

Relatiebeheer in de zorg

Voor organisaties in de zorg wordt relatiebeheer steeds belangrijker. De cliënt wordt actiever betrokken in het zorgproces. Door de decentralisatie en verschuiving van AWBZ naar WMO vindt meer zorg plaats buiten de instellingen. Hierbij zijn de relaties met gemeentes en andere belanghebbenden van toenemend belang. Ook wordt de cliënt meer klant doordat er minder zorg vergoed wordt. Het gestructureerd vastleggen en beheren van relaties wordt essentieel voor klanten contact centra, zorgteams en ondersteunende diensten van zorginstellingen. De oplossing hiervoor is Customer Relationship Management (CRM).

De oplossing: CRM

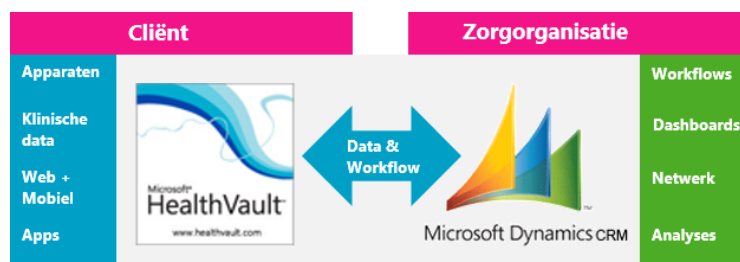
In aanvulling op EPD's/ECD's is er in toenemende mate behoefte aan een gestructureerde vorm van relatiebeheer. De oplossing hiervoor is Customer Relationship Management (CRM). De term xRM wordt ook vaak gebruikt, omdat het niet alleen gaat om klanten/cliënten, maar ook om andere relaties zoals leveranciers en gemeentes. CRM is een centrale plaats waar alle informatie over relaties beheerd wordt. Dit zijn uiteraard contactgegevens, maar ook e-mails, documenten en telefoonnotities. Hierbij kunnen ook werkstromen ondersteund worden en activiteiten voor anderen gepland worden. Voor alle betrokkenen is er dus een volledig overzicht van de (contacten met) relaties. Verder omvat de oplossing uitgebreide functionaliteit voor marketing, social media en service processen.

Microsoft CRM

De oplossingen zijn gebaseerd op Microsoft CRM Online. Dit is een compleet CRM platform dat onderdeel uitmaakt van de Office 365 suite. Dit betekent dat er altijd en overal toegang is en er geen eigen hardware nodig is. Microsoft CRM kan overigens ook naar uw keuze in een "private cloud" of op de eigen infrastructuur ingezet worden. De oplossing is volledig geïntegreerd met Word, Excel en Outlook en is eenvoudig en vertrouwd in het gebruik. CRM integreert overigens ook naadloos met de overige productiviteit oplossingen van Microsoft, zoals SharePoint, Lync en Yammer. Thysia is partner van Microsoft voor CRM en werkt actief samen met Microsoft Healthcare aan toepassingen voor de zorgsector. De CRM oplossingen van Thysia stellen uw organisatie in staat de informatievoorziening te stroomlijnen en cliëntgericht en transparanter te werken.

Toepassing in de zorg

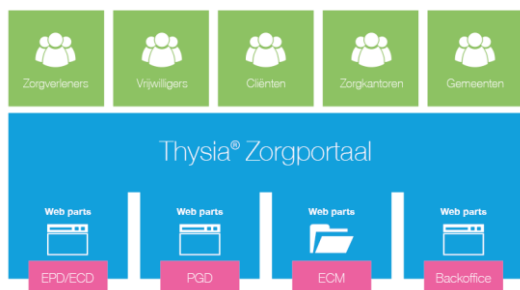
In de zorg combineert Thysia uitgebreide branchekennis met kennis van CRM. Hierdoor kunt u sneller en gericht implementeren, bijvoorbeeld om vanaf 1 januari 2015 de contacten met gemeentes beter te beheren. Voor veel zorginstellingen een belangrijk aandachtspunt omdat ze van centrale financiering (deels) overgaan naar decentrale bekostiging met (tientallen) gemeentes als "betaler". Voor cliënten informatie biedt Thysia een standaard koppeling met Microsoft HealthVault, het platform voor Persoonlijke Gezondheidsdossiers. Hierdoor wordt de informatie uitwisseling met de zorggebruiker ook eenvoudig mogelijk, zodat deze actiever betrokken wordt in het proces.





THYSIA

HEALTHCARE SOLUTIONS



Gezondheid 2.0

U bent aan zet

Aanbevelingen voor zorgaanbieders van de RVZ

1. Zorgaanbieders moeten sociale media gebruiken om het contact met hun patiënten te optimaliseren.
2. Zorgaanbieders zijn – net als zorgconsumenten – erbij gebaat dat het 'gezondheidsmanagementmodel' gerealiseerd wordt. Dit houdt onder meer in dat zorgaanbieders en zorgconsumenten samen werken aan shared care, zoals het samen ontwikkelen van zorgstandaarden, waarbij zelfmanagement door zorgaanbieders aangemoedigd wordt.

...Thysia maakt het mogelijk



Thysia levert Information Management consultancy en oplossingen op het gebied van:

- **SharePoint Portals**
- **Document & Workflow Management**
- **Applicatie Integratie**
- **Business Intelligence**
- **Informatiebeveiliging**
- **Persoonlijke Gezondheidsdossiers**
- **CRM**

Thysia hanteert een integrale, procesgerichte aanpak en zorgt voor structurele verbeteringen in de informatievoorziening van haar opdrachtgevers. De oplossingen zijn gebaseerd op Microsoft technologie en configureerbaar, dus snel te implementeren en eenvoudig aan te passen en uit te breiden.

Thysia® Healthcare Solutions richt zich specifiek op de gezondheidszorg en combineert branchekennis met expertise op bovengenoemde gebieden. De oplossingen van Thysia stellen zorginstellingen in staat om zorgverleners eenvoudig samen te laten werken en tevens de zorggebruiker nauwer te betrekken bij het gezondheidsproces. Daarnaast helpen wij u om transparanter te werken en beter en sneller inzicht te verkrijgen in relevante informatie.

De zorgmarkt is dynamisch en aan sterke veranderingen onderhevig. U heeft niet alleen te maken met stelselwijzigingen maar ook met een veranderende maatschappij waarbij internet een belangrijke factor is. De RVZ publicatie 'Gezondheid 2.0' beschrijft hoe 'de zorgconsument' zich ontwikkelt en er nieuwe manieren van actieve samenwerking ontstaan. Thysia helpt u de voorwaarden te creëren om uw organisatie voor te bereiden op Gezondheid 2.0.

Contact:

Haagsemarkt 1, 4813 BA Breda, Nederland
Tel: +31 (0)76 521 88 46
www.thysia.eu | info@thysia.eu