CCAF

Voorbereiding voor een online audit met de (nieuwe) FACT schalen

Aanvullende informatie voor teams bij een online audit

Versie januari 2021

Inhoud

Aanleiding 3

1. Algemene informatie over de online audit 4
2. Programma voor de online auditdag 5
3. Voorbereiding van de online audit 7

Aanleiding

Jullie team zal binnenkort worden geaudit aan de hand van de FACT-schaal. Gezien alle ontwikkelingen en maatregelen rondom corona, is het waarschijnlijk dat bij jullie team de audit online plaats zal vinden.

Deze informatie is bedoeld om jullie in staat te stellen zich voor te bereiden op het online kunnen voeren van de audit. Het is aanvullend op het document 'Informatie voor teams die door het CCAF worden geauditeerd' dat jullie ontvangen tegelijk met alle voorbereidende documentatie.

We wensen jullie veel succes met de voorbereiding van de online audit!

1. Algemene informatie over de online audit

Wanneer een online audit?

We volgen de lijn van de landelijk geldende maatregelen. De audits worden de komende tijd online uitgevoerd, tenzij het betreffende team en de auditoren vanuit hun organisatie uitdrukkelijk toestemming hebben om de audit op locatie uit te voeren.

Over de privacy

De auditoren zullen op dezelfde manier met privacy gevoelige gegevens omgaan als in een reguliere audit. Alle door het team aan het CCAF online verstrekte gegevens en informatie zal door ons steeds als vertrouwelijke informatie worden beschouwd en, tenzij expliciet anders kenbaar wordt gemaakt, niet door het CCAF aan derden worden bekendgemaakt. Net als altijd.

Natuurlijk moeten we online rekening houden met een aantal specifieke waarborgen:

- De audit gebeurt volgens het vergadersysteem dat het team zelf gebruikt en door de organisatie is goedgekeurd. Dat is bijvoorbeeld de betaalde versie van Zoom, MS teams, Jitsi, BigBlueButton, Google Meet of een ander door de organisatie toegepaste tool, waarmee ook bijvoorbeeld het FACT-bord overleg wordt gevoerd met de teamleden die niet op kantoor zijn.
- Documenten die het team deelt met de auditoren en die eventueel persoonlijke informatie bevatten worden via screenshare of via de camera getoond. Dit gaat dan bijvoorbeeld over het dossier van de patiënt die toestemming heeft gegeven voor het dossieronderzoek. Als het team een specifieke tool hanteert voor het delen van dit type informatie, kan het hierover afspraken maken met de auditoren.
- Documenten die geen persoonlijke informatie bevatten, kunnen net als bij een reguliere audit aan de auditoren worden getoond op de manier die het handigst is; dat kan via screenshare, maar ook via de mail.

2. Programma voor de online auditdag

Het programma van de online auditdag bestaat uit de volgende onderdelen:

08.30 uur	Online kennismaking met teamleden voorafgaand aan ochtendoverleg / bordoverleg
08.45 - 09.30	Online bijwonen ochtendoverleg / bord-overleg
09.30 – 10.45	Interview 1 Online gesprek met (2) medewerkers uit het team
10.45 – 11.00	Korte pauze
11.00 – 12.30	Online dossieronderzoek (10 dossiers) verdeeld over 2 auditoren met elk 1 medewerker
12.30 -13.00	Lunchpauze, eventueel 'informeel' online contact met leden van het team die niet deelnemen aan interviews of kort overleg tussen auditoren.
13.00 - 14.00	Online gesprek met cliënten / familie
14.00 – 14.15	Indien nodig omschakeltijd naar het team; team legt weer verbinding met het auditteam
14.15 - 15.15	Interview 2 Online gesprek met (2) medewerkers uit het team
15.15 – 15.30	Korte pauze
15.30 – 16.30	Interview 3 Online gesprek inclusief verdiepend dossieronderzoek met (2) medewerkers
16.30 – 17.00	Evaluatie auditoren
17.00 – 17.15	Afsluitend gesprek met het team en teamleider

1. Kennismaking

Dit duurt ongeveer 15 minuten en is met het hele team voor zover alle teamleden kunnen aansluiten fysiek of online.

2. Bijwonen ochtendoverleg/bordoverleg

De tijdsduur hiervan is conform de vaste tijdsplanning van het team. Het team is waarschijnlijk deels fysiek en deels online beschikbaar. De auditoren sluiten aan zoals ook de teamleden online aansluiten. Het FACT bord en de teamdynamiek moeten voor de auditoren zo zichtbaar mogelijk

zijn. Het is fijn als het bordoverleg in de tijd niet uitloopt. Dit in verband met het vervolg van het programma.

3. Gesprek met teamleider en lid kernteam

Online interview met 2 teamleden (leidinggevende en een lid kernteam).
Tijdens het interview staan m.n. de thema's 1, 5, 7 en 8 op de agenda. Duur van dit gesprek: minimaal 75 minuten. Dit kan geheel online of met 2 mensen in een ruimte, de keuze is aan het team.

