

# PREZO NIEUWS

**KIJK...**

**WEER EEN PRESTATIE VOOR DE CLIËNTEN!**



## **Gespreksonderwerp: PREZO!**

Voorjaar...tijd voor een terugblik wat er in de wintermaanden op PREZO-gebied is gebeurd.

In februari zijn de laatste gesprekken gevoerd met medewerkers op alle locaties. Dit waren allemaal prettige gesprekken waar iedereen over zijn/haar werk vertelde en aangaf waarom de cliënten over de ene prestatie wel tevreden waren en over de andere juist niet. Hier kwam waardevolle informatie uit. Het verslag van deze gesprekken is besproken in het MT.

## **Verbeteren of borgen?**

De informatie uit de gesprekken is door het MT gebruikt om per prestatie (50!) te bekijken of De Stouwe deze prestatie wil verbeteren of borgen. Wat is het verschil?

- **Borgen:** je wilt het resultaat (een tevreden cliënt) zo houden!  
Bijvoorbeeld: de cliënt is tevreden over de deskundigheid van de medewerkers. Dit willen we natuurlijk zo houden! Hoe doen we dat? Door het blijven aanbieden van scholing – vrijwillig of verplicht. De trainbox die vorig jaar gestart is, is hier een mooi voorbeeld van.
- **Verbeteren:** het woord spreekt voor zich. Hoe zorgen we ervoor dat de cliënt een volgende keer meer tevreden is?

## **Actie!**

Nadat de keuze voor verbeteren of borgen is gemaakt, is gekeken wat we daarvoor moeten doen. En belangrijk: wie doet wat en wie is waar verantwoordelijk voor?

Ieder jaar werkt De Stouwe met een jaarplan: hierin staat wat wij willen doen, waarom we iets willen doen, wie iets doet en wanneer dat 'iets' klaar moet zijn. Eigenlijk hetzelfde als een verzameling verbeter- of borgingsplannen.

Omdat wij in 2011 voor het PREZO-keurmerk op willen gaan, is er voor gekozen het hele jaarplan van 2010 in het teken van de verbeter- en borgingsacties te zetten.

Op deze manier hebben we zicht op hoe de acties voor het PREZO-keurmerk ervoor staan.

In 2010 worden deze verbeter- en borgingsplannen uitgevoerd. Per kwartaal wordt de voortgang besproken in het MT. Het jaarplan kun je binnenkort vinden in Mavim zodat je kunt zien wat er gedaan gaat worden. En iedereen krijgt op de een of andere manier wel met de genoemde acties te maken.

## **Kijk: interne auditoren...!**

Na dit theoretische verhaal over kwaliteit nu over op een praktisch onderwerp: dé interne auditoren. Misschien heb je er iets van gezien (de vacatures), misschien heb je van een collega er iets over gehoord.

Na een interne sollicitatieronde zijn 12 geschikte auditoren aangenomen. Een diverse groep collega's: van facilitair tot zorg tot bedrijfsbureau en van iedere locatie is wel iemand vertegenwoordigd. Kwaliteitsbewustzijn is dus een Stouwebreed gegeven!

Maandag 22 maart was de eerste trainingsdag. Voor iedereen nieuw, onbekend en spannend! Geen idee wat ons te wachten stond. Tijdens deze dag hebben we geleerd hoe we de 50 prestaties uit Prezo kunnen gaan bekijken. En dan ook letterlijk!

Heb je wel eens in een restaurant gegeten? Waar let je dan als klant op? Dit kan van alles zijn. Let je op de smaak van het eten? De geur? De temperatuur? Moet de sfeer goed zijn? Wil je vriendelijk behandeld worden? Moeten de stoelen lekker zitten? Kortom: genoeg te bekijken!

Dit worden dan ook **kijkpunten** genoemd: op welke dingen let je als auditor? Tijdens de training bleek dat je het kijken erg breed kunt maken, maar je kunt nooit op alles letten. Dit betekent dat je hierin keuzes moet maken.

