende het jaar
	Signaleren voedings- en slikproblemen	Opzetten van een voedings- en slikspreekuur en dit incorporeren als vast onderdeel van het zorgproces.	Diëtist, logopedist en huishouding	Q1/ Q2 2023
	Probleemgedrag	<ul style="list-style-type: none"> •Beter herkennen van en omgaan met probleemgedrag •Structurele aandacht hiervoor in gedragsvisites •Er is minder vraag naar psychofarmaca 	Psycholoog, artsen, teamleiders, verzorgenden en verpleegkundigen	Continue
	Beweegbeleid	<ul style="list-style-type: none"> •Meer focus op bewegen op de afdeling •Er is een aandachtsvelder bewegen •Op iedere afdeling is er 2 x per week een beweegactiviteit 	Fysiotherapeut , teamleider	Gereed juni 2023

Actieplan samenwerken met de klant

novicare

Doel	Kans/afwijking	Acties	Wie	Deadline
	Medicatieveiligheid	•Meer aandacht voor medicatieveiligheid, pillen delen door passend niveau	SO, teamleiders, verpleegkundigen	Continue
	PDL	•Er wordt een start gemaakt met kennis over en het toepassen van PDL op de afdelingen	Ergotherapeut, verzorgenden en verpleegkundigen	Continue



Doelen rondom samenwerking TopTeam

Doel	Kans/afwijking	Acties	Wie	Deadline
Het Topteam werkt met veel plezier samen bij de klant.	Behoud en optimaliseren kwaliteit van zorg.	Uitkomsten KTO oppakken	RB/topteam	
		Gezamenlijke inzet met de zorg door behandelaren. Fysiotherapeut: beweegbeleid Arts-psycholoog; gedragssprekuur Logo-dietiste: voedingssprekuur Ergo : PDL	Topteam met management	

The background of the slide is a complex, abstract composition of overlapping, semi-transparent geometric shapes in various shades of red and pink. These shapes, which include triangles, quadrilaterals, and polygons, are layered to create a sense of depth and movement. The colors range from a deep, vibrant red to a lighter, almost white-pink, with the most intense colors concentrated in the center and fading towards the edges. The overall effect is a dynamic and modern visual texture.

grensverleggend