4. 2 Interviews met 2 teamleden

Deze interviews met 2 teamleden met een behandelfunctie (b.v. psychiater en behandelend lid kernteam) duren beiden elk 60 minuten. Tijdens de interviews staan m.n. de thema's 2, 3, 4 en 6 op de agenda. Dit kan geheel online of met 2 mensen in een ruimte, de keuze is aan het team.

5. Dossieronderzoek

Tijdens het dossieronderzoek worden 10 dossiers (5 in reguliere zorg en 5 in opgeschaalde zorg) getoetst met 2 teamleden. Om het onderzoek goed uit te kunnen voeren zijn minimaal 90 minuten nodig. Verzoek om dit in te plannen met teamleden die bekwaam zijn in gebruik van het EPD (de auditoren voeren elk een deel uit van het dossieronderzoek).

Eén cliënt dient vooraf schriftelijk toestemming te geven voor inzage in zijn/haar dossier. Als dat nodig is, wordt dit dossier getoond aan het auditteam via een veilige verbinding of via screenshare of de camera. Mocht het tonen via screenshare of camera een probleem zijn, kan de auditor in het uiterste geval vragen specifieke informatie voor te lezen. De auditoren kiezen daarnaast 9 dossiers ter bespreking maar hebben daar zelf geen inzage in.

Het auditduo gaat bij dit dossieronderzoek elk met een ander teamlid in een aparte online gespreksessie. Het verdient aanbeveling om in het voorgesprek met de eerste auditor af te stemmen hoe het dossieronderzoek ingeregeld zal worden. Eventueel contact met de zorgadministratie kan handig zijn.

Het laatste interview 3 op de auditdag wordt besteed aan het 'verdiepend dossieronderzoek' met 2 teamleden; zij laten 3 behandeltrajecten zien waar ze trots op zijn en 2 die zijn vastgelopen, aan de hand van de behandelplannen. Het kan zijn dat gedurende dit interview ook aandacht wordt besteed aan wat 'open eindjes' die nog besproken moeten worden; verdieping op wat de auditoren eerder op de dag hebben gehoord of gezien.

6. Cliënten- en naastbetrokkenenpanel

Tenzij het team zelf een manier aandraagt om meerdere cliënten en naastbetrokkenen te spreken, wordt gekozen voor een online verbinding met alle deelnemers. Dit kan door alle deelnemers eenzelfde link voor de vergadering te mailen. Indien gewenst mag een teamlid bij de cliënt thuis faciliteren. Deelnemers kunnen ook op de locatie worden uitgenodigd en daar in aparte ruimtes deelnemen. Daar hoeven geen teamleden bij aanwezig te zijn.. Ongeveer 4 personen (2 of 3 cliënten en 1 of 2 familieleden) worden gevraagd om online een gesprek met een auditor te hebben.

7. Afsluitend gesprek

Om de audit goed af te ronden vindt een afsluitend gesprek plaats online met de mensen die beschikbaar zijn online / op het kantoor van het team. Tijdens de afronding is er de ruimte voor het team om zaken te benoemen die niet ter sprake zijn gekomen, alsmede de ervaren steun vanuit de eigen organisatie. Dit gesprek duurt ongeveer 15 minuten.

3. Voorbereiding van de online audit

CCAF

Contact met CCAF

1. Het bureau neemt met het team en de auditoren contact op wanneer de audit online moet plaatvinden en bespreekt welke acties nog in gang moeten worden gezet en bespreekt welke tool gebruikt zal worden voor de gespreksessies. Het team ontvangt ook de mailadressen voor het verzenden van de links voor de online gespreksessies.
2. Een paar dagen voor de audit heeft de eerste auditor contact met het de teammanager of contactpersoon om naast eventuele inhoudelijke afstemming en vragen, de praktische afspraken (zie hieronder bij 'Faciliteiten') door te nemen.

Faciliteiten

De meest eenvoudige en veilige manier is dat het team de auditoren via linkjes uitnodigt via de online vergadertool die men zelf gebruikt. Dit is bijv. Microsoft Teams, Zoom, BigBlueButton, Jitsi, Google Meet of een andere tool. Alle deelnemers aan de audit maken gebruik van camera en geluid. Het is heel prettig als er binnen het team 1 iemand beschikbaar is die zorg draagt voor werkende verbindingen en hiervoor de contactpersoon is gedurende de dag.

