

Workshop 2: Beheersmaatregelen

Inrichten Control Framework:

Koppel beheersmaatregelen aan beheersdoelstellingen en risico's teneinde het risico afdoende te mitigeren (toereikendheid)



Typen beheersmaatregelen

Verschillende beheersmaatregelen:

- Handmatige beheersingsmaatregelen
- IT-afhankelijke handmatige beheersmaatregelen
- Application controls / Geprogrammeerde beheersmaatregelen
- Soft controls

Kenmerken:

- preventief / detectief
- geautomatiseerd / handmatig

Effectiviteit:

Over het algemeen geldt:

- preventieve maatregel geeft meer zekerheid dan een detectieve maatregel
- geautomatiseerde maatregel geeft meer zekerheid dan een handmatige maatregel

Beheersmaatregelen

Er bestaan vier soorten beheersmaatregelen, zie onderstaand:

- **Handmatige controles:** beheersmaatregelen die buiten de systemen om zijn ingericht;
 - **IT-dependent controls:** beheersmaatregelen waarbij gebruik wordt gemaakt van lijstwerk uit systemen (bijvoorbeeld controle aan de hand van signaleringslijsten);
 - **Application controls:** beheersmaatregelen ingebouwd in het systeem (bijvoorbeeld: verplicht in te vullen velden voor BSN);
 - **Soft controls:** beheersmaatregel die – meer dan hard controls – ingrijpt op c.q. appelleert aan het persoonlijk functioneren van medewerkers (overtuiging, persoonlijkheid). Soft controls zijn op te vatten als maatregelen die van invloed zijn op bijvoorbeeld de motivatie, loyaliteit, integriteit, inspiratie en normen en waarden van medewerkers.
- De beheersmaatregelen van de zorgaanbieder kunnen een mix zijn van:
- hard controls en/of soft controls;
 - preventieve en/of detectieve beheersmaatregelen;
 - geautomatiseerde en/of handmatige beheersmaatregelen.
- In hoeverre een beheersmaatregel effectief is om het risico af te dekken verschilt per type beheersmaatregel. Hiervoor is ook de professionele inschatting nodig van de representerende zorgverzekeraar en de zorgaanbieder. In het algemeen kan gesteld worden dat:
- Geautomatiseerde controls (application controls) meer zekerheid geven dan handmatige controles
 - Preventieve beheersmaatregelen meer zekerheid geven dan detectieve beheersmaatregelen

Casus: Risico m.b.t. Verwijsregistratie

Thema:

- Controle op **aanwezigheid** verwijsbrief / geldige verwijzing.
Is patiënt rechtmatig in zorg genomen?
- Controle op **inhoud** verwijsbrief.
Wordt er aan de 'vereisten' van de verwijsbrief / verwijzing voldaan?

Verschillen in invulling Control Framework:

- Casus Gelre Ziekenhuis
- Casus Sint Maartenskliniek

Casus Gelre Ziekenhuizen:

Beheersmaatregelen t.a.v. het risico m.b.t. verwijzing:

1. Communicatie naar (huis-)artsen / vakgroepen (overleggen / nieuwsbrief / intranet).
2. Werkinstructies
3. Inrichting in SAP
4. Meelopen Bron: inzien belang verwijsregistratie (draagvlak + betrokkenheid)
5. 100%-controle + facturatieblokkade
6. Vinkje verwijsregistratie (logging)
7. Verschillende ValueCare-controles (=Daily auditingtool), waaronder verbandcontrole.
8. Thema-onderzoek / kwaliteitscontrole (steekproef)
9. Grouper

Casus Sint Maartenskliniek:

Beheersmaatregelen t.a.v. het risico m.b.t. verwijzing:

1. Hix dwingt vullen verwijzer af bij nieuwe patiënt / zorgvraag
2. Alleen geldige type verwijzers kunnen worden geselecteerd in Hix
3. Baliemedewerker controleert aanwezigheid rechtmatige verwijzing
4. Baliemedewerker legt controle vast d.m.v. vinkje, ValueCare signaleert ontbrekende vinkjes
5. ValueCare signaleert mogelijk onjuiste artscode verwijzing (bijv. externe code eigen arts)
6. ValueCare signaleert mogelijk onjuiste verwijzerscodes (bijv. Dummycodes)
7. Maandelijks steekproef (25 items) door ZorgControl op verwijsregistratie (tijdige aanwezigheid geldige verwijzing)

Opdracht:

Beantwoord met jouw team de volgende vragen:

- Welke maatregelen zijn *sterk*? Welke zijn *zwakker*? Bepaal per Casus de 2 sterkste maatregelen en de 2 zwakste.
- Dekken de maatregelen in beide casus het risico volledig af? Waarom wel of niet?
- Ontbreken er maatregelen?
- Zijn er teveel beheersmaatregelen?
- Welke 5 beheersmaatregelen zouden jullie opnemen in je eigen control framework?

Selecteren beheersmaatregelen (toereikendheid)

		jaar t					jaar t+1		mitigeren risico omtrent verwijsregistratie					
		afspraken					afspraken		foutoorzaak					
		afspraken					afspraken		foutoorzaak					
nr	7.1 Hix afdwingen vullen verwijsgegevens medewerker polikliniek / medisch secretaresse	X							Restrisico na uitvoeren beheersmaatregel	Dummy-codes	menselijke fout	fout stamtabel	Restrisico	r e s t r i s i c o
wie	direct bij aanmelden nieuwe patiënt								Restrisico omvat die trajecten waar om diverse redenen gebruik wordt gemaakt van dummy-codes, evenals menselijke fouten tijdens het proces van registratie verwijzing.	gebruik dummy-codes	menselijke fout tijdens registratie 1e lijn	fout in de stamtabel artsen		
nr	7.2 ValueCare signalering artscode (intern/extern) medewerker ZorgControl	week1 week2 week3 week4 week5 week6 etc.							Restrisico omvat die trajecten waar een fout wordt gemaakt tijdens het controleren van de rechtmatigheid van de verwijsregistratie.		menselijke fout tijdens controle 1e lijn	fout in de stamtabel artsen		
wie	preventief								Restrisico omvat die trajecten waar een fout wordt gemaakt tijdens het controleren van de rechtmatigheid van de verwijsregistratie.		menselijke fout tijdens controle 1e lijn	fout in de stamtabel artsen		
nr	12.3 ValueCare signalering dummycode verwijzer medewerker ZorgControl	wekelijks wekelijks etc. etc. wekelijks wekelijks wekelijks wekelijks					etc. etc. wekelijks wekelijks		Restrisico omvat onjuist geregistreerde verwijzingen (ten onrechte een verwijzer geselecteerd uit de artsentabel)		menselijke fout tijdens controle 1e lijn	fout in de stamtabel artsen		
wie	detectief (zowel voor als na declaratie)								Restrisico rekeninghoudend met stamtabellenbeheer (21.1;28.1 en 193)					
nr	193 Controle AOIC inlezen stamtabellen Zorgcontrol	jaarlijks							Restrisico omvat menselijke fout tijdens uitvoeren steekproef. Deze fout wordt, gezien de aard van de werkzaamheden (steekproef					
wie	detectief	maandelijks maandelijks							Overall restrisico t.a.v. R7 is laag, rekening houdend met een derde lijns toetsing op bovenstaande beheersmaatregelen					
nr	12.4 ValueCare Steekproef juistheid verwijsregistratie ZorgControl	maandelijks												
wie	maandelijks													

