

PREZO NIEUWS

**HET LEVEREN VAN VERANTWOORDE ZORG
AAN CLIËNTEN...EEN HELE PRESTATIE!**



PREZO nieuws?!

Ja, je ziet het goed...vanaf november 2009 kennen we binnen De Stouwe het PREZO nieuws. En waarom dat? Vanaf november 2009 gaat gewerkt worden met een nieuw kwaliteitssysteem voor de ouderenzorg: PREZO (staat voor **PRE**staties **ZO**rg).

PREZO: een praktijkvoorbeeld...

Mevrouw X. valt de laatste tijd regelmatig. De zorg signaleert dit en tijdens een cliëntbespreking wordt de situatie besproken en gekeken waar mogelijke risico's bij mevrouw liggen. Haar mobiliteit blijkt af te nemen t.g.v. haar aandoening.

De (contact)verzorgende bespreekt de cliëntbespreking na met mevrouw X.

Samen wordt gekeken of het 'risico voor vallen' nog verder beperkt kan worden. Mevrouw geeft aan dat haar zolen ook glad zijn en ze, door de valincidenten, onzeker is geworden over het alleen lopen. Afgesproken wordt dat mevrouw (of familie) nieuw schoeisel aanschaft en dat mevrouw in ieder geval de zorg belt als ze naar het toilet wil (lopen). Mevrouw geeft aan dit een prettig idee te vinden. De gemaakte afspraken met mevrouw worden vastgelegd in het zorgdossier in Cura. In een volgende cliëntbespreking worden de afspraken geëvalueerd. Mocht blijken dat mevrouw mobieler is geworden dan kan de afspraak gemaakt worden dat mevrouw weer zelfstandig naar het toilet gaat.

In het voorbeeld wordt gewerkt aan een prestatie die door PREZO ook wel genoemd wordt: "de cliënt wordt zoveel mogelijk behoud voor vallen".

Wat is PREZO?

Het kwaliteitssysteem PREZO gaat over **prestaties in de zorg**. Dus: wat voor **prestaties leveren wij voor de cliënt**? PREZO beschrijft 26 prestaties voor zorg/welzijn.

Hierbij kun je denken aan:

- De cliënt heeft een schoon en verzorgd lichaam
- Met de cliënt wordt passend en voldoende gecommuniceerd
- De cliënt wordt ondersteund om medicijnen op een verantwoorde wijze te gebruiken
- De cliënt voelt zich veilig en op zijn gemak bij een medewerker
- De cliënt heeft aantrekkelijke mogelijkheden voor dagbesteding
- De cliënt voelt zich thuis: ervaart wooncomfort, een goede sfeer en privacy. (enz)

Dit zijn een paar prestaties die een **cliënt mag verwachten van ons**. En hoe we dit doen, dat mogen we zelf weten. Hoe weten we of wij **goed werk/een goede prestatie** leveren? En wie **bepaalt** dat dan? De cliënt natuurlijk! De prestatie moet door de cliënt als goed ervaren worden. Hoe komen we hierachter?

De cliënt bepaalt...

Eind vorig jaar is een cliënttevredenheidsonderzoek onder de cliënten gehouden. Ook doet De Stouwe jaarlijks mee aan de meetweek (waarin o.a. incontinentie, decubitus en medicijnincidenten gemeten worden). Dit zijn *officiële* momenten waarop De Stouwe hoort of de organisatie 'goede en verantwoorde zorg' levert.

Activiteiten in PREZO

PREZO heeft het over **activiteiten** die **medewerkers kunnen** uitvoeren om de prestatie aan de cliënt te leveren. Dit zijn geen verplichtingen maar je moet het zien als een manier hoe de prestatie bereikt kan worden. Bijvoorbeeld: een medewerker herkent op tijd dat het gebruik van hulpmiddelen ondersteunend kan zijn bij de zorgverlening aan de cliënt (bijv. gebruik van een tillift).

Mooi gezegd, maar dan moet die tillift er wel zijn op locatie! Dit is vanuit PREZO een **activiteit** voor de **organisatie**.

Zonder activiteiten van de organisatie, is het voor medewerkers lastiger om activiteiten uit te voeren.

