

7x de registratie van zorgprestaties verbeteren

Draai met deze handvatten
de kraan in jouw *GGZ- of
FZ-instelling* verder dicht



Inleiding

Het op orde hebben van de zorgregistratie is al jaren onderwerp van gesprek binnen elke zorginstelling. Het vormt niet alleen de basis voor de stuurinformatie, een onjuiste of onvolledige registratie heeft ook negatieve financiële impact. Je krijgt hierdoor niet alles vergoed, terwijl je de zorg wél hebt geleverd. Je merkt ook de effecten op het niveau van capaciteitsmanagement: je kunt niet de juiste voorspellingen en plannings maken op basis van een onvolledige registratie.

Door de stijgende zorgkosten en de overgang naar het Zorgprestatie model (ZPM), is het op orde hebben van de zorgregistratie de afgelopen tijd nog belangrijker geworden. Om in de toekomst de nodige zorg te kunnen blijven leveren, is financiële ruimte nodig. Hierdoor is het des te belangrijker dat de basis, de zorgregistratie, op orde is.

Bijna elke GGZ- of FZ-instelling is de afgelopen jaren intensief bezig geweest met het verbeteren van de kwaliteit en volledigheid van de registratie. Dit resulteert in het feit dat zorginstellingen dagelijks veel controles over hun registratie draaien



om potentiële registratiefouten te signaleren. Het achteraf corrigeren hiervan kost veel tijd en geld, maar is zeer waardevol. Niet alleen om misgelopen opbrengsten terug te vinden, maar ook om te leren van gemaakte fouten. Je wilt veelgemaakte registratiefouten immers structureel oplossen. Anders blijf je dweilen met de kraan open.

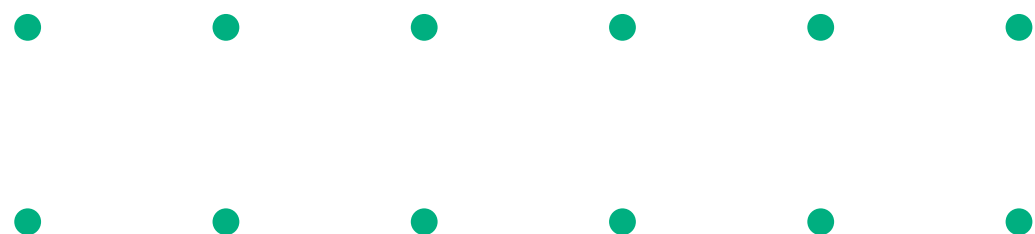
Als je al die signaleringen wilt wegwerken, waar start je dan? De controle met de hoogste aantallen, de behandelaren met de meeste registratiefouten of de gemiste registratie met de grootste financiële impact?

7 handvatten

Het aantal signaleringen van mogelijke foutieve registraties in je ECD en daily auditing software is vaak groter dan wat op dagelijkse basis weggewerkt kan worden. Hoe zorg je ervoor dat je de beperkte capaciteit zo efficiënt mogelijk inzet? We bieden je een aantal handvatten die zich richten op twee gebieden:

- inzichtelijk krijgen waar de kraan het vaakst lekt en;
- de kraan daadwerkelijk dichtdraaien.

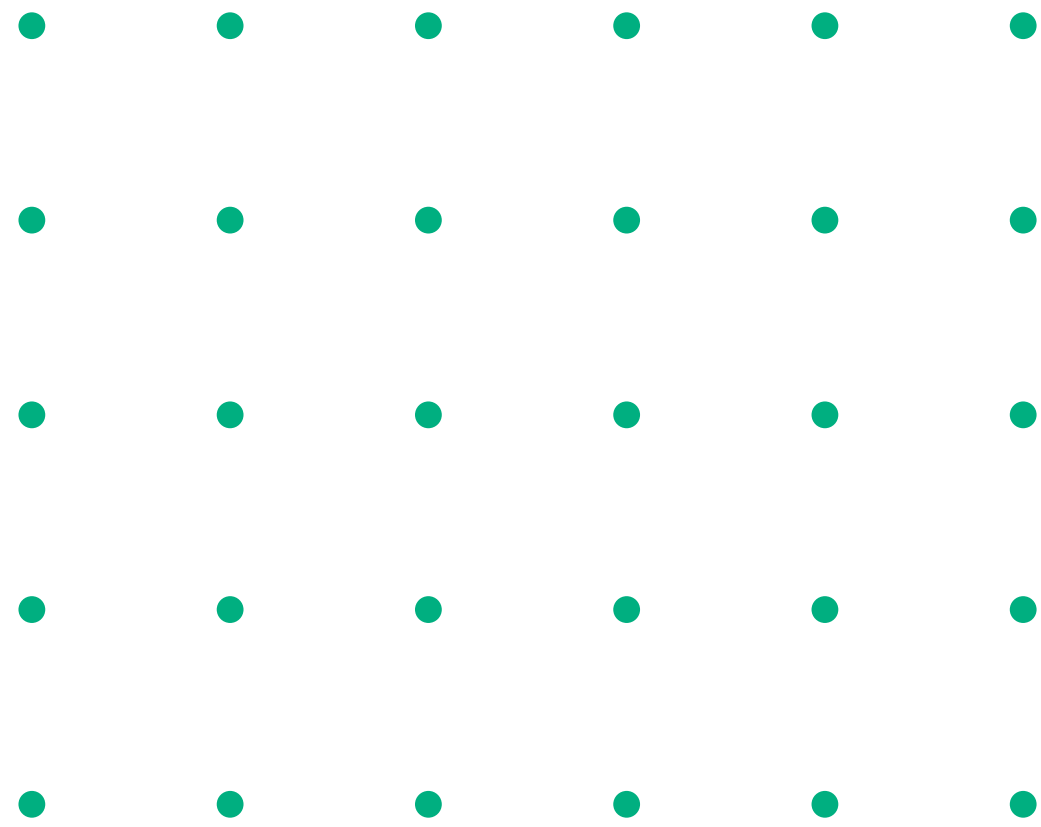
Zo werk je op korte termijn de grootste problemen weg en werk je ondertussen aan een oplossing voor de lange termijn.



