

PREZO NIEUWS

**PRESTATIES VOOR DE CLIËNTEN...
OOK TIJDENS DE FEESTDAGEN!**



Een gezond Nieuwjaar!

De maand december ligt weer achter ons en de feestdagen zijn achter de rug. De één heeft er naar uitgekeken, de ander wil het liefst zo snel mogelijk deze dagen 'vol verplichtingen' achter de rug hebben. Zo kiest de één ervoor om met kerst totaal uit te pakken, bij een ander gaan kerstdagen voorbij als 'gewone dagen'. Kortom: iedereen heeft **andere ideeën en voorkeuren** voor het vieren van de feestdagen. Belangrijkste is dat je er met een 'prettig of goed gevoel' op terug kunt kijken en het naar je zin gehad hebt.

Zo ook onze cliënten! Er zijn veel activiteiten georganiseerd rondom de feestdagen. De ene cliënt heeft hier plezier in; van een andere cliënt hoeft het niet zo nodig... En hiermee komen we weer bij de "PREZO-gedachte": als de **cliënten tevreden zijn**, dan is het goed. Daar doen we het voor! Dit kan wel betekenen dat je voor de ene cliënt net wat andere dingen doet dan voor de andere cliënt.

Prestaties & de feestdagen...

In de vorige nieuwsbrief is geschreven over een 'prestatie in het zonnetje' zetten. Nu, met de sneeuwval buiten, is dit niet helemaal de goede woordkeuze. Toch worden er in deze nieuwsbrief een tweetal uitgelicht. Bij de feestdagen denken we namelijk vooral aan de volgende prestaties die genoemd worden in PREZO:

- **Smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes**
- **Thuis voelen**

Smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes

Bij deze prestatie gaat het om hoe tevreden de cliënten zijn over de maaltijden. Tijdens het cliënttevredenheidsonderzoek van 2008 is de cliënt gevraagd of ze de maaltijden lekker vonden, of er keuze was in waar en wanneer ze warm/koud

wilden eten en of de warme maaltijden er verzorgd uit zaten. De cliënten op de verschillende locaties blijken wisselend tevreden hierover te zijn.

Thuis voelen

Bij de prestatie "Thuis voelen" gaat het onder andere om de sfeer op de locaties. Aan de cliënten is gevraagd of de locatie aangenaam is om te verblijven, of de bewoners prettig met elkaar omgaan, of er voldoende mogelijkheid tot contact met anderen is en of de sfeer tijdens de maaltijden goed is. Op alle locaties zijn de cliënten tevreden tot erg tevreden.

Tevreden cliënten en dan?

De genoemde uitkomsten uit het cliënttevredenheidsonderzoek zijn natuurlijk mooi, maar dit betekent niet dat wij achterover kunnen leunen.

Bij iedere **prestatie vanuit PREZO** wordt gekeken of de cliënten tevreden zijn. Zoja, hoe komt dit dan? (of waarom denken we dat dit zo is?) En zoniet, wat zouden we kunnen doen om dit naar 'tevredenheid' om te zetten?

Bij de zorginhoudelijke prestaties gaan we niet van tevredenheid uit (tevredenheid over decubitus kun je natuurlijk niet meten) maar we kijken wel naar de uitkomsten. Waarom doen wij het (landelijk) beter dan vorig jaar? Of kunnen we uitleggen waarom we het (landelijk) minder doen dan vorig jaar? En willen wij ook wat verbeteren? Of moeten we juist zorgen dat we zo ons werk blijven doen? Kortom: genoeg gespreksstof met een **praktische insteek!** (ook al gaat het over metingen) Leerzaam voor ons allemaal!

Een terugblik...

Zoals jullie gemerkt hebben, is Marianne bij verschillende werkoverleggen langs geweest om uit te leggen wat PREZO is en wat dit in

de praktijk voor iedereen betekent. Ook de CR en OR zijn of worden geïnformeerd. Conclusie na alle prestaties was dat het hoog tijd wordt om praktisch aan de slag te gaan met PREZO.

Een theoretisch verhaal is mooi, maar het gaat ten slotte om de praktijk dus om (tevreden) cliënten. Hiervoor gaan we PREZO gebruiken!

