

3b. Bezoek van extern visitatieteam aan zorgaanbieder

Doel en vorm:

Een visitatieteam met zes deskundigen visiteert de zorgaanbieder om vragen te stellen over het kwaliteitsrapport en over de kwaliteit van zorg die wordt gegeven aan cliënten. Het doel van de visitatie is: transparant zijn in “wat gaat goed en wat kan beter?”. Als start van de visitatie geeft de zorgaanbieder presentaties over de organisatie en over het proces van de proeftuin van het kwaliteitskader. Daarna worden in twee groepen twee woonlocaties en een dagbestedingslocatie bezocht en gaat de visitatiecommissie in gesprek met drie cliënten van de zorgaanbieder. Hierna trekt de visitatiecommissie zich terug om met elkaar een beeld te vormen en samen te besluiten wat wordt teruggekoppeld. Aan het eind van de dag deelt de visitatiecommissie zijn bevindingen.

Samenstelling extern visitatieteam:

Het visitatieteam bestaat uit zes deskundigen die afkomstig zijn uit vijf verschillende organisaties. Zij hebben allen vanuit een ander perspectief met eigen expertise gekeken en vragen gesteld over het kwaliteitsrapport, het proces van de proeftuin om te komen tot het kwaliteitsrapport en de kijk van de zorgaanbieder op kwaliteitsverbetering. Deskundigen zijn:

- Manager behandeling & begeleiding van een collega zorgaanbieder
- Senior zorginkoper, Menzis zorgkantoor
- Kwaliteitscoördinator van een collega zorgaanbieder
- Senior adviseur, Vilans
- Ervaringsdeskundige Team Samen Sterk van een collega zorgaanbieder
- Ervaringsdeskundige Team Samen Sterk van een collega zorgaanbieder

Aanwezigen van de zorgaanbieder:

Tijdens het gesprek met cliënten:

- Drie cliënten en een begeleider

Tijdens de bezoeken aan de woonlocaties en dagbestedingslocatie:

- 5 begeleiders

Gedurende de hele dag:

- Bestuurder
- Regiomanager
- Manager behandelcentrum
- procesregisseur

Ervaringen, suggesties en vervolg

De visitatie is vanuit beide partijen als zeer waardevol gebleken. De respectvolle manier van vragen stellen en handelen van de visitatiecommissie, de vertrouwelijke en open sfeer onderling en het enthousiasme van begeleiders en cliënten was bijzonder. Het voornemen is deze vorm van visitatie te continueren. De zorgaanbieder vond het erg leuk om het eigen verhaal te vertellen en tegelijkertijd vragen gesteld te krijgen van deskundigen die inspireren om nogmaals naar de werkwijze te kijken en deze te verbeteren.

Deze visitatie is toegepast door Elver