

Compliance: is dat de bedoeling?

Workshop: Van controle naar vertrouwen

P5 **COM**

INSPIRING PERFORMANCE

Compliance de theorie

Compliance is het zodanig inrichten van de **structuur, systemen** en **cultuur** van een zorgorganisatie dat wordt voldaan aan **wet- en regelgeving**, aan algemeen of wetenschappelijk aanvaarde **zorg- en beroepsnormen** en aan het **interne normen- en beleidskader** met als uiteindelijke doel; **goede, betaalbare** en **rechtmatige** zorg voor cliënt te waarborgen.

**Hoe pakt dit in de
praktijk vaak uit?**

De zorgprofessional is opgeleid om zorg te verlenen, niet voor compliance en registratie

- Zorg verlenen
- Vakinhoudelijk leiderschap
- Gericht op de cliënt
- Inhoudelijk gedreven
- Vaak onduidelijkheid over juiste registratie en verantwoording
- Wensen weinig gedoe om tijd aan cliënt te besteden



De financial is opgeleid voor registratie en verantwoording, heeft vaak geen affiniteit met zorg

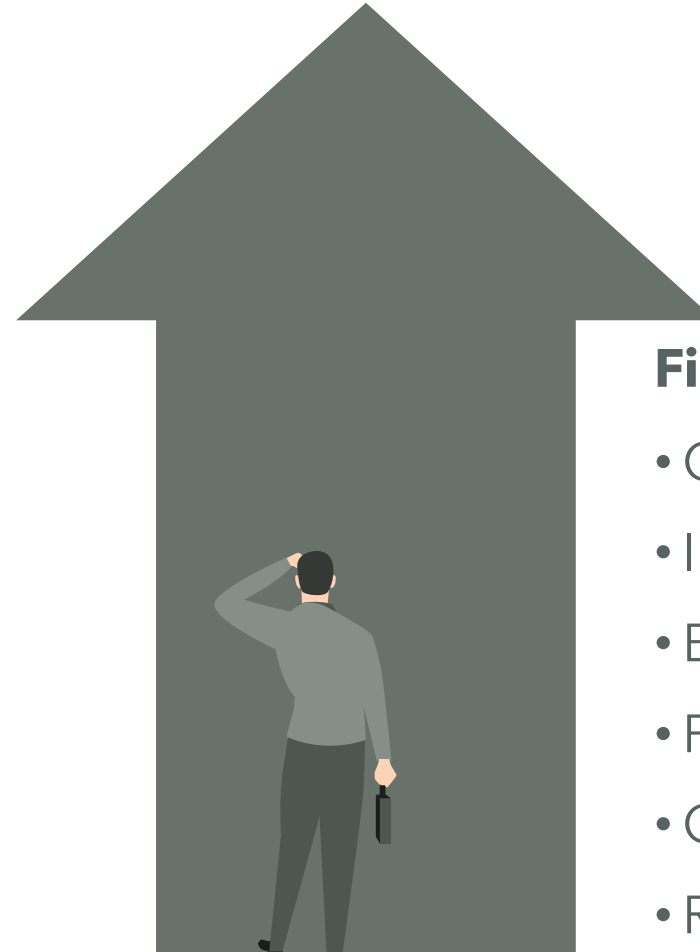
- Financiële verantwoording
- Kennis van wet- & regelgeving en contractuele verplichtingen
- Cijfermatig gedreven
- Minimalisatie van risico's
- Noodzaak tot uitvoerige beheersmaatregelen



Het zijn 2 werelden

Zorgprofessional

- Veilige zorg
- Goede afspraken
- Transparantie voor cliënt en omgeving
- Doe ik het goed
- Inhoud
- Waarde bij cliënt toevoegen

