



“Redactron draait nu als een Zwitsers uurwerk”

De toepassing van Pluriform Zorg in de zorghulpmiddelenbranche

Maatwerk in Total Care

Redactron staat vooral bekend als de producent en leverancier van ‘zandbedden’, een zeer innovatief systeem voor patiënten met decubitus, brandwonden of andere aandoeningen waar een zeer lage aanligdruk voor gewenst is. Minder bekend is dat Redactron één van de snelst groeiende leveranciers van allerlei andere zorghulpmiddelen is. AD-systemen, hooglaagbedden, tilliften, zitkussens, krukken, rollators, rolstoelen, ADL-artikelen, je kunt het zo gek niet bedenken of Redactron levert het. Kitty en Theo van Osch vormen samen de directie van Redactron: “In 2005 hebben we Redactron overgenomen en een nieuwe koers ingezet, Total Care. We leveren nu alle soorten hulpmiddelen. Aan ziekenhuizen en instellingen, maar ook rechtstreeks aan cliënten. In 2007 hebben we een AWBZ-erkenning gekregen en begin 2008 hebben we onze eerste thuiszorgwinkel geopend.”

Hilde Emmen, operationeel manager, voegt daaraan toe: “In het verleden leverden we 98% van onze artikelen aan ziekenhuizen. Nu nog maar 10% en ons marktaandeel is echt niet afgenomen!

De rest gaat naar revalidatiecentra en de cliënten van zorgverzekeraars en zorgkantoren. We zijn dus enorm gegroeid en groeien nog steeds door. We zijn ook veel breder geworden, in ons aanbod aan artikelen en in onze opdrachtgevers. Onze groei komt vooral door de kwaliteit en service die we bieden. We leveren nieuwe cliënten standaard het beste systeem. Cliënten willen dan geen mindere kwaliteit meer. Dat zegt zich vanzelf voort in de markt. En verder zijn we flexibel. We kunnen als dat nodig is nog echt maatwerk leveren.”

Zorg in beweging

De zorg is in beweging en dat geldt ook voor de hulpmiddelenbranche. Hoe gaat Redactron daar mee om? Hilde: “We snappen hoe de markt er dit jaar uit ziet, maar volgend jaar kan het weer anders zijn. Elk jaar zijn we minstens 2 maanden bezig om te verwerken wat er nu weer veranderd is. Ook de contracten met de opdrachtgevers veranderen voortdurend. Nu gaat de AWBZ weer veranderen. Gaan de hulpmiddelen naar de zorgverzekeraar of gaan ze naar de gemeenten? In het eerste geval zijn we blij, het tweede geval zou zeer vervelend zijn. Contracteren met honderden

“De complexiteit van de branche stelt hoge eisen aan de informatievoorziening”



“Met Pluriform Zorg zijn we eindelijk in staat alle belangrijke contractgegevens heel precies vast te leggen”



“We kunnen echt bijna alle situaties aan, alle combinaties van opdrachten en leervormen”

gemeenten; ik moet er niet aan denken. Kortom, de zorghulpmiddelenbranche is complex én dynamisch. Veel verschillende financieringen, veel wetgeving, veel regelgeving van de zorgkantoren en zorgverzekeraars, veel benodigde kennis over decubitus en materialen, complexe logistiek. Dat stelt hoge eisen aan de organisatie en de informatievoorziening”.

Pluriform Zorg

Redactron is eind 2007 begonnen met de implementatie van Pluriform Zorg, het bedrijfsbrede systeem voor de zorg. Adapcare heeft samen met de mensen

van Redactron een volledig geïntegreerde verhuuradministratie toegevoegd. Van anamnese tot en met facturatie, alles wordt ondersteund. Begin 2008 heeft Redactron het systeem in gebruik genomen. Hoe wordt Pluriform Zorg gebruikt? Kitty: “Omdat onze business zo complex is moeten we alles erg goed registreren. We nemen de contracten met zorgkantoren en zorgverzekeraars zeer nauwkeurig door en zijn met Pluriform Zorg eindelijk in staat alle belangrijke contractgegevens heel precies vast te leggen. Met name de prijsafspraken zijn belangrijk om fouten in de facturatie uit te sluiten en een goede relatie met onze opdrachtgevers te behouden.” Hilde: “Vroeger zat al die kennis in de hoofden, verdeeld over alle mensen. In een kleine organisatie weet je dan nog wat je aan wie moet vragen, maar als de organisatie groeit wordt dat steeds moeilijker en krijg je dus ook meer kans op fouten. Nu hebben we al die kennis centraal in Pluriform Zorg opgeslagen. We kunnen echt bijna alle situaties aan, alle combinaties van opdrachten en leervormen. Er zijn heel af en toe nog uitzonderingen, maar die kunnen we met het systeem ook handmatig oplossen. Een belangrijke stap is dat we geen declaraties meer

