

Checklist

Overgaan op Horizontaal Toezicht

5 handvatten voor de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ)
en Forensische Zorg (FZ)



Inleiding

Grip op zorguitgaven is voor elke zorginstelling belangrijk. Horizontaal Toezicht (HT) helpt om grip te krijgen én te houden. De kern van Horizontaal Toezicht is dat een zorginstelling de processen dusdanig analyseert, dat het precies weet waar de registratierisico's zitten én hoe deze het beste beheerst worden.

Door de registratieprocessen te optimaliseren, neemt de betrouwbaarheid dat declaraties correct de deur uitgaan toe en zijn controles achteraf minder nodig. Een belangrijk speerpunt hierbij is, dat het een organisatie brede aanpak vergt.

In deze checklist geven we 5 handvatten om de zorgadministratieve processen op orde te krijgen én te houden en de overgang naar te kunnen maken.

Op een correcte manier registreren is een hele uitdaging voor zorginstellingen, onder andere door de complexe wet- en regelgeving. Fouten in registratie leiden tot onjuiste declaraties.

Het hoofddoel van Horizontaal Toezicht is om een efficiënter en effectiever inzicht op de rechtmatigheid van de zorguitgaven van een zorginstelling te krijgen. Naast de rechtmatigheid is ook de volledigheid van de registratieprocessen van belang. Het kost een zorginstelling tijd en de nodige investeringen, maar leidt voor een zorginstelling en zorgverzekeraar/Dienst Justitiële Inrichting (DJI) uiteindelijk tot verbeterde processen en een betere samenwerking.

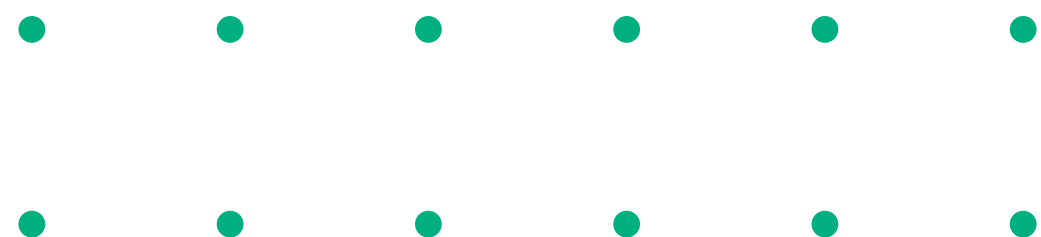
Het invoeren en implementeren van HT is een intensief proces dat uit verschillende fases bestaat. Dat proces begint met het schrijven van een businessplan om de Raad van Bestuur mee te nemen in de noodzakelijke veranderingen. Ook onderzoek je door middel van een quickscan hoe 'volwassen' de organisatie is en waar de grootste risico's ten aanzien van de registratie liggen.



5 Handvatten om over te gaan op Horizontaal Toezicht

Grote kans dat er al meerdere controles draaien op de zorgadministratieve processen binnen jouw zorginstelling. Ook grote kans dat er toch nog regelmatig fouten doorheen glippen. Wanneer fouten worden ontdekt, volgt een administratieve rompslomp. De zorginstelling moet vervolgens de registratie corrigeren en de client of zorgverzekeraar/DJI het geld terugbetalen. Geen ideale situatie toch?

Laten we doorgaan naar de vijf handvatten.



Handvat 1

Creëer draagvlak

Bij zorginstellingen wordt vaak gesuggereerd dat het niet op orde hebben van de zorgregistratie door de afdeling finance & control komt. Zij moeten achteraf de fouten verhelpen. Op deze manier krijg je echter nooit je zorgadministratieve processen op orde. Dit lukt alleen als iedereen bewust is van de urgentie van een juiste, volledige en tijdige registratie. Laat zien wat de consequenties zijn als dit niet gebeurt.

Draagvlak vanuit de Raad van Bestuur is essentieel in de overgang naar HT, zij stellen vast dat dit één van de speerpunten van de zorginstelling is; daarom kunnen medewerkers aangesproken worden op het moment dat het niet goed gaat met de zorgregistratie.



Handvat 2

Stel vast wie, waar verantwoordelijk voor is volgens de verantwoordelijkhedenmatrix

Het is niet altijd duidelijk voor iedereen duidelijk wie verantwoordelijk is voor welke schakel in de registratieketen. Deze onduidelijkheid maakt dat een compliance strategie geen stand kan houden. Door duidelijke afspraken te maken én te documenteren wie, waar verantwoordelijk voor is, kunnen de betreffende stakeholders makkelijker meegenomen worden in verbeterinitiatieven.

Het is aan te raden om dit inzichtelijk te maken via het 'Three Lines of Defence' Principe (zie figuur):

- Hoe zien de bronregistraties er per proces uit in de 1^e lijn?
- Wie in de 2^e lijn (zorgadministratie) bewaakt welk proces en is dus verantwoordelijk voor het bewaken van de voortgang en kwaliteit? Deze lijn is verantwoordelijk voor het uitvoeren van steekproeven en het doorvoeren van verbeterinitiatieven.
- Wie gaat er op termijn de 3^e lijnfunctie vervullen? Deze persoon is verantwoordelijk voor interne controles. De taken van de 3^e lijn zien er als volgt uit:
 - ✓ Reviewen van steekproeven van de 2^e lijn → definitief akkoord geven op beoordeling en impact;
 - ✓ Toetsen/reviewen van beheersmaatregelen, samen met de 2^e lijn → functioneren de beheersmaatregelen optimaal, of zijn verbeterinitiatieven nodig?;
 - ✓ Verantwoordelijk voor de interne en externe rapportages en verantwoording;
 - ✓ In een latere fase: bewaken en actualiseren van het control framework.



