

4b. Gezamenlijke externe visitatie met drie zorgaanbieders

Doel en vorm:

Drie zorgaanbieders hebben besloten met elkaar een visitatie te organiseren over het kwaliteitsrapport. De focus van het kwaliteitskader is verbeteren, in het verlengde daarvan ligt verantwoordelijkheid. Het kwaliteitsrapport is de basis voor de transparantie, visitatie wordt ingezet ter versterking van het leren en ontwikkelen. Externe visitatie reflecteert op kwaliteit en de bijbehorende verbeteracties (beschreven in het kwaliteitsrapport) ten behoeve van de individuele zorg- en dienstverlening aan mensen met een beperking. Door bij visitatie ook vanuit externe perspectieven mee te kijken en de dialoog aan te gaan wordt het leerproces versterkt en wordt transparantie gegeven, zodat cliënten en stakeholders vertrouwen kunnen hebben in de kwaliteit van zorg en dienstverlening.

Visitatie geeft antwoord op de vraag hoe de organisatie haar visie realiseert, zonder een oordeel te geven over de verschillende facetten van de kwaliteit van dienstverlening zelf. De visitatie is daarmee een aanvullende bron en geeft verdieping aan het kwaliteitsrapport.

Bij de visitatie gelden de volgende uitgangspunten:

- 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 belangenverstremming;
- 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 tenminste één keer per twee jaar plaats;

Toevoeging vanuit de drie zorgaanbieders:

- Voorop staat niet de volledigheid (het bespreken van het volledige kwaliteitsrapport) maar de kwaliteit, de diepgang en resultaten die houtsnijden. Beide gesprekspartners geven twee onderwerpen voor de afzonderlijke dialooggesprekken aan. Hiermee wordt voorkomen dat eventuele 'blinde vlekken' of louter succesverhalen worden besproken. Tevens draagt deze opzet bij aan de onafhankelijkheid van de visitatie;
- Er dient ook aandacht te zijn voor het leren visiteren.

Thema's

Een van de uitgangspunten bij de visitatie is: "Kwaliteit moet wat ons betreft inspirerend, leuk en dichtbij de bedoeling blijven." Vanuit deze visie staan vier onderwerpen centraal tijdens de visitatie: (1) eigen regie, (2) rol verwanten, (3) ontwikkelen en vakmanschap en (4) samenwerken.

Alle drie de zorgaanbieders maken vooraf de thema's die ze willen bespreken bekend.

Samenstelling visitatieteams:

Het visitatieteam bestaat uit een mix van de twee bezoekende organisaties met een vertegenwoordiging van cliënten, verwanten, persoonlijk begeleiders, lijnmanagers, staf en behandelaars en bestuur.

Per visitatie (1x in de twee jaar) is de belasting per persoon/functionaris: 1x visiteren/bezoeken en 1x gevisiteerd worden/ontvangen. Bij een volgende visitatie wisselen de teams qua samenstelling.

Ontvangende organisatie	Bezoekende organisatie	Client / verwant	Bestuurder	Persoonlijk begeleider	Lijn manager of staf of behandelaar
Org 1	Org 2	x	x		
	Org 3			x	x
Org 2	Org 3	x	x		
	Org 1			x	x
Org 3	Org 1	x	x		
	Org 2			x	x

Voorzitter

- Bij de visitatie wordt een onafhankelijke externe voorzitter benoemd (Lector, Talmalectoraat Wonen, Welzijn en Zorg op hoge leeftijd | NHL Hogeschool | Instituut Zorg en Welzijn);

Programma:

Ochtend:

Gestart wordt met een korte kennismaking met elkaar: naam, organisatie, perspectief/rol en verwachting van de dag in een woord). Daarna worden de doelstellingen, planning en werkwijze van de visitatie gezamenlijk besproken.

Gesprekkencarrousel

Na de plenaire start wordt begonnen met de gesprekkencarrousel. Er zijn 4 x 4 parallelle 'carrousel gesprekken' van drie kwartier uitgevoerd door de vertegenwoordigers van de verschillende betrokkenen. In het totaal vier gespreksrondes met twee gesprekken in de ochtend en twee in de middag. Afbeelding 1 is de eerste gespreksronde, afbeelding 2 is de tweede gespreksronde etc.

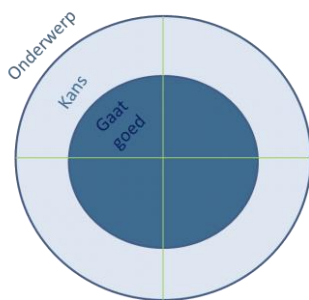


Afbeelding 1



Afbeelding 2

De gesprekken leiden tot gezamenlijke bevindingen over de besproken thema's. De bevindingen worden per gesprek op een 'placemat' ingevuld afhankelijk van de aard van de bevindingen naar wat goed gaat en waar kansen/ontwikkelmogelijkheden/aandachtspunten liggen. Zie afbeelding hieronder.



Middag

Na een gezamenlijke lunch vindt plenair een korte terugkoppeling van de eerste bevindingen plaats en wordt gereflecteerd op het proces: wat ging goed? Zijn er dingen die in de middag anders moeten? Is er voldoende tijd om te bespreken wat aan de orde moet komen en is er voldoende tijd om hierop in te gaan? Etc.

Vervolgens wordt uiteengegaan in kleine groepen en wordt de gesprekscarousel vervolgd. De middag wordt afgesloten met een plenaire terugkoppeling van de resultaten. Bij deze bespreking zijn twee leden van de Centrale Cliëntenraad aanwezig.

Hierbij wordt eerst met de deelnemers het resultaat van het *proces* van de visitatie geëvalueerd: wat ging goed? wat moet een volgende keer anders? wat hebben we geleerd? en vervolgens aan de hand van de vier centrale thema's gekeken naar het resultaat op *inhoud*: wat doet de organisatie goed en wat zijn aandachtspunten? De afzonderlijke deelluitkomsten zijn onder leiding van de voorzitter samengevoegd tot een grote gezamenlijke versie van "de placemat" met in ieder kwadrant een overzicht van dat wat goed gaat en dat wat beter kan. Hiermee ontstaat een overzicht van alle bevindingen. Zie afbeelding hieronder.



De voorzitter stelt op basis van de uitkomsten van de gesprekken het visitatie verslag op.

Verbeter tips visitatieproces

Onderwerp	Aandachtspunt	Tip
Inbreng cliënten	Overstijgende karakter van de gespreksonderwerpen van de visitatie zijn voor cliënten lastig te vertalen naar hun eigen situatie	Ontwikkel een vorm die (beter) past bij ervaring en beleving cliënten.
Inbreng cliënten en verwanten	Perspectief cliënten en perspectief verwanten is niet hetzelfde. Cliënten en verwanten gezamenlijk in gesprek laten gaan met vertegenwoordigers van de gastorganisaties heeft als risico dat een van beide (cliënt of vertegenwoordiger) onvoldoende uit de verf komt.	Geef cliënten en verwanten onafhankelijk van elkaar inbreng.
Belasting en opbrengst	Vier gespreksrondes op een dag in carrouselvorm is vermoeiend en onderwerpen herhalen zich in de loop van de dag.	Ontwikkel een methode die minder belastend is. Bijvoorbeeld: in de ochtend op locatie in gesprek met cliënten in hun eigen omgeving en in de middag op een centrale plek in gesprek met overige betrokkenen."
Werkvorm	Alleen gesprekken voeren, met de mogelijkheid van een kort locatiebezoek vooraf, is mogelijk te beperkend en eenzijdig.	"Denk ook aan andere vormen dan carrousel gesprek, bijv. het gebruiken van "het spel" om met elkaar de dialoog aan te gaan."
Vorm visitatie	Gehele visitatie op centrale kantoor bijeen zijn met een afvaardiging van cliënten, verwanten en direct betrokken personeel (persoonlijk begeleider en management), geeft beperkt beeld van de organisatie.	Alternatief: in de ochtend locatiebezoek en ervaren hoe het gaat bij de ontvangende organisatie en 's middags op een centrale plek bijeenkomen met een brede vertegenwoordiging van de organisaties (bijv. ook staf en ondersteuning, HR, financiën, facilitair, dagbesteding etc.).
Thema's	Gesprekken voeren aan de hand van vier vastgestelde thema's structureert en helpt gesprek te beginnen. Maar er is zoveel meer waar je het over wilt en kunt hebben en dat past niet altijd binnen de afgesproken thema's.	Thema's helpen de focus van de visitatie, maken dat je wat dieper in kunt gaan op vastgestelde onderwerpen, maar mogelijk is het een idee ook een categorie "overig" toe te voegen.
Deelnemers visitatie	Visitatie is nu uitgevoerd met collega-organisaties uit het veld. De vraag die bij VGN is gesteld is of dit voldoende is om inzicht te krijgen en te geven over de kwaliteit van zorg. Moet je niet ook andere partijen betrekken bij de	Analyseer resultaat proeftuinen, doelstellingen en opbrengsten van deze vorm van werken aan kwaliteit (kwaliteitsrapport, bouwstenen en visitatie) in het bredere kader van landelijk inzicht geven in kwaliteit van zorg binnen VG-sector. Doe dit niet als afzonderlijke organisaties, maar in brede verband van landelijke

Onderwerp	Aandachtspunt	.Tip
	bezoeken? En zo ja welke dan: zorgkantoor? inspectie? gemeenten? Er is een spanningsveld tussen controleren, verantwoording afleggen en leren.	proeftuin. Uitgangspunt: "Ramen en deuren staan open voor elkaar en voor anderen."

Deze bezoeken zijn toegepast door Parabool, Talant en Careander