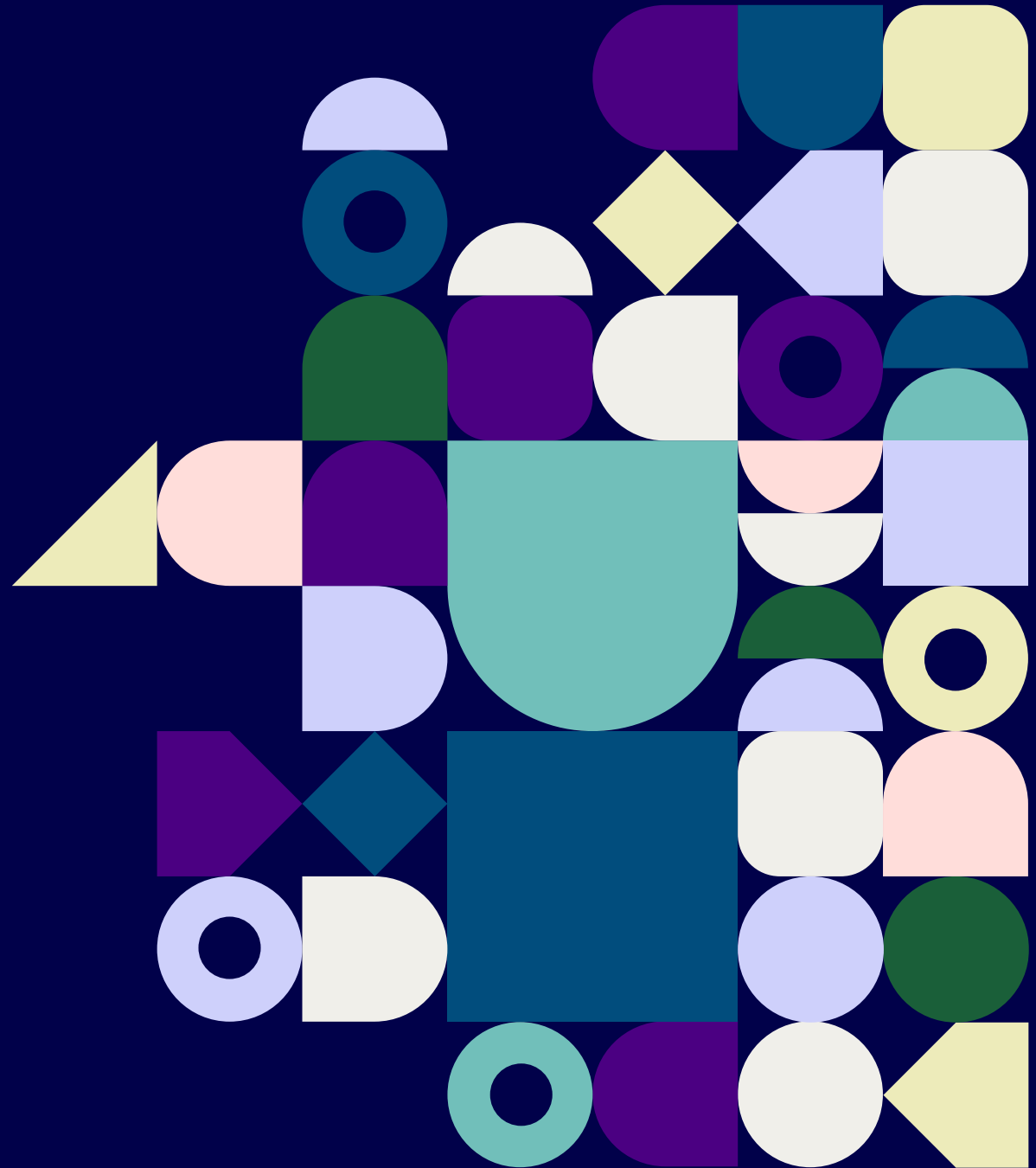


FITZ

ZORG

Visie op zorgbemiddeling

8 & 9 oktober



Advies & projecten

Adviseur

- Strategisch, tactisch en operationeel advies
- Procesoptimalisatie
- Positionering afdeling
- Pakketselectie systemen

Projectleider en Projectmedewerker

- Aanvragen (her)indicaties
- Implementatie systemen
- Data en management informatie
- Implementatie procesoptimalisaties
- Implementatie strategisch, tactisch en operationele adviezen.

Tijdelijke inzet

- Medewerker frontoffice
- Administratief ondersteunend zorgbemiddelaar
- Zorgbemiddelaar
- Adviseur zorgbemiddelaar
- Coördinator/Teamleider
- Manager

Opleiding & ontwikkeling

Praktijkopleiding Zorgbemiddeling

- 5-daagse praktijkopleiding
 - Open inschrijving
 - Incompany
- Praktijkopleiding voor de ervaren zorgbemiddelaar
- Maatwerk praktijkopleidingen
 - 2-daagse praktijkopleiding GGZ
 - 3-daagse praktijkopleiding Regionaal Coördinatiepunt
 - Webinar ANW kortdurende zorg
 - 1-daagse praktijkopleiding samenwerking zorgadministratie en zorgbemiddeling

Dynamiek+

- Team ontwikkeling
- Persoonlijke ontwikkeling
- Verandertrajecten & (systeem) implementaties
- Opleidingen

Netwerk & kennisdeling

- Ronde tafel
- Hét event voor zorgbemiddelend Nederland
- Kennisdocumenten
- Nieuwsbrief

Workshops

- Positionering en uitdagingen
- Lege bedden problematiek
- Klantreis
- Data, ChatGPT en robotisering
- Regionale samenwerking
- Maatwerk workshop

Wij werken voor & samen met o.a.