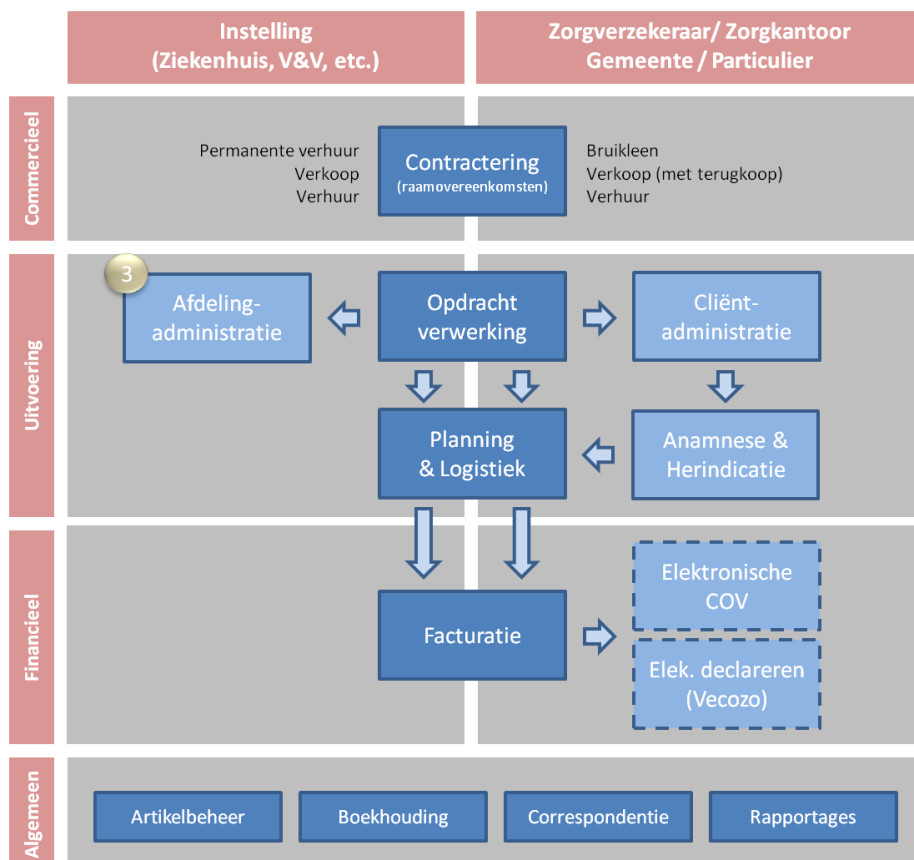
sturen voor mensen die overleden zijn. We hebben met het systeem nu 2 keer een controle op het verzekeringsrecht uitgevoerd, en de elektronische declaraties (LH307 en LH308) worden steeds netjes afgekapt op de overlijdensdatum. Alleen de mensen die in de laatste 5 dagen van de maand overlijden kunnen er nog doorheen glippen omdat ze op het moment van facturatie nog niet zijn aangepast in Vecozo. Onze uitvallijst is daarom nu al teruggebracht naar 1/6 van wat deze was. Daar zijn we erg tevreden over.

“Het systeem is het collectieve geheugen van de organisatie”

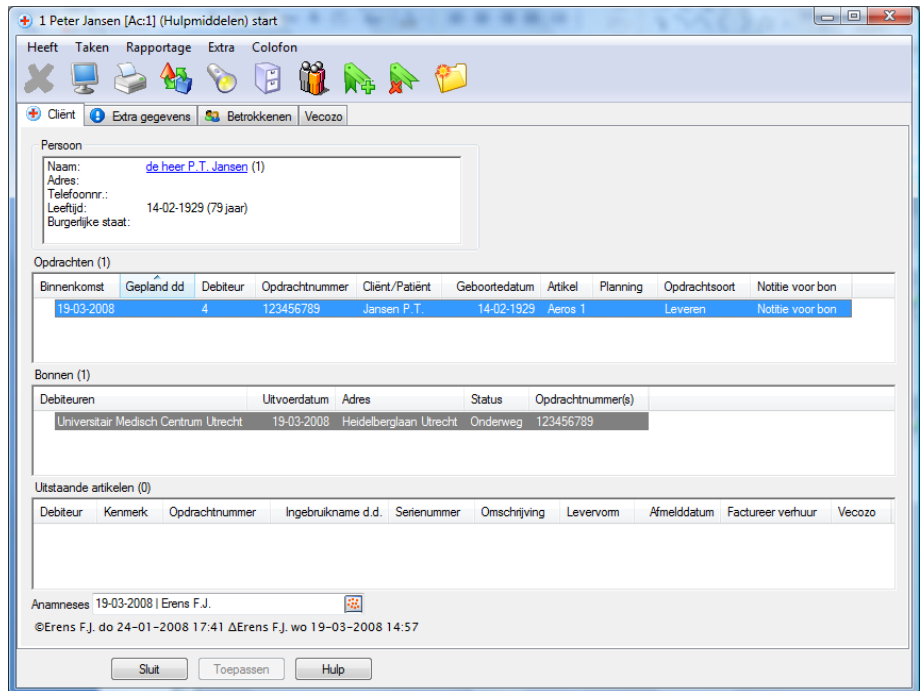
Erg belangrijk ook is dat we het zorgplan geautomatiseerd hebben. Wat is de anamnese? Wanneer moet een herindicatie plaatsvinden? Wat zijn de uitstaande artikelen? Wat was de reden om een artikel om te wisselen? Zijn er bijzondere situaties? Als een zorgverzekeraar belt kunnen we direct zeggen wat er aan de hand is. Sterker nog, de zorgverzekeraar krijgt van alle medewerkers van Redactron hetzelfde antwoord. We kunnen ons dus nu perfect verantwoorden naar de opdrachtgever. Dit is ook goed voor de cliënt. Welke verpleegkundige ook langskomt, ze heeft dezelfde informatie. Het systeem is het collectieve geheugen van de organisatie”.