### **Wat is goed?**

Dan heb bepaald waarop je gaat letten (bijvoorbeeld smaak en bejegening) maar wanneer is iets dan goed? Moeten 6 van de 10 cliënten tevreden zijn over de smaak van de maaltijden? Of moeten dat er 8 van de 10 zijn? Hoeveel cliënten moeten tevreden zijn over de bejegening? 5 van de 10? Of 7 van de 10? Aan de hand van je eerder gekozen 'kijkpunten' moet je ook hierover duidelijke afspraken maken. Het gaat om een meetlat: ook wel **ijkpunt** genoemd. Zoals je ziet: een intern auditor moet veel keuzes maken en als auditteam moet je het met elkaar eens zijn waarom je die keuzes maakt. Een goede voorbereiding is belangrijk.

### **De vloer op!**

Aan het eind van de dag zijn we in groepen op pad gestuurd om te kijken naar: hygiëne, veiligheid, toegankelijkheid en bereikbaarheid. Waar 'kijk' je naar? En wanneer is 'iets' goed? En hoe laat je dit zien? In dit geval met camerabeelden. Erg verrassend!

### **Reacties na de interne audittraining**

Enkele reacties van de interne auditoren die we jullie niet willen onthouden:

- *interessante training*
- *pittige dag*
- *in de loop van de dag werd alles duidelijker*
- *je gaat anders naar de organisatie kijken*
- *gevoel met de goede dingen bezig te zijn*
- *ik heb veel opgestoken*
- *vertrouwen in onszelf hebben*
- *een fijne dag*

### **Achtergrondinformatie**

#### **Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg 2010**

In 2007 is het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg ontwikkeld. Vanaf dat jaar zijn alle organisaties in de VVT-sector verplicht om mee te doen aan een tweejaarlijks cliënttevredenheidsonderzoek en aan de jaarlijkse zorginhoudelijke meetweken. Tijdens de meetweek worden de 'zorginhoudelijke indicatoren' per cliënt gemeten en ingevuld op een formulier. Na 3 jaar zijn de vragen landelijk geëvalueerd. De Stouwe heeft hier ook aan deelgenomen. Met mensen uit de praktijk is onder andere gekeken of de vragen nu écht iets zeiden over de kwaliteit van zorg en of de vragen te begrijpen waren. En belangrijk: verstaat iedereen hetzelfde onder een vraag? Alle reacties uit deze evaluaties zijn verwerkt en hebben geleid tot het verbeterde Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg. Wil je hier meer over weten? Dan kun je kijken op de website [www.zichtbarezorg.nl](http://www.zichtbarezorg.nl).

- *het uitvoeren van een audit is begrijpelijker geworden*

Het was een inspirerende en leerzame dag en de conclusie was dan ook: door het gewoonweg te doen, leer je het snelst en komt de handigheid vanzelf!

Maandag 22 april is de tweede dag. In de tussentijd hebben de auditoren nog een huiswerkopdracht te doen. Een leerzame taak!

### **Een vooruitblik...**

In 2010 vindt de jaarlijkse meetweek weer plaats. Tijdens deze meetweek worden de 'zorginhoudelijke' prestaties vanuit PREZO gemeten. Dit jaar zijn de vragen aangepast. Dit kost extra voorbereiding voor alle zorgorganisaties. Hierdoor is het nog niet mogelijk een definitieve datum voor de **zorginhoudelijke meetweek** van De Stouwe te noemen. Wel is al duidelijk dat de contactverzorgende een grote rol gaan spelen bij het meten van de cliënten. De nieuwe registratieformulieren zijn al in Mavim te vinden onder het kopje 'kwaliteitskader verantwoorde zorg'. Formulier B geldt voor intramuraal en formulier C voor De Stouwe Thuis.

Verder vindt in **oktober 2010** het verplichte tweejaarlijkse **cliënttevredenheidsonderzoek** plaats. Hierbij worden door een extern bureau interviews bij onze cliënten afgenomen. Zoals het woord al zegt, het gaat hierbij om de mate van tevredenheid van cliënten over allerlei verschillende onderwerpen. De uitkomsten geven voor ons aan hoe tevreden de cliënten zijn over de verschillende prestaties in PREZO.

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