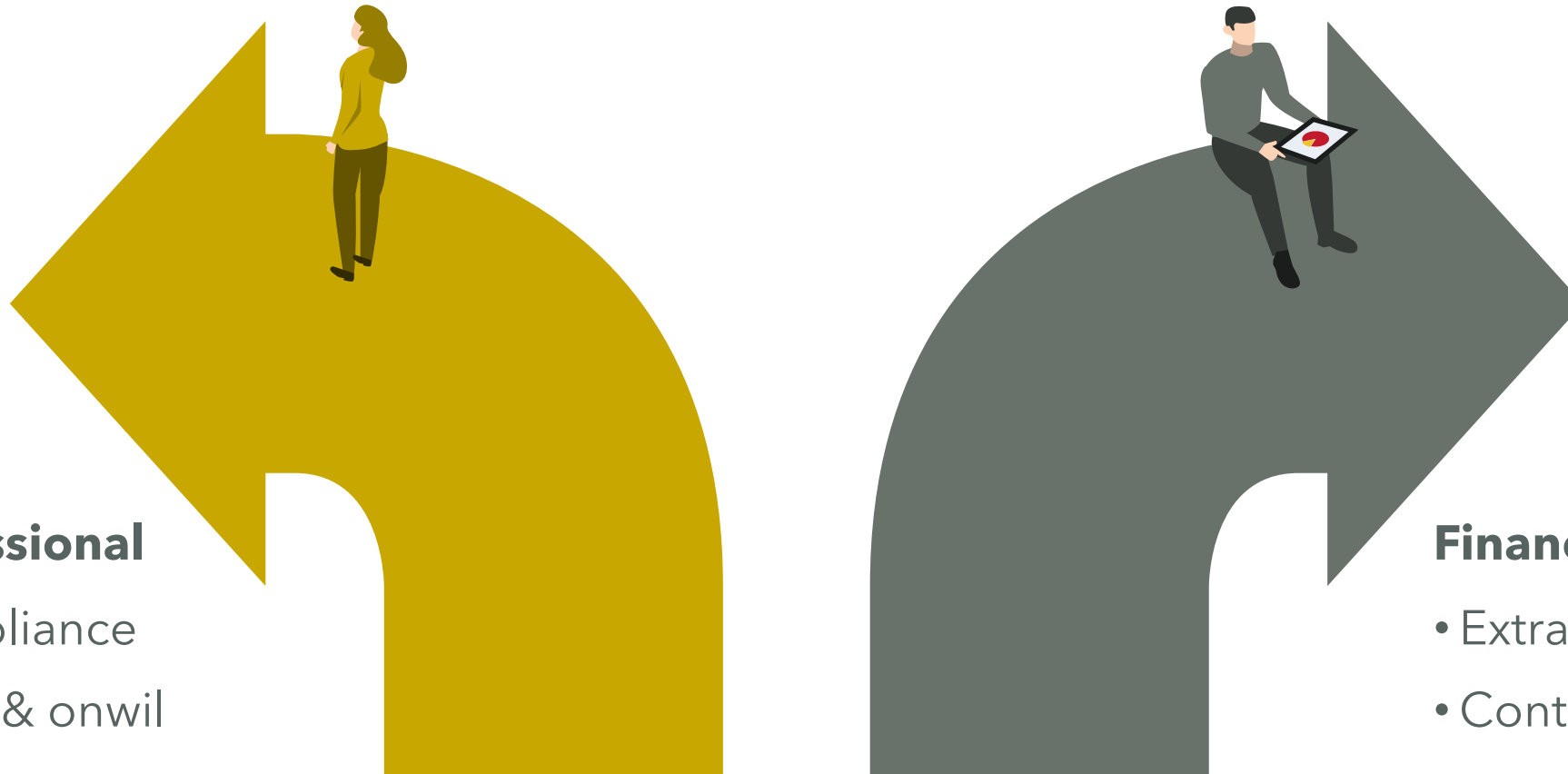


Financial

- Compliance
- Interne Controle
- Beheersing
- Productiviteit
- Omzetverantwoording
- Rendement
- Past het in kader

Fundament: 'De Bedoeling'

