



Hoe
business meets healthcare
de GGZ
toekomstbestendig maakt

lmcare



Van wachttijst naar oplossing

Psychische klachten mogen geen wachttijd kennen. En toch staan 85.000 mensen muurvast op een wachtlijst in de GGZ. Dat moet anders, dat kan anders, dus dat doen we dan ook. Met een gezonde portie lef en goodwill dragen wij ons steentje bij aan het verkorten van de wachtlijsten én houden we zorg betaalbaar.

LMcare is een no-nonsense GGZ-instelling die psychische zorg voor volwassenen in een nieuw jasje steekt. We werken volledig volgens de Wet Toelating Zorgaanbieders (Wtza), schakelen snel en hebben een open bedrijfscultuur: laagdrempelig, zonder stoffige bureaucratie en vol vertrouwen. →

We hebben geen beperkingen in de vorm van een omzetplafond, werken aan 65% van het NZa tarief én boeken gezonde bedrijfsresultaten (10% winst). Door zo efficiënt en effectief mogelijk te werken, versnellen we de doorstroom van cliënten, maar blijft de kwaliteit hoog.

Hoe maken en houden wij de GGZ toekomstbestendig? We delen graag ons *business meets healthcare* model.

Missie

Wij gaan de strijd aan met de wachtlijsten in de GGZ en willen zorg betaalbaar houden voor iedereen. Dit doen we door onze online behandelmethodede volgens de FIT-methode te verenigen met ons *business meets healthcare* model.

In de eerste plaats is LMcare een bedrijf dat actief is in de dienstverlenende sector, daarna pas een GGZ-instelling. Ons *business meets healthcare* model houdt ons scherp om zo efficiënt en effectief mogelijk te werken.

Dankzij ons korte, intensieve behandelmethodede wordt het sGGZ-traject bij LMcare binnen 2 tot 3 maanden volledig en succesvol afgerond. Hiermee versnellen we de doorstroom van cliënten en dragen we ons steentje bij aan het verkorten van de wachtlijsten.

Tijdens het behandeltraject bieden we ook thema-bijeenkomsten aan. Dankzij →

deze thema bijeenkomsten in groepsverband verkleinen we de kans op terugval en voorkomen we een groeiende wachtlijst.

Visie

We focussen ons op een toekomstbestendige GGZ door collega's te inspireren om cliënten zo effectief en efficiënt mogelijk te behandelen. Maar we laten collega's vooral vrij om te doen waar ze goed in zijn. Door dit vertrouwen presteren ze op hun best. Dat zie je terug in succesvolle behandelingen.

We houden rekening met de effecten van onze bedrijfsvoering op mens, milieu en maatschappij en werken daarom volgens de pijlers **people, planet, profit**.

Wat we doen, doen we goed: in **2 jaar** tijd hebben we met slechts **8 FTE** **750 cliënten** succesvol behandeld





People

aandacht voor mensen,
in de eerste plaats voor
onze medewerkers

Het is ons vak om te zorgen voor mensen, en dat vak nemen we serieus. We zorgen goed voor cliënten, maar ook voor personeel. We gunnen iedereen een ideale work/life balance: onze medewerkers bepalen daarom zelf waar, wanneer en hoeveel ze werken.

Investeren in goed personeel

Als je zo efficiënt mogelijk wil werken, moeten je behandelingen van hoge kwaliteit zijn. Daarom nemen we alleen gekwalificeerde psychologen aan met minimaal 3-5 jaar ervaring in de ambulante SGGZ en met universitaire opleiding.

Winst investeren we in het personeel. Studiereizen, maandelijks werkoverleg, intervisie, opleidingsbudget: dat motiveert en verbindt. We bieden onze psychologen de kans om zich verder te ontwikkelen →

in een stabiele organisatie met een goed opleidingsklimaat.

LMcare is door RINO erkend als eerste 100% online opleidingspraktijk tot psychotherapeut. Een mooi stukje erkenning: wat we doen, doen we goed! Ook kunnen medewerkers binnenkort bij Cure & Care een opleiding tot GZ-psycholoog volgen. Beide opleidingen financieren we zelf, zonder subsidie.

