

PREZO NIEUWS

PREstaties enZO bij De Stouwe... cliënttevredenheidsonderzoek & interne audits!



Communicatie, medicatie, mogelijkheden voor dagbesteding, smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes, zorg rondom het levenseinde, evaluatiemomenten bij het zorg(leef)plan...

Een aantal prestaties die in het kwaliteitssysteem PREZO genoemd worden. Hoe weten we nu of we deze prestaties naar tevredenheid van onze cliënten leveren? Dat kunnen we onder andere op twee manieren te weten komen:

1. door het uitvoeren van interne audits
2. door het laten uitvoeren van een cliënttevredenheidsonderzoek

In deze nieuwsbrief komen eerst de interne audits aan bod. Hoe werkt dit in de praktijk? Daarna wordt verder toegelicht wat het cliënttevredenheidsonderzoek betekent voor onze cliënten en medewerkers op de locaties.

Interne audits in 2010...

Vanaf juni 2010 gaan de zes auditduo's op pad. De bovenaan genoemde prestaties uit PREZO worden in 2010 bekeken. Eén audit – smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes – is al helemaal afgerond. Je leest zo meer over de ervaringen van dit auditduo. Het MT heeft uit PREZO zes prestaties gekozen om te laten auditen (zoals dat heet). Aan het auditduo wordt aangegeven waarom gekozen is voor een bepaalde prestatie. Het auditduo bereidt de interne audit voor en gaat – na goedkeuring van deze voorbereiding door het MT – op pad. Dit wil niet zeggen dat de prestatie op iedere locatie bekeken wordt; ook hier worden keuzes in gemaakt door het MT. Het is praktisch namelijk onmogelijk om op elke locatie langs te komen.

De eerste interne audits zijn achter de rug en er zijn er op dit moment nog audits aan de gang. Misschien heb je al een intern auditor gesproken of misschien heb je deze

collega's zien lopen op jouw locatie. De interne auditoren zijn enthousiast over hun werk en treffen collega's die bereid zijn om te vertellen over hun werk en cliënten die bereid zijn te vertellen over hun ervaringen. Het is erg goed om dit te horen want op die manier krijgt De Stouwe een beeld of en hoe een prestatie geleverd wordt. Het gaat niet om goed of fout...een interne audit heeft als doel om meer inzicht te krijgen in hoe dingen lopen en waar we praktisch kunnen verbeteren. Bevindingen worden aan het MT teruggekoppeld. Het is aan hen wat ze met die bevindingen doen. De aandachtspunten die uit de audit smakelijke maaltijden in het Irene kwamen, worden weer meegenomen bij de invoering van het nieuwe voedingsconcept in de andere locaties. En zo leren we van elkaar!

Belevissen van interne auditoren

Op stap voor een audit, wat ga je dan doen? Eerst hebben we al een heel voortraject gehad, met het opstellen van vragen en het bepalen van onze onderzoeksmethode. Wanneer we in overleg data kunnen bepalen waarop we welkom zijn op een van de locaties, gaan we op stap. En dat deden we in juni. Opeens realiseer je je dan dat je een van de eerste interne auditoren bent van de Stouwe! Later verneem je ook nog dat De Stouwe hierin voorop loopt en bedenk je dat je dus landelijk ook nog de eerste bent die een interne audit op basis van het nieuwste, landelijke kwaliteitssysteem PREZO gaat uitvoeren. Gelukkig was er geen pers aanwezig voor dit heugelijke feit, dus konden we de audit rustig uitvoeren. We bezochten een aantal bewoners, legden uit waarvoor we kwamen en stelden hen een

aantal vragen. Heerlijk om te horen dat een verandering tot meer tevredenheid leidt. En ook leuk om te horen, dat bewoners je graag ook andere dingen willen vertellen, soms totaal niet voor het onderwerp waarvoor wij op stap waren. Bewoners stelden het op prijs dat we onze aandacht op een specifiek onderwerp richtten en bekeken en ervoeren of het allemaal naar tevredenheid verloopt. Ook hebben we vragen gesteld aan het personeel. Dat is best wel spannend, je kent elkaar toch op een of andere manier. Nadat we alle interviews hadden afgenomen, hebben we de resultaten bij elkaar gelegd en onze bevindingen teruggekoppeld naar het Management Team. Voor ons verliep alles naar wens en we hadden er plezier in om deze audit uit te voeren.

