

HET HUISHOUDBOEKJE VAN TSN



Achter de schermen gebeurt veel! We krijgen een kijkje in de keuken bij de zorgadministratie en financiële administratie, waar Jolanda als expert zorgadministratie werkt en haar collega Désirée als expert financiële administratie. Wouter is manager van de afdeling Finance & Control, en vertelt trots: “Désirée en Jolanda hebben de kennis, daar hoef ik niets aan toe te voegen. Ik kan ze ondersteunen bij het gemakkelijk mogelijk maken van het werk, kan met ze sparren, maar in principe doen ze alles zelf.”

Wouter trapt af met belangrijke informatie: “Wat veel mensen zich niet realiseren is dat wij werken met publiek geld: het geld dat jij en ik betalen voor onze zorgverzekering. We moeten daarom elke euro kunnen verantwoorden en herleiden naar een specifiek zorgmoment. Daarbij voeren externe accountants en de zorgautoriteit controles uit, om te zien of het geld daadwerkelijk goed besteed wordt. We vestigen daarom veel aandacht aan het huishoudboekje van TSN: het goed en transparant in kaart brengen van onze uitgaven en inkomsten. Dat creëert een goed fundament voor TSN als organisatie.”

Het belang van een juiste registratie

Jolanda vertelt: “Het begint allemaal met een juiste urenregistratie. Dat komt heel nauw. Soms komt het voor dat iemand meer zorg ontvangt dan vooraf in de indicatie is vastgelegd. Deze uren kunnen niet

gefactureerd worden naar verzekeraars. Op basis van dit urenoverzicht heb ik contact met de regisserend wijkverpleegkundige, zodat hij of zij kan beoordelen of de indicatie naar boven bijgesteld moet worden voor een volgende periode. Als het gaat over het boeken van uren op de juiste uursoort kun je denken aan wondzorg; Als onze Verpleegkundig Specialisten Wondzorg zorg leveren, krijgen wij daar een ander tarief voor vergoed dan bij reguliere wondzorg, dat tarief kan ook nog eens per zorgverzekeraar verschillen. Daarom hebben we hiervoor verschillende uurcodes. Ik controleer voorafgaand aan iedere facturatie of deze uren op een goede manier geregistreerd zijn en corrigeer ze indien nodig. Niet alleen de manier van registreren, maar ook het op tijd registreren en fiatteren van uren is heel belangrijk. Hierdoor kunnen we complete facturen versturen naar de zorgverzekeraars en zorgkantoren.”

“Voor dit proces werk ik nauw samen met Désirée. Zij kan namelijk pas starten met de boekhouding als ik de urencontrole gedaan heb en op basis daarvan de facturen heb klaargezet. Ik kan niet zeggen: ‘ik doe de facturen een weekje later’, want dan wordt het complete proces verstoord. Alles moet altijd doorgaan. Dat hebben we goed op orde, we zijn een geoliede machine!”

Verschillende laatjes

Désirée vertelt: “Als Jolanda de facturen heeft verstuurd, komt er een grote geldstroom op gang vanuit alle zorgverzekeraars. Aan mij de taak om ervoor te zorgen dat deze inkomsten in het juiste ‘laatje’ terecht komen. We kunnen hierdoor per geleverd zorgmoment iedere binnengekomen euro herleiden naar een daadwerkelijk zorgmoment bij een cliënt. Dat is dus best gedetailleerd. Denk je in dat het volgende te vinden moet zijn: welke verzekeraar welk bedrag moet betalen, welk contract ligt eronder waaruit blijkt dat we deze zorg mogen leveren, en vanuit welke financieringsvorm dit komt. Dat geldt ook voor eventuele subsidiegelden die we ontvangen voor bijvoorbeeld opleidingen. De externe accountants controleren vervolgens jaarlijks of we het geld op de juiste manier hebben besteed.”

