

Interne Visitatie

door professionals uit de zorg

NIAZ netwerkdag 22 maart 2010
Rineke Geschiere

onze lieve vrouwe gasthuis



Beter!

Aanleiding en doel presentatie

- Recente NIAZ-audit

Interne Visitatie

- + grote betrokkenheid professionals**
- + beleidsrijk geregisseerd**
- + aantoonbare verbeteringen**

- Verwacht geen fancy systeem!
- Ervaringen delen



Beter!

Onze Lieve Vrouwe Gasthuis

- Binnenstad Amsterdam
- Topklinisch ziekenhuis
- Ca.
 - 555 erkende bedden,
 - 3.000 medewerkers
 - 180 med.spec. in loondienst
- Bijzondere functies hart, HIV,ICU, SEH, orthopedie.



Beter!

Uitgangssituatie 2006

- **Goede reputatie**
 - maar in toekomst meer facts en figures nodig
- **Nieuw besturingsmodel**
 - platte organisatiestructuur
 - 24 resultaat verantwoordelijke eenheden (units)
 - vakgroep integraal verantwoordelijk
 - unitvoorzitter aanspreekbaar.
- **Start kwaliteitsbeleid**

Basis was geregeld (bedrijfsplan, administratieve organisatie), kwaliteitsbeleid in de startblokken



Beter!

Wensen 2006

- Units **eigenaar** worden van het nieuwe kwaliteitsbeleid.
- Meer **bekendheid** in huis met invulling geven aan kwaliteitsysteem.
- Interne en maatschappelijke noodzaak om kwaliteit meer **zichtbaar** te gaan maken.
 - Verantwoordelijkheid laten ervaren
 - Kwaliteit eerst zichtbaar maken voor unit en collega's
 - Groep ambassadeurs vergroten
 - Leren van elkaar, concreter maken



Beter!

Interne Visitatie

AMC

Leendert Krol (†), hoogleraar med. psychologie en lid RvB van AMC 1994-2001 heeft rond 2004 Interne Visitatie in het AMC opgezet.

In mijn woorden:

- Visitatie = methode die voor de medische beroepsgroep herkenbaar is en gewicht heeft.
- Maak kwaliteit net zo belangrijk als onderzoek en onderwijs.
- Hou veilig spiegel voor, dan stimuleer je om zelf verantwoordelijkheid te nemen.

Beter!

Werkwijze

- **Visitatiecommissie plant visitatie en stelt team “collega’s” samen.**
 - *medisch specialist*
 - *verpleegkundige*
 - *secretaris (kwaliteitsfunctionaris)*
 - *evt. ander zoals HR deskundige*
- **Visitatieteam bestudeert documentatie en bezoekt unit (1 dag)**
- **Visitatieteam rapporteert bevindingen aan onafhankelijke Visitatiecommissie en stelt de definitieve rapportage vast**



Beter!

Vervolg werkwijze

- **Vertrouwelijk rapport**
 - unitvoorzitter
 - cc. Raad van Bestuur en voorzitter medische staf.
 - inzichtelijk voor NIAZ
- **Verbeteracties unit**
 - kwartaaloverleg met RvB
 - schema terugkoppeling aan RvB en Visitatiecommissie
- **OLVG brede aanbevelingen**
 - jaarverslag visitatiecommissie
 - signalen/aanbevelingen aan kernteam kwaliteit

Beter!

Inhoud visitatie

- **WAT is er geregeld?**
 - inhoudelijke afspraken gemaakt?
 - zit er een kwaliteitscyclus op?
- **HOE is het geregeld?**

