

# KNGF Visitatie reglement

V2.0 maart 2019

## ***KNGF Visitatie***

KNGF Visitatie maakt onderdeel uit van het KNGF Plusprogramma en is een intercollegiale toets van de organisatie en de werkzaamheden in de praktijk. Hiervoor gaan een tweetal, door het KNGF opgeleide, visiteurs op 'visite' bij een praktijk om te zien hoe een praktijk is georganiseerd.

Met het uitvoeren van een visitatie wordt het continu verbeteren van de praktijkvoering en de uitvoering van zorg gestimuleerd. Tijdens de visitatie wordt er gekeken naar de praktijkvoering en de professionele ontwikkeling van alle fysiotherapeuten binnen de praktijk. De ruimte voor ontwikkeling binnen de praktijk staat tijdens de visitatie centraal.

Visitatie betreft een tweejarige cyclus: één keer in de twee jaar wordt de praktijk gevisiteerd. De visitatie wordt uitgevoerd door KNGF opgeleide visiteurs. Zij voeren de visitatie uit volgens een wetenschappelijk onderbouwde methodiek, ontwikkeld door IQ Healthcare die bewezen de kwaliteit van de praktijkvoering verhoogt.

### ***Indicatoren Visitatie***

Tijdens de visitatie wordt er gekeken naar zes indicatoren:

1. Kwaliteitsbeleid
2. Klinisch redeneren en dossiervoering
3. Interne & externe communicatie, zorgcoördinatie en samenwerking
4. Inrichting en toegankelijkheid
5. Hygiëne, privacy en veiligheid
6. Innovatie en ondernemerschap

De bevindingen tijdens de visitatie worden door de visiteurs vastgelegd in een visitatierapport. Tijdens de visitatie worden alle zes de indicatoren formatief\* beoordeeld met een cijfer op een schaal van 1-4 (waarbij 1 de laagst te verkrijgen score betreft en 4 de hoogste score). De visitatie is voldaan wanneer er op alle zes de indicatoren een 3 of hoger is gescoord.

### ***Varianten van Visitatie***

Er zijn drie verschillende varianten van visitatie mogelijk:

- **Standaard visitatie:** voor praktijken die geen HKZ en/of Plus effectiviteit certificering hebben of in het geval deze certificeringen niet meer geldig zijn op de dag van de visitatie.
- **Verkorte visitatie:** voor praktijken met een HKZ en/of Plus effectiviteit certificering geldig op de dag van de visitatie, maar die deze niet willen of kunnen combineren met een audit.
- **Combinatie visitatie met audit:** voor praktijken met een HKZ en/of Plus effectiviteit certificering geldig op de dag van de visitatie en die deze graag willen combineren met de HKZ audit.

Een standaard of verkorte visitatie wordt uitgevoerd door twee door het KNGF opgeleide visiteurs. Bij een combinatie visitatie met HKZ audit (voor de zorgverzekeraars die deze vorm hanteren) volstaat één visiteur maar deze werkt samen met een HKZ auditor.

### **Hervisitatie**

Indien er tijdens de visitatie op één of meerdere van de zes indicatoren lager dan een 3 is gescoord, moet er een hervisitatie plaatsvinden. Voor de indicatoren waar lager dan een 3 op is gescoord, moet binnen 3 maanden na de visitatie een ontwikkelplan worden opgesteld en worden gedeeld met de visiteur die de oorspronkelijke visitatie heeft uitgevoerd. De hervisitatie moet vervolgens binnen 6 maanden na de oorspronkelijke visitatie plaatsvinden. Tijdens de hervisitatie wordt alleen naar de *niet behaalde* indicatoren gekeken. Indien er tijdens de hervisitatie opnieuw indicatoren onvoldoende worden bevonden, loopt voor de betreffende praktijk deelname aan het KNGF Plusprogramma aan het einde van de betreffende maand af.

