

Procedure hertoets nieuwe schalen¹, bij team met voorlopig keurmerk

Informatie voor teams die een hertoets laten afnemen

Versie januari 2023

Inleiding

Jullie team heeft zich aangemeld voor een hertoets door het CCAF. In dit document vind je informatie die nodig is voor de praktische en inhoudelijke voorbereiding van de auditdag; daarnaast lees je meer over het doel en de procedure van de hertoets.

Als uit de audit bij het team een score komt die wijst op een voorlopig keurmerk, verzoekt het CCAF je om een plan van aanpak toe te sturen waarmee jullie team tot een volledig keurmerk kan komen. Zodra dat binnen is, krijgt het team het voorlopig keurmerk. Dit is een jaar geldig. Binnen dat jaar kan dan een hertoets worden aangevraagd, waarbij alleen de items worden gemeten die tijdens de eerste audit een 1 of een 2 scoorden bij deel A of een 1,2 of 3 bij deel B (alleen bij FACT) De hertoets duurt een dagdeel. Als het team voldoende verbeterd is krijgt het team het keurmerk. Dat is 3 jaar geldig, gerekend vanaf de begindatum van het voorlopig keurmerk. In deze procedure wordt dit verder toegelicht.

Voorlopig keurmerk

Om het voorlopig keurmerk daadwerkelijk te ontvangen, dient het team een verbeterplan op te sturen naar de directeur van het CCAF. In dit verbeterplan geeft het team aan hoe zij de verbeterpunten op structurele wijze zal aanpakken. Na ontvangst en toetsing van het verbeterplan ontvangt het team het voorlopig keurmerk en wordt het team opgenomen in het openbare keurmerkregister van het CCAF. Het voorlopig keurmerk is één jaar geldig.

Binnen dit jaar kan het team zelf aan het CCAF doorgeven op welk moment de verbeterpunten, volgens het team, voldoende zijn aangepast om voor een volledig keurmerk in aanmerking te komen. Op dat moment zal een afspraak met de contactpersoon van het team worden gemaakt voor een hertoetsing van het team. Deze hertoetsing vindt alléén plaats op de verbeterpunten en wordt uitgevoerd door twee auditoren. de tijdsduur is ongeveer een dagdeel.

Doel en reikwijdte van de hertoets

Teams doen een hertoets om een CCAF-keurmerk te verkrijgen. Getoetst worden items van de FACTs of de HIC die bij de eerste audit als zijn beoordeeld meteen 1 of een 2 (voor FACT: 1 of 2 bij deel A, of een 1,2,3 bij deel B). Indien er in het verbeterplan door het team ook andere items als verbeterpunten zijn opgenomen, worden deze items ook beoordeeld.

¹ Nieuwe schalen: (For)FACTs 2019 en (For)ACTs 2019

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. De hertoets wordt uiterlijk na een jaar bij een team met een voorlopig keurmerk afgenomen.
2. Het programma van de hertoets bestaat uit een aantal standaardelementen met per team eventueel aanvullende programmaonderdelen. De verbeterpunten zijn per team met voorlopig keurmerk verschillend, dus waar op moet worden ge-hertoetst 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.
3. Het verbeterplan vormt belangrijke achtergrondinformatie bij de audit: de auditoren gebruiken zowel het verbeterplan als een opnieuw ingevulde achtergrondinformatielijst bij de audit.
4. De toets wordt alléén gedaan op de aanbevelingen en de laag scorende items zoals opgenomen in de brief en het scoreformulier bij toekenning van het voorlopig keurmerk. Belangrijk is, dat de verbeteringen die door het team zijn doorgevoerd, structureel van aard zijn.
5. De hertoets duurt één dagdeel, met twee auditoren.

Procedure voor de hertoets

1. 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.
2. Het team stelt voor de hertoets een evenwichtig programma op met een aantal vaste ingrediënten, waarbij:
 - alle verbeterpunten aan de orde kunnen komen. Het programma wordt gebaseerd op de items uit het definitieve auditverslag van de eerste audit, de items waarop het team een 1 of 2 scoorde (voor FACT: bij deel A of een 1,2 of 3 bij deel B) en het eigen verbeterplan van het team
 - je laat zien hoe jullie structureel gewerkt hebben aan de verbeteringen en waarbij ook, in verschillende samenstellingen, een dwarsdoorsnede van het team aan bod komt.
3. Het programma bevat in ieder geval de volgende onderdelen:
 - a. observatie van teamoverleg 60 min
 - b. gesprek met teamleider 45 min
 - c. gesprek met twee teamleden 60 min
 - d. Afhankelijk 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 programmaonderdeel.
 - e. afsluiting bezoek
4. 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 of werkwijze door te geven als achtergrondinformatie. De senior auditor beoordeelt de mogelijke impact van deze wijzigingen. De auditoren krijgen als materiaal mee:
 - a. het definitieve auditverslag van de eerste audit
 - b. de brief die over de audit aan het team is gestuurd
 - c. het verbeterplan

Ter voorbereiding op de audit markeert de eerste auditor op het auditformulier de onderdelen die opnieuw worden beoordeeld in de hertoets.

5. De auditoren maken een verslag conform het standaardverslag voor audits; zij vullen echter alléén de toelichting bij te toetsen items of thema's in. De scores van de overige items en thema's uit de eerste audit worden ingevuld op het formulier.
6. Dit samengevoegde verslag wordt besproken met de senior auditor.
7. De senior auditor stelt het concept-verslag vast en het bureau stuurt het concept-verslag naar het team ter controle op onjuistheden.
8. De auditoren verwerken de opmerkingen van het team en stellen de brief op. De aanbevelingen in de brief kunnen alleen betrekking hebben op de items / thema's die onderdeel waren van de hertoets.
9. De senior auditor stelt het verslag en brief vast en adviseert de directeur certificering over toekenning van het keurmerk.
10. De directeur besluit over toekenning van het keurmerk. In dit besluit zijn drie uitkomsten mogelijk:
 - Het team krijgt het CCAF keurmerk. Dit is drie jaar geldig.
 - Bij FACT: het team krijgt het CCAF keurmerk met predicaat 'optimale implementatie'. Dit is drie jaar geldig.
 - Het team krijgt geen keurmerk Eventuele aanmelding voor een certificering na 1 jaar.In de toekenningsbrief wordt ook advies aan het team opgenomen.

Vragen?

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

- Vragen over de planning en praktische zaken kan je 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 kan je 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, via m.groen@ccaf.nl

Op de website www.ccaf.nl vind je ook meer informatie vinden over voorbereiding, instrumenten etc.

Bijlage: Verbeterplan

Het doel van het verbeterplan is om zo kort en concreet mogelijk te beschrijven welke acties er worden ingezet om de verbeterpunten op te pakken die zijn geconstateerd tijdens de audit. Hierdoor kan het team nog meer toegroeien naar een volwaardig team. De invulling en de uitvoering van het verbeterplan is aan het team zelf, op het verbeterplan zelf wordt door het CCAF geen inhoudelijke toets uitgevoerd.

Hieronder een handreiking voor het opstellen van het verbeterplan:

- 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 en op welke wijze de acties gemonitord worden.
- Bij elke aanbeveling met acties wordt vermeld op welke items uit de schaal deze betrekking heeft.
- Daarna volgen de afzonderlijke items uit de schaal waarop op een 1 of 2 is gescoord (bij FACT: 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.