

## **1b. Wederzijds bezoek met twee zorgaanbieders**

### **Doel en vorm:**

Een vorm van visitatie met twee zorgaanbieders waarin reflecteren vanuit verschillende perspectieven waardevolle informatie oplevert die maakt dat het leervermogen groeit en samenwerking wordt versterkt. Te denken valt aan cliëntperspectief, medewerkersperspectief, perspectief andere zorgaanbieder, verwantenperspectief, zorgkantoorperspectief, opleidingsperspectief. Een zorgaanbieder vanuit de VVT neemt als derde (onafhankelijke) partij deel in het visitatieteam. Met hen wordt overlegd of zij zelf ook willen worden gevisiteerd en op welke manier. Uitgangspunten bij de uitvoering van de visitatie zijn:

- De visitatie is gericht op reflecteren en spiegelen;
- In het visitatieteam hebben minimaal twee externe partijen zitting en zijn verschillende perspectieven vertegenwoordigd, waarmee de onafhankelijkheid geborgd wordt en er geen sprake is van belangenverstrengeling;
- het kwaliteitsrapport is input voor de visitatie. De visitatie heeft daarmee betrekking op hetzelfde aggregatieniveau als het kwaliteitsrapport;
- Het visitatieteam geeft mondeling en schriftelijk terug wat is gezien en gehoord, wat daar positief in opvalt en wat mogelijk beter zou kunnen, als spiegel voor de bezochte organisatie;
- Visitatie vindt één keer in de twee jaar plaats;

De visitatie wordt uitgevoerd door een visitatieteam dat, onder leiding van een onafhankelijk voorzitter, in gesprek gaat over en naar aanleiding van het kwaliteitsrapport met een delegatie van de organisatie die gevisiteerd wordt. De gevisiteerde organisatie draagt zorg voor secretariële ondersteuning in verband met de verslaglegging.

### **Samenstelling bezoekteams**

#### *Visitatieteam*

Het visitatieteam bestaat uit ongeveer tien leden:

Van beide deelnemende organisaties:

- Een cliënt en/of verwant;
- Een medewerker;
- Een leidinggevende

Van de externe organisatie: twee medewerkers;

Daarnaast een externe belanghebbende zoals bijvoorbeeld een vertegenwoordiger van het zorgkantoor of de inspectie. Het gesprek wordt geleid door een onafhankelijk voorzitter. Dit is iemand van buiten de organisaties, bij voorkeur een vertegenwoordiger van een cliëntenbelangenorganisatie (LSR oid).

### **Werkwijze**

1. Voorbereiding door het visitatieteam:

Het visitatieteam ontvangt ongeveer 2 weken voor de visitatie het kwaliteitsrapport met een korte instructie voor de voorbereiding. Het is de bedoeling dat het visitatieteam positieve punten benoemt én vragen stelt waardoor gereflecteerd en verder nagedacht wordt over de inhoud van het verslag.

2. De visitatie zelf (max 2 uur):

Het visitatieteam gaat in gesprek met de delegatie van de organisatie die gevisiteerd wordt. Hierbij wordt gestart met het benoemen van de positieve punten waarna vervolgens vragen gesteld worden. Aan het einde van de bespreking worden de ontwikkelthema's door de gevisiteerde organisatie en het visitatieteam benoemd en tevens in het verslag opgenomen.

3. Verslaglegging: Van de bespreking wordt een verslag gemaakt.

**Deze visitatie is toegepast door Visio en Noorderbrug**