

Kwaliteit van zorgregistratie verbeteren

Met deze 7 handvatten blijf je *in control*



Inleiding

Het op orde hebben van de zorgregistratie is al jaren onderwerp van gesprek in elke zorgorganisatie. Het vormt niet alleen de basis voor de stuurinformatie, een onjuiste of onvolledige registratie kan negatieve impact hebben. Je krijgt bijvoorbeeld niet alles vergoed, terwijl je de zorg wél hebt geleverd. Ook merk je de effecten in capaciteitsmanagement en op de financiën. Zo kun je bijvoorbeeld niet de juiste voorspellingen en planningen maken op basis van een onvolledige registratie. Ook kan het effect hebben op je kostprijsbepaling, vulling van financiële profielen of de prognose.

Door de stijgende zorgkosten 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. Hiervoor is het des te meer van belang dat de basis, de zorgregistratie, op orde is.

Bijna elke zorgorganisatie is de afgelopen jaren intensief bezig geweest met het verbeteren van de kwaliteit en volledigheid van de registratie. Dit resulteert er onder andere in dat er dagelijkse veel controles over de registratie draaien om potentiële registratiefouten te signaleren. Het achteraf corrigeren hiervan kost veel tijd en geld, maar is zeer waardevol. Niet alleen om misgelopen kosten 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, het specialisme welke de meeste registratiefouten maakt of de gemiste registratie met de grootste financiële impact?



7 handvatten

Het aantal signaleringen van mogelijke foutieve registraties in je ZIS en daily auditing software is vaak groter dan wat er 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 meeste 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 DBC eruit? Van het openen van de DBC, typeren van de diagnose, registreren van verrichtingen tot aan het factureren van de DBC 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 vakgroepen in

Door middel van rapportages en dashboards is het voor vakgroepen 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 als afdeling Zorgcontrol een structureel overleg met de vakgroepen in te plannen worden regelmatig knelpunten besproken en kun je op basis daarvan actie ondernemen en voor opvolging zorgen.



Financiële impact aangepakt

Zorgsaam Zeeuws-Vlaanderen heeft door een samenwerking tussen de poli en afdeling Zorgadministratie én de inzet van onze zorgregistratiesoftware ervoor gezorgd dat de kraan verder dicht is gedraaid.



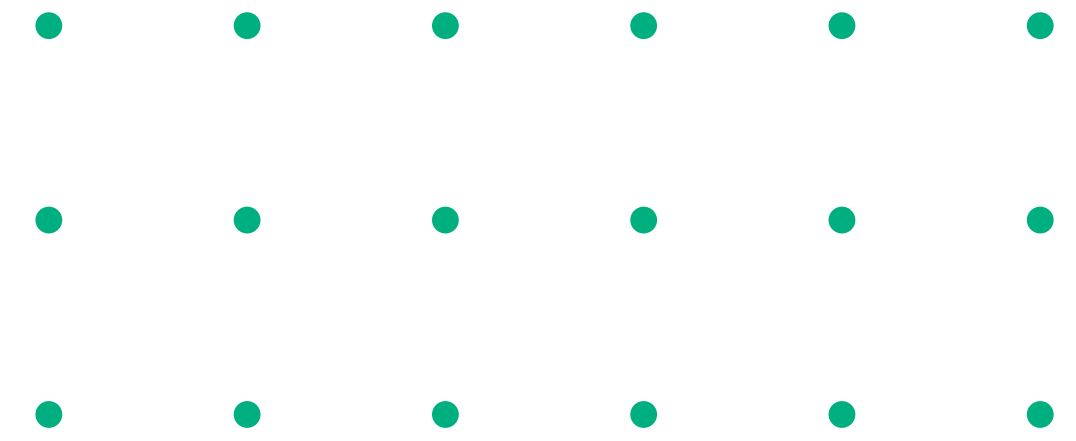
Handvat 3: Stel vast wie waar verantwoordelijk voor is

Bepaal wie eindverantwoordelijk is voor de kwaliteit van de registratie.
Leg je verantwoordelijkheid bij de afdeling Zorgcontrol, degene die registratiefouten veroorzaakt of bij de manager van de vakgroep?
Wie mag je aanspreken op het moment dat de kwaliteit van de registratie niet voldoende 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 en bepaal drie 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 vakgroepen. 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 zorgorganisatie. 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. Uit geanalyseerde trends gestelde doelen blijkt regelmatig dat registratierisico's ontstaan 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 ZIS. Middels (korte) aanvullende trainingen, bijvoorbeeld tijdens een overdracht, wordt de kennis gewaarborgd.



"Grote winst binnen zorgregistratie, is dat het risicogericht controleren van consulten op basis van tekstanalyse meer grip geeft op de kwaliteit van de consultregistratie."

Michiel Raats, adviseur Zorgcontrol Bernhoven



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, het volledig voorkomen van registratiefouten is echter niet mogelijk met de complexe DBC-systematiek. Om die reden blijven controles op geregistreerde zorg plaatsvinden. Een deel van deze controles zijn handmatig vanwege de complexiteit, denk aan parallelliteit. Voor andere controles is het echter mogelijk om deze te automatiseren. Denk hierbij aan de inzet van robots en textmining. Door controles te automatiseren wordt veel tijd bespaard, zodat medewerkers meer tijd hebben om de complexere controles te beoordelen.



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 alles risico's gedekt. Maar dit 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 zorgorganisatie nog verder te verbeteren. Want als de zorgregistratie op orde is, heeft de zorgverzekeraar het vertrouwen dat jouw zorgorganisatie het juiste declareert én houd je dus de financiële impact laag. Bovendien houden medisch specialisten tijd over voor het leveren van patiëntenzorg.

Onze consultants adviseren bij zorgregistratie vraagstukken en processen. Zo zorgen we niet alleen dat dat de basis op orde is, maar ondersteunen we ook bij verdere ontwikkeling en optimalisaties. Dit doen we met een combinatie van onze jarenlange ervaring en Notiz-software.

Ella Sijbesma

Business Area Manager Zorgregistratie

E e.sijbesma@performance.com

M +31 (0)6 14 23 39 80

W [Performance.com/oplossing/zorgregistratie](https://www.performance.com/oplossing/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

Nieuweroordweg 1

3704 EC Zeist

Nederland

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

www.performance.com

performance
improving healthcare