

4a. Gezamenlijke externe visitatie met drie zorgaanbieders

Doel en vorm:

Externe visitatie op het Kwaliteitsrapport wordt een tweejaarlijkse verplichting binnen het vernieuwde kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Daarom willen de drie zorgaanbieders, aanvullend op de intercollegiale toetsing die zij al uitvoeren, samen een externe (bestuurlijke) visitatie op het huidige kwaliteitsrapport organiseren. Externe visitatie is voor de zorgkantoren ook een voorwaarde voor de afschaffing van certificeringseisen.

Het doel van de externe visitatie is reflectie op kwaliteit en de bijbehorende verbeteracties zoals beschreven in het kwaliteitsrapport ten behoeve van individuele zorg- en dienstverlening. Het is niet de bedoeling dat een oordeel gegeven wordt over de kwaliteit van dienstverlening. De externe visitatie is een dialoog ter versterking van het leerproces: reflectie van buitenaf en vanuit ander perspectief met als centrale vragen:

- Hoe realiseert de organisatie de eigen visie op kwaliteit?
- Hebben cliënten en stakeholders vertrouwen in de kwaliteit van zorg en dienstverlening?

Het kwaliteitsrapport vormt de basis voor de visitatie. De hierboven genoemde centrale vragen zijn leidraad voor het gesprek. Het externe visitatieteam bepaalt zelf over welke thema's ze welke vragen willen stellen en aan wie van het ontvangend team. Het visitatieteam geeft mondeling en schriftelijk terug wat de bevindingen zijn, wat is gehoord en gezien, wat positief is en wat de ontwikkelpunten zijn. Het visitatieteam fungeert zo als een spiegel voor de zorgaanbieders.

Aanpak op hoofdlijnen:

- Voorbereiding: het lezen van het kwaliteitsrapport met de centrale vragen in het achterhoofd volstaat als voorbereiding voor zowel visitatieteam als ontvangend team. De leden van de externe visitatie commissie kunnen eventuele vragen en verbeter suggesties die bij het lezen opkomen, alvast noteren ten behoeve van het voorgesprek;
- De externe visitatie wordt compact en open georganiseerd. Compact omdat alle activiteiten, inclusief het opstellen van het visitatierapport, op één dag (voor alle drie de organisaties gezamenlijk) plaatsvindt en open omdat het externe visitatieteam zelf bepaalt hoe het visitatiegesprek wordt ingedeeld;
- De drie zorgaanbieders zorgen voor een gezamenlijke externe visitatiecommissie, bestaande uit (minimaal 2) externe onafhankelijke deskundigen en (roulerende) bestuurders;
- Het visitatieteam krijgt van te voren de beschikking over de kwaliteitsrapporten van de gevisiteerde organisaties, het door de VGN opgestelde kader voor externe visitatie en een programma dat is gebaseerd op dit voorstel;
- Het visitatieteam spreekt met een ontvangend team over het kwaliteitsrapport. Iedere organisatie bepaalt zelf wie in het ontvangende team deelneemt, maar het betreft minimaal een lid van de Raad van Bestuur en de interne projectleider. Een van de deelnemende zorgaanbieders kiest er daarnaast voor om een teammanager, de LFR vertegenwoordiger uit de interne stuurgroep en de voorzitter van de LCR deel uit te laten maken van het ontvangend team.
- De externe visitatiecommissie is leidend in hoe het gesprek wordt gestructureerd, welke thema's aan de orde worden gesteld, wie welke vragen stelt, wie welke bevindingen deelt, of er voorzitter uit hun midden wordt gekozen etc. Wel wordt hen gevraagd in ieder geval op de intercollegiale toetsing in te gaan omdat dit extra is ten opzichte van de andere proeftuinen en de drie gevisiteerde organisaties ook bindt.
- De volledige externe visitatie kost één dag. Er is een neutrale procesbegeleider / technisch voorzitter om de externe visitatie te begeleiden en een notulist om te borgen dat de bevindingen direct in een compact visitatierapport worden weergegeven dat de dag erna gereed is.

Samenstelling visitatieteams:

De externe visitatiecommissie is vanuit verschillende perspectieven samengesteld om naar zoveel mogelijk perspectieven te kunnen kijken en hier verbeter suggesties voor te doen. De commissie spreekt in dezelfde samenstelling (op de bestuurders na, zie hieronder) met de drie organisaties. Het cliënten/verwantenperspectief is van belang, maar ook een blik met kennis van medewerkers- en of organisatieontwikkeling is noodzakelijk. Relevante wetenschappelijke onderzoekskennis en ervaring vanuit universiteit en of hogeschool maakt de visitatie steviger en de blik van iemand met ervaring met kwaliteitsbeleid geeft ook toegevoegde waarde. Vanwege de relatie met intercollegiale visitatie nemen de bestuurders van de drie zorgaanbieders zitting in de commissie. Twee bestuurders kijken dan bij de organisatie van de derde bestuurder.