Resultaten

Wat heeft het systeem in die paar maanden al opgeleverd? Kitty: “Met het systeem hebben we een enorme sprong voorwaarts gemaakt. We kunnen efficiënter werken met een verdere toename van kwaliteit. Kwaliteit is een noodzakelijke voorwaarde. Als je geen kwaliteit levert,



kan je geen leverancier zijn. Onze kwaliteit was al goed en een belangrijke reden voor ons succes, maar die kwaliteit was wel afhankelijk van de individuele medewerker. Nu hebben we de kwaliteit echt georganiseerd. Dat betekent dat we kunnen doorgroeien zonder kwaliteit te verliezen.” Hilde voegt daar aan toe: We kunnen nu sterk doorgroeien zonder mensen op de administratie aan te nemen. Als voorbeeld, facturatie kostte ons eerst 4 werkdagen per maand, nu nog maar 1 uur per maand. We hebben nu meer tijd voor andere dingen die ook belangrijk zijn, en minstens zo belangrijk, we hebben nu rust in de organisatie. En dat terwijl het systeem pas een paar maanden draait en ik nog tijd moet besteden aan het begeleiden van mensen. Als we een contract sluiten met een nieuwe verzekeraar zullen we zeker extra mensen moeten aannemen, maar niet op kantoor. Onze overhead wordt dus lager.”



interne organisatie kost relatief weinig tijd. En dat moet ook, want het gaat uiteindelijk om de cliënt.”

Functionaliteit

- Financieringen: instellingen, zorgverzekeraars, zorgkantoren, gemeenten en particulieren
- Opdrachtsoorten: (na)leveren, retour halen, omruilen, reinigen, repareren
- Levvormen: verhuur, verkoop, verkoop met terugkoop, bruikleen en permanente verhuur
- Contractbeheer: tijdgebonden prijsafspraken op artikelsoorten groepen en individuele artikelen

- Cliëntadministratie: contactgegevens, anamnese, (her)indicaties, opdrachten, (logistieke) bonnen, uitstaande artikelen
- Afdelingadministratie: actueel overzicht van opdrachten, (logistieke) bonnen en uitstaande artikelen
- Logistieke proces: opdrachten, bonnen, leveringen, retourlogistiek
- Elektronische controle op het verzekeringsrecht
- Elektronische declaratie: Vecozo, LH307 en LH308
- Artikelbeheer: enkelvoudige artikelen, samengestelde artikelen, serienummers
- Correspondentie: brieven, faxen, e-mails, telefoonnotities, VOIP
- Boekhouding: volledig geïntegreerd met primaire proces
- Uitgebreide managementrapportage
- Rolgebaseerde autorisatie
- Uitbreidbaar en aanpasbaar

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

Adapcare B.V.
F.J. (Freek) Erens
E-mail: f.eren@adapcare.nl
Mobiël: 06 - 43997188

“We krijgen alle informatie uit het systeem die we maar nodig hebben”

“Nu we de kwaliteit echt georganiseerd hebben kunnen we doorgroeien zonder kwaliteit te verliezen”

De toekomst

Tot slot, hoe ziet de toekomst er uit? Kitty: wij willen sterk groeien zonder de organisatie teveel te laten groeien. Daarom zetten we zo in op goede automatisering. Als de contracten en opdrachten goed zijn vastgelegd is de basis gelegd voor een foutloos proces. Ook managementinformatie is goed geregeld. We krijgen alle informatie uit het systeem die we maar nodig hebben. Ook voor onze opdrachtgevers. We functioneren nu als een Zwitsers uurwerk. We zijn zeer betrouwbaar naar onze cliënten en opdrachtgevers. Dat betekent dat we ons volledig kunnen richten op de business. Onze