

ADAS: visiteren via de digitale snelweg

Vanouds vormt 'visitatie' een kernactiviteit van het Kwaliteitsinstituut voor de gezondheidszorg CBO. Sinds de visitatiehause begin jaren negentig zijn de producten en diensten rondom dit kwaliteitsinstrument vanzelfsprekend meegegaan met de (eisen van de) tijd. Tegenwoordig maakt bijvoorbeeld een aantal wetenschappelijke verenigingen bij de uitvoering van hun visitatieactiviteiten gebruik van ADAS. Een digitaal systeem dat de verschillende fasen van een visitatie faciliteert.

Door: L. Rox

In de jaren tachtig drong in de gezondheidszorg het besef door dat deze sector niet zonder een beleid rondom kwaliteit van zorg kon. Deze ontwikkeling raakte alle partijen, dat wil zeggen: professionals, zorgaanbieders, zorgverzekeraars en niet te vergeten de zorgvragers. Tijdens de zogenaamde Kwaliteitsconferenties te Leidschendam, waar alle betrokken partijen spraken over de ontwikkelingen op het gebied van kwaliteitszorg, kwamen overheid en sector overeen dat zorgaanbieders de kwaliteit van de zorg die zij leveren inzichtelijk moesten maken. Daarbij lag de nadruk op het ontwikkelen en onderhouden van kwaliteitsinstrumenten en -methoden waarmee de zorg systematisch bewaakt en verbeterd kon worden. Als uitvloeisel van deze aandacht voor 'kwaliteit van zorg' startten verschillende beroepsverenigingen van medisch specialisten interne en externe toetsingssystemen (visitatie, certificatie en accreditatie) op. En zo kon het gebeuren dat in 1992 het CBO voor het eerst met een visitatiecommissie van de Nederlandse Vereniging voor Obstetrie en Gynaecologie op pad ging om op locatie de zorgverlening van een aantal van hun collega's te evalueren.

Verminderen werklust

Visitatie is een instrument waarmee de kwaliteit van patiëntenzorg kan worden beoordeeld.

Door te visiteren beogen professionals in eerste instantie de wijze waarop en de omstandigheden waaronder het vak wordt uitgeoefend te verbeteren. Naar aanleiding van het project 'Actualisatie visitatiemodel' wordt er echter steeds meer naar de kwaliteit van het medisch handelen zelf gekeken. Kwaliteitsvisitaties genieten tegenwoordig topprioriteit: ze vormen een belangrijk onderdeel van het programma van eisen dat de Orde rondom het kwaliteitsbeleid van medisch specialisten voor ogen heeft. Zo is deelname aan het visitatietraject van een wetenschappelijke vereniging verplicht om als medisch specialist te kunnen worden geherregistreerd.

Zorgverleners vinden het doorgaans erg leuk en leerzaam om in het kader van een visitatie bij collega's langs te gaan. Visitaties zijn belangrijk en nuttig omdat de bevindingen en uitkomsten gevisiteerden op weg helpen de kwaliteit van hun praktijk te verbeteren.

De organisatie en uitvoering van een visitatie brengen alleen veel werk met zich mee. Zo moet het een en ander worden gepland en georganiseerd en een scala van documenten worden ingevuld, samengesteld, gekopieerd en rondgestuurd. Ten slotte dient na afloop een rapport te worden opgesteld, becommentarieerd en goedgekeurd. Verenigingen hebben zich dan ook herhaaldelijk uitgelaten over de papieren rompslomp en de werkzaamheden die visitatietrajecten met zich meebrengen. Hun klachten en signalen waren niet vergeefs: het vormde voor Kwaliteitsinstituut CBO de aanleiding tot het laten ontwikkelen van een digitaal instrument. Met als resultaat dat in 2002 een prototype van het Algemeen Digitaal Audit Systeem (ADAS) werd geïntroduceerd. Sindsdien is het systeem met allerlei snufjes uitgebreid, doorontwikkeld en verfijnd.



