

First time right- registratie

Zo komt én blijft jouw GGZ-
of FZ-instelling in control
over de zorgregistratie



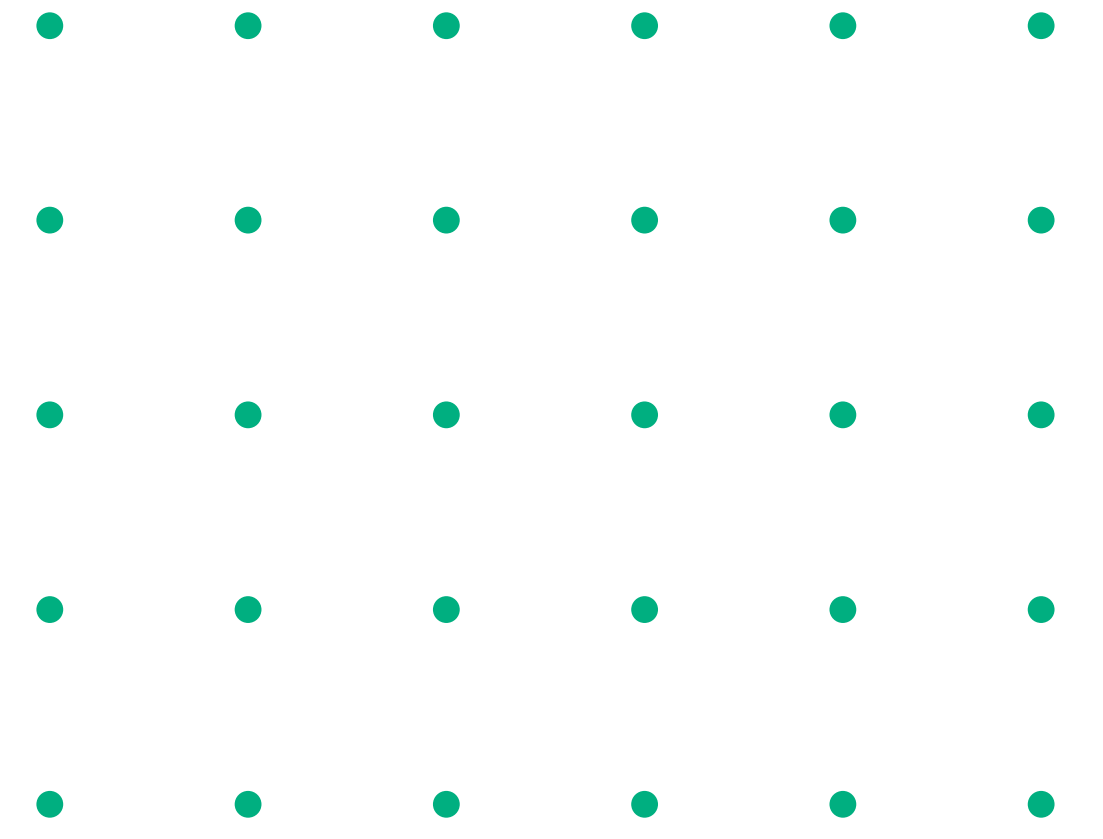
U U U U U U U U U U

U U U U U U U U U U

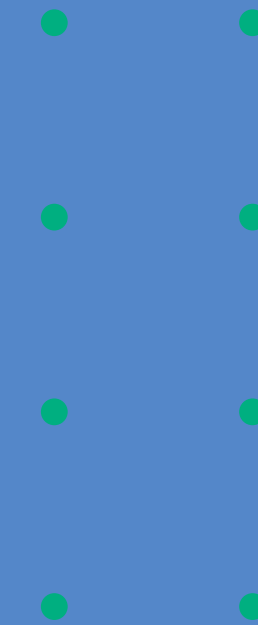
U U U U U U U U U U

U U U U U U U U U U





Hoofdstuk 2

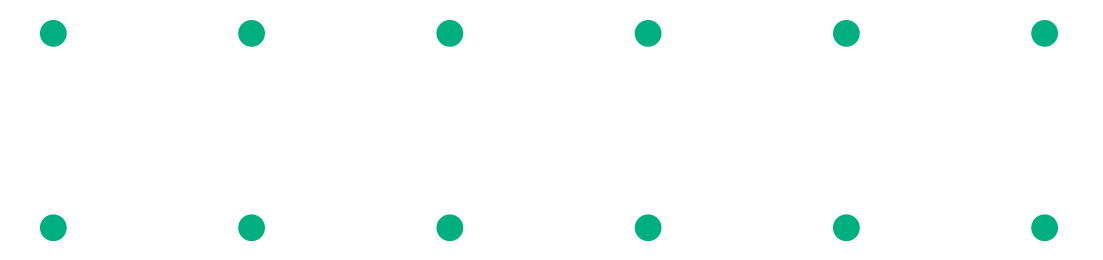


¿ u ¢ fl Œ fl ~ fl ´ fl

Wanneer een GGZ- of FZ-instelling streeft naar het 'in control' zijn over de registratie en dus een zo hoog mogelijk FTR-percentages, is het belangrijk dat de governance hierop is ingesteld. Het registreren van geleverde zorg vindt plaats door diverse stakeholders in de zorgorganisatie, waaronder psychiaters, psychologen, verpleegkundigen, en facturatiemedewerkers.

Voordat een zorgprestatie succesvol gedeclareerd is aan de zorgverzekeraar of DJI, is deze waarschijnlijk al door meerdere handen gegaan. Het systematisch verbeteren van dit proces vereist medewerking van al deze personen. Het is cruciaal dat alle medewerkers het nut en de noodzaak van een goede zorgregistratie begrijpen en waar mogelijk bijdragen om de kwaliteit hiervan te verhogen. Dit draagvlak voor FTR-registratie moet voelbaar zijn door alle lagen van de organisatie. Zodra gezamenlijk besloten is dat FTR een streven van de GGZ- of FZ-instelling is, kan de definitie bepaald worden. Een FTR van honderd procent is een utopie want waar mensen werken, worden fouten gemaakt. Bij FTR draait het om het elimineren van onnodige (administratieve) stappen