

Toetsingsproces voor Ondersteunde Zelfzorg *versie 2018*



Zelfzorg
Ondersteund

15 december 2017

Werkgroep Tooling
Coöperatie Zelfzorg Ondersteund!

Tjeerd van Althuis
Bart Brandenburg
Wilco Brouwers
Arina Burghouts

Menno Jansen
Pieter Jeekel
Hugo te Kaat
Vincent van Pelt

Inhoud

| | |
|---|----------|
| 1. INLEIDING. | 2 |
| 2. HET TOETSINGSPROCES. | 2 |
| 3. ZELFBEOORDELING (OOK WEL SELF-ASSESSMENT GENOEMD) | 5 |
| SCHEMATISCHE WEERGAVE VAN HET PROCES VAN ZELFBEOORDELING..... | 5 |
| ZELFBEOORDELING BEST PRACTICES | 6 |
| <i>Samenstelling zelfbeoordelingsteam.</i> | 6 |
| <i>Betrek een interne kwaliteitsfunctionaris</i> | 6 |
| <i>Hoe bepaal je de score?</i> | 6 |
| <i>Evalueer en verbeter.</i> | 6 |

1. Inleiding.

De coöperatie zelfzorg ondersteund (ZO!) publiceert sinds 2014 jaarlijks een nieuwe versie van de basiseisen en het normenkader voor ondersteunde zelfzorg. Met behulp hiervan kunnen auditors toetsen. Na een met succes doorlopen audit wordt de zelfzorgtoepassing van een leverancier op de lijst van goedgekeurde zelfzorgtoepassingen van ZO! geplaatst.

Dit document beschrijft het toetsingsproces uiteengezet.

Initieel en daarna elke drie jaar is een volledige toetsing door een onafhankelijke auditor noodzakelijk. In de tussentijdse twee jaar dient een leverancier een jaarlijkse zelfbeoordeling uit te voeren.

2. Het toetsingsproces.

In onderstaand schema is het toetsingsproces op hoofdlijnen weergegeven. Het proces kan starten op initiatief van de leverancier. Daarnaast kan het proces ook starten doordat ZO! een verzoek tot hertoetsing doet aan een leverancier van een product dat reeds op de lijst van ZO! staat.

De leverancier haalt de actuele basiseisen en het normenkader op bij de [website van ZO!](#)

Daarna voert de leverancier een zelfbeoordeling uit. Het resultaat is een ingevuld normenkader als het een vervolgoetsing betreft. Indien het een eerste toetsing betreft dan zal het resultaat in overleg met de auditor bepaald worden. Uiteindelijk wordt het ingevuld normenkader en, indien het om een eerste toetsing gaat, het aanvullende toetsingsrapport van de auditor, aangeleverd bij ZO!

