

## Belangrijke informatie over de vernieuwde auditprocedure van het CCAF – juni 2015

Je hebt je team aangemeld voor een audit door het CCAF, en mogelijk is de datum van de audit ook al ingepland. Het CCAF heeft per 1 september 2014 de auditprocedure vernieuwd, wat ook enige consequenties heeft voor de audit bij jullie team. We vragen je daarom onderstaande informatie goed door te nemen. Heb je na afloop vragen? Neem gerust contact op met Jaco Takkenkamp, intern auditbegeleider van het CCAF, te bereiken via [j.takkenkamp@ccaf.nl](mailto:j.takkenkamp@ccaf.nl).

### 1. *Wat is de aanleiding voor de vernieuwing van onze auditprocedure?*

Het CCAF is opgericht in 2008 en heeft in de afgelopen jaren al een sterke groei doorgemaakt in het aantal audits dat we uitvoeren. We voorzien dat deze groei zich de komende jaren zal doorzetten. Deze toename hangt samen met de groei van het aantal Flexible ACT en Jeugd Flexible ACT-teams en het belang dat zorgverzekeraars, IGZ en patiëntvertegenwoordigers hechten aan goede kwaliteit van zorg.

Bovendien bereiken ons meerdere aanvragen om andere modellen te gaan certificeren. We willen deze aanvragen graag onderzoeken en indien mogelijk honoreren. Het CCAF groeit daarmee de komende tijd uit van certificeerder van (forensische en jeugd) ACT- en Flexible ACT-teams naar een breed certificerend orgaan voor (bewezen effectieve) zorgmodellen voor mensen met EPA.

### 2. *Welke doelstellingen willen we bereiken met de vernieuwing van onze auditprocedure?*

Om de ruimte te kunnen bieden aan deze groei met behoud van de kwaliteit die teams nu al van ons gewend zijn, heeft het CCAF haar auditprocedure doorgelicht. Daarbij hebben we o.a. gebruik gemaakt van evaluatie van audits en deskundig advies van TNO en CKMZ. Ook hebben we een aantal doelstellingen geformuleerd voor vernieuwing aan de procedure:

1. We hanteren instapcriteria voor teams die zich aanmelden voor een audit; als een team hier niet aan voldoet overleggen we eerst over verbetering op deze instapcriteria voordat een audit ingepland kan worden. De instapcriteria voor Flexible ACT en ACT teams vind je als bijlage 1 bij dit bericht. De instapcriteria voor Forensische Flexible ACT en Jeugd Flexible ACT blijven ongewijzigd.
2. Tijdens de audit focussen onze auditoren nog meer op wat het team heeft bereikt, waar teamleden trots op zijn en welke verbeteringen het team zelf ziet. Hierdoor krijgen teams de kans zichzelf optimaal te laten zien!
3. We versnellen de doorlooptijden van een audit van 12 naar 8 weken van het moment van de audit tot de einduitslag. Teams kunnen hierdoor sneller aan de slag met verbeterpunten.
4. We verbeteren de kwaliteit van het auditverslag doordat we een andere controle-

procedure invoeren: direct nadat auditoren het conceptverslag hebben opgesteld, wordt dit getoetst door een zeer ervaren 'senior auditor' van het CCAF.

5. We betrekken teams nog meer rechtstreeks bij de audit. Dit doen we o.a. door na afloop van de auditdag een audit-checklist met de teamleider samen in te vullen, waarin teamleider en auditoren de hele audit doorlopen en controleren of de audit is uitgevoerd zoals afgesproken. Ook voeren we een vernieuwde versie van de achtergrondinformatielijst in, die nog meer direct gekoppeld is aan de audit.

Naast de auditprocedure voert het CCAF ook een evaluatieproces in dat parallel aan de audit meeloopt. Doel hiervan is dat we onze eigen kwaliteit intensiever monitoren, meer informatie verzamelen t.b.v. de PDCA van het CCAF en onze producten en procedures kunnen blijven verbeteren. Dit proces staat los van de auditprocedure; als team krijg je hier niet mee te maken.

### 3. *Wat zijn de belangrijkste veranderingen voor teams in de vernieuwde auditprocedure?*

- (Flexible)ACT Teams moeten voldoen aan de instapcriteria van het CCAF om te kunnen worden geauditeerd. Of een team hieraan voldoet, toetsen we meteen na aanmelding.
- Teams krijgen een andere achtergrondinformatielijst toegestuurd die meer ondersteunend is in de voorbereiding voor de audit.
- In de documentenaudit toetsen de auditoren de 'auditeerbaarheid' van het team. Daarmee voorkomen we dat tijdens de audit zelf problemen kunnen ontstaan.
- De doorlooptijd van een audit is sneller; we streven er naar om teams na 8 weken definitief te berichten over de einduitslag. Eén van de versnellingslagen die we doorvoeren is dat we teams vragen sneller op het conceptverslag te reageren. Daarmee voorkomen we ook dat mogelijke informatie weg kan zakken of er tussentijds meer ruis ontstaat. Belangrijk voordeel van een snellere doorlooptijd: teams kunnen sneller aan de slag met het verbeteren van hun kwaliteit!

