

# PREZO NIEUWS

## Vorbereiden voor de PREZO-audits!

Het kan niemand ontgaan zijn: de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek waren erg positief. Een resultaat om trots op te zijn! De uitkomsten van de meetweek (november 2010) zijn nog niet binnen. We verwachten ze eind van de maand.

### Data PREZO-certificering

De data voor de audit zijn bekend:

- Maandag 17 oktober: centraal en 't Vonder
- Dinsdag 18 oktober: Reestoord
- Woensdag 19 oktober: ABC
- Donderdag 20 oktober: Irene
- Vrijdag 21 oktober: Dunninghe/Kerspel

Centraal beoordeelt het auditteam hoe De Stouwe omgaat met bijvoorbeeld het inkoopbeleid, personeelsbeleid, scholing, kwaliteitsbeleid, vrijwilligers etc. Het gaat om organisatiebeleid en bedrijfsvoering. Op locaties komt dit wel terug, maar hier staat vooral de praktijk in de belangstelling.

### Pré-audit...

We hebben gekozen voor een **pré-audit**. Dit betekent dat het auditteam per locatie beoordeelt hoever we op weg zijn om in aanmerking te komen voor het zilveren of gouden PREZO-keurmerk. Alle PREZO-prestaties worden beoordeeld.

Deze pré-audit kan direct leiden tot het behalen van een zilveren of gouden keurmerk. Dat zou natuurlijk helemaal fantastisch zijn!

Mochten prestaties nog niet voldoende zijn, dan krijgen we de gelegenheid om hier gericht aan te werken binnen een bepaalde tijd. Hierna volgt een nieuwe audit om die prestaties nogmaals te beoordelen. Per locatie vindt een pre-audit plaats. Dit betekent dat er verschillen tussen locaties kunnen zijn.

Zo kan de ene locatie wél een keurmerk behalen en de andere nog niet. Of haalt de ene locatie zilver (minimaal 41 van de 46 prestaties behalen) en de andere locatie goud (46 prestaties behaald).

### Voorwaardelijke prestaties!

PREZO beschrijft prestaties waar een cliënt op mag rekenen. Om het keurmerk te kunnen ontvangen, zijn er ook prestaties die we **MOETEN** behalen. Dit worden ook wel **voorwaardelijke prestaties** genoemd. Aan deze prestaties moet De Stouwe vanuit wet- en regelgeving voldoen.



Dit zijn de volgende prestaties:

- Veilige woon- en leefomgeving
- Respect voor en ondersteuning van eigen identiteit en zingeving
- Vrijheidsbepalende maatregelen
- Zorgleefplan (inhoud)
- Zorgleefplan (systematiek)
- Informatie (aan cliënten) Voldoende en bekwaam medewerkers
- Voorbehouden en risicovolle handelingen
- Veiligheid / preventiebeleid
- Medezeggenschap (Cliëntenraad/Ondernemingsraad)
- Goed werkgeverschap
- Kwaliteitssysteem

Hoe goed de andere prestaties (niet-voorwaardelijk) ook beoordeeld worden, mocht één voorwaardelijke prestatie niet voldoen, dan komt de locatie toch niet in aanmerking voor een keurmerk.

Kortom: in de voorbereiding worden alle locaties kritisch bekeken maar vragen voorwaardelijke prestaties extra aandacht in de praktijk.

### Vorbereiding: PREZO-commissies

De voorbereiding voor de PREZO-audits zijn volop begonnen! Op iedere locatie zijn enthousiaste collega's betrokken bij de voorbereiding in de PREZO-commissies. Met elkaar is in gekeken naar wat we vooraf aan instrumenten naar het auditteam kunnen versturen. Met instrumenten worden documenten en formulieren bedoeld. Deze moeten ondersteunend zijn aan de prestaties. Eenvoudig gezegd: hiermee zorgen we dat we de verschillende prestaties

voor de cliënt bereiken. De aangereikte formulieren en documenten moeten dus ook in de praktijk gebruikt worden.

Deze maand zijn per locatie de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek besproken. Ook al zijn de cliënten vooral positief; toch kunnen er punten zijn waarvan we graag zien dat cliënten hier een volgende keer nog positiever over oordelen!

Er worden per locatie verbeter- en borgingsplannen opgesteld. Van de verbeteracties merkt iedereen in de praktijk iