

PREZO NIEUWS

**Een goed voornemen voor 2011...
PREZO-certificering?!**



Het jaar 2011 is alweer twee weken oud en goede voornemens zakken (helaas) al weer weg. Op één Stouwebreed voornemen na: PREZO-certificering!

In deze nieuwsbrief kijken we eerst nog even terug naar de laatste maanden van 2010. Hierna blikken we vooruit naar wat er op kwaliteitsgebied allemaal gaat gebeuren binnen De Stouwe. En dat belooft wat!

Metten & meten eind 2010...

Een hele klus was het op alle locaties: het uitvoeren van de meetweek in de maand december. Voor de collega's die hier minder of niet bekend mee zijn: dit betekent dat per cliënt een vragenlijst ingevuld wordt waarmee bijvoorbeeld gemeten wordt hoeveel cliënten de afgelopen maand gevallen zijn, hoeveel cliënten huidletsels hebben of hoeveel cliënten incontinent zijn. Goed nieuws: inmiddels zijn alle metingen verstuurd naar het landelijke meetbureau Zichtbare Zorg.

Ook is in het najaar op alle locaties het cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door Facit (een extern bureau).

De komende maanden wordt door het landelijke meetbureau berekend wat de kwaliteit van zorg- en dienstverlening is van De Stouwe. Bekeken wordt hoe wij het "doen" ten opzichte van het landelijk gemiddelde.

Zowel de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek (mening van onze cliënten) als de uitkomsten van de zorginhoudelijke meting worden vergeleken met het landelijk gemiddelde.

Half maart 2011 verwachten we de uitkomsten (in sterren) terug. 5 sterren staat hierbij voor ver boven het gemiddelde, een 3 is gemiddeld en bij een 1 zitten we ver onder het landelijk gemiddelde.

De uitkomsten worden uiteindelijk door het landelijke meetbureau – na akkoord van ons – op de website www.kiesbeter.nl geplaatst.

Een ster zegt echter niet alles! Belangrijk is om als organisatie zelf te kijken naar de uitkomsten en naar de verklaringen hierbij. Wat willen we verbeteren en wat willen we zo houden? Zijn we tevreden met een 3, willen we een volgende meting van een 2 naar een 4 of willen we juist die 5 behouden? Wat het voor ons wordt, wachten we af!

Vooruitblik voor 2011...

Zoals net al gezegd, is het in 2011 de planning om alle locaties te laten certificeren voor PREZO. Hierbij worden 50 cliëntprestaties beoordeeld door een extern auditteam. Dit zijn mensen afkomstig uit andere (zorg)organisaties.

Dit betekent dat we onder andere aan de volgende voorwaarden moeten voldoen:

1. We tonen aan door middel van de **uitkomsten** van het **cliënttevredenheidsonderzoek** dat onze cliënten tevreden zijn over de prestaties;
2. We laten in de **praktijk zien** dat we de prestaties 'leveren' aan de cliënt. Kortom: ons dagelijks werk!
3. We tonen door middel van **instrumenten** aan dat we de prestaties bereiken voor onze cliënten. Instrumenten klinkt ingewikkeld maar ook hierbij moet je erg praktisch denken: dit zijn bijvoorbeeld hulpmiddelen, activiteitenprogramma's, medicijnkarren, zorgmappen, informatiefolders voor cliënten. Maar instrumenten zijn ook documenten en formulieren uit Mavim;
4. We laten zien dat we de uitkomsten van de meetweek en het cliënttevredenheidsonderzoek besproken hebben en **aan kunnen geven waarom we kiezen** om een **bepaalde prestatie te verbeteren** en een andere juist te willen **behouden** (borgen);

Als je het PREZO-keurmerk vergelijkt met het Bronzen Keurmerk (dat De Stouwe behaalde in 2006) staat nu de tevredenheid van de cliënten en de praktijk meer voorop dan de documenten. En dat voelt en is veel cliëntgericht! Dit is dan ook de belangrijkste reden waarom De Stouwe anderhalf jaar geleden de keuze voor PREZO heeft gemaakt.