en het limiteren van mogelijke fouten. Begin klein en streef uiteindelijk naar een zo hoog mogelijk percentage. Vervolgens ga je na waar jouw grootste registratierisico's liggen. De daily audit software of de foutlijsten in het ECD waarin tientallen, dan wel een duizendtal aan verschillende registratiefouten getoond worden, geven geen snel of duidelijk inzicht in waar de grootste risico's liggen. Een tactisch dashboard daarentegen toont op aantallen over de tijd wat het FTR-percentages per specialist, werklíst of controleregel is.









Leveren en registreren van zorg

Een zorgverlener registreert de geleverde zorg in het ECD, wat resulteert in een factuur. Elke zorgorganisatie bepaalt zelf hoe het registratieproces precies verloopt en hoe je specialisten hierin opleidt. Veel zorgorganisaties geven maandelijks trainingen aan (nieuwe) medewerkers over de achterliggende systematiek en hoe geleverde zorg registreert wordt.

In een FTR-dashboard is eenvoudig te achterhalen welke groep een eventuele opfriscursus kan gebruiken.

Beoordelen van registratie

Het is belangrijk om de kwaliteit en volledigheid van de registratie te blijven monitoren. Continue wijzigingen aan de infrastructuur van het zorgregistratieproces en kunnen een negatief effect hebben op het resultaat, bijvoorbeeld: nieuwe medewerkers maken beginnersfouten, de wet- en regelgeving verandert en wordt nog niet toegepast of het ECD is geüpdatet waardoor onterechte registratie wordt gegenereerd.