Er ontstaat afstand tussen de zorgprofessional en financial



Zorgprofessional

- Non-compliance
- Onbegrip & onwil
- Onkunde
- Onduidelijkheid

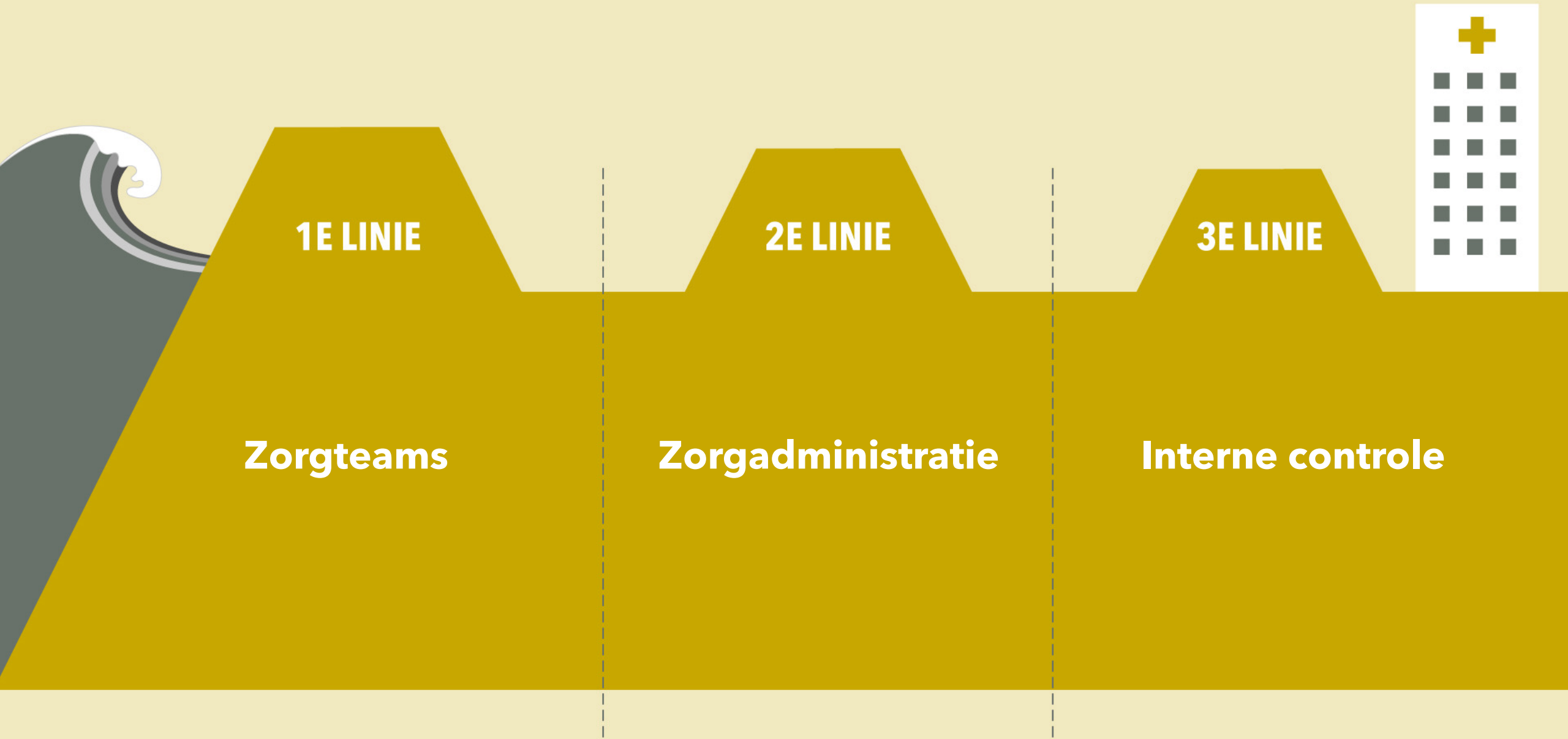
Financiële functie

- Extra controles
- Controlelijsten
- Interne controles
- Complexe verantwoording