VVT

Gehandicaptenzorg

GGZ & Jeugdzorg

Zorgkantoor

Clïënt(vertegenwoordiger)
op het juiste moment,
op de juiste (virtuele) plek,
toegang tot,
passende (on)gefinancierde zorg

2030

80%

Clïënt(vertegenwoordiger)
zelf toegang tot zorg

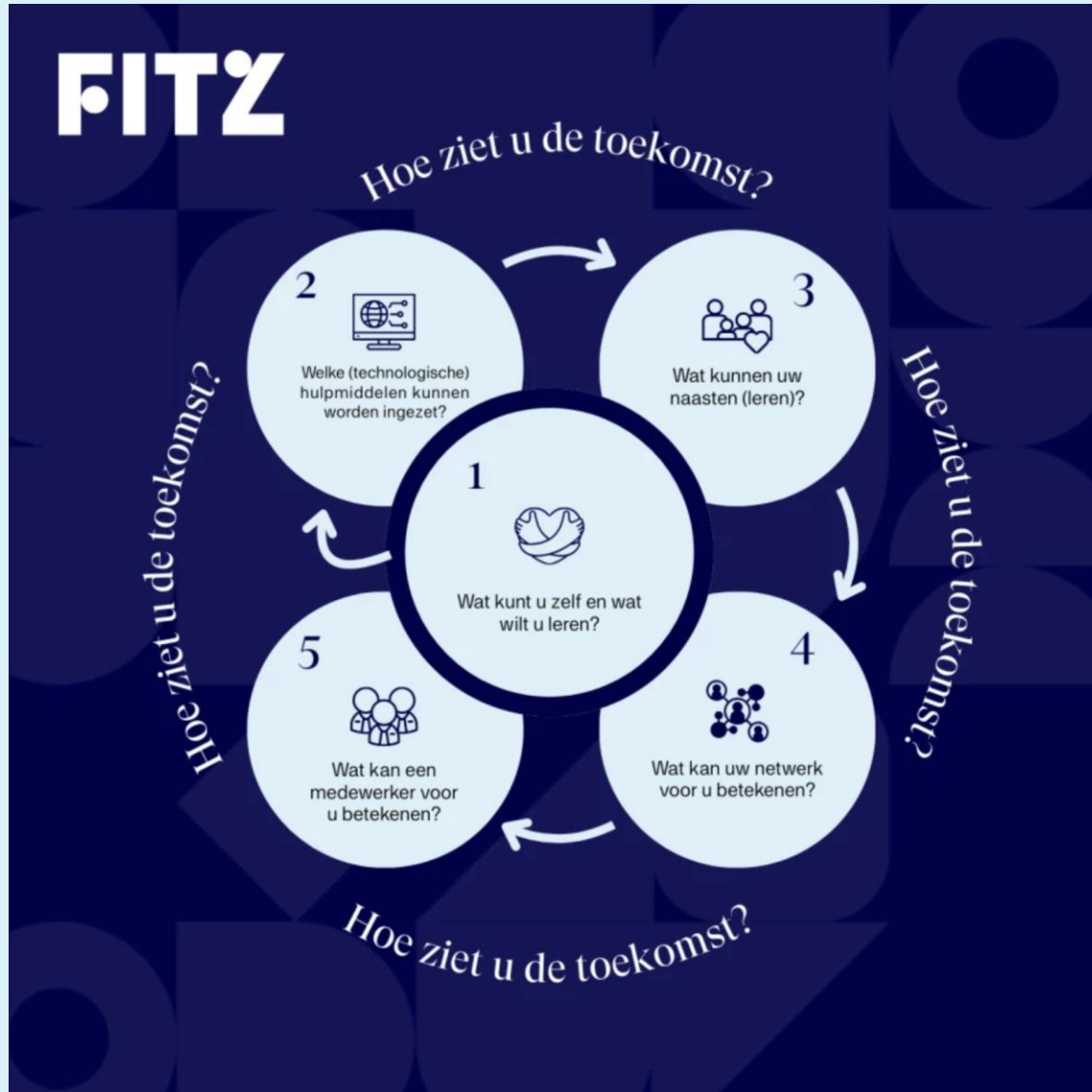
Op de achtergrond werk voor de
Zorgbemiddelaar om dit te
realiseren!

20%

Toegang met
ondersteuning
Zorgbemiddelaar

FITZ

80%



20%



Rode draad | 2030

Beheer

- Relatie- en locatiebeheer
- Kent de markt als geen ander
- Grip op aanmeld-, in-, door- en uitstroom van de organisatie
- Waar AI (nog) niet ondersteunt:
 - Voorkomen verkeerde matches
 - Administratieve ondersteuning (zorg)professionals