Een andere belangrijke taak van Désirée gaat over de uitgaven van

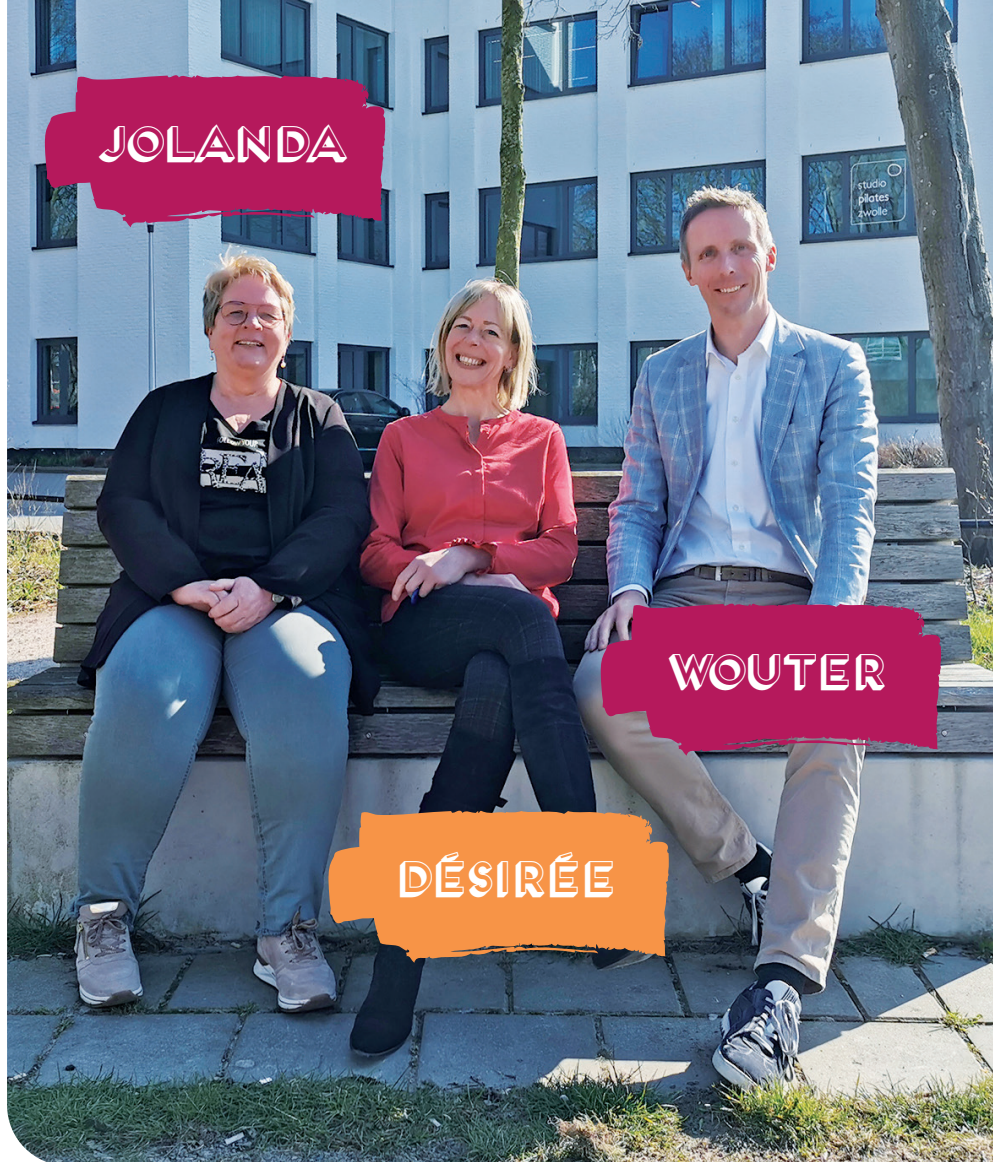
TSN. “We moeten de balans in kaart hebben: hoeveel geeft TSN uit en hoeveel inkomsten hebben we? Werken we kostendekkend? Ik kijk naar alles wat onze collega’s nodig hebben: auto’s, tablets, licenties voor programma’s, de kosten van persoonlijke beschermingsmiddelen, bedenk het maar. Deze kosten worden per team en afdeling vastgelegd: daardoor heb je meerdere mini-boekhoudingen die kloppend moeten zijn. Ik monitor continu hoeveel geld er binnenkomt, hoeveel uitgaven we hebben maar ook wat ik aan inkomsten en uitgaven verwacht. Op deze manier hou ik een compleet beeld van het huishoudboekje van TSN.”

Financieringsstromen

Jolanda heeft regelmatig rechtstreeks contact met onze zorgverleners, om ze te adviseren bij complexe situaties in financiering en indicaties. Hier komen veel wetten en regels bij kijken. Daarbij is haar uitgangspunt dat we vanuit het perspectief van de cliënt én van TSN kijken. Ze geeft een voorbeeld: “Ik werd laatst gebeld door een contactpersoon van een cliënt. Zij had een aantal vragen over het zorgcontract. We hebben een heel leuk gesprek gehad waarbij de conclusie was dat ze graag gebruik wil maken van twee verschillende soorten zorg naast elkaar: zorg vanuit het persoonsgebonden budget en zorg in natura. Daarmee is het een leuk proces, want je kunt waardevolle adviezen geven.” Jolanda heeft samen met de afdeling Kwaliteit en Opleidingen een scholing ontwikkeld voor verpleegkundigen over financiering bij indicatiestellingen. Zo kunnen zij als eerste aanspreekpunt makkelijker de eerste vragen van cliënten en mantelzorgers beantwoorden.”

Digitalisering

Jolanda vertelt over hoe het vroeger ging met verwerking van zorgdossiers:



“Dossiers kwamen stapels hoog binnen per post. Deze dossiers moesten we handmatig inscannen en inhangen op de juiste plek in de dossierkast. Door één typfoutje bij het opslaan van de dossiers kon het voorkomen dat je een dossier nooit meer kon terugvinden. Dat is gelukkig al jaren verleden tijd. We werken veel efficiënter en het werk is minder foutgevoelig geworden.” Désirée is op haar beurt erg blij met een andere verbetering: “Dankzij het dashboard met rapportages, die we zelf ontwikkeld hebben, kunnen we snel de gewenste informatie boven tafel krijgen. Dit kan ‘even snel tussen-door’, terwijl je hier vroeger uren aan besteedde. Waar we nu staan, is echt niet meer te vergelijken met eerder. De mogelijkheden zijn nu oneindig en de ontwikkelingen gaan steeds sneller!”

Werken met een robot

Wouter vertelt over het verande-

ren van de processen: “Het is leuk om processen steeds slimmer in te richten. Denk ook aan zorgdossiers: die informatie moet administratief gewoon kloppen.” Jolanda haakt daarop in: “Dat doen we met onze robot. Een oplossing die geautomatiseerd controleert of bijvoorbeeld het zorgplan op tijd getekend is en of bij iedere cliënt een huisarts bekend is. Dit gebruiken we ook bij interne audits.” Wouter gaat verder: “Het is prima om dit werk door de computer te laten doen, daardoor besparen we kostbare tijd die we slimmer in kunnen zetten!”

Zo kunnen we met de uitkomsten net een stapje verder gaan, door niet alleen te signaleren, maar ook advies te kunnen geven aan onze zorgverlenende collega’s bij complexe indicatiestellingen. Dat geeft wederzijds veel inzicht en begrip naar elkaar. Daarmee biedt de digitalisering ons alleen maar kansen.” ●