### 4. *Wat betekent dit voor de audit bij jouw team?*

Je hebt jouw team al aangemeld voor een audit door het CCAF. Je krijgt te zijner tijd uiteraard van ons alle actuele en vernieuwde documenten toegestuurd ter voorbereiding van de audit. Deze informatie krijg je 8 weken voor de auditdatum. We adviseren je om te wachten tot je de informatie krijgt toegezonden en niet zelf al met (mogelijk verouderde) documenten aan het werk te gaan.

NB: een aanbeveling bij de instapcriteria is de vraag of het team een proefaudit heeft gedaan. Ook wanneer je nog niet aan de instapcriteria hoeft te voldoen, adviseren we je vooral de proefaudit wel te doen. De ervaring leert dat teams hier veel aan hebben in de voorbereiding voor een succesvolle audit.

### 5. *Vragen?*

Op [www.ccaf.nl](http://www.ccaf.nl), de website van het CCAF is alle informatie over de vernieuwde auditprocedure terug te vinden. Ook via de digitale nieuwsbrief van het CCAF verspreiden we geregeld informatie over de vernieuwing en andere veranderingen binnen het CCAF. Je kunt je aanmelden voor de nieuwsbrief via onze site. Heb je naar aanleiding van dit bericht nog vragen? Neem gerust contact op met Jaco Takkenkamp, intern auditbegeleider van het CCAF, te bereiken via [j.takkenkamp@ccaf.nl](mailto:j.takkenkamp@ccaf.nl)

## Bijlage 1:

CCAF INSTAPCRITERIA		
Voor reguliere (Flexible) ACT teams (Niet voor Jeugd (Flexible) ACT, Forensisch (Flexible) ACT of Flexible ACT LVB)		
	JA	NEE
1. Het team draagt zorg voor mensen met EPA en/of met een eerste psychose		
2. De caseload mag niet hoger zijn dan 34 cliënten per 1 FTE voor een Flexible ACT team en niet hoger dan 20 per 1 FTE voor een ACT team.		
3. Het team mag niet groter zijn dan 20 personen en kent een caseload van maximaal 300 cliënten(Flexible ACT) en 150 cliënten (ACT).		
4. Er is minimaal 0,40 fte psychiater op 200 cliënten voor Flexible ACT of minimaal 0,40 fte op 100 cliënten voor ACT.		
5. Het team biedt mogelijkheden tot intensieve zorg en mogelijkheden om cliënten door meerdere teamleden meerdere malen per week te zien.		
6. De bordbespreking of het ochtendoverleg vindt plaats binnen het eigen team en minimaal 3 x per week in aanwezigheid van ten minste 4 disciplines;		
7. Het team werkt outreachend: minimaal 40% van de contacten vindt buiten het kantoor plaats.		
8. 60 % van de cliënten uit de caseload wordt gekend door minimaal 4 teamleden. (Met kennen wordt bedoeld dat men een face to face contact heeft gehad)		
9. Cliënten kunnen alleen in goed overleg en na goede overdracht worden uitgeschreven.		
10. Het team dient minimaal 1 jaar te bestaan en dient minimaal 1 jaar hebben gewerkt met de methodiek.		
Extra aanbeveling: Het team heeft maximaal een half jaar geleden een (interne) proefaudit afgenomen.		
<i>Wanneer op bovenstaande punten 1 of meer keer nee wordt gescoord, volgt overleg met de senior auditor over doorgang/beeindiging van de auditprocedure.</i>		
Toelichting:		
<b>LET OP: Het voldoen aan de instapcriteria is geen garantie voor het behalen van het keurmerk.</b>		
Versie vastgesteld door het bestuur van het CCAF op 27 juni 2014		

## Bijlage 2: schematisch overzicht vernieuwde auditprocedure

### 1. Audit-proces

**Fase 0: beoordeling aanvraag**  
Senior auditor toetst of team voldoet aan instapcriteria

**Fase 1: documentenaudit**  
Analyse auditeerbaarheid team door 2 auditoren (op basis van achtergrondinformatielijst)

**Fase 2: praktijkaudit**  
Twee auditoren voeren de audit uit; vullen aan eind van audit checklist met team in.  
Auditoren stellen conceptverslag en conceptbrief op.  
Senior auditor beoordeelt conceptverslag voordat dit naar het team gaat.  
1e auditor verwerkt opmerkingen.  
Senior stelt verslag vast.  
Senior auditor beoordeelt conceptbrief en bespreekt dit met 1ste auditor  
Directeur Certificering/bureaumanager beoordeelt auditproces adhv checklist, conceptverslag en evaluatie, beoordeelt brief op praktische en uiterlijke criteria en ondertekent het certificaat.

### 2. Evaluatie auditproces

Senior auditor doet minimaal 1 meeloop audit per jaar

Vier-ogen principe: bij 1 x per 5 gecontroleerde audits doet een tweede senior auditor een 'secundaire toetsing' van het definitieve auditverslag

Senior auditor verzamelt feedback uit de toetsing van conceptverslag en meeloopaudit en rapporteert aan de kwaliteitscommissie

Kwaliteitscommissie houdt toezicht op kwaliteit van het auditproces (interne zelfevaluatie) en adviseert het bestuur over de instrumenten en procedures van het CCAF.

In kwaliteitscommissie zitten deskundigen mbt certificering, senior auditoren en directeur certificering-bureaumanager