

3d. Bezoek van extern visitatieteam aan zorgaanbieder

Doel en vorm:

Het doel van de externe visitatie is het organiseren van reflectie op de kwaliteit van zorg- en ondersteuning en de bijbehorende verbeteracties (zoals beschreven in het kwaliteitsrapport) ten behoeve van de individuele zorg- en dienstverlening aan mensen met een beperking. De focus van het kwaliteitskader is verbeteren, in het verlengde daarvan ligt verantwoorden. Met het kwaliteitsrapport als basis wordt visitatie ingezet ter versterking van het leren en ontwikkelen. Het beoogd resultaat is antwoord te krijgen op de vraag *hoe* de organisatie de visie realiseert, zonder een oordeel te vellen over de verschillende facetten van de kwaliteit van de dienstverlening. Het visitatieteam is samengesteld uit drie externe deelnemers. Dit team gaat in gesprek met het ontvangende team van de zorgaanbieder. Alle deelnemers aan de visitatie hebben vooraf het kwaliteitsrapport opgestuurd gekregen en gelezen.

Kenmerken van de aanpak:

- De visie van de zorgaanbieder is leidraad bij het gesprek;
- Het kwaliteitsrapport is ingang en aanknopingspunt voor gesprek;
- De visitatie heeft de vorm van een onderzoekende dialoog waarbij de leden van het visitatieteam worden uitgenodigd om te helpen bij het onderzoeken van de vraag in hoeverre de visie wordt gerealiseerd in de praktijk;
- Een procesbegeleider begeleidt het gesprek en stimuleert dat dit op een open en niet-oordelende manier wordt gevoerd;

De duur van de visitatie is in totaal 3 uur: Het eerste half uur heeft de procesbegeleider een voorbereidend gesprek met het visitatieteam. Hierin worden de kaders en uitgangspunten besproken en wordt gekeken naar ieders rol en inbreng. Daarna is er 1,5 uur tijd voor uitwisseling met het ontvangende team. Na afloop hiervan trekt het visitatieteam zich met de procesbegeleider terug om met elkaar beeld te maken bij dat wat is gezien en gehoord en wordt met elkaar besloten wat wordt teruggekoppeld. Hiervoor wordt een half uur uitgetrokken. Ten slotte is er een half uur gelegenheid voor een terugkoppeling van deze bevindingen aan het ontvangende team.

De uitkomsten worden direct op papier gezet.

Samenstelling visitatieteams:

Samenstelling bezoekend team:

- Beleidsmedewerker Iederin;
- Bestuurder van collega- zorgaanbieder;
- Emeritus bijzonder lector kwartiermaken Hogeschool Utrecht.

Samenstelling ontvangende team:

- Lid raad van bestuur;
- Twee leden centrale ondernemingsraad en van de klankborggroep van het vernieuwde kwaliteitskader;
- Twee leden centrale cliëntenraad en van de klankborggroep van het vernieuwde kwaliteitskader.
- Coördinator kwaliteit en projectleider van de proeftuin

Verder:

- Een procesbegeleider

Ervaringen en suggesties

Alle deelnemers zijn erg positief over deze manier van uitwisseling en verdieping. Een tip voor een volgende keer is om een makkelijk leesbare versie van het rapport voor cliënten en medewerkers te maken.

Deze visitatie is toegepast door Siza