De hervisitatie kan, afhankelijk van welke indicatoren en onderdelen daarbinnen opnieuw moeten worden bekeken, fysiek of op afstand plaatsvinden. Dit is ter beoordeling van de visiteur(s), in overleg met de betreffende praktijk. Om eenduidigheid in de (her)visitaties te waarborgen, wordt de hervisitatie uitgevoerd door dezelfde visiteur die ook de oorspronkelijke visitatie heeft uitgevoerd\*\*.

#### *Ontwikkelplan en/of hervisitatie bij behalen visitatie*

Wanneer de praktijk de visitatie *heeft behaald*, maar alsnog graag opnieuw gevisitieerd zou willen worden omdat er op sommige indicatoren een score 3 is behaald, dan kan de praktijk in de gelegenheid worden gesteld om opnieuw een visitatie te krijgen. In dit geval wordt de praktijk uitgenodigd om een ontwikkelplan op te stellen, waarna de hervisitatie binnen 6 maanden kan plaatsvinden.

*\*Dit wil zeggen dat er door de visiteur wordt gekeken naar in welke mate de praktijk zich bezig houdt met de verschillende onderdelen die vallen onder de zes indicatoren. Op basis van het gesprek tussen bezoekers en praktijkvertegenwoordiger(s) dient er een beeld te ontstaan bij de bezoekers over welke score van toepassing is bij de zes verschillende te toetsen indicatoren.*

*\*\* Indien dit voor de praktijk niet wenselijk is, kan hier (schriftelijk) bezwaar op worden gemaakt. Dit bezwaar dient dan binnen één maand na de oorspronkelijke visitatie worden ingediend.*

## Visiteurs

Visiteurs voeren visitaties uit voor het KNGF Plusprogramma en zijn opgeleid middels de KNGF visitatie methodiek. Visiteurs kunnen na het afronden van de cursus zelfstandig (in tweetallen) visitaties uitvoeren. Naast het visiteren volgt een visiteur minimaal één keer per twee jaar een verplichte bijscholing in de vorm van terugkomactiviteiten. Dit om te voldoen aan de eisen rondom de kwaliteitsborging van de visiteur. Het KNGF draagt er zorg voor dat alleen visiteurs die voldoen aan de opleidingseisen visitaties uit kunnen voeren.

Er zijn twee groepen visiteurs:

**1. Visiteurs die de standaard visiteursopleiding hebben gevolgd**

Deze groep visiteurs visiteren praktijken die kiezen voor een standaard of verkorte visitatie. Deze visiteurs voeren geen combinatie visitatie uit.

**2. Visiteurs en auditoren die de verkorte visiteursopleiding hebben gevolgd**

Deze groep visiteurs mogen alleen een verkorte visitatie uitvoeren. Voor de combinatie visitatie geldt daarnaast voor de auditor nog als extra eis dat deze een verkorte visiteursopleiding moet hebben gevolgd bij één van de door het KNGF gecertificeerde instanties<sup>1</sup>.

### **Taken visiteur**

De visitatie wordt door twee visiteurs uitgevoerd, waarvan tenminste één visiteur een fysiotherapeut is. De visitatie richt zich op de ontwikkeling van hoe de praktijk is georganiseerd, waarbij de professionele ontwikkeling van de medewerkers ook een onderdeel is. De intercollegiale visitatie heeft een functie op basis van vooraf bekende kwaliteitsindicatoren en geeft aan waar de praktijk staat en waar nog ruimte voor ontwikkeling is. Input voor deze informatie is het praktijkportfolio dat, voorafgaand aan de visitatie via de online omgeving Compass, door de te visiteren praktijk beschikbaar wordt gesteld aan de visiteur.

Tijdens de intercollegiale visitatie beoordelen de visiteurs het praktijkportfolio, wordt er een ad random dossiercheck uitgevoerd en vindt er een rondleiding door de praktijk plaats. Het praktijkportfolio wordt vergeleken met regionale en landelijke gegevens over proces en uitkomsten van fysiotherapeutische zorg (benchmark). Eventuele afwijkingen van regionale en landelijke gemiddelden zijn input voor gesprek tijdens de visitatie. Op basis van de visitatie stelt de visiteur – samen met de collega visiteur – uiteindelijk een rapport op dat ter beschikking wordt gesteld aan de praktijkhouder.