De efficiëntie en dus ook de winstmarge groeit, omdat we (indirect) personeel aannemen met ervaring in het bedrijfsleven. Hierdoor zijn risico's, bedrijfsprocessen en investeringsbeslissingen bekend terrein. Dit is belangrijk om het *business meets healthcare* model gezond te houden.

Leef je om te werken, of werk je om te leven?

Vertrouw en motiveer

Tevreden en gemotiveerd personeel betekent laag tot geen ziekteverzuim en een hogere productiviteit. Bij LMcare is het ziekteverzuim slechts 2-3%. Dat is ontzettend laag. Zeker als je kijkt naar de 13-16% ziekteverzuim in de traditionele GGZ. Het thuiswerken heeft hier grote invloed op: je gaat niet naar kantoor als je je niet lekker voelt, maar thuis kun je soms nog prima doorwerken.

De behandelaar bepaalt zijn eigen agenda. We vertrouwen ons personeel 100%: dat werkt motiverend en stimuleert de productiviteit. De flexibiliteit die we onze medewerkers bieden, pakt ook gunstig uit voor de cliënt. Hierdoor kunnen we ook 's avonds en in het weekend behandelen. →

Wij wisten al dat het kon, maar dankzij de pandemie weet iedereen dat je met de juiste tools online heel goed kunt samenwerken. MDO's, intervisies en intercollegiale overleggen doen we allemaal online.

100% triage

Bij LMcare doen we 100% triage. In dit eerste gesprek met de cliënt vertellen we hoe we werken en komen we erachter of deze persoon bereid is om zo te werken. Zo weten we zeker dat er een match is tussen de behoefte van de cliënt en expertise van behandelaar. We kennen bij LMcare daardoor ook bijna geen drop-outs.



Succesvol behandelen volgens FIT-methode

Onderzoek toont aan dat kort achter elkaar behandelen effectief is. Opgedane zelfkennis en oefeningen blijven zo beter en langer hangen en dat werkt motiverend voor cliënten en behandelaars.

We behandelen daarom volgens onze succesvolle FIT-methode.

FIT staat voor **F**requent, **I**ntensieve, **T**herapie.

Frequent

We werken 100% online waardoor de cliënt geen reis- of wachttijd heeft. Waarom niet 2-3 sessies per week?

Als je elkaar vaak ziet, ben je heel betrokken en kom je sneller to the point. De behandelaar weet dus exact wat er gebeurt en kan daarom direct beginnen met de behandeling. Onze *turnover* in patiënten is daardoor veel hoger dan een traditionele instelling.

Intensief

Een hogere frequentie afspraken per cliënt betekent een aanzienlijk lagere caseload voor de behandelaar. Bij een 24-urige werkweek heeft een behandelaar bij een traditionele instelling →

een caseload van 48 cliënten, tegenover 6 cliënten bij LMcare.

Door dit intensieve contact wordt de cliënt beter gevolgd en heeft de cliënt kortere lijntjes met behandelaar. Dit maakt een betere therapeutische relatie mogelijk. Dankzij deze wederzijdse betrokkenheid kennen we bij LMcare *geen no shows*.

Therapie

Onze behandelaars voeren diagnostiek en behandeling uit, geen begeleiding of coaching.

“Cliënten maken in korte tijd grote stappen. Door het intensieve contact en de snelle feedback van de behandelaar passen ze makkelijker dingen toe in het dagelijks leven. Ik merk dat het de behandelrelatie ten goede komt. In korte tijd leer je elkaar goed kennen en ontstaat er vertrouwen en commitment. Er is bijna niemand die gedurende het traject voortijdig afhaakt.”

Chantal Mumuni-van Ree,
GZ-psycholoog bij LMcare





Themabijeenkomsten

Als een cliënt terugvalt, moet deze opnieuw in behandeling. Herstel na terugval duurt ook nog eens langer, waardoor er kostbare behandelcapaciteit 'verloren' gaat en de wachtlijst in de GGZ groeit.

Wij doen er alles aan om cliënten in korte tijd weer in hun kracht te zetten. Naast de individuele behandeling, bieden we daarom ook de mogelijkheid om in groepsverband deel te nemen aan 6 verschillende themabijeenkomsten. →

Na afloop van deze houden veel van deze groepen nog contact met elkaar, in de vorm van zelfhulpgroepen.

