



Procedure hertoets bij team met voorlopig keurmerk

Doel hertoets: het, uiterlijk na een jaar, opnieuw toetsen van die DACT/ Flexible ACT items die bij de eerste audit als onvoldoende zijn beoordeeld (score 1 of 2) en eventuele andere items die als verbeterpunten zijn opgenomen in het verbeterplan zoals dat is ingediend bij het CCAF door het team. Teams doen een hertoets om een CCAF keurmerk te verkrijgen.

Voor wie is de hertoets bestemd?

Teams die een voorlopig keurmerk hebben verworven, een verbeterplan hebben ingediend bij het CCAF en, binnen een jaar na de eerste audit, een hertoets hebben aangevraagd.

Uitgangspunten

- 1. Het programma van de hertoets bestaat uit een aantal standaardelementen met per team eventueel aanvullende programma-onderdelen.** De verbeterpunten zijn natuurlijk per team met voorlopig keurmerk verschillend, dus waar op moet worden gehertoetst is ook per team verschillend. Om toch zoveel mogelijk uniformiteit in de toetsing aan de brengen wordt het programma per team samengesteld uit standaardonderdelen (ochtendoverleg, gesprek met teamleider en gesprek met twee medewerkers) en waar nodig aangevuld met andere onderdelen om daarmee alle items te kunnen toetsen.
- 2. Het verbeterplan vormt belangrijke achtergrondinformatie bij de audit:** de auditoren gebruiken zowel het verbeterplan als een opnieuw ingevulde achtergrondinformatielijst bij de audit.
 - In het verbeterplan komen de aanbevelingen van het auditteam terug.
 - Per aanbeveling wordt vervolgens beschreven welke structurele acties hierop worden (of inmiddels al zijn) ingezet en wat de geplande termijn hiervoor is.
 - Bij elke aanbeveling met acties wordt vermeld op welke items uit de FACT-schaal deze betrekking heeft.
 - Daarna volgen de afzonderlijke items uit de FACT-schaal waarop op onderdeel A een 1 of 2 is gescoord, op onderdeel B een 1, 2 of 3 en die nog niet aan bod zijn gekomen bij de aanbevelingen. Verbeterpunten die het team zélf heeft opgemerkt tijdens de auditprocedure kunnen hier ook in worden meegenomen.
 - Het verdient aanbeveling het verbeterplan op 1 of maximaal 2 A4-tjes te formuleren.
- 3. De toets wordt alléén gedaan op de items van de DACTS/Flexible ACT's zoals aangemerkt in de brief bij toekenning voorlopig keurmerk.** Er vindt dus geen directe toets van het verbeterplan plaats maar indirect via de items van de DACTS/Flexible ACT's. Instructie van de auditoren: zij moeten wel in de bevraging goed doorvragen op de vraag of de verbeteringen structureel zijn.
- 4. De hertoets duurt één dagdeel, met twee auditoren.**
- 5. Afhandeling van de hertoets is conform onze standaardprocedure.**
- 6. Als auditoren twijfelen over structurele karakter van de verbeteringen, adviseert de senior auditor de directeur/het bestuur over hoe te besluiten.**

Procedure

- a. Teams met een voorlopig keurmerk die in aanmerking willen komen voor een volledig keurmerk, melden zich via het aanmeldformulier van het CCAF aan voor een hertoets. In dit aanmeldformulier geven ze ook aan of het team voldoet aan de instapcriteria.
- b. Het bestuur verzoekt het bureau van het CCAF om een programma voor hertoets van het team dusdanig samen te stellen, zodat alle verbeterpunten aan de orde kunnen komen. Het programma wordt gebaseerd op de items uit het definitieve auditverslag van de eerste audit, waar het team een 1 of 2 scoorde. Het programma bevat in ieder geval de volgende onderdelen:
 - ochtendoverleg 60 min
 - gesprek met teamleider 45 min
 - gesprek met twee medewerkers 60 minAfhankelijk van de verbeterpunten kan nog een dossieronderzoek worden opgenomen (aantal: vijf bord-patiënten en vijf patiënten die niet op het bord staan) of een ander programma-onderdeel.
- c. Het team wordt verzocht om het programma hierop in te vullen. Het bureau informeert de auditoren over het programma. Het team wordt verzocht belangrijke wijzigingen in de teamsamenstelling door te geven als achtergrondinformatie als er verbeterpunten betrekking hebben op de teamstructuur.
- d. De auditoren krijgen als materiaal mee: het definitieve auditverslag van de eerste audit en de brief die daarover aan het team is gestuurd, het verbeterplan en het scoreformulier met daarop gemarkeerd de items die opnieuw moeten worden gescoord.
- e. De auditoren maken een toetsverslag conform het standaardverslag voor audits; zij vullen echter alléén de scores bij te toetsen items in.
- f. Het toetsverslag wordt door de eerste auditor samengevoegd met de scores van de eerste audit; dit samengevoegd verslag wordt besproken met de senior auditor.
- g. De senior auditor bespreekt het samengestelde verslag, stelt het vast en adviseert de directeur certificering over toekenning van het keurmerk. De directeur besluit over toekenning van het keurmerk. In dit besluit zijn drie uitkomsten mogelijk:
 - a. team krijgt géén keurmerk
 - b. team krijgt keurmerk; dit keurmerk gaat in op de datum waarop het voorlopig keurmerk was verleend en duurt vanaf die datum drie jaar
 - c. team krijgt keurmerk met predicaat optimale implementatie; dit keurmerk gaat in op de datum waarop het voorlopig keurmerk was verleend en duurt vanaf die datum drie jaarIn de toekenningsbrief wordt ook advies aan het team opgenomen.