Advies en opleiden

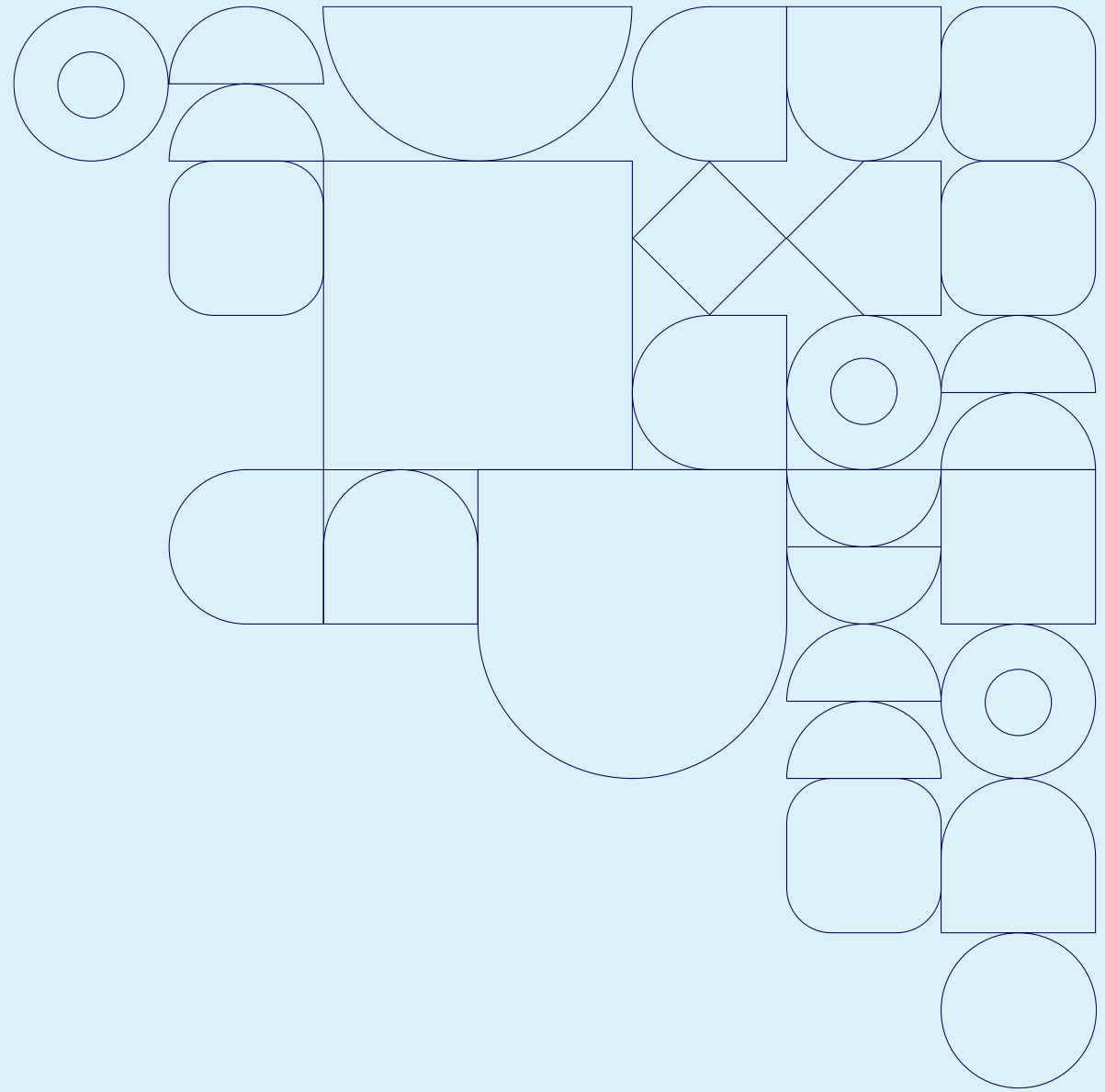
- Cliënt(vertegenwoordiger), relaties en (zorg)professionals, zodat zij zelf;
 - Systemen gebruiken
 - Juiste informatie vinden
 - Zorgvraag verhelderen
 - Wet- en regelgeving volgen
 - Financiering inregelen
 - Vraag- en aanbod matchen

Complexiteit

- Procesregisseur
- Creativiteit
- Het moeilijke gesprek
- Doorstroom/Treintjes

Visie en ontwikkelingen | Deelnemers event

- 'Verkoop', sales, marketing en communicatie rol. **Tip:** bekijk ook naslagwerk Marketing en Zorgbemiddeling.
- Menselijke contact, service gericht, verbinding in de wijk (warme overdracht; voorbeeld huisbezoek met zorgbemiddelaar en zorgprofessional samen)
- Technologische ontwikkelingen (o.a. AI)
- Harmoniseren en verder automatiseren van processen
- Zorglogistiek
- Meer vooruitkijken met behulp van data als het gaat om zorgvraag en aanbod
- Ogen en oren van de organisatie
- Bruggen slaan tussen organisaties en ook over sectoren heen (Verbinden én regie nemen)
- Verschuiving naar de regio (doorontwikkeling regionale punten / ROAZ), steeds meer producten- en diensten regionaal bemiddelen.
- Verbinding in de wijk
- Het (administratief) ontlasten van de zorgprofessionals
- Gegevensuitwisseling beter gefaciliteerd binnen de organisatie én met externen
- Bijdrage leveren aan "samen zorg, dat..."



Regionale
samenwerking

FITZ

A circular inset image on the left side of the slide shows a red pushpin stuck into a map. The map has various colored lines and text, but it is out of focus. The pushpin is sharp and in the foreground.