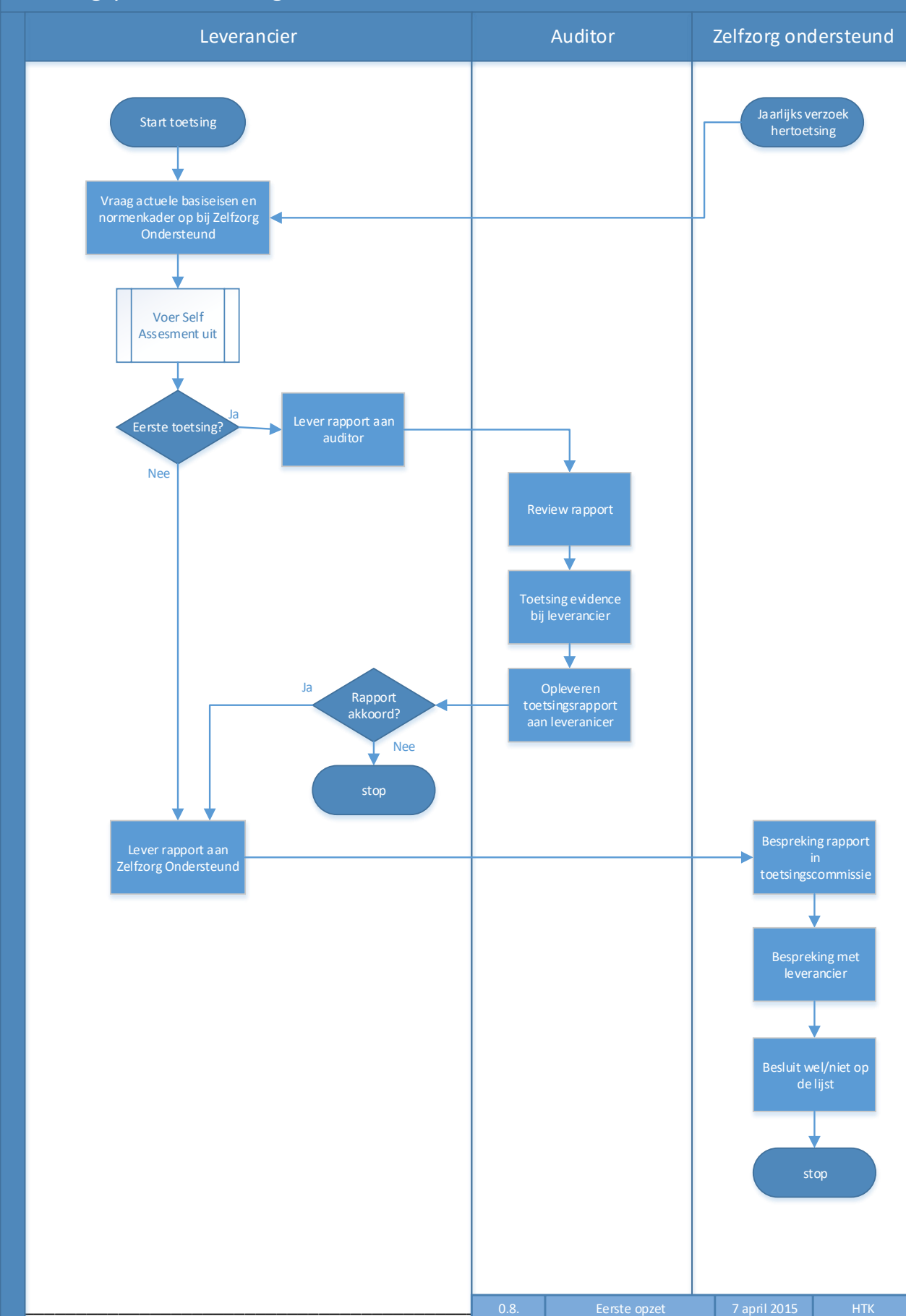
Wanneer de leverancier tot de conclusie komt dat alléén de basiseisen en normen met betrekking tot een zelfzorg app van toepassing zijn, dan geldt het 'toetsingsproces voor apps voor ondersteunde zelfzorg' dat ook vanaf de website van ZO! kan worden gedownload.

