

3a. Bezoek van extern visitatieteam aan zorgaanbieder

Doel en vorm:

Extern visitatieteam komt op bezoek op een locatie van de zorgaanbieder. Doelstelling van de visitatie: vanuit een breed perspectief kritische feedback krijgen over de inhoud van het kwaliteitsrapport en het proces van totstandkoming ervan. Er is een brede delegatie uitgenodigd voor de visitatie. Alle deelnemers hebben vooraf het kwaliteitsrapport ontvangen en gelezen. Men is gevraagd een paar vragen te formuleren om in te brengen in de discussie.

Als visitatievorm wordt gekozen om bij de start aan de hand van drie stellingen in subgroepen te discussiëren over de opbrengsten van het kwaliteitsrapport. Stellingen zijn:

1. Met dit kwaliteitsrapport kan de zorgaanbieder goed verantwoording afleggen aan de interne en externe stakeholders over de kwaliteit van zorg
2. De energie die gestoken is in het opleveren van dit rapport, levert direct een toename op in de kwaliteit van leven van de cliënt
3. Het is goed om een zelfevaluatie rapport vormvrij te beginnen, maar daarna moet de zelfevaluatie wel meer gestructureerd gaan worden om aggregerbare en vergelijkbare uitkomsten te krijgen.

Met de uitkomsten hiervan gaan deelnemers in 4 nieuw samengestelde subgroepen op bezoek bij een van de locaties die heeft deelgenomen aan de proeftuin. Daar krijgen ze een rondleiding van een van de medewerkers, al dan niet in aanwezigheid van de zorgmanager. Na de rondleiding gaan de subgroepen dieper in op hoe het team het uitvoeren van de zelfevaluatie heeft ervaren en wat de opbrengsten ervan zijn geweest. Na het bezoek, waarbij ook met cliënten wordt gesproken, komen de subgroepen weer plenair bij elkaar en wordt een terugkoppeling gegeven over de bezoeken aan de locaties. Aan het eind worden algemene bevindingen uit de visitatie geformuleerd met betrekking tot het proces om tot het kwaliteitsrapport te komen en wat het inhoudelijk oplevert.

Van de hele bijeenkomst wordt een videoverslag gemaakt. Deze is alleen voor intern gebruik.

Samenstelling extern visitatieteam:

Het externe visitatieteam is samengesteld uit vier personen:

- Twee afgevaardigden van cliëntenorganisatie iederin (beleidsmedewerkers)
- Bestuurder van een GGZ-instelling
- Hoofd van de afdeling kwaliteitsmanagement van dezelfde GGZ-instelling

Het interne visitatieteam is samengesteld uit:

- 2 leden raad van bestuur (voorzitter en lid)
- Directeur Zorg
- 2 leden Centrale Ondernemingsraad
- 2 leden RvT
- 2 leden CCR (Voorzitter en lid)
- Beleidsmedewerker rvb en projectleider Pilot zelfevaluatie
- Zorgcoach en projectmedewerker Pilot zelfevaluatie
- 1 zorgmanager
- 2 begeleiders

Voorzitter van de bijeenkomst: de Internal Auditor van de zorgaanbieder

Ervaringen, suggesties en vervolg

Het was opvallend dat alle aanwezigen bijzonder enthousiast waren over deze door de VGN ingeslagen weg. Men ervaart dat het ruimte bieden aan de organisatie om op basis van zelfreflectie te leren, een veel krachtiger verbeterperspectief oplevert dan het invullen van – al dan niet wetenschappelijk gevalideerde- vragenlijsten. Ook deze vorm van visitatie, met een combinatie van discussie aan de hand van stellingen en een bezoek aan een locatie, werd zeer gewaardeerd. De

externe partijen spraken ook hun waardering uit om betrokken te worden bij deze zelfreflectie en hadden bewondering voor de actieve deelname van een grote groep interne belanghebbenden. De visitatoren waardeerden de bereidheid en openheid van deelnemers om zich kritisch te laten toetsen en gaven aan dat dit een mooi voorbeeld is van transparantie in de organisatie.

Deze visitatie is toegepast door Ipse de Bruggen