Regionaal / landelijk

AI / Portaal voor cliënt(vertegenwoordiger) en verwijzers (ook de zorgprofessionals)

Onafhankelijk advies (geen rol zorgbemiddelaar 80%)

1. Cliënt begeleiden in woud / complexiteit wet- en regelgeving
2. Cliëntvraag in kaart
3. Zorgaanbod inzichtelijk
4. Matchen vraag- en aanbod m.b.v. portaal

Krachten bundelen **onafhankelijk cliëntadvies / mantelzorgmakelaar / zorgverzekeraar / zorgkantoor / gemeente / zorgorganisaties.**

Voorwaarde: Samenwerking over de schotten heen (Droom!)

Regionale samenwerking

Nu; verschillen in regionale samenwerking;

- Welke producten- en diensten regionaal bemiddeld worden
- Hoe en in welke systemen wordt samengewerkt (denk aan; samenwerken in één systeem, koppeling met systemen van de organisatie of handmatig capaciteit bijwerken)
- Hoe de bezetting is vormgegeven (o.a. in dienst regionaal punt, vast team gedetacheerd of roulatie systeem organisaties)
- Beschikbaarheid 24/7 of kantoortijden
- Aanwezige functies en verantwoordelijkheden
- Mandaat/kwaliteit/vertrouwen in regionaal servicepunt
- Mandaat/kwaliteit/vertrouwen in verwijzers
- Complexe casuïstiek, denk aan andere invulling regio tafels

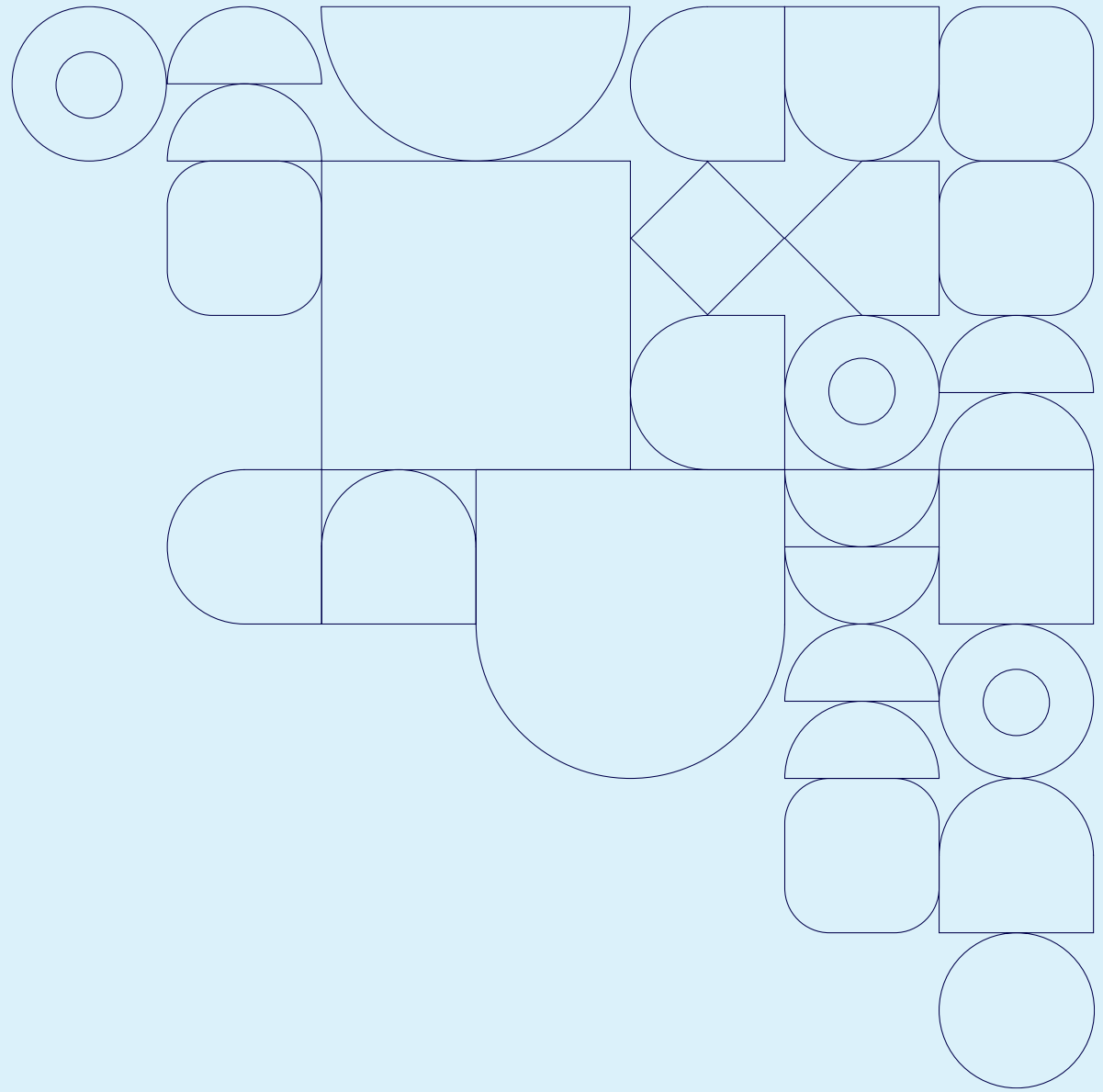
Toekomst:

- Landelijke bemiddeling / grip:
 - Specialisaties zoals NAH en Korsakov
 - Complexe casuïstiek

Regionale samenwerking | Deelnemers

- De bemiddeling voor steeds meer producten- en diensten regionaal belegd
- Regionale samenwerking onder druk;
 - Risico; Leegstand en teruglopende wachtlijsten
 - Belang cliënt en/of organisatie voorop?
- Verschil tussen organisaties in benadering; Nee hier zijn wij niet van. En andere organisaties Ja, tenzij...
- Complexe casuïstiek: uitdaging zit hem in; is er een plan B mét de andere organisaties als je Ja hebt gezegd?
- Samenwerken in systeem; cliënt hoeft niet steeds zelfde verhaal te vertellen.