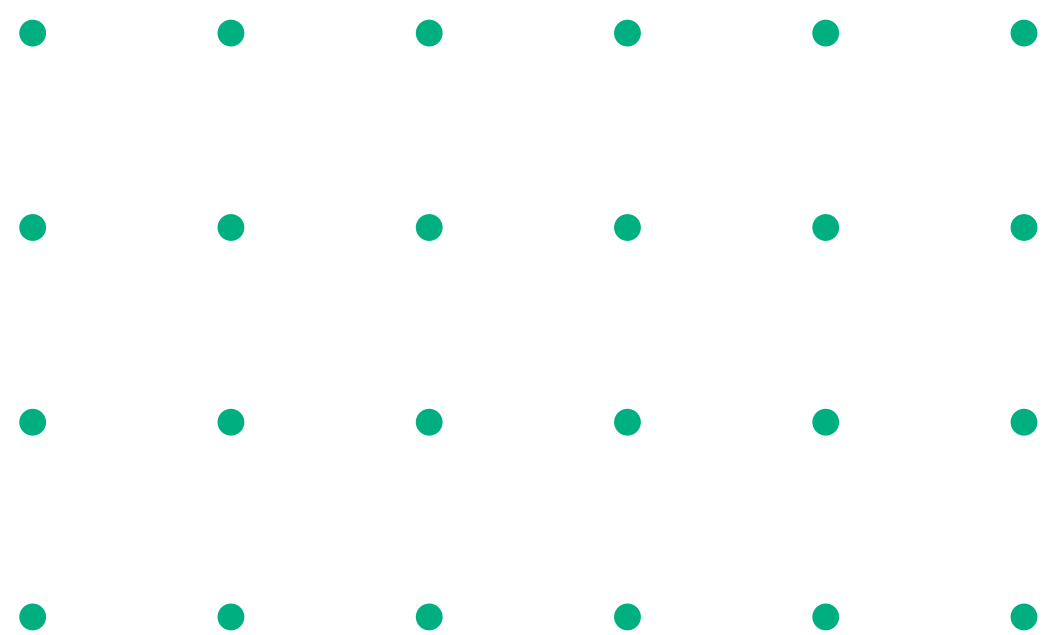
Om gerichte verbeteracties uit te kunnen zetten, wil je voorkomen dat er na verloop van tijd nieuwe fouten in het proces sluipen. Door hier dagelijks op te controleren, signaleer je dit snel en kun je er een oplossing voor vinden. Hiermee voorkom je een opeenstapeling van registratiefouten en een daling van het FTR-percentages. Met behulp van verschillende tools kun je nagaan in hoeverre de registratie op orde is. Denk bijvoorbeeld aan:

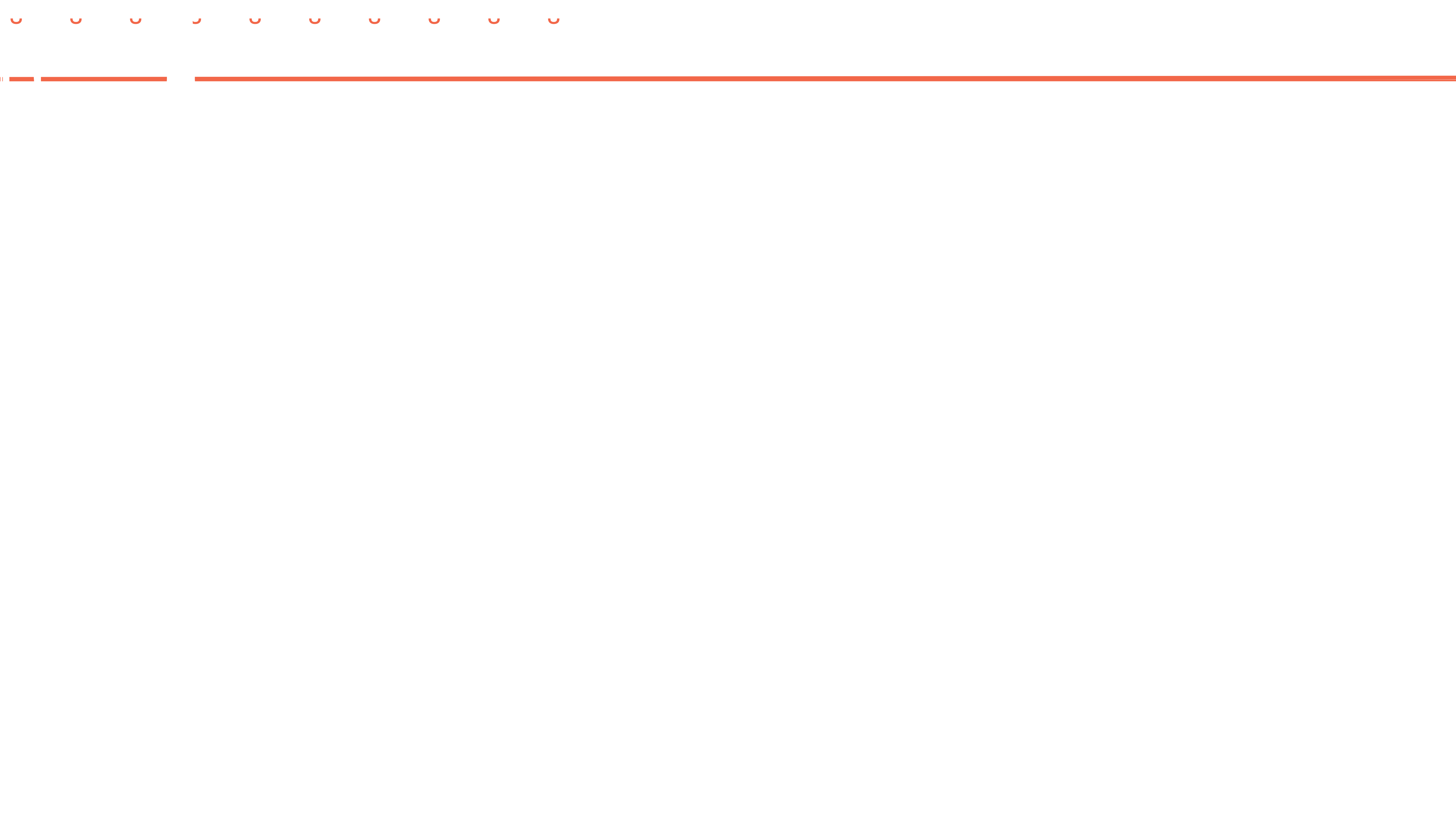
- ✓ **Controleregels inzetten voor de grootste registratierisico's**
Met behulp van daily audit software krijg je dagelijks de gemaakte registratiefouten te zien. Je kunt registratiefouten terugleggen bij de veroorzaker.
- ✓ **Dashboards voor monitoring op de risico's**
Deze geven inzicht in de in- en uitstroom van signaleringen op registratierisico's.
- ✓ **Steekproeven**
Wanneer de risico's niet volledig gecontroleerd kunnen worden met controleregels, kun je periodiek steekproeven nemen.