Nog een voorbeeld: zonder scholing is het niet mogelijk om bekwaam verpleegtechnische handelingen uit te voeren; de organisatie is verantwoordelijk voor het aanbieden van adequate scholing. En nog één: afspraken vastleggen in het zorgdossier is niet mogelijk als er geen Cura is.

Wat betekent PREZO in de praktijk?

Uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat **cliënten** over het algemeen erg **tevreden** zijn over de zorg (landelijk vergeleken). Positief dus! Dit betekent namelijk dat wij bijna allemaal **goede prestaties** leveren! Dit betekent niet dat we niets hoeven te doen; we willen namelijk ook ervoor zorgen dat we de **goede prestaties behouden**.

In 2010 nemen we alle prestaties onder de loep. We willen per prestatie weten:

- Welke activiteiten doen de medewerkers en De Stouwe voor deze prestatie?
- Hoe komt het dat de cliënten over de ene prestatie wel tevreden zijn en over de andere niet? Hoe zouden we dat kunnen verbeteren?
- Of: hoe zouden we ervoor kunnen zorgen dat cliënten tevreden blijven?

Vanaf november komt Marianne van Tilburg (kwaliteitsmedewerker) langs op de werkoverleggen om uitleg te geven over PREZO.

Daarna gaan we per locatie met een groepje in gesprek met elkaar over wat we doen om de prestaties te bereiken en op welke manier we de prestaties kunnen verbeteren of zo kunnen houden.

Zie het als een gesprek over je dagelijkse werk in de zorg: wat doe je *in de praktijk* om de prestatie voor de cliënt te bereiken?

De cliënt bepaalt uiteindelijk of wij ons werk goed doen!

Tot slot...

De PREZO nieuwsbrief komt vanaf november verschillende keren uit.

Hierin gaat het over nieuws, activiteiten en over de praktische bespreking van de prestaties.

Het kan ook zijn dat we per nieuwsbrief een 'prestatie in het zonnetje' zetten en dat we laten zien wat er op de verschillende locaties aan deze prestatie gedaan wordt (met inbreng van medewerkers).

Heb je vragen/opmerkingen of ideeën naar aanleiding van deze nieuwsbrief; dit horen we graag!

Wil je meehelpen met het verbeteren van een prestatie, wil je weten welke prestaties er zijn of wil je meer weten over PREZO? Dat kan! Je kunt hier altijd mee terecht bij je leidinggevende maar ook kun je bellen (494) of mailen naar Marianne. Wil je extra uitleg tijdens een werkoverleg? Ook hiervoor kun je bij Marianne terecht!

Achtergrond informatie

Waarom een nieuw kwaliteitssysteem?

In de jaren'90 is in de media flinke discussie geweest over de kwaliteit van de ouderenzorg. Wie herinnert zich de krantenkoppen met het woord 'pyjamadagen' niet? Reden om een landelijk **kwaliteitskader voor verantwoorde zorg** te ontwikkelen en de buitenwereld te laten zien dat er verantwoorde zorg wordt geleverd. Wat is verantwoorde zorg? *Dit is: zorg van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig, veilig en cliëntgericht verleend wordt en is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt.*

Wat heeft verantwoorde zorg met het nieuwe kwaliteitssysteem PREZO te maken?

Volgens de Kwaliteitswet is iedere zorginstelling verplicht een kwaliteitssysteem te hebben en verantwoorde zorg te leveren. De meeste zorginstellingen hebben een kwaliteitssysteem en voldoen aan de verplichte metingen verantwoorde zorg (meetweek en cliënttevredenheidsonderzoek). Zo ook De Stouwe. De bestaande kwaliteitssystemen stellen normen waaraan een organisatie moet voldoen. Vervolgens moet dit op papier staan en wordt in de praktijk gekeken of je doet wat je op papier zegt. Maar is hiermee gezegd dat je verantwoorde zorg levert? Nee, is het antwoord! Vandaar dat een nieuw kwaliteitssysteem ontwikkeld is dat uitgaat van **prestaties** die voor de **bewoner** geleverd worden! Dit is PREZO!