Samenwerking
binnen de eigen
organisatie



FITZ

ORGANISATIE (VISIE OP PRODUCTEN/DIENSTVERLENING)

AANMELD-, IN-, DOOR- EN UITSTROOMPROCES

PLAN & ROOSTERPROCES

ZORG- EN BEHANDEL PROCES

MEDICATIE PROCES

INDICATIE, REGISTRATIE, CONTROLE, FACTURATIE EN DECLARATIE PROCES

FINANCIEEL PROCES

RELATIEBEHEER / ZORGVERKOOP PROCES

PLANNING & CONTROL PROCES

KWALITEIT / VERANTWOORDINGSPROCES (AOIC/NEN/ISO/NORMEN/AVG)

PROCESBEHEER

PROGRAMMA/PROJECT/INNOVATIE PROCESSEN

VASTGOED / FACILITAIR PROCES

ICT PROCES

MEDEWERKER PROCES

LOGISTIEK PROCES (O.A. VOORRAADBEHEER)

MARKETING & COMMUNICATIE PROCES

PROCESSEN T.B.V. REGIONALE SAMENWERKING

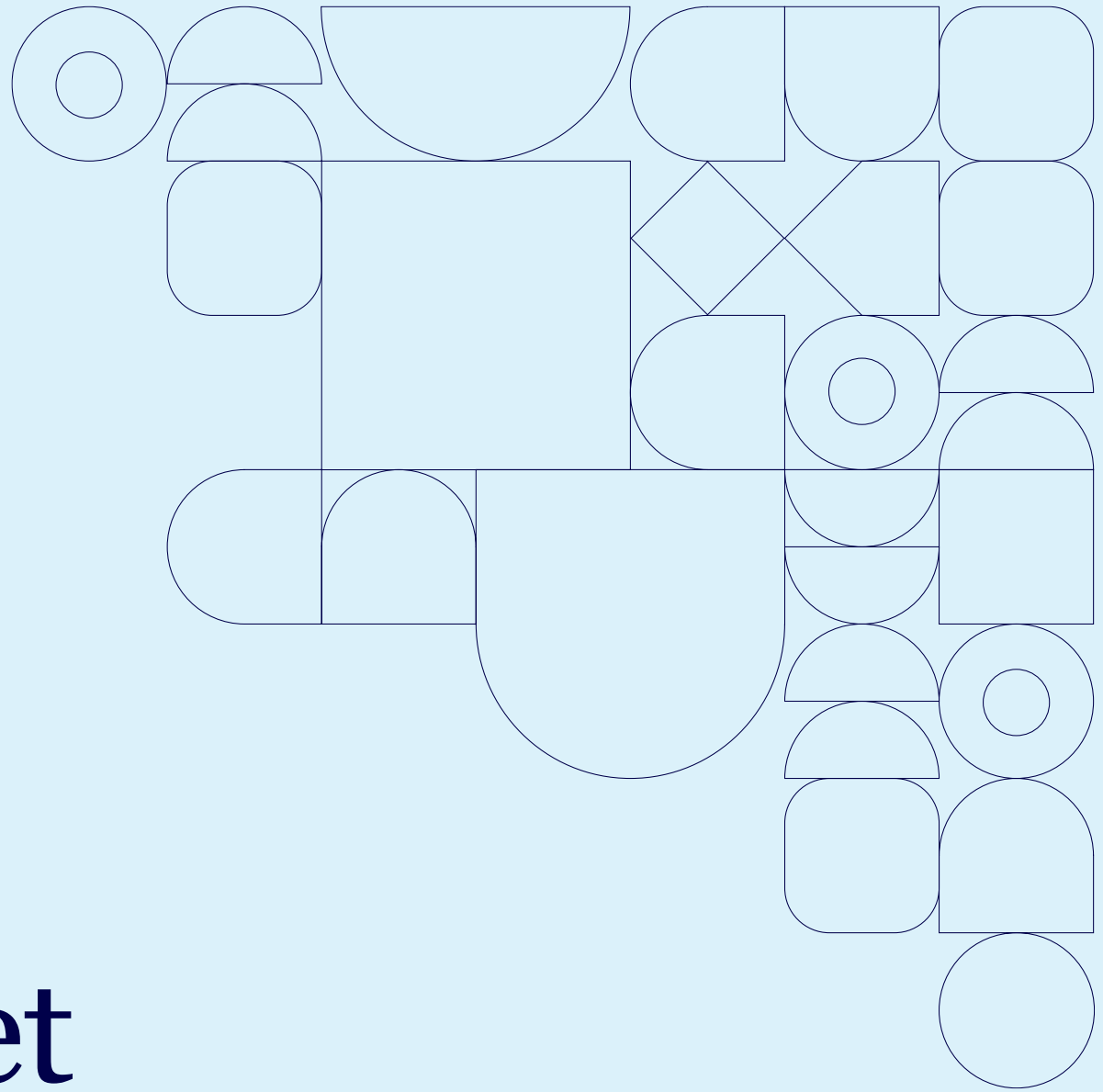
.....