### **Profiel visiteur**

Een visiteur:

- Is werkzaam als fysiotherapeut in de patiëntenzorg of een niet-fysiotherapeut met relevante werkervaring op het gebied van visitatie (met name gericht op formatief visiteren);
- Heeft aantoonbare kennis van en ervaring met kwaliteitssystemen in de zorg;
- Heeft kennis van ontwikkelingen in de beroepsgroep fysiotherapie op gebied van dossiervoering, richtlijnen, beroepsprofiel en praktijkvoering;
- Beschikt over goede gesprekstechnieken en is in staat om door te vragen;
- Heeft de hiervoor ontwikkelde opleiding tot visiteur van het KNGF met succes afgerond;
- Is integer en betrouwbaar;
- Heeft een reflectieve attitude;
- Is in staat om groepsprocessen te sturen;
- Heeft goede verbale en schriftelijke communicatieve vaardigheden.

---

<sup>1</sup> HCA, IVAK, Fys'Optima, FysioHolland

### ***Kwaliteitsborging visiteurs***

Het continue evalueren en verbeteren dat gevraagd wordt van de praktijken binnen een visitatiecyclus, dient ook te gelden voor visiteurs. Uitgangspunten voor de borging van kwaliteit van de visiteurs zijn:

- Ingeschreven staan als KNGF visiteur in Compass;
- Jaarlijkse verplichte terugkombijeenkomst volgen;
- Minimaal 2 visitaties per jaar verrichten;
- Verplichting zichzelf te laten evalueren door de gevisiteerde praktijken.

Indien een visiteur niet voldoet aan de uitgangspunten van de kwaliteitsborging dan wordt de visiteur uit Compass verwijderd en mag dan geen visitaties meer uitvoeren namens het KNGF.

### ***Inzetmogelijkheden van de visiteurs***

Visiteurs kunnen werkzaam zijn op verschillende manieren, zoals:

- Als zelfstandig aanbieder;
- In dienst van een marktpartij die visitaties aanbiedt aan fysiotherapiepraktijken;
- Andere organisaties/samenwerkingsverbanden die visitaties voor hun leden organiseren;
- Vanuit een rechtsvorm samen met andere visiteurs;
- Etc.

Een visiteur kiest zelf via welke weg hij/zij zijn diensten aan wil bieden. Belangrijk: het één sluit het ander niet uit! Een marktpartij heeft geen exclusiviteit wanneer een visiteur besluit zich daar aan te sluiten.

## De praktijk die wordt gevisiteerd

### **Praktijkvertegenwoordiger**

De praktijkvertegenwoordiger is de contactpersoon van de praktijk naar de bezoekers toe en het programmabureau Plusprogramma en begeleidt de bezoekers tijdens de visitatie. Idealiter is dit een praktijk eigenaar, maatschap-lid of medewerker kwaliteitsbeleid.

### **Het praktijkportfolio**

Het praktijkportfolio is een digitaal portfolio in Compass (<https://kngf.exata.nl>) dat bestaat uit een verzameling van kwaliteitsdocumentatie en informatie over de praktijkvoering. Hierin zijn onder andere opgenomen:

- Documenten die betrekken hebben op de kwaliteit van de praktijk voering (beleidsplan fysiotherapiepraktijk, managementreviews etc.);
- Kwaliteitsinformatie zoals patiëntervaringen (PREMs) en patiënt gerapporteerde gezondheidsuitkomsten (PROMs);
- Een zelfevaluatie van de praktijk over de kwaliteit van de praktijkvoering;
- Het team klimaat rapport (TCI);
- Eventuele HKZ certificaten indien van toepassing.