Verbeteracties uitzetten

Aan de hand van de verkregen inzichten uit de vorige stappen, kun je gerichte verbeteringen inzetten. Dit proces verloopt vaak snel en soepel wanneer organisatie breed draagvlak is voor FTR. Dit uit zich bijvoorbeeld in de volgende scenario's:

- ✓ Er is studiemateriaal beschikbaar waarmee nieuwe medewerkers worden opgeleid in de wet- en regelgeving omtrent bijvoorbeeld over het ZPM.
- ✓ Het ECD is geüpdatet maar bevat een bug. De afdeling ICT begrijpt de impact hiervan op de kwaliteit van registratie en geeft prioriteit aan het oplossen van dit issue.



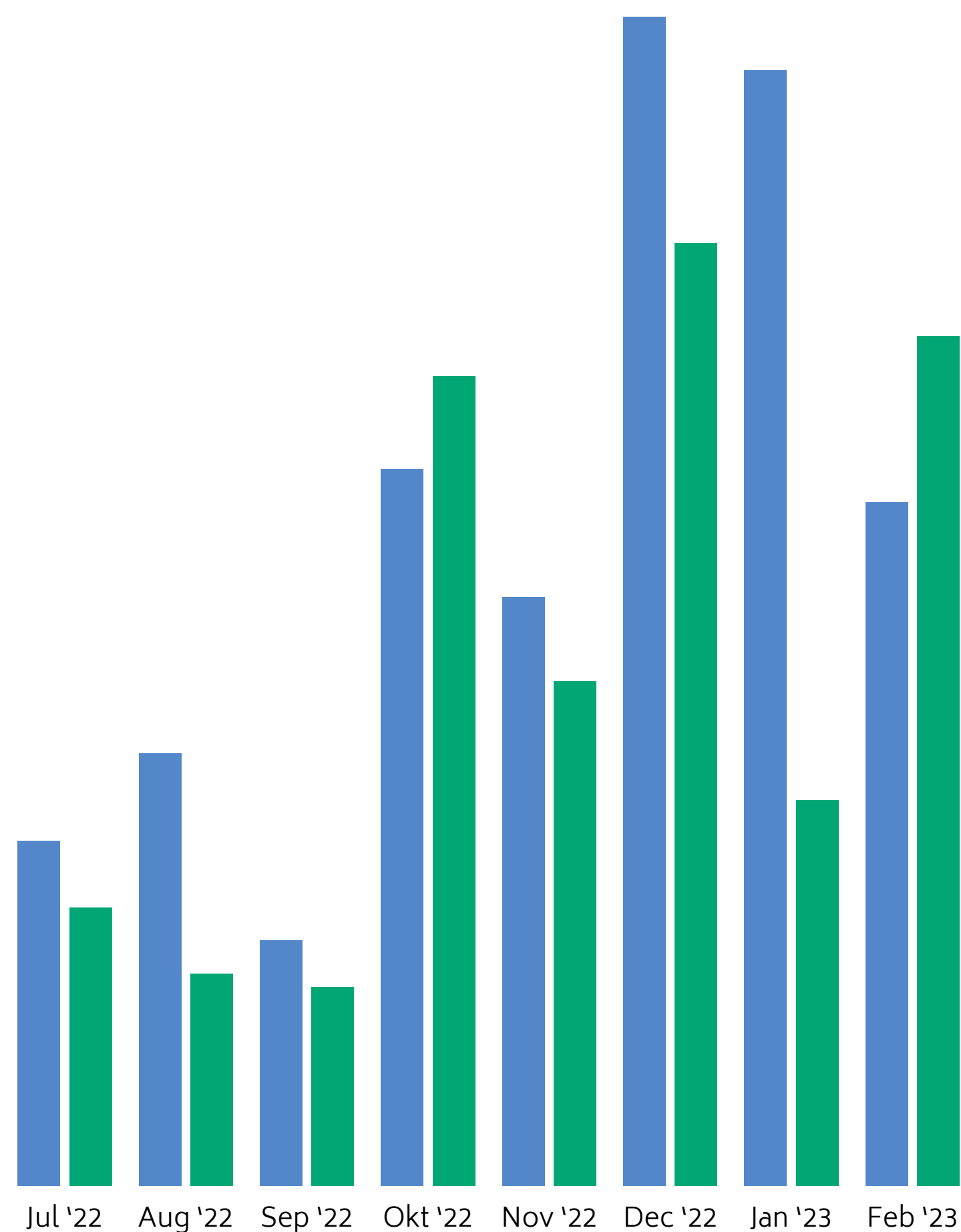


Overall FTR: waar gaat het goed en waar kan het beter?

De grafiek in figuur 2 toont een vereenvoudigd onderdeel van het tactisch dashboard. Hierboven is de overall FTR-registratie in jouw zorginstelling in aantallen te zien. Hieruit blijkt dat het afdeling Oost op deze KPI momenteel het minst goed scoort. In figuur 2 is te zien dat er bij afdeling Oost het afgelopen jaar 1240 zorgprestaties de eerste keer niet goed geregistreerd zijn, tegenover 7010 zorgprestaties die wel in één keer goed geregistreerd zijn. Dit betekent dat er 1240 keer correctiewerk nodig was om alle facturen door dermatologische zorg rechtmatig te kunnen versturen. Bij afdeling Oost kan de registratie mogelijk verbeterd worden. Om te bepalen hoe, is nader inzicht nodig. Bij welke registratieprocessen gaat het mis? Waar in het proces gaat het mis? Wie is hiervoor verantwoordelijk en wie dient de fouten te corrigeren?



Wat is de in- en uitstroom van signaleringen over de tijd heen?



Figuur 3. In- en uitstroom van signaleringen over de tijd heen.

De kraan dichtdraaien bij afdeling Oost

In figuur 3 is de in- en uitstroom van de registratiefouten bij de afdeling Oost te zien. Hierbij representeert de donkere kleur de instroom van registratiefouten, en de lichtere kleur de uitstroom (correctie) van registratiefouten. Opvallend is dat afgelopen jaar de instroom structureel groter was dan de uitstroom van signaleringen. Dit betekent dat de werkvoorraad aan op te lossen acties, en daarmee de werkdruk door registratiecorrecties toeneemt. Het registratieproces is niet juist ingericht waardoor de fouten oplopen en er niet FTR-geregistreerd wordt. Het is nodig om de kraan dicht te draaien!

Wat is de in- en uitstroom van signaleringen over de tijd heen?

Een toename in de werkvoorraad van een afdeling kan verschillende oorzaken hebben:

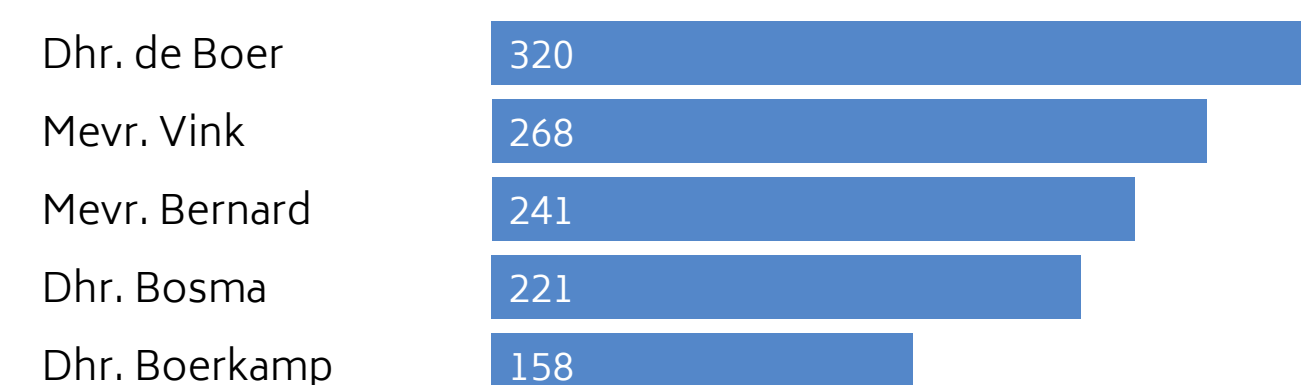
- ✓ Tijdsdruk
Medewerkers komen er niet aan toe om de acties te beoordelen en te corrigeren.
- ✓ Geen prioriteit
Medewerkers zien de urgentie van het wegwerken van de signaleringen niet en besteden hier te weinig tijd aan.
- ✓ Opleiding
Medewerkers werken de signaleringen wel weg, maar dit kost te veel tijd of de signaleringen komen terug op te lijst doordat correcties niet juist uitgevoerd worden.
- ✓ Technische issues
De controleregel werkt niet helemaal goed waardoor er meer signaleringen dan nodig op de werklijsten terecht komen.

Wat is de werkvoorraad per werklijst?

In figuur 4 is terug te zien dat de werkvoorraad bij aantal behandelaren te hoog is. Om uit te zoeken wie verantwoordelijk zijn voor het oplossen van de registratiefouten, kan gekeken worden naar de werkvoorraad per werklijst. In het bovenstaande figuur is te zien dat momenteel de meeste fouten voorkomen op de werklijsten van behandelaar de Boer. Het is dus van belang om na te gaan wat de reden is dat op deze werklijsten de aantallen hoog zijn. Dat wordt hieronder toegelicht.



Wat is de werkvoorraad per werklijst?



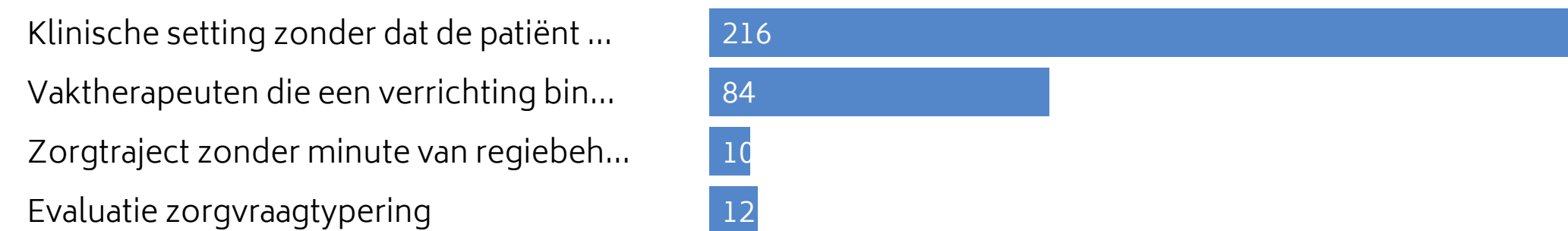
Figuur 4. Werkvoorraad per werklijst.

Waar is verbetering op de werklíjst mogelijk?

Inzoomend op figuur 5, de werklíjst de Boer, is te zien dat de fouten vooral voorkomen op controleregels 'Vaktherapeuten die een verrichting hebben vastgelegd binnen een klinische setting', en 'Klinische setting zonder dat de patiënt opgenomen is'. Deze controleregels signaleren over onjuiste registratie in de klinische setting. Het proces van de registratie rondom de klinische opnames loopt mogelijk niet nog niet efficiënt. Oplossingen die hierbij kunnen helpen zijn:

- ✓ **Opleiding**
De behandelaar heeft extra scholing nodig in de wet- en regelgeving omtrent het registreren van zorgprestaties.
- ✓ **Technisch**
Het ECD is niet op orde en dient aangescherpt te worden ter voorkoming van onterechte registratie.

Wat is de werkvoorraad per controleregel?



Figuur 5. Werkvoorraad per controleregel op werklíjst de Boer.

Wat is de leeftijd op de huidige werklíjst van een signalering per controleregel?

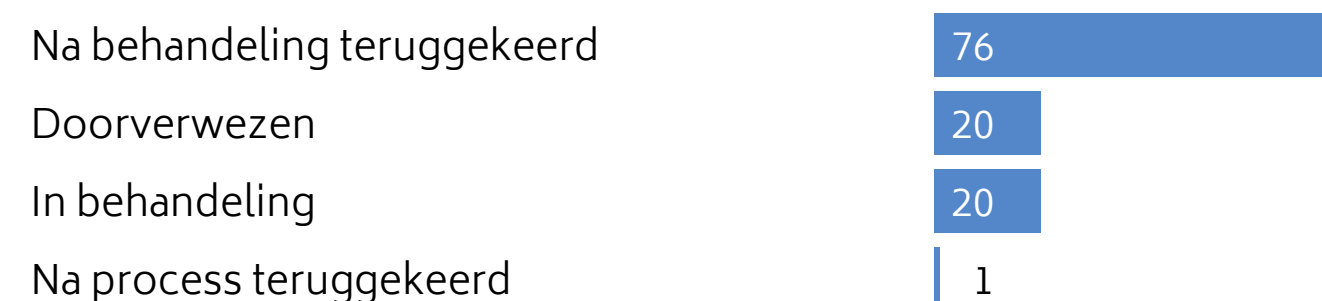


Figuur 6. Leeftijd huidige werklíjst per signalering.

Om te voorkomen dat signaleringen (te) lang op een werklíjst staan, kan je werken met prioritering. Het is mogelijk om in de software een prioritering toe te kennen aan de signaleringen. Alle zorgprestaties die al langer dan een maand op de werklíjst staan, krijgen prioriteit 'Acuut'. In de werklíjsten zijn de registratiefouten gesorteerd op basis van aflopende prioriteit. Registratiefouten met prioriteit 'Acuut' worden op deze manier als eerste opgepakt. Dit voorkomt dat subtrajecten foutief gefactureerd worden en ná facturatie nog gecorrigeerd dienen te worden. Daarnaast kan het instellen van een prioritering er ook voor zorgen dat signaleringen sneller opgepakt worden en er zodoende sneller inzicht is in welke registratieprocessen nog niet op orde zijn. Gezien aantallen op de werklíjst Vink is het raadzaam om de status van deze signaleringen te bekijken. In figuur 7 is te zien dat er relatief veel signaleringen de status 'Na behandeling teruggekeerd' hebben. Een signalering krijgt deze status als een medewerker een correctie heeft uitgevoerd, maar de registratiefout nog steeds bestaat. De medewerker heeft dus een onjuiste correctie uitgevoerd.



Wat is de werkvoorraad per status?



Figuur 7. Werkvoorraad per status.

Mevr. Vink weet mogelijk niet hoe de registratiefout opgelost moeten worden. Extra toelichting is dus niet overbodig. Naast dit bespreekbaar te maken kan het ook een oplossing zijn om een extra instructie voor medewerkers toe te voegen die deze

Hoofdstuk 4

Samenvattend

In deze whitepaper heb je gelezen hoe jij als GGZ- of FZ-instelling kunt werken aan FTR-registratie en/of een hoger FTR-percentage, hoe cliëntenzorg geregistreerd en beoordeeld kan worden en welke verbeteracties je kunt inzetten. >>