Wat bij zorgbemiddeling?

Welke taken en verantwoordelijkheden zijn binnen deze processen belegd bij de zorgbemiddelaar?

Dat verschilt nu per organisatie en is afhankelijk van;

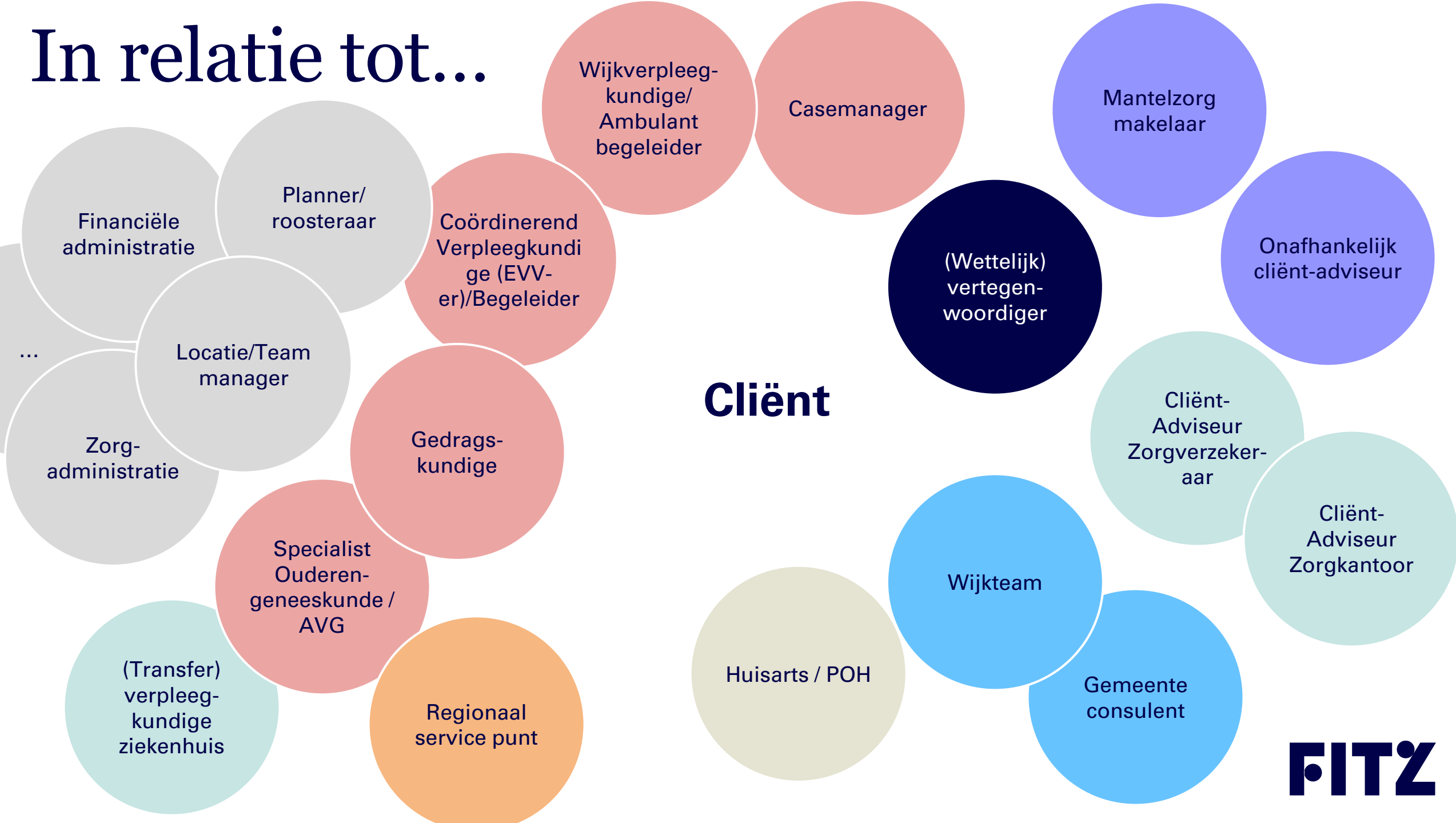
- De grootte van de organisatie
 - Aan- en /of afwezigheid van andere ondersteunende afdelingen/functies
 - Omvang van en soorten zorg/financieringsvormen waar een organisatie mee te maken heeft
- Landelijke, regionale, centrale en decentrale samenwerkingsafspraken (zowel in- als extern)
- Systemen waarmee de organisatie werkt
- Inrichting van de project- en beheerorganisatie
- Expertise van individuen maken wie welke taak/verantwoordelijkheid oppakt
- Wijze van samenwerken en vertrouwen tussen zorgprofessionals en andere ondersteunende functies



Samenwerking met
zorgprofessionals

FITZ

In relatie tot...