De themabijeenkomsten dragen bij aan het herstel en verminderen de kans op terugval.

De themabijeenkomsten worden door deelnemers beoordeeld met gemiddeld een

8,6

Planet

aandacht voor milieu en maatschappij, nu en in de toekomst



Onze behandelaars wonen en werken over de hele wereld. Van Ghana tot Bonaire en van Turkije tot Rotterdam.

Gewoon, vanuit hun eigen *home office*. Hierdoor hebben we geen vastgoedkosten, reiskosten, belasten we het klimaat niet onnodig, zijn er weinig vaste lasten en is er geen secretariaat. Door op afstand te werken winnen we voor Nederland ook de verloren capaciteit terug van psychologen die in het buitenland zijn gaan wonen.

LMcare betaalt het verschil

Het bedrag dat een cliënt ontvangt van de zorgverzekeraar is niet voldoende om de kosten van de behandeling te dekken. Cliënten betalen elke maand al (veel) zorgpremie en die extra kosten vinden we niet hun verantwoordelijkheid. Het →

resterende bedrag neemt LMcare daarom voor rekening. Zo houden wij de zorg betaalbaar voor iedereen.

sGGZ

Wij werken protocollair in de sGGZ, maar de problematiek is vaak complexer. Vaak hebben cliënten meerdere hulpvragen en worstelen ze met depressie én angst.

Wij concentreren ons eerst op één hulpvraag, behandelen 2 maanden protocollair en kijken daarna pas naar de volgende hulpvraag. Vaak lost die tweede hulpvraag zichzelf op tijdens de behandeling, want depressie kan een gevolg zijn van angst, of juist andersom.



Profit

aandacht voor de markt,
winst en continuïteit.

Zorg je goed voor je personeel én voor de planeet? Dan pluk je daar uiteindelijk de vruchten van. Juist door profit als pijler te behouden, worden we geprikkeld om effectiever en efficiënter te presteren. Het gevolg? Een groeiende winstmarge!

Bewust

ongecontracteerde zorg

Gecontracteerde zorg verlenen straalt betrouwbaarheid uit. Voor cliënten is het ook fijn, want declareren gaat daardoor een stuk eenvoudiger. Maar gecontracteerde zorgaanbieders belemmeren de groei van je bedrijf met door het instellen van een omzetplafond. Bij LMcare kiezen we daarom bewust voor ongecontracteerde zorg.

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) bepaalt de tarieven. Zorgverzekeraars hebben 20% →

nodig om eigen kosten te dekken, dus 80% gaat naar (gecontracteerde) GGZ-instellingen. Zorgverzekeraars korten de tarieven met 20%. En als je niet-gecontracteerd bent, word je nog eens 25% éxtra gekort. LMcare ontvangt daardoor maar 65% van het NZa tarief. Niet heel lucratief, zou je zeggen. Maar dankzij ons *business meets healthcare* model kunnen we alsnog winstgevend zijn.

Managementstijl

Doelmatig samenwerken heeft bij ons hoge prioriteit. Geen ouderwetse hiërarchie, maar een platte organisatiestructuur. Geen onnodig overleg, maar snel schakelen. Door veranderingen in de wet- en regelgeving moeten we flexibel zijn en ons snel kunnen aanpassen. Het management faciliteert eigenlijk slechts de behandelaars om hun werk zo goed mogelijk te doen.



Business meets healthcare

LMcare bevindt zich op het snijvlak van *business en healthcare*. In de eerste plaats als bedrijf dat actief is in de dienstverlenende sector, daarna pas als GGZ-instelling.

Onder andere dankzij de managementstijl, het succesvol behandelen volgens de FIT-method en bewust ongecontracteerd zorg te verlenen, is het mogelijk om de pijlers **people, planet, profit** na te streven. Hierdoor krijg (en houdt) je gemotiveerde mensen die plezier halen uit hun werk. →

In het bedrijfsleven is algemeen bekend: gemotiveerd personeel doet hun werk graag. Dat straalt het personeel uit naar cliënten, met succesvolle behandeling als resultaat.

Wij focussen ons daarom niet op het belang van de zorgverzekeraar, maar op de behoefte van mensen.

Geïnspireerd? Meer weten?
Ronny.ledent@lmcare.nl
+316 213 474 68