Scheefgroei t.o.v. het fundament

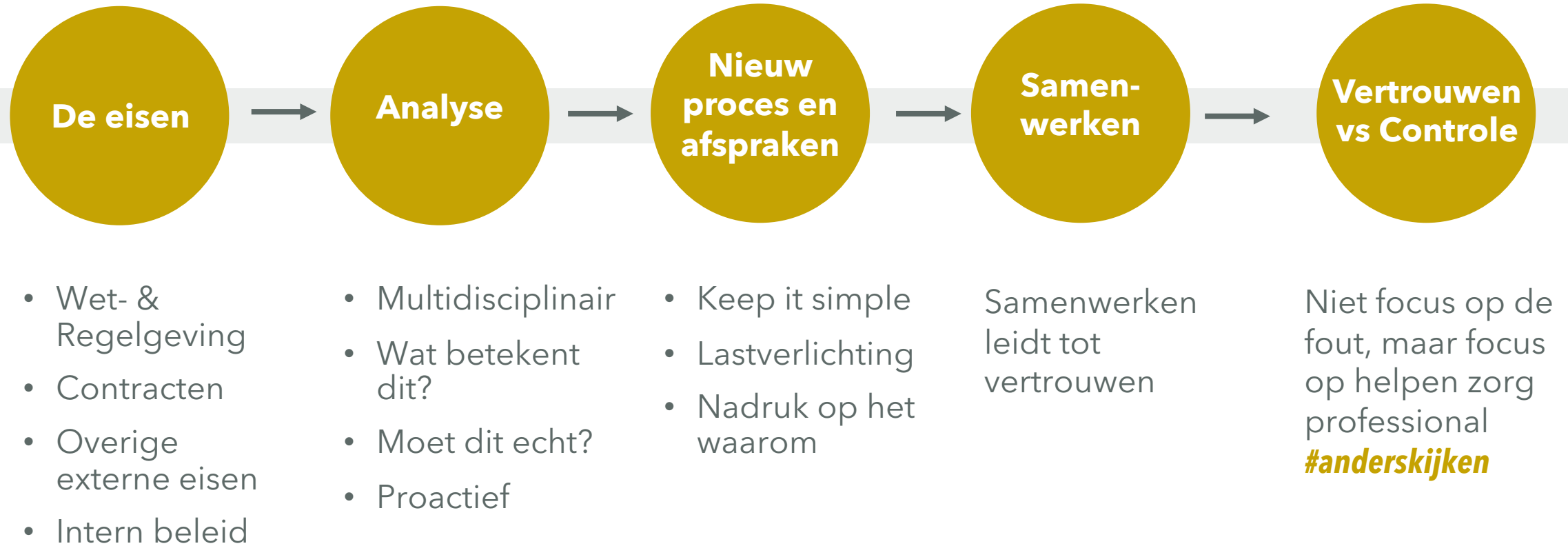
**Hoe kunnen we de
wereld van de
zorgprofessional en
financial dichter bij
elkaar brengen?**

Van controle naar vertrouwen met 3 verdedigingslijnies



De 1^e linie **zorgt** ervoor dat de registratie **in één keer goed** is, controleert zichzelf, zodat het **doel** behaald wordt.

1^e linie: In 5 stappen de focus verleggen van op de fout naar helpen



Aanpak 1^e linie: begrip kweken voor elkaars wereld door met elkaar in gesprek te gaan

- Multidisciplinair
- Keep it simple!
- “What’s in it for me?”
- Spanning in type beheersmaatregel
- Moet dit echt?



Implementatie 1^e linie: multidisciplinair doorleven van proces en nieuwe afspraken

- Trainen / Uitleggen / Doorleven
- Voor professionals door professionals
- Gezamenlijkheid
- "What's in it for me"
- Motto: weten wanneer je het goed doet



Hulpmiddelen 1^e linie: een heldere beslisboom en eenduidigheid over regels

- Vertaalslag van complexiteit naar beslisshulp voor dagelijkse praktijk medewerkers
- A5-kaartje i.p.v. lijvig document
- Motto: "if you can't explain it simple, you don't understand it well enough"

BESLISHULP BIJ REGISTREREN

Wat doe je bij afwijking van de planning?