Het praktijkportfolio dient uiterlijk 10 dagen voorafgaand aan de visitatiedatum beschikbaar te worden gesteld aan de bezoekers door de praktijkvertegenwoordiger(s). Indien het praktijkportfolio later wordt aangeleverd, hebben de bezoekers het recht om de visitatie te annuleren. In onderling overleg tussen praktijk en bezoekers mogen hier altijd aanvullende afspraken over worden gemaakt.

### **Aanvragen van een visitatie**

Praktijken kunnen een standaard en/of verkorte visitatie aanvragen via [visitatie@kngf.nl](mailto:visitatie@kngf.nl) of zich hiervoor aanmelden bij een marktpartij of auditbureau (bijvoorbeeld Fysiogroep Haaglanden, HealthCare Auditing (HCA), IVAK of KIWA). De combinatievisitatie wordt door de praktijk afgestemd met de betreffende audit bureaus, die vervolgens alle benodigde gegevens uploaden in mijnKNGF.

### **Overeenkomst visiteur en praktijk**

De bezoekers en de te visiteren praktijk, sluiten een overeenkomst van visitatie voorafgaand aan de visitatie. Deze overeenkomst dient minimaal 14 dagen voor de visitatiedatum ondertekend te worden door de praktijkvertegenwoordiger en de beide bezoekers. Op de overeenkomst staan o.a. de datum van visitatie en de kosten vermeld. Het ondertekenen van de visitatie overeenkomst voldoet als geheimhoudingsovereenkomst tussen de praktijk en de bezoekers. De overeenkomst is te vinden bij de handleidingen in de online omgeving Compass (zie hiervoor ook het hoofdstuk "Compass, rol KNGF bij visitatie en overige informatie" op pagina 7).

*Tip: Eén van de onderdelen van de visitatie is een ad random dossiercheck van patiëntendossiers die maximaal één jaar oud zijn (onderdeel indicator 2: Klinisch redeneren en dossievoering). Een tip ter voorbereiding op de visitatie is om je patiënten hier vooraf toestemming voor te vragen zodat de visiteur tijdens de visitatie de dossiers kan inkijken. De dossiers kunnen ook ter plekke geanonimiseerd worden.*

### **Tarieven visitatie**

Een visitatie wordt uitgevoerd door twee visiteurs (m.u.v. de combinatie visitatie waarbij één visiteur en één auditor zijn betrokken). Aan alle vormen van visitatie (inclusief hervisitatie) zijn kosten verbonden. De kosten van de visitatie worden afgestemd in onderling overleg door de visiteur en de praktijk zelf. Het KNGF adviseert hierbij een uurtarief van maximaal € 75,00 per uur per visiteur. Dit is inclusief BTW en exclusief reiskosten à € 0,19 cent p/km. Voor de combinatievisitatie kunnen afwijkende tarieven gelden. Dit is aan de certificerende instantie zelf.

### **Tijdsinvestering visitatie**

De richtlijn voor de tijdsinvestering in uren is;

Standaard visitatie	Voorwerk	Visitatie praktijk	Nawerk	Ontwikkeltraject	Totaal uren per visiteur
Standaard	1	4	1	Ntb	6

Verkorte visitatie en combinatie visitatie	Voorwerk	Visitatie praktijk	Nawerk	Ontwikkeltraject	Totaal uren per visiteur
HKZ audit/ Plus effectiviteit certificering	1	2	1	Ntb	4

*N.B. Dit is een indicatie van de tijdsinvestering. De werkelijke tijd is afhankelijk van bijvoorbeeld het tijdig en volledig aanleveren van documentatie en de omstandigheden tijdens de visitatie zelf.*

*N.B. Bij een **combinatie visitatie** zijn dezelfde kosten van toepassing als bij een verkorte visitatie. Hiernaast komen dan nog de kosten van het audit bureau. Het audit bureau bepaalt hiervoor de prijs.*

### **Annulering visitatie**

Indien de praktijk om gegronde redenen de visitatie annuleert geldt hiervoor als uiterste termijn 5 werkdagen voorafgaand aan de visitatiedatum. Bij een te late annulering worden de visitatiekosten door de visiteurs in rekening gebracht bij de praktijk.

