



Growtivity
Care for Solutions



Grip op je zorgcontracten

De juiste financiering van de juiste zorg op het juiste moment. Het klinkt simpel, maar in de praktijk is het voor zorgorganisaties een uitdaging om dit credo waar te maken. De financiering van de zorg is de laatste decennia behoorlijk ingewikkeld geworden. Des te belangrijker om grip te krijgen en houden op het proces van in- en verkoop van zorg.

Growtivity laat zien wat je vooral niet moet vergeten bij een goede inrichting van het zorgverkoop proces en hoe moderne software daarbij ondersteunt.

1. Zorgverkoop in samenhang met de strategie van de organisatie

Zorgverkoop stopt niet bij het sluiten van een contract. Het proces zorgverkoop omvat het geheel van voorbereiden, onderhandelen, contracteren, implementeren, monitoren, en bewaken. Het implementeren bevat het interpreteren en doorvertalen van de gecontracteerde zorgverlening in de uitvoerende zorgorganisatie.

Zorgverkoop is een complex samenspel dat bij veel zorgorganisaties nog relatief nieuw is. Het vraagt continue aansluiting met de strategie van de organisatie. De koers die een organisatie wil varen is alleen succesvol als deze financieerbaar is. Omgekeerd levert het zorgverkoop proces met inzichten vanuit markttrends waardevolle informatie voor het bepalen van die strategische koers.

Betrouwbare data en managementinformatie zijn hierbij cruciaal. Bijvoorbeeld als input voor het maken van gedegen business cases bij de ontwikkeling van nieuwe (woon)zorgvormen of tactische personeelsplanning.

2. Contractmanagement als onderdeel van het zorgverkoop proces

Contractmanagement is een belangrijk onderdeel van het zorgverkoop proces. Het geeft grip en bewaakt het naleven van de gemaakte afspraken in de verschillende contracten. In de praktijk ontbreekt snel het overzicht vanwege de hoeveelheid en diversiteit in type contracten, tarieven, lump sums, plafonds. En niet te vergeten het aantal financierders.

Grip krijgen vraagt om overzicht. Overzicht per zorgvorm met bijpassende financiering en tarieven. Maar ook inzicht in aflopende termijnen of naderende plafonds of lump sums. Door grip op het zorgverkoop proces te houden, voorkom je onjuiste, niet tijdige of onvolledig contractering. En daarmee niet declarabele zorg of een ontoereikende vergoeding voor de geleverde zorg.

3. Relatiemanagement in de zorg

Niet alleen het contractmanagement is belangrijk voor het zorgverkoop proces. Het loont om te investeren in een goede relatie met financiers. Daarmee worden onderhandelingen persoonlijker en prettiger, ondanks het feit dat deze op de inhoud nog steeds pittig kunnen zijn. Relatiemanagement is niet altijd vanzelfsprekend in de zorg, maar het biedt mogelijkheden om samen met financier of netwerkpartners te verkennen hoe te investeren in kwaliteitsverbetering en/of gezondheids- en preventie initiatieven. Voor een goed relatiemanagement is registratie van alle gegevens van de relaties nodig. Inzichtelijk moet zijn per instantie wie de gesprekspartner is, wie beslisser is en wie beïnvloeder. Door tevens alle contactmomenten (mails, gevoerde gesprekken en afspraken) met deze relaties vast te leggen kan iedere betrokkene in het zorgverkoop proces op ieder gewenst moment een volledig beeld krijgen van de status.

4. Vertaling naar de praktijk

Als de contracten gesloten zijn, is het van belang alle tarieven en afspraken vast te leggen en te delen met betrokkenen in de verschillende zorgprocessen. Vooral zorgconsulenten, zorgadministraties en controllers moeten goed geïnformeerd zijn over nieuwe contractafspraken of tarieven. Soms zijn nieuwe werkafspraken nodig en soms is het nodig de signalering van de overschrijding van een tarief of plafond op de werkvloer in te richten.

Een goed implementatieproces kan niet zonder een juiste weergave van de feitelijke contractafspraken. En vindbaar zijn. Deze vindbaarheid helpt ook bij het geven van duidelijkheid aan cliënten, patiënten en collega's. Het is fijn als snel te verifiëren is of bepaalde zorg onder welke condities vergoed wordt of niet.

5. Ondersteuning van het zorgverkoop proces

Zoals hierboven geschetst omvat het zorgverkoop proces een palet aan werkzaamheden. Optimale ondersteuning met zo min mogelijk tijdsverspilling is daarbij cruciaal. Growtivity levert deze ondersteuning op maat met de Zorgcontracten Monitor.

Zorgcontracten Monitor

De Zorgcontracten Monitor is een cloud applicatie die draait op het platform van Salesforce.com. Op hoofdlijnen biedt deze toepassing de volgende functionaliteiten:

- Centrale bron voor contactgegevens van relaties en contactpersonen;
- Vastlegging van diverse interacties met relaties (mail, gesprek, telefoon). Voor iedere gebruiker is volledig inzichtelijk welke collega met welke relatie contact heeft gehad en wat hiervan is vastgelegd;
- In te richten werkstromen ondersteunen het contractmanagement proces, zodat maximaal inzicht en transparantie in de status van offertes en contracten ontstaat. De werkstromen voorzien in de juiste signaleringen op de juiste momenten bij de juiste gebruiker met een verwijzing naar de vereiste acties;
- Ondersteuning van een besluitvormingsproces, zodat binnen de werkstromen de juiste mensen op het juiste moment goedkeuring geven;
- Managementinformatie middels rapportage en dashboard is op inhoud en proces beschikbaar, zodat maximale grip op efficiency en effectiviteit mogelijk is;
- Overall en altijd toegang, zowel via de browser als de mobiele Salesforce-app.

Een goede procesondersteuning geeft meer regie op nieuwe, lopende en aflopende contracten en verhoogt de volledigheid en juistheid van contractdata. De kwaliteit in management budgetten gaat omhoog en het meer complete beeld van contractpartijen vergemakkelijkt het werk van betrokken collega's. De managementinformatie is met dashboards en rapporten up to date en levert met de juiste analyse informatie voor te maken strategie keuzes. Een goed zorgverkoop proces draagt al snel bij aan het imago voor de zorgorganisatie en levert de juiste financiering voor de juiste zorg op. Vergeten we bijna de tijdswinst van minimaal 20% die te behalen is.

Meer weten?

Wil je bespreken welke voordelen de zorgcontracten monitor jouw organisatie kan bieden? Of weten welke oplossingen de digitalisering van jouw organisatie kan versnellen? Neem contact op met Yvonne Smid-Ekkers, yvonne.smid@growthivity.com.