Moet je langer (of korter) werken voor een cliënt? Volg dan altijd de volgende 5 stappen:

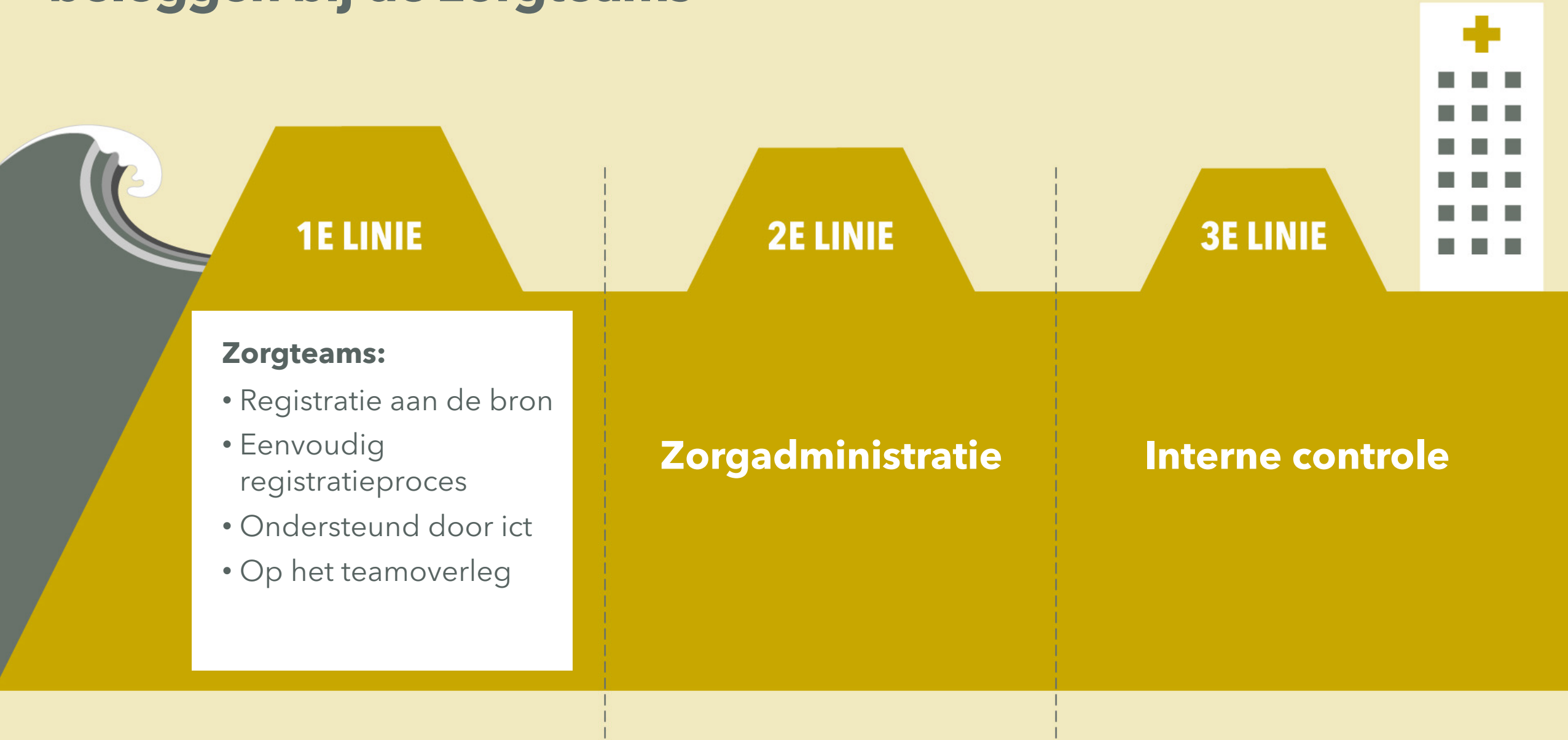
1. Aftekenen 2. Rapporteren 3. Bijschrijven 4. Is het structureel? 5. Bespreken met wijkverpleegkundige

1. **Aftekenen** doe je altijd.
2. Zodra je afwijkt van het zorgplan of van de planning, **rapporteer** je daar inhoudelijk over in het zorgdossier.
3. Een zorgmoment die niet in de planning staat, mag je **bijschrijven**. Bij een afwijking van de geplande zorgmoment mag je **niet** bijschrijven.
4. Bedenk of de afwijking **structureel** is.
5. Verwacht je dat de afwijking structureel wordt? **Overleg** dan met je wijkverpleegkundige. Deze zal waar nodig het zorgplan, de legitimatie en/of het arrangement aanpassen.

Welke uursoort registreer je bij afwijking van de planning?