PREZO komt naar je toe!

Ter voorbereiding op de PREZOcertificering per locatie (zomer/najaar 2011; dit is nog niet bekend) is er voor gekozen om een PREZOcommissie per locatie in het leven te roepen. Deze commissie bestaat uit ongeveer 6 mensen: medewerkers zorg, een AB-er, het hoofd ZW, manager ZW en Marianne.

Ook zit er een collega bij van een andere locatie. Dit is iemand van een locatie die als volgende aan de beurt is om te starten met de voorbereiding voor PREZOcertificering. Op die manier weet er al iemand binnen de commissie hoe de voorbereiding werkt.

Wat gaan we doen in de commissie?

Als je kijkt naar de punten 1 tot 4 op de vorige bladzijde zie je dat we aan punt 1 niet veel meer kunnen doen: het cliënttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd en we kunnen alleen maar wachten op de uitkomsten. Aan punt 2 kunnen we altijd iets doen maar dit wordt beoordeeld op de auditdag.

Anders is het met punt 3 en 4: hier kunnen we het meest gericht aan voorbereiden. In de commissie gaan we dan ook per locatie kijken wat er letterlijk in huis is aan instrumenten om aan te tonen dat we de prestaties aan onze cliënten kunnen leveren.

Interne audits in 2011...

De laatste audits van 2010 worden de eerste twee maanden van 2011 nog afgerond. Door de feestmaanden was de planning iets te enthousiast. De uitkomsten van de verschillende audits krijgen jullie via het werkoverleg en de PREZOnieuwsbrief nog te horen.

In 2010 zijn audits uitgevoerd naar de volgende prestaties:

- Zorgleefplan-systematiek (evaluatie zorg(leef)plannen)
- Communicatie (met cliënten)
- Medicijnen
- Zorg rond het levenseinde
- Smakelijke maaltijden, hapjes, drankjes
- Mogelijkheden voor sociale participatie en dagbesteding

Na het afronden van de laatste audits evalueren we met alle auditoren. Hierna starten we met een nieuwe auditplanning. We hebben de hoofden ZW al gevraagd of er wensen zijn om bepaalde prestaties te auditen. Dit betekent niet dat het alleen maar gaat om prestaties waarvan men het gevoel heeft dat het nog niet helemaal voldoet. Het kan ook zijn dat je juist bevestigd wilt zien dat je de dingen goed doet. Heb je ideeën om een prestatie voor de cliënten door de auditoren te laten bekijken? Geef dit dan door aan je leidinggevende.

PREZO-certificering: meer info?

Wil je meer informatie of wil je horen hoe het gaat met de voorbereiding op 'jouw' locatie? Je leidinggevende of Marianne kan je hier meer over vertellen. In februari zijn ook de namen van je collega's bekend die in de commissie zitten. Natuurlijk kun je dan ook bij hen terecht.

Achtergrondinformatie PREZO-werkgroepen

Locatie	Startbijeenkomst	
<ul style="list-style-type: none"> • Irene • Reestoord • Vonder • Kerspel • Dunninghe • ABC 	3 januari 1 maart 7 maart 21 maart 28 maart 30 maart	"Start" betekent dat dit de eerste keer dat er een bijeenkomst van de commissie plaatsvindt. Hierna volgt nog een tweede bijeenkomst op de locatie. We hopen dat we met twee bijeenkomsten een heel eind op weg zijn met de voorbereiding. De namen van collega's staan in een volgende nieuwsbrief. Tijdens het werkoverleg zullen jullie dit jaar geïnformeerd worden over hoe het verloopt met deze voorbereiding voor certificering. In het najaar van 2011 hopen we dan een zilveren of gouden keurmerk voor iedere locatie te kunnen ontvangen. Een mooi voornemen voor 2011!