## Compass, rol KNGF bij visitatie en overige informatie

Compass (<https://kngf.exata.nl>) is het online systeem waarin praktijken en visiteurs documenten kunnen uploaden rondom visitatie. Deze documentatie kunt u delen en uploaden onder de **blauwe** tegel 'Mijn praktijkvisitatie' in Compass. Hieronder zijn verschillende onderdelen te vinden:

- **"Mijn praktijkportfolio"**: Documentatie die geüpload moet worden voorafgaand aan de visitatie (denk hierbij aan het beleidsplan van de praktijk, informatie patiëntervaringen (PREMs) en patiënt gerapporteerde gezondheidsuitkomsten (PROMs));
- **"Mijn teamklimaat evalueren"**: De team klimaat-vragenlijsten (TCI) en het team klimaat-rapport;
- **"Mijn visitatie resultaten"**: Hieronder is het visitatierapport te vinden, het eventuele hervisitatie-rapport en eventuele ontwikkelplannen.

Handleidingen voor de online omgeving Compass voor praktijken en visiteurs zijn online te vinden op Compass. Klik hiervoor na het inloggen op de *paarse* tegel 'Handleidingen en overige documenten'.

Het KNGF is volop bezig met de (door)ontwikkeling van de online omgeving Compass. Voor het gebruik van Compass wordt jaarlijks een bijdrage gevraagd van €50 per visiteur<sup>2</sup>. De jaarlijkse bijdrage voor visiteurs gaat in per 1-7-2019.

### Rol van het KNGF onderdeel visitatie

Het KNGF heeft voor het onderdeel visitatie de volgende rollen:

- Borging inhoudelijke kwaliteit lesmateriaal opleiding tot KNGF visiteur;
- Borging van de kwaliteitscyclus bij partijen betrokken bij de visitatie;
- Controleren dat alleen visiteurs die voldoen aan de opleidingseisen in de ter beschikking staande Compass omgeving staan vermeld;
- Beschikbaar stellen en het door ontwikkelen van de ter beschikking staande online omgeving Compass en specifieke services met betrekking tot invoer visitaties in Compass;
- Beheer van de mailbox [visitatie@kngf.nl](mailto:visitatie@kngf.nl);
- Borging inhoud en kwaliteit van de beschikbare indicatoren.

### Accreditatie visitatie

Er zijn geen accreditatiepunten verbonden aan het ondergaan of verrichten van een visitatie.

### Gedragsregels

De visitatie moet ter plaatse leiden tot een ideeënuitswisseling op basis van wederzijds respect en gelijkwaardigheid, en het bespreken van de door de praktijk ingebrachte documentatie. Alle informatie die de visiteurs tot zich nemen wordt vertrouwelijk behandeld. De visiteurs verrichten hun werkzaamheden zorgvuldig naar eer en geweten en naar beste kunnen. Zij zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen van de uitkomst van de visitatie.

### Overige documentatie visitatie

Het proces van visitatie staat beschreven in het document 'Standaard visitatie' en het document 'Verkorte of combinatie visitatie' op Compass. Deze is te vinden onder de tegel 'Handleidingen en andere documentatie'. Daarnaast is alle documentatie ook te vinden op de [site](#) van het KNGF.

### Contactgegevens KNGF visitatie

Heeft u vragen of opmerkingen? Schroom niet om te mailen naar [visitatie@kngf.nl](mailto:visitatie@kngf.nl).

<sup>2</sup> De jaarlijkse bijdrage voor 2019 zal ingaan per 1-7-2019 en naar rato worden berekend (0,5 jaar \* €50 = €25). De jaarlijkse bijdrage voor 2020 zal ingaan per 1-1-2020.