Voor alle leden geldt dat ze in staat moeten zijn om het kwaliteitsrapport te doorgronden en daar in korte tijd positief kritisch met diepgang op kunnen reflecteren.

Samenstelling van het externe visitatieteam:

- Cliënten/verwanten perspectief: een medewerker van de LFB, LSR of leder(in).
- Medewerkers- en/of organisatieontwikkeling vanuit de zorgaanbieders
- Universitair en/of hogeschool onderzoek
- Kwaliteitsbeleid: een onafhankelijk deskundige op het gebied van kwaliteit in de gehandicaptenzorg.
- Bestuurdersperspectief: voorzitters Raad van Bestuur van de drie zorgaanbieders

Om de externe visitatie fris te houden, kan worden overwogen om in volgende jaren, een deel van het visiterend team te rouleren.

Samenstelling ontvangend team:

De leden van het ontvangende team zijn vanuit verschillende posities betrokken bij en/of verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg en ondersteuning van de organisaties. Iedere organisatie bepaalt zelf hoe het ontvangende team is samengesteld.

Voorbeeld:

- lid Raad van Bestuur
- Lid Centrale Cliëntenraad/ Lid Centrale Verwantenraad
- Lid van de voormalige interne stuurgroep Proeftuin
- projectleider Proeftuin
- Een teamleider waarvan het team heeft deelgenomen aan intercollegiale visitatie

Procesbegeleiding

Het externe visitatieteam wordt begeleid door een neutrale procesbegeleider. Deze bewaakt de tijd, borgt dat alle aspecten die het visitatieteam wil bespreken ook aan de orde komen en tenslotte juist en volledig vastgelegd worden.

Voor de schriftelijke vastlegging van de drie visitaties zorgt een medewerker van een van de zorgaanbieders met veel ervaring rond audits. Hij legt met name ieder nagesprek van externe visitatiecommissie vast en de terugkoppeling daarvan aan het ontvangend team. Dit dient meteen als basis voor de concept visitatierapporten die hij schrijft.

Visitatierapport

De drie concept-visitatierapporten worden binnen twee dagen na afloop van de visitatie gemaild naar de leden van externe visitatie commissie. Hen wordt gevraagd binnen enkele dagen correcties door te geven en na verwerking met het verslag in te stemmen. Daarmee zijn de visitatierapporten snel definitief en kunnen de drie organisaties het intern verspreiden en gebruiken in het eigen verbeterproces en externe verantwoording.

Interne capaciteit en externe vergoeding

Het ontvangende team moet rekening houden met één dagdeel voor het gesprek, inclusief reistijd en voorbereiding (nogmaals lezen van het kwaliteitsrapport). Op de locatie zijn er twee vergaderruimtes nodig: één grote voor het visitatiegesprek en één kleinere voor het voorbereidend en bevindingen gesprek van de externe commissie. Tenslotte is er een lunch nodig. Externe onafhankelijke bezoekers worden gevraagd vanwege hun deskundigheid en professionaliteit. Daar hoort dan ook een vergoeding bij als die gewenst wordt. Voor de voorbereiding, de drie visitatiegesprekken zelf en het beoordelen van de drie conceptvisitatierapporten zijn twee dagen per persoon nodig.

Programma:

Locatie

De externe visitatie vindt plaats op een locatie centraal in Nederland

Programma externe visitatie kwaliteitsrapport

08:00 Ontvangst met koffie / thee

08:30 Voorbereidend gesprek visitatieteam: uitgangspunten en aanpak bespreken, ieders rol en inbreng, thema's en vragen formuleren: algemeen en specifiek voor de drie organisaties

09:15 Gesprek van visitatieteam met ontvangend team 1e organisatie (met een pauze van circa 5 minuten)

11:00 Visitatieteam bespreekt wat is gezien, gehoord en welke bevindingen teruggegeven worden aan het ontvangende team van de 1e organisatie

11:30 Terugkoppeling bevindingen aan het ontvangende team

12:00 Broodjeslunch

12:15 Gesprek van visitatieteam met ontvangend team 2e organisatie (met een pauze van circa 5 minuten)

14:00 Visitatieteam bespreekt wat is gezien, gehoord en welke bevindingen teruggegeven worden aan het ontvangende team

14:30 Terugkoppeling bevindingen aan het ontvangende team

15:00 Pauze

15:15 Gesprek van visitatieteam met ontvangend team 3e organisatie (met een pauze van circa 5 minuten)

17:00 Visitatieteam bespreekt wat is gezien, gehoord en welke bevindingen teruggegeven worden aan het ontvangende team

17:30 Terugkoppeling bevindingen aan het ontvangende team

18:00 Eventueel napraten met borrel en hapjes

Deze visitatie is toegepast door Radar, Arduin en Philadelphia