Twee locaties (Het Kerspel en 't Vonder) hebben dit al gemerkt. We zijn met elkaar (medewerkers facilitair, AB en zorg) in gesprek gegaan over hoe tevreden de cliënten zijn en welke activiteiten medewerkers hiervoor uitvoeren. Het was leuk om te merken dat iedereen **stilstaat bij zijn/haar werk** en ondanks dat **cliënten tevreden zijn** er toch vragen opkomen als: waarom doen we dingen op deze manier? En waarom niet anders? De indruk uit deze gesprekken was dat medewerkers de zaken goed op orde hebben, **weten wat ze doen**, weten waar ze het over hebben en dat terloops eens wat kleine, maar **geen verrassende, aandachtspunten** naar voren komen.

2010: gesprekken PREZO

In januari vinden op de andere locaties ook gesprekken plaats met verschillende medewerkers. De inhoud van deze gesprekken spreekt intussen voor zich.

In het voorjaar hopen we te starten met het uitvoeren van **interne audits**. Dit is een manier om meer inzicht te krijgen in de geleverde prestaties aan cliënten. Hiervoor zullen we **interne auditoren** gaan werven

die daarna een **praktische training** binnen De Stouwe krijgen. Het leuke van interne audits is dat je een **kijkje kunt nemen** bij collega's **op andere locaties**.

Je kunt je daarbij bijvoorbeeld voordoen als een soort van 'mysterie guest'. Denk hierbij bijvoorbeeld aan: de cliënt is ontevreden over de telefonische bereikbaarheid van de organisatie. Is dit ook terecht?

Hoe eenvoudig kan het zijn om af en toe eens een belletje naar een locatie te doen om te kijken of dit klopt? Of wat dacht je van het aanschuiven bij een MDO op een andere locatie om te zien hoe het daar in zijn werk gaat? En dit zijn nog maar twee voorbeelden van allerlei praktische manieren hoe je naar kwaliteit van de zorg kunt kijken.

Houd in ieder geval de informatieborden goed in de gaten voor de **interne vacatures**. Mochten er vooraf al vragen zijn, bel gerust.

Tot slot...

In de volgende nieuwsbrief lees je meer over hoe de gesprekken op de andere locaties gegaan zijn: wat viel op bij de locaties (of juist niet). Verder lees je hoe we verder gaan na deze gesprekken met het opstellen van verbeter- en borgingsplannen (waarom doen we de dingen goed?).

Voor vragen of opmerkingen kun je contact opnemen met Marianne (494 of via de mail).

Wil je meer weten over PREZO weten? PREZO en de prestaties voor cliënten zijn ook te vinden in Mavim..

Achtergrondinformatie

Wat is een intern audit en waarom voer je ze uit?

Een interne audit is door de organisatie zelf uitgevoerd systematisch, en zo objectief mogelijk onderzoek om te beoordelen of én in hoeverre wordt voldaan aan gewenste prestaties (aan de hand van voorgeschreven normen of zelf gestelde normen)

Als medewerker en organisatie wil je continu weten of je kwaliteit levert en of je cliënten tevreden zijn. Het uitvoeren van interne audits is een manier om dit te achterhalen. Positieve effecten van interne audits zijn verder: het vergroot de betrokkenheid en geeft alle medewerkers inzicht in zijn/haar en elkaars werk. Dit is voor iedereen leerzaam en het motiveert om met elkaar te zorgen voor tevreden cliënten!

Door de bevindingen uit de interne audits kan bijvoorbeeld een werkwijze aangepast worden waardoor alles **nét** iets beter verloopt. Ook kan uit een audit blijken dat de zaken perfect verlopen. En als je hoort dat dingen goed gaan, motiveert dat enorm!

Wat audit je?

Alle prestaties uit PREZO kunnen geaudit worden: ARBO-zaken, zorgleefplan, informatievoorziening, zorg rond het levenseinde, dagbesteding, hulpmiddelen, thuis voelen, deskundige medewerkers, incontinentie, goed werkgeverschap, bejegening etc.