Liesbeth Rox

Digitale ondersteuning bij visitaties

ADAS is een webbased tool voor het gestructureerd afnemen van vragenlijsten, het automatisch genereren van spiegelgegevens en visitatieverslagen en het managen van de workflow. Het systeem bevat per vereniging enkele digitale vragenlijsten en een verslagsjabloon. De techniek plaatst de gegevens uit de vragenlijst(en) in een centrale database, zodat ze nader kunnen worden geanalyseerd, gebenchmarkt of in een mooi plaatje worden gepresenteerd. Of zoals een van de gebruikers stelt: 'Het systeem is overzichtelijk, duidelijk, makkelijk en biedt veel mogelijkheden.'

Het werkt als volgt:

- **voorbereiding:** de beheerder (in de regel iemand van het secretariaat van een vereniging) voert de samenstelling van de visitatiecommissies, gevisiteerden en de geplande visitatiedata in. Vervolgens ontvangen gevisiteerden ruim voor de visitatie een mail met het verzoek de vragenlijst(en) in te vullen en – indien van toepassing – met instrumenten als 'Quickscan' en 'Medical audit' aan de slag te gaan. Wanneer aan dit verzoek is voldaan, worden de visiteurs via de mail uitgenodigd om deze informatie te bestuderen. Ze hebben daarbij de mogelijkheid te toetsen of de antwoorden in de vragenlijsten stroken met wat het normdocument van hun vereniging daarover stelt, en de antwoorden via ADAS te becommentariëren. Vooral dit laatste – een vorm van interactieve voorbereiding – draagt bij aan een goed verloop van een visitatie, omdat de visiteurs door deze functionaliteit van tevoren van elkaars bespreekpunten kennis kunnen nemen en aan de hand daarvan hun strategie kunnen bepalen;
- **uitvoering:** het commentaar van de visiteurs is terug te vinden op de 'bespreeklijst' die als het ware hun boodschappenlijstje vormt. Hierop staan alle punten die tijdens de visitatie aandacht behoeven. Naast het commentaar van de visiteurs omvat deze lijst eventueel commentaar van gevisiteerde(n), vragen of antwoorden die visiteurs of de betreffende vereniging als belangrijk hebben aangemerkt of antwoorden die van de beroepsnorm afwijken;
- **verslaglegging:** het maken van een visitatieverslag verloopt dankzij het verslagsjabloon volledig geautomatiseerd en wordt daarmee een eenvoudige handeling. Dit sjabloon bestaat uit twee onderdelen: één deel waarin de gegevens, feiten en antwoorden uit de vragenlijsten worden verwerkt en een tweede deel dat alle voorkomende sterke en zwakke punten en aanbevelingen weergeeft. De visiteur die met het maken van het verslag is



Voorbeeldscherm uit ADAS

belast, hoeft alleen maar de van toepassing zijnde punten aan te vinken.

ADAS in de praktijk

Inmiddels wordt dit product van het CBO door acht verenigingen van professionals toegepast. Een van deze gebruikers is de Nederlandse Vereniging van Psychiatrie. Een vereniging die meer dan 3000 leden telt en vanwege dit grote aantal en het daarmee samenhangende aantal visitaties dat jaarlijks moet plaatsvinden, de stap heeft gezet om hun visitaties digitaal te laten ondersteunen.

Weer een andere vereniging – die van de orthodontisten – heeft in ADAS ook vragenlijsten voor aanpalende specialisten opgenomen. Zo worden kaakchirurgen en verwijzend tandartsen uitgenodigd om zich via deze digitale lijsten over verschillende aspecten van de samenwerking uit te spreken. Daarnaast kunnen gevisiteerden via dit systeem patiënten een tevredenheidsenquête laten invullen.

De Nederlandse Vereniging van Podotherapeuten werkt al vanaf 2004 met ADAS. Deze vereniging heeft dus zowel ervaring met de oude versie als met de 'make-over' van dit systeem. De podotherapeuten zijn vooral erg enthousiast over:

- de gebruiksvriendelijkheid van het systeem die met de lancering van ADAS 2 aanzienlijk verbeterde. Het opmaken van een verslag leverde in een voorgaande versie bijvoorbeeld nog wel eens hoofdbrekens op; in de huidige versie lijkt dit verbeterd te zijn door de overzichtelijkheid van het verslagsjabloon en door de editmodule waarmee teksten kunnen worden toegevoegd en reeds bestaande punten kunnen worden aangepast;
- het feit dat dankzij ADAS het aantal jaarlijkse visitaties fors is toegenomen (van 20 visitaties vóór de invoering van ADAS naar 100 visitaties per jaar);
- het feit dat de communicatie tussen gevisiteerde en visiteurs via ADAS nu volledig geautomatiseerd geschiedt. De communicatie tussen visiteurs en gevisiteerden voor en na de visitatie was in ADAS 1 onvoldoende geautomatiseerd. In ADAS 2 ontvangen gevisiteerden geheel automatisch informatie over

Verkiezing zorgonderneming van het jaar 2009



**Aanmelden
kan nú**

www.zorgondernemingvanhetjaar.net

Tot **1 juni aanstaande** kunt u innovatieve zorgprojecten of ondernemingen aanmelden. De onderneming waar u werkt, maar ook projecten van anderen waarvan u vindt dat ze de titel *zorgonderneming van het jaar 2009* verdienen.

Aanmelden kan heel eenvoudig op

www.zorgondernemingvanhetjaar.net

Zorgmarkt is een initiatief van



Kluwer

a Wolters Kluwer business

de datum van de visitatie en de benodigde inloggegevens. Helaas is de communicatie met de visiteur bij de organisatie van een visitatie nog niet in het systeem meegenomen. De communicatie tussen gevisiteerde, bezoekers en bureau rondom de verslaglegging verloopt daarentegen wel geautomatiseerd;

- het feit dat alle betrokkenen de mogelijkheid hebben om via ADAS achteraf (na afsluiting van de visitatievragenlijst) de normdocumenten in te zien;
- de mogelijkheid om spiegelgegevens (= resultaten van alle uitgevoerde visitaties) te genereren.

Met name aan dit laatste punt hechten de podotherapeuten veel belang: de vereniging gebruikt de informatie over diverse aspecten van praktijkvoering en de kwaliteit van geleverde podotherapeutische zorg namelijk mede om haar beleidsuitgangspunten voor de toekomst te bepalen. Om zo heel doelgericht de kwaliteit op bepaalde gebieden van de praktijkvoering en/of professionele zorg naar een hoger plan te brengen. Daarnaast kunnen podotherapeuten via deze functionaliteit hun eigen resultaten spiegelen aan die van eerder gevisiteerde collegae.

Zodat hij/zij een indruk krijgt hoe het er met zijn/haar kwaliteit van de praktijkvoering ten opzichte van beroepsgenoten voorstaat en of deze al dan niet strookt met de 'state of the art' van de beroepsgroep. Kortom: ADAS helpt hen goed op weg bij het verbeteren van de kwaliteit van zorg!

Meer informatie?

Voor nadere informatie kunt u terecht bij Sabine van Logtestijn, adviseur, tel.: 030 - 2843948; e-mail: s.vanlogtestijn@cbo.nl.

Informatie over de auteur

Drs. Liesbeth Rox is adviseur bij het Kwaliteitsinstituut CBO. Zij werkt sinds 1998 bij het team Audit & Visitatie.

Samenvatting

- In het kader van kwaliteitsbeleid hechten verenigingen veel belang aan het kwaliteitsinstrument visitatie.
- Dit instrument heeft vanaf de jaren negentig de nodige veranderingen ondergaan.
- Visitaties kunnen tegenwoordig digitaal via ADAS worden ondersteund.
- Acht verenigingen maken al van deze mogelijkheid gebruik.

webiso[®]

Intranet

Kwaliteits-, Arbo- en Milieumanagement

Bezoek www.webiso.be voor meer info



Zorgmarkt, platform voor samenwerking en ondernemen in de zorg

Het magazine verschijnt tien keer per jaar, met onder andere:

- een portret van een zorgondernemer
- de case van de maand
- de mening van een autoriteit over marktdenken in de zorg
- innovatieve projecten in binnen- en buitenland
- actuele onderzoeken en loopbaanmutaties



Gratis voor managers en bestuurders in de zorg.

Als abonnee van Zorgmarkt ontvangt u het magazine, uw persoonlijke login voor www.mijnzorgmarkt.net en iedere woensdag de e-mailnieuwsbrief.

Gratis abonneren?
www.zorgmarkt.net/abonneren