Toetsingsproces voor Ondersteunde Zelfzorg 2018

| Overdoelstellingen | D-2 | Beheersmaatregel | Zelfbeoordeling op 28/10/2014 | Planning Start | Planning Beëindigen | Planning Voltoeren | Overwegingen bij beoordeling door ZO! | Besluit ZO! | Aandachtspunt 2015 |
|---|-----|--|-------------------------------|---|---------------------|--------------------|--|-------------|---|
| Beheersmaatregel en geven redelijke mate van zekerheid dat het zelfzorgplatform alle essentiële persoonlijke gegevens van de patiënt en zijn relaties kan registreren en wijzigen zodat het systeem gerichte acties uit kan voeren. | 1.1 | Er is een gestandaardiseerde manier van het opslaan van profielkenmerken in het zelfzorgplatform. De profielkenmerken bestaan ten minste uit: - Demografische gegevens (NAW, geboortedatum, geslacht, BSN) - Contactgegevens (telefoon, e-mail) - Verzekeringsgegevens (naam zorgverzekeraar, klantnummer) | Ja | 1-1-2015 | 1-1-2015 | | | | |
| | | Opleiding en werk (hoogst genoten opleiding, dagelijkse werkzaamheden) | Ja | 1-1-2015 | 1-1-2015 | | | | |
| | 1.2 | Er is een gestandaardiseerde manier van het opslaan van gezondheidskenmerken in het zelfzorgplatform. De gezondheidskenmerken bestaan ten minste uit: - Biometrische gegevens (lengte, gewicht, (berekend) BMI, middelomtrek) - Zelden en sandoeningen - Geneesmiddelenovergevoeligheden - Leeftijd en risicofactoren (bevegen, roken, voeding, ontspanning, cardiovasculaire risicofactoren) - Zelfzorgvaardigheden - Ontvangen vaccinaties | Ja | 1-1-2015 | 1-1-2015 | | | | |
| | | - Persoonlijke voorkeuren (donorcodici, niet-reanimerenverklaring, levenstestament) | Deels | Er is geen plan om gevolg geven aan niet-reanimerenverklaring, levenstestament. | | | Dit heeft uiteraard pas waarde als er ook daadwerkelijk iets met het gegeven gedaan wordt. Nu is het een persoonlijke nootje. Volgens leverancier is er een risico dat mensen de vaat gaan leggen en daarmee denken dat het geregeld is. ZO is het hiermee eens. Als deze gegevens vastgelegd worden zal duidelijk gemaakt moeten worden dat dit een persoonlijke vastlegging betreft. | Voldoet | Geen voorbeelden meer noemen. Alleen "Persoonlijke voorkeuren" opnemen. |
| | 1.3 | Er is een gestandaardiseerde manier van het opslaan van behandelgegevens in het zelfzorgplatform. De behandelgegevens bestaan ten minste uit: - Geneesmiddelen (naam, vorm, sterkte, dosering) - Niet-medicamenteuze behandeling (soort, duur) - Zelfzorgmiddelen (naam, vorm, sterkte, dosering) | Ja | 1-1-2015 | 1-1-2015 | | | | |
| 3 | 2.1 | Er is een actuele, gedocumenteerde en geaccrediteerde (toegangs-) beveiligingsstandaard en autorisatiematrix. In | Deels | Er is geen plan om hier gevolg aan te geven. | | | Een tekstuele omschrijving is voldoende. Vorm, sterkte en dosering zijn niet perse noodzakelijk. | Voldoet | hervormuleren? |

De toetsingscommissie van ZO! bespreekt de resultaten intern. Daarna volgt een gesprek met de leverancier en neemt de commissie een besluit.

Toetsingsproces Zelfzorg Ondersteund.



3. Zelfbeoordeling (ook wel self-assessment genoemd).

Het doel van het uitvoeren van een zelfbeoordeling is om vast te stellen of de zelfzorgtoepassing nog voldoet aan de relevante onderdelen van het normenkader voor het lopende jaar.

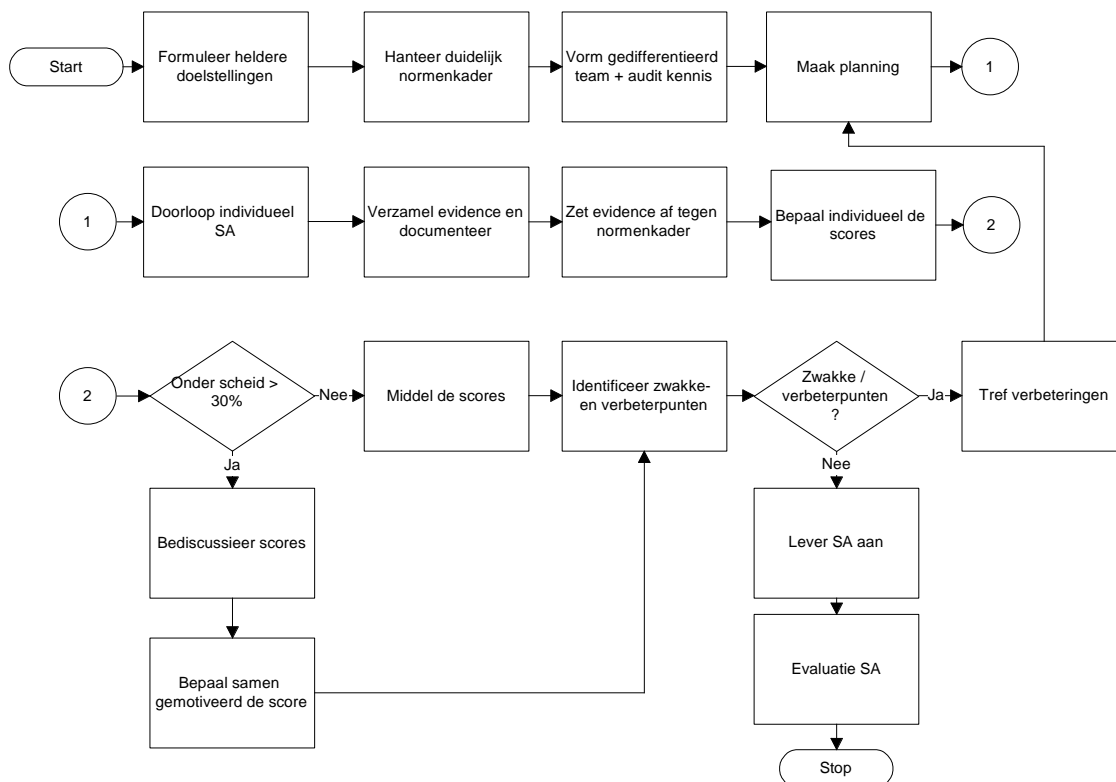
Het hanteren van dit model voor de uitvoering van zelfbeoordeling leidt tot een gestructureerde aanpak en vastlegging van het proces en de resultaten. Dit kan dienen als bron voor degene die de kwaliteit van de uitgevoerde zelfbeoordeling moet beoordelen.