Wat zijn de werkafspraken? Is dit bekend?
- **Hoe gaat het in de PRAKTIJK?**

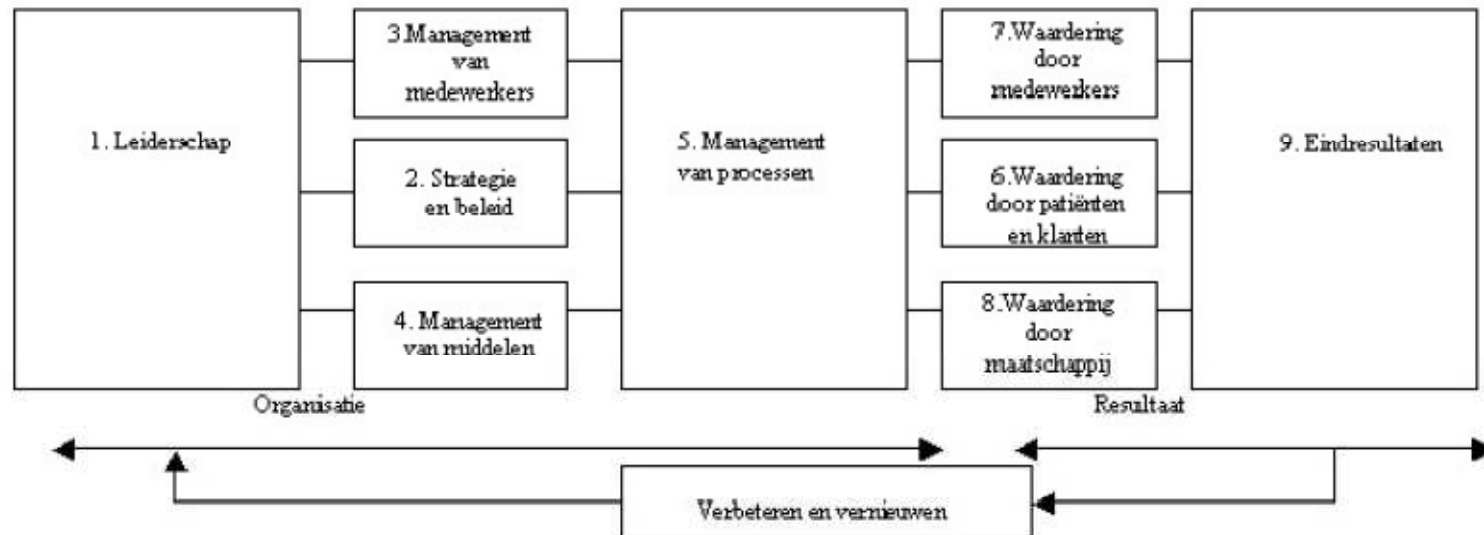
Gaat dit zoals het afgesproken/gepland is? Is het aantoonbaar goed geregeld?
- **VOLDOET het?**

Is het werkbaar, effectief; bereiken we er de ambities en doelen mee?

Beter!

Rapport

- Tekst, ca 6-10 pagina's
- indeling INK kwaliteitssysteem
- Bevindingen, onderbouwing, overall samenvatting
- Ruimte voor ambities en normen per unit
- Nog steeds: liever tekst dan schema



Beter!

ontwikkelingen

- **Ook Procesvisitaties**
- **Ook Stafafdelingen**
- Units, visitatoren, externe normen worden concreter
- Visitatiecommissie wordt strenger (meer zwaarwegende adviezen)
- Vaker inhoudsdeskundigen vanuit andere ziekenhuizen erbij
- Advies/medewerking bij specifieke situaties.
- Relatie met deelaudits en veiligheidsrondes

Beter!

startfase

- 2006:
 - voorstel interne visitatie Medische Staf
 - auditoren aangezocht via MS en VSC
- 2007:
 - trainingsdag 1.
 - training on the job
 - trainingsdag 2. (verslaglegging)
- Maart 2008:
 - alle units gevisiteerd.
 - evaluatie in medische staf.

Beter!

evaluatie units na 1^e ronde

- Reacties overwegend positief:
 - ‘rapport legt vinger op zere plek’
 - Stimulerend
 - Frisse blik
 - Bewustwording
 - richtinggevend
- ook kritische geluiden:
 - Kost tijd
 - Te korte gesprekken
 - Onvolledigheid
 - Subjectief, geen norm
 - Concretere aanbevelingen?

Beter!

Evaluatie na hervisitaties

- Interne visitatie 'ingeburgerd' in OLVG
- Verdiepingsslag tov eerste visitatie
- Verbeteracties uit eerste visitatie getoetst: veel verbeteringen ingezet
- Borging verbetermatrix kan beter
- Nog steeds tijdrovend proces
- Verkrijgen van auditoren en inplannen lukt nog steeds goed.



Beter!

Samenvattend

- *Interne visitatie*
 - Hulpmiddel en stimulans om te reflecteren, te leren en te verbeteren
 - Aanvulling op andere instrumenten om kwaliteit inzichtelijk te maken zoals indicatoren, complicatieregistratie.
 - Middel om betrokkenheid van zorgprofessionals en anderen bij kwaliteitsbeleid te vergroten
 - Vorm en inhoud veranderen in de tijd, en zullen per organisatie anders zijn.