Handvat 1: Analyseer de trends

80% van het werk zit in de 20% van de werkzaamheden die fout gaan. Daarom is het belangrijk om te weten waar de meest voorkomende, impactrijke fouten worden gemaakt. Middels dashboards heb je snel inzicht in waar de meeste fouten gemaakt worden. Krijg inzicht in de happy flow - hoe ziet het hele proces van een zorgprestatie eruit? Van het openen, typeren van de diagnose, registreren van zorg tot aan het factureren en verwerken van eventuele retourinformatie. Door inzicht te krijgen in het hele proces is direct inzichtelijk waar de knelpunten zitten. Op basis daarvan kun je gerichte acties doen en focussen op de dingen die direct waarde toevoegen.





Handvat 2: Voer structurele overleggen met de behandelaren in

Door middel van rapportages en dashboards is het voor behandelaren inzichtelijk hoe de kwaliteit van de registratie ervoor staat. Maar wat zeggen deze rapportages precies? Als de werkvoorraad op werkdag X stijgt, wat betekent dit dan? En nog belangrijker, wat kun je eraan doen om dit te verbeteren? In de praktijk blijkt het vaak erg lastig om concrete verbeterstappen te ondernemen op basis van wat de trends laten zien. Door een structureel overleg met de behandelaren in te plannen worden regelmatig knelpunten besproken en kun je op basis daarvan actie ondernemen en voor opvolging zorgen.

Handvat 3: Stel vast wie waar verantwoordelijk voor is

Bepaal wie eindverantwoordelijk is voor de kwaliteit van de registratie. Leg je de verantwoordelijkheid bij de afdeling Zorgadministratie of degene die registratiefouten veroorzaakt? Wie mag je aanspreken op het moment dat de kwaliteit van de registratie onvoldoende is? In de praktijk zien we vaak dat binnen een zorgorganisatie naar elkaar gewezen wordt en niemand zich eindverantwoordelijk voelt. Om dit te voorkomen is het belangrijk om met elkaar te bepalen wie er verantwoordelijk is.



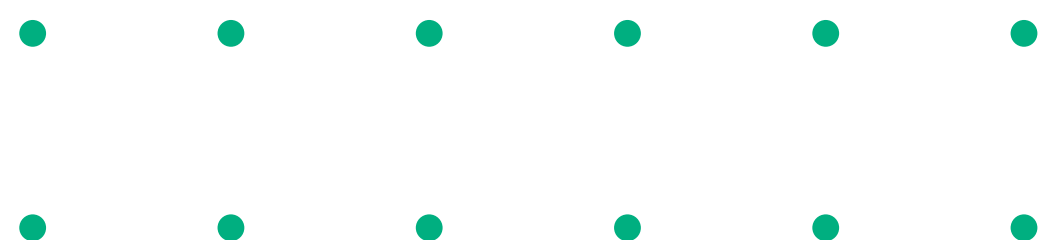
Handvat 4: Stel verbeterdoelen vast – bepaal 3 speerpunten

Het waarborgen van de kwaliteit van de zorgregistratie is een brede doelstelling. Als zorginstelling heb je waarschijnlijk inzichtelijk welke registratierisico's op jou van toepassing zijn. Het is echter niet te doen om deze allemaal tegelijk op te pakken met de behandelaren. Om die reden luidt het advies om 3 speerpunten – registratierisico's – te bepalen, hier specifieke doelstellingen voor op te stellen en deze te delen binnen de zorgorganisatie. De verantwoordelijke voor de zorgregistratie (punt 3) bepaalt deze speerpunten. Op deze manier zet je gerichte acties in om verbeteringen te realiseren én ze zijn herkenbaar voor de zorginstelling. Op het moment dat de doelstellingen behaald zijn worden 3 nieuwe speerpunten bepaald. Zo zijn de doelstellingen inzichtelijk, behapbaar en begrijpelijk voor de hele zorgorganisatie.