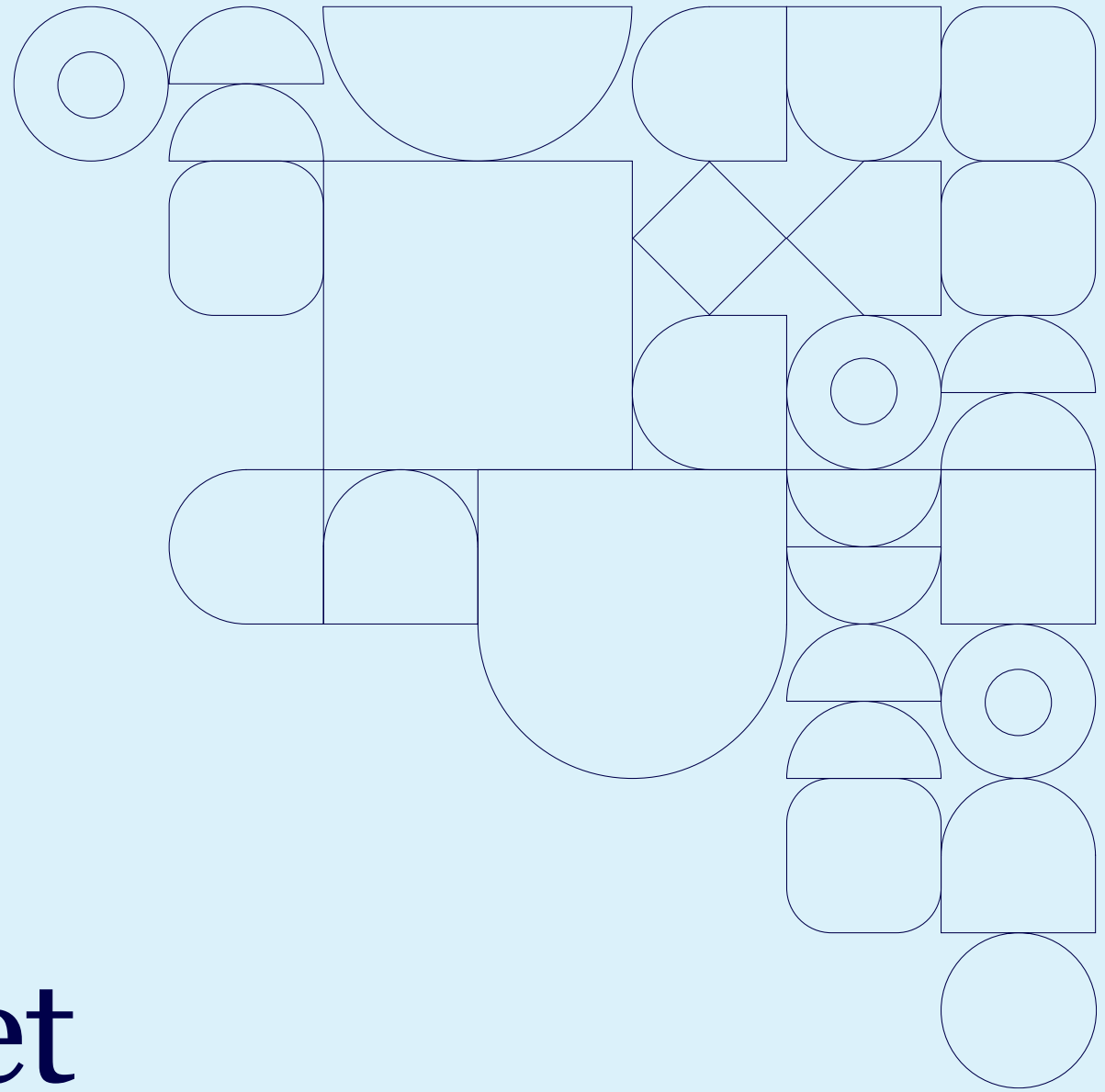


In de wijk/community

(Zorg)professionals in de wijk faciliteren (80%)

- Systemen gebruiken
- Juiste informatie vinden
- (Nieuwe) Zorgvraag verhelderen
- Wet- en regelgeving volgen
- Financiering inregelen
- Vraag- en aanbod matchen

Let op: Géén administratieve lasten bij de (zorg) professional in de wijk.
Systemen faciliteren!



Samenwerking met
zorgadministratie

FITZ



Zorgadministratie ➡ Zorgcontrol

- De *Zorgadministratie* zoals we die kennen verdwijnt, want:

- Registratie aan de bron
- Registratie / facturatie wordt geautomatiseerd of gerobotiseerd
 - Bijvoorbeeld inlezen berichtenverkeer

- Zorgcontrol:*

- In kaart brengen van proces, risico's en beheersing
- Controle op juistheid, tijdigheid en volledigheid administratie
- Procesverandering en –verbetering bij veranderende wet- en regelgeving



Zorgadministratie → Zorgcontrol & rol Zorgbemiddeling

Welke rol in samenwerking met *Zorgbemiddeling*?

- Overige, 'kleine' administratieve taken:
 - Door Cliënt zelf? Zorgprofessionals? Of terug naar ZBM?
- Expertise / kennispartner voor decentrale teams / professionals en begeleiden/opleiden zorgprofessionals (complexiteit wet- en regelgeving + processen)
 - Wie: ZBM of ZC?
- Zelfde manager/leidinggevende?
 - Direct onder RvB
 - Manager en directeur Finance
 - Directeur Zorg
 - Marketing

Positionering | Deelnemers

De positionering van zorgbemiddeling en zorgadministratie is wisselend bij de zorgaanbieders. We zien de volgende varianten:

- Zorgbemiddeling en zorgadministratie zijn 1 afdeling en vallen onder dezelfde manager.
- Zorgbemiddeling en zorgadministratie zijn gescheiden teams en dus andere manager. Zorgadministratie bijvoorbeeld onder Finance en Zorgbemiddeling onder directeur Zorg (verschillende varianten).
- Zorgbemiddeling en zorgadministratie is 1 functie en 1 team.
- Ook Zorgverkoop of aan andere ondersteunende functie/team kan onderdeel van het team zijn.