- Assessment → 'indicatiestelling'
- Case-managen → 'ongeplande zorg'
- Zorgmoment → 'ongeplande zorg'

Samenvatting 1^e linie: verantwoordelijkheden beleggen bij de zorgteams



De 2^e linie signaleert **tijdig**
als er dreigt afgeweken te
worden van afspraken

2^e linie: In 5 stappen een ondersteunend vangnet



Aanpak 2^e linie: Ondersteuning van de eerste lijn

De tweede linie:

- Voorziet de eerste lijn van informatie
- Ondersteunt de eerste lijn bij correcties
- Controleert steekproefsgewijs de werkzaamheden van de eerste lijn
- Koppelt bevinden altijd terug aan het team (1^e linie)
- Focus op voorkomen van fouten in de toekomst in plaats van afrekenen op de afwijkingen van nu.
- Rapportagelijnen naar 3 linie



Samenvatting 2^e linie: zorgadministratie biedt ondersteuning aan de eerste linie

1E LINIE

Zorgteams:

- Registratie aan de bron
- Eenvoudig registratieproces
- Ondersteund door ict
- Op het teamoverleg

2E LINIE

Zorgadministratie:

- Eenduidige controles
- Controles afgestemd op het proces
- Van controle en afrekenen naar signalering en hulp aan de zorgteams

3E LINIE

Interne controle



**De 3^e linie controleert op hoog
aggregatieniveau en toetst het
functioneren van de 1^e & 2^e linie.**

3^e linie: In 5 stappen ondersteuning bieden aan de zorg



Aanpak 3^e linie: Toetst op verantwoording niveau

De derde linie:

- Neemt specifieke controles weg uit het zorgproces
- Ondersteunt de eerste en tweede linie
- Toetst aan wet- en regelgeving
- Toetst aan interne regelgeving
- Stelt verband controles en signaallijsten op
- Stemt bevindingen af met management
- Rapporteert aan het directie en bestuur



Samenvatting 3^e linie: interne controle rapporteert frequenter en adviseert

1E LINIE

Zorgteams:

- Registratie aan de bron
- Eenvoudig registratieproces
- Ondersteund door ict
- Op het teamoverleg

2E LINIE

Zorgadministratie:

- Eenduidige controles
- Controles afgestemd op het proces
- Van controle en afrekenen naar signalering en hulp aan de zorgteams

3E LINIE

Interne controle:

- Frequente controle en rapportage
- Pragmatisch advies bij afwijken
- Structureel op de agenda van directie en bestuur



**Door gezamenlijk de 3 linies
vorm te geven brengen we de
werelden bij elkaar en gaan we
van controle naar vertrouwen**

Gewenste situatie: adequate zorgprocessen, een gezonde financiële basis en minimale administratieve lasten

Zorgprofessional

- Compliance aan richtlijnen
- Begrip voor registratie
- Verantwoordelijk voelen voor registratie



Financiële functie

- Duidelijke richtlijnen
- Ondersteunen zorg
- Vertrouwen in registratie

KwadrantGroep: Onze zorgprofessionals zijn de succesfactor in compliance

"Na de fusie zijn we een breed compliance programma gestart. We wilden orde scheppen op zo'n manier dat de professionals weten waar ze aan toe zijn, wat ze mogen schrijven en hoe ze dat zo eenvoudig mogelijk kunnen doen." In één keer goed dus, zonder herstelwerkzaamheden.



Olaf van der Heide

Ten tijde van het project Financieel
Directeur KwadrantGroep

2016

Fusieorganisatie, nieuw EPD, overgang op Planning = Realisatie

2017

Start gezamenlijk Compliance project KG/P5COM. Afstemming financiële organisatie op zorgorganisatie

2018

Oplijnen processen voor Horizontaal Toezicht

2019

Horizontaal Toezicht

Wat ga jij als **financial
anders doen kijkend naar
het **primair proces**?**

**Wilt u weten wat deze
workshop voor u
kan betekenen?**

**Neem dan contact
op met Martin Mauritz.**

PROJECT DIRECTOR

Martin Mauritz

'Ik bespreek graag
de mogelijkheden
van een workshop
met u.'

m.mauritz@p5com.eu

+31 6 224 90 144