De eerste auditor spreekt met de teammanager of contactpersoon af om een aantal dagen tevoren de verbinding te testen, op stabiliteit van de verbinding, camera en geluid, zijn alle mensen in de ruimte en het bord goed te volgen? Het FACT team en de eerste auditor maken ook afspraken over de logistiek op de dag. Aandachtspunten zijn in elk geval:

- Welke tool gehanteerd zal worden voor de audit. Bij voorkeur via de gangbare tool die het team gebruikt en die door de organisatie is goedgekeurd.
- Ruimte waarin de gesprekken plaatsvinden. Als alle teamleden thuiswerken test het team voorafgaand aan de auditdag alle verbindingen. Als het team (deels) fysiek bijeen komt, de gesprekken zoveel mogelijk in 1 ruimte laten plaatsvinden als dat kan. Als de gesprekken in meerdere ruimtes plaatsvinden, deze ruimtes van tevoren inrichten en in elke ruimte zorgen dat de verbinding gereed gemaakt is, of de laptop wordt meegenomen naar de andere ruimte.
- Privacy issues: Net als bij een fysieke audit kijken hoe de namen van cliënten (tijdelijk) afgeschermd kunnen worden bij bijv. ochtendoverleg / bordoverleg en bij het dossieronderzoek zoals gebruikelijk 'tegenover' de medewerker plaatsnemen en de medewerker laten oplezen.
- Het organiseren van het cliënten- / naastbetrokkenenpanel: is het panel bijeen of online beschikbaar? Via dezelfde of een andere tool?
- Als er documenten aan de auditoren voorgelegd moeten worden, afspreken dat deze ofwel via screenshare of voor de camera getoond kunnen worden, ofwel gemaild worden naar het auditteam, via een vooraf afgesproken mailadres van (één van) de auditoren. Indien nodig een andere / aanvullende tool voor informatie over dossier van patiënt die toestemming heeft gegeven voor dossieronderzoek en gesprek met cliënten. Screenshare of tonen voor de camera is ook een goed alternatief.
- Bepalen en communiceren wie de contactpersoon in het team zal zijn voor de verbindingen gedurende de dag.
- Afspreken of de contactpersoon of iemand anders technisch 'host' is van de online gespreksessies en afspreken dat deze persoon inhoudelijk niet bij de betrokken interviews / gesprekken aanwezig is als deelname niet gewenst is.
- Hou in het programma rekening met een paar minuten omschakeltijd tussen de onderdelen.

Aanmaken van de online gespreksessies

Het is het makkelijkst wanneer de contactpersoon van het team één vergadering aanmaakt voor de hele dag en een paar aparte links voor specifieke onderdelen. Aan de hoofdvergadering kunnen dan telkens de mensen deelnemen of afmelden, afhankelijk van wanneer een gesprek gepland staat waar ze bij aanwezig zullen zijn. Een voorstel voor het aanmaken van de gespreksessies / links:

- 1 hoofdvergadering / link die voor de hele dag geldt van 08.30 - 17.15 uur: Hieraan nemen gedurende de dag verschillende mensen deel . Zij kunnen zich via deze link aan- of afmelden , afhankelijk van hun betrokkenheid bij een gesprek.
- 3 vergaderingen / links die gelden van 11.00 – 12.30 uur voor steeds 1 auditor en 1 teamlid voor de uitvoering van het dossieronderzoek en een eerste linkje voor het delen van het eerste dossier, dat waar de cliënt toestemming voor inzage op heeft gegeven.
- 1 vergadering / link die geldt van 13.00 – 14.00 uur voor het cliënten- en naastbetrokkenenpanel.

En verder

Het zal voor iedereen wennen zijn om op deze wijze te auditen. Technisch kunnen er obstakels zijn, we krijgen wellicht niet de hele 'look en feel' van het team mee, online sessies zijn intensief. In de uitvoering en de verwerking van de audit zullen we daar rekening mee houden. Vooralsnog houden we de opbouw en de tijden van het auditprogramma hetzelfde als bij de reguliere audit. Wanneer een gesprek eerder afgerond is, dan is dat ook geen probleem en ontstaat wat ruimte voor reflectie of pauze. Nog een tip: probeer met jullie team ook af te stemmen en samen te werken zoals jullie normaal gesproken (online) doen, dat geeft iets van jullie teamgeest en de flow in het team weer. Dit kan bijvoorbeeld tijdens het bordoverleg, maar ook tussendoor in bijv. lunchpauzes.
Voor alles geldt dat we met elkaar leren, zodat we ook met online audits een zo goed mogelijk beeld van het team krijgen. Wilt u na afloop het evaluatieformulier invullen? Zodat wij weten hoe de audit voor u is verlopen?

Heeft u nog vragen naar aanleiding van dit document? Neem contact op met het bureau van het CCAF:

- Vragen over de planning en praktische zaken kunt u stellen aan een van de secretaresses van het CCAF, Gonne-Marieke Kroon-Lamers via g.kroon-lamers@ccaf.nl of Charlotte Bal via c.bal@ccaf.nl
- Vragen over inhoudelijke voorbereiding kunt u stellen aan de inhoudelijke auditbegeleider van het CCAF, Jaco Takkenkamp, via j.takkenkamp@ccaf.nl
- Overige vragen kunt u stellen aan de directeur certificering van het CCAF, Margreet Groen, m.groen@ccaf.nl