Overwegingen:

- Zorgbemiddeling is adviseren/regisseren niet administreren. Administratie is een vak apart. Versus; Registratie aan de bron, automatiseren, wat blijft er dan nog aan administratieve last over?

- Wie is leidinggevende van de teams? Is het zo gegroeid? Past het de bij de portefeuille of expertise van de leidinggevende? Voordeel genoemd bij de teams ZA en ZBM onder één manager:
- Proces van kop tot staart scherp en kwaliteiten van teamleden erop zetten. Daarin ben je als manager zelf verantwoordelijk waar taken belegd of naar verschoven worden. Niet 'overschutting' gevoel tussen de ondersteunende diensten. Én kennis/expertise bij elkaar.

Let op: De organisatie kenmerken op pagina 8 lijken ook op dit vraagstuk impact te hebben. Bijvoorbeeld; hoe groot is team ZBM en ZA? Hoeveel zorgvormen en financieringen?

Wordt de leidinggevende van team ZBM aangestuurd door de directeur Finance, Zorg of valt het team direct onder bestuurder? Dit is erg wisselend. De ervaring direct onder Bestuurder past goed, omdat ZBM vaak te maken heeft met tegenstrijdige belangen binnen de organisatie en/of met externe samenwerkingspartners.

Meer informatie over onze dienstverlening?

Of wil je binnen jullie organisatie of regio een workshop of verdieping op dit thema?

Neem contact op met:



Kitty Oerbekke

Business Unit Manager

+31 (0)6 21580874

koerbekke@fitz.nl



Alison ter Veld

Accountmanager Zorgbemiddeling

+31 (0)6 13646080

aterveld@fitz.nl

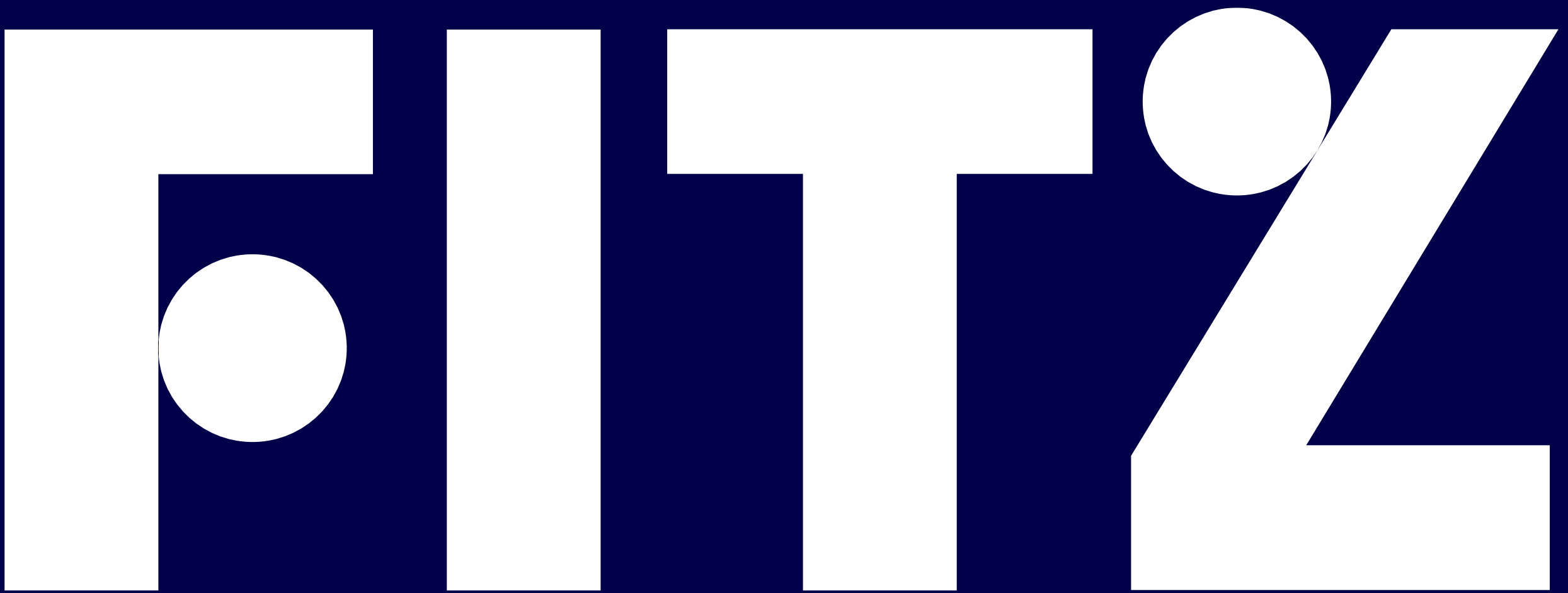


André van Ommen

Accountmanager Zorgbemiddeling

+31 (0)6 22534361

avanommen@fitz.nl



Pythagoraslaan 2
3584 BB Utrecht

info@fitz.nl | fitz.nl
+31 (0) 88 20 54 900