Handvat 5: Plan aanvullende trainingen

Dit handvat hangt samen met voorgaande punten. Registratierisico's ontstaan vaak doordat zorgprofessionals niet weten hoe een bepaalde registratie plaats moet vinden op basis van de wet- en regelgeving of hoe dit geregistreerd moet worden in het ECD. Door (korte) aanvullende trainingen, bijvoorbeeld tijdens een overdracht, wordt de kennis gewaarborgd.



Handvat 6: Zet in op automatisering

Registratiefouten kunnen het beste voorkomen worden door aan de bron de kraan dicht te draaien, bijvoorbeeld aan de hand van trainingen (zie punt 5). Het volledig dichtdraaien van de kraan en het volledig voorkomen van registratiefouten is echter niet mogelijk, de registratie blijft tenslotte mensenwerk. Om die reden blijven controles op geregistreerde zorg plaatsvinden. Een deel van deze controles zijn handmatig vanwege de complexiteit. Andere controles kunnen worden geautomatiseerd. Denk hierbij aan de inzet van robots en textmining. Door controles te automatiseren bespaar je veel tijd, zodat medewerkers meer tijd hebben om de complexere controles te beoordelen.



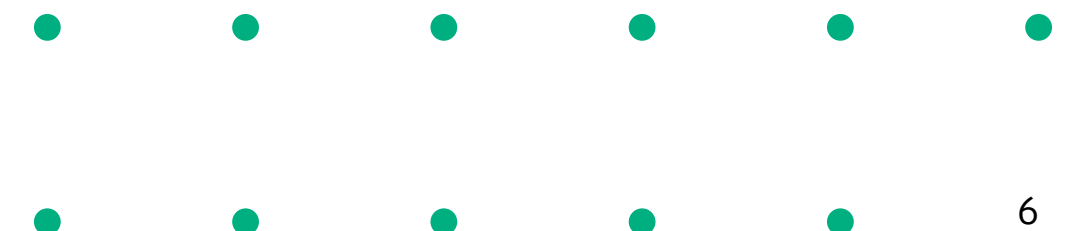
“De kennis die Performance in huis heeft, helpt heel erg bij onze werkzaamheden. De lijnen zijn kort en de reactiesnelheid is hoog.”

Alexandra Peters
Informatiemanager bij Karakter

Handvat 7: Controleer of alle checks op de registratie nog relevant zijn

Het is verleidelijk om voor elk registratierisico een controle in te richten, op deze manier zijn immers alle risico's gedekt. Maar het kan ook leiden tot honderden actieve controles die ervoor zorgen dat men door de bomen het bos niet meer ziet. Daarbij moeten de signaleringen die instromen op deze controles ook allemaal beoordeeld worden. Is dit de tijd van elke controle waard, helemaal als men slechts beperkte capaciteit beschikbaar heeft? Ga daarom na wat de in- en uitstroom op bepaalde controles is. Stromen er dagelijks vele signaleringen in op een controle met weinig impact? Dan is het goed om de relevantie hiervan te beoordelen.

We hopen dat deze 7 handvatten je helpen om de kwaliteit van de zorgregistratie in jouw zorginstelling verder te verbeteren. Want als de zorgregistratie op orde is, heeft de zorgverzekeraar en/of Dienst Justitiële Inrichtingen het vertrouwen dat jouw GGZ- of FZ-instelling het juiste declareert én houd je als zorginstelling de financiële impact laag. Bovendien houden behandelaren tijd over voor het leveren van zorg.



Meer weten?

Een goede administratie is een must voor een financieel gezonde zorginstelling. Dit is niet eenvoudig. Zorgregistratie kost veel tijd en inspanning. Onze consultants adviseren bij zorgregistratie vraagstukken en het verbeteren van de bijbehorende processen. Zo zorgen we niet alleen dat de basis op orde is, maar ondersteunen we ook bij verdere ontwikkeling en optimalisaties. Dit doen we met behulp van onze jarenlange ervaring en slimme software.

Ella Sijbesma

Business Area Manager Zorgregistratie

E e.sijbesma@performance.com

M +31 (0)6 14 23 39 80

W performance.com/ggz-fz

performance
improving healthcare

Over Performance

Performance biedt zorgaanbieders slimme oplossingen om grip te krijgen op processen. Samen werken we aan een betere toekomst voor de patiënt. Wij doen dit met kennis en expertise, innovatieve technologieën en hart voor de zorg.

Contact

Performance

Sweelincklaan 1

3723 JA Bilthoven

Nederland

Tel.: +31 (0)30 233 38 72

www.performance.com