De ervaring leert dat kleinere zorginstellingen vaak geen aparte medewerker aanstellen voor de 3^e lijnfunctie, maar een 2^e lijnmedewerker deze rol geven. Het is belangrijk dat deze persoon dan géén rol vervult in het 2^e lijnproces.

Handvat 3

Ga na wat je grootste registratierisico's zijn – richt je compliance strategie in

Het is van belang om op korte termijn aan de slag te gaan met het opstellen van de compliance strategie. Oftewel: wat zijn de risico's als het gaat om rechtmatigheid en hoe gaan die beheerst worden?

De compliance strategie bestaat uit vier onderdelen, namelijk:

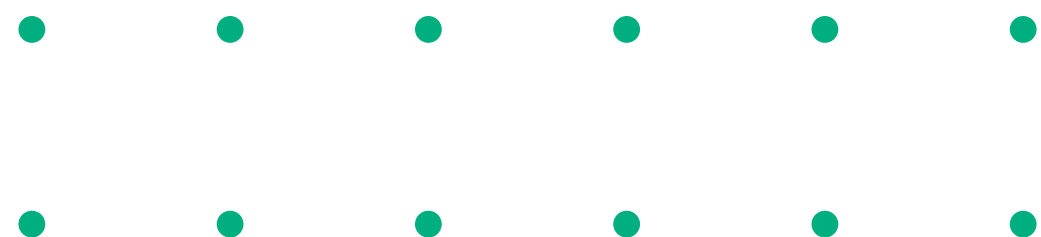
1. Bepalen wat per proces de grootste risico's aangaande rechtmatigheid zijn;
2. Formulering beheersmaatregelen om de risico's per proces af te dekken (controletool, opleiding, etc.);
3. Monitoring en toetsen van beheersmaatregelen;
4. Verantwoording aan interne en externe stakeholders (formuleren KPI's, stuurinformatie).

De eerste twee punten zijn al op korte termijn van belang, de laatste twee punten zijn afhankelijk van de inrichting en uitvoering van de beheersmaatregelen.

Grootte van het risico

Voor wat betreft de bepaling van je registratierisico's is het ook van belang om kritisch te zijn op de bepaling van de grootte van het risico. Het is verleidelijk om voor elk registratierisico een controle in te richten, op deze manier zijn immers alle risico's gedekt. Maar dit kan ook leiden tot honderden actieve controles die ervoor zorgen dat je 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 grootste registratierisico's bij jouw zorginstelling zijn. Deze hoeven niet de controles met de hoogste instroom te zijn, maar dit kunnen ook de signaleringen met een grote financiële impact zijn.





Handvat 4

Documentatie en toelichting wet- en regelgeving tot aan de bron

Om een juiste registratie aan de bron te bewerkstelligen, is het belangrijk dat er documentatie beschikbaar is over de registratievormen waar een risico in zit. Er is veel landelijke documentatie beschikbaar als het gaat om de zorgregistratie en wet- en regelgeving, maar deze zijn niet altijd toepasbaar voor het operationele registratieproces (decentraal aan de bron). Beoordeel daarom op basis van de processen (zoals benoemd in de compliance strategie) en de daarmee samenhangende risico's welke documentatie op dit moment nog ontbreekt.

Handvat 5

Zet in op automatisering

Registratiefouten voorkom je het best door aan de bron de kraan dicht te draaien, bijvoorbeeld aan de hand van trainingen. Het volledig dichtdraaien van de kraan, dus het volledig voorkomen van registratiefouten lukt echter niet met de complexe wet- en regelgeving en het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) die niet alle risico's afdicht. Om die reden blijven controles op geregistreerde zorg plaatsvinden.

Een deel van deze controles zijn handmatig vanwege de complexiteit, denk aan het registreren van een diagnose. Voor andere controles is het wél mogelijk om deze te automatiseren. De inzet van robots en textmining zijn hier goede voorbeelden van. Door controles te automatiseren, wordt veel tijd bespaard, zodat medewerkers meer tijd hebben om de complexere controles te beoordelen.

Toepassen 5 handvatten

Deze 5 handvatten kunnen jou helpen om de zorgadministratieve processen in jouw zorginstelling nog verder te verbeteren en de overgang naar HT te maken. Want: is de zorgregistratie op orde, dan heeft de zorgverzekeraar/DJI het vertrouwen dat jouw zorginstelling het juiste declareert én houd je de financiële impact laag!

Bovendien houden behandelaren meer tijd over voor het leveren van patiëntenzorg. We wensen je veel succes met het toepassen van deze 5 handvatten. >>





Performance ondersteunt zorginstellingen in de diverse fases van Horizontaal Toezicht. Op dit moment gebruiken vijftientwintig zorginstellingen onze software om dagelijkse registratie te controleren, te verbeteren of om risico's voor Horizontaal Toezicht te beheersen.

Onze consultants adviseren bij diverse zorgregistratievraagstukken en -processen. Dit doen we met een combinatie van onze jarenlange ervaring en Notiz-software. De opgedane kennis en ervaring bij ziekenhuizen en zorginstellingen zetten we graag in om GGZ- en FZ-instellingen die willen overgaan op Horizontaal Toezicht, te ondersteunen. Graag verder praten?

Neem contact met mij op:

Ella Sijbesma

Business Area Manager Zorgregistratie

E e.sijbesma@performance.com

W performance.com/zorgregistratie



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

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

www.performance.com