*Dieke Bout, Dunninghe
Jennie van Ittersum, ABC*

Een verbeterde prestatie?

Binnen De Stouwe gebeurt genoeg. Hoe weten we nu of een prestatie verbeterd is? Dit wordt in het najaar gemeten in het cliënttevredenheidsonderzoek. Zo hopen we bijvoorbeeld dat uit dit onderzoek blijkt dat het nieuwe voedingsconcept meer tevreden cliënten heeft opgeleverd. Was de uitkomst van het tevredenheidsonderzoek in 2008 nog aanleiding om een verbeteractie (invoeren nieuw voedingsconcept) in gang te zetten; we hopen dat na dit onderzoek uit de uitkomst blijkt dat we het nieuwe voedingsconcept moeten behouden ('te borgen'). Ook waren de uitkomsten uit de interne audit (zie hierboven) hoopgevend: de cliënten in het Irenehuis lieten tevreden geluiden horen! Daar doen we het voor!

Cliënttevredenheidsonderzoek

Het cliënttevredenheidsonderzoek wordt op de volgende data uitgevoerd:

15 oktober Reestoord
19 oktober Dunninghe
21 oktober Kerspel
28 oktober Vonder
3 november ABC
5 november Irene

Met een steekproef van 30 cliënten (kleine locaties: minder cliënten) per locatie wordt een interview gehouden. De interviewers bezoeken de cliënten in hun eigen appartement. Het is belangrijk dat iedere cliënt ruim gelegenheid krijgt om in zijn of

haar eigen tempo de vragen te beantwoorden. Er worden dus geen vaste afspraken gemaakt voor bezoektijden van de interviewers, omdat de duur van de interviews per cliënt kan verschillen. Dit betekent niet dat de cliënten de hele dag in hun appartement moeten blijven wachten op de komst van de interviewer. Mochten interviewers een cliënt niet aantreffen, dan zullen ze later op de dag nog een keer proberen of de cliënt wel thuis is. Het is belangrijk om op de dag van de interviews de mogelijke komst van de interviewers nog even onder de aandacht te brengen. De interviewers zullen herkenbaar zijn aan een badge met hun naam en het logo van Facit erop.

De uitkomsten (in sterren) verwachten we (pas) begin maart 2011. Deze berekening kost tijd. De algemene rapporten met uitkomsten (bijvoorbeeld: "zoveel procent van de cliënten vindt dat...") verschijnen begin volgend jaar. Deze uitkomsten worden met jullie besproken ('geanalyseerd') en gekeken wordt wat eventueel verbeterd kan worden. We gaan van het positieve uit en hopen dat onze cliënten tevreden zijn over de zorg- en dienstverlening binnen De Stouwe. In dit geval is het de kunst die tevredenheid vast te houden!

Voor De Stouwe Thuis geldt: de cliënten krijgen een vragenlijst thuisgestuurd. Het is niet de bedoeling dat je als medewerker helpt bij het invullen van de vragenlijst; ook al word je dat gevraagd door de cliënt en lijkt het aardig bedoeld als je meehelpt! Dit zou de betrouwbaarheid van de uitkomsten namelijk niet ten goede kunnen komen.

Zorginhoudelijke meetweek

Als vervolg op het invoeren van risicosignalering bij onze huidige cliënten en nieuwe cliënten, volgt in november de zorginhoudelijke meetweek. Uitleg hierover en formulieren hiervoor volgen deze maand. Formulieren zijn ook al in Mavim te vinden; de handleiding (uitleg) verschijnt daar nog. Voor vragen of opmerkingen kun je contact opnemen met Marianne.

Vanaf de volgende nieuwsbrief wordt er per keer stil gestaan bij één of meerdere van de 50 prestaties uit PREZO. Heb je een praktijkverhaal waarvan jij vindt dat je hiermee een bepaalde prestatie voor de cliënt bereikte of verbeterde: laat het horen! Want...zo leren we van elkaar!