De volgende aandachtspunten zijn belangrijk bij een goed uitgevoerde zelfbeoordeling.

- Hanteer de meest recente versie van het normenkader van ZO!
- Stel een multidisciplinair team samen met voldoende kennis en objectiviteit
- Maak een planning met aandacht voor het verzamelen van gegevens
- Zorg voor feiten waarbij geldt dat een groter aantal bronnen leidt tot een hogere objectiviteit
- Leg bewijsvoering (evidence als schermprints, documenten etc.) direct vast.
- Het verdient aanbeveling om het gehele team een score te laten uitvoeren om zo een grootste gemene deler te laten bepalen en niet van één mening afhankelijk te zijn.
- Bij kleine spreiding (afwijking kleiner dan 30%) van scoring is het goed een gemiddelde te nemen
- Bij grote spreiding van scoring moet een discussie worden gevoerd en consensus worden gevonden
- Sluit een zelfbeoordeling af met een evaluatie op het proces en de resultaten.
- Ontwikkel een actieplan om verbeteringen aan te brengen.

Schematische weergave van het proces van zelfbeoordeling

Om het proces van zelfbeoordeling goed in beeld te krijgen is het volgende schema gemaakt:



Zelfbeoordeling best practices

Samenstelling zelfbeoordelingsteam.

Het is belangrijk om een team samen te stellen dat verschillende geledingen vertegenwoordigt die betrokken zijn bij de betreffende zelfzorgtoepassing. Zij hebben allen een kijk op de zelfzorgtoepassing, de functionaliteit en werking ervan. Door een brede groep samen te stellen kan een gedifferentieerd beeld worden gevormd en kan worden voorkomen dat zaken over het hoofd worden gezien of te gemakkelijk voor waar worden aangenomen.

Betrek een interne kwaliteitsfunctionaris

Het betrekken van een (internal) auditor, controller of een andere functionaris die kennis heeft van het uitvoeren van toetsingswerkzaamheden kan het systematisch werken bevorderen. Ook spreekt deze vaak de taal van de auditor.

Hoe bepaal je de score?

Is er door een aantal personen van de groep gediscussieerd en is per onderdeel de score uit het normenkader bepaald? Is dit gebeurd door consensus te bereiken of de methodiek de meeste stemmen gelden?

Er is een gewogen gemiddelde bepaald op basis van het toekennen van een weging door competentie op een bepaald onderdeel?

Evalueer en verbeter.

Het team loopt de planning, de uitvoering en de conclusies van de Zelfbeoordeling door en stelt een verbeterplan op voor. Het team bespreekt ook het Zelfbeoordeling proces zelf om een eventueel volgend assessment beter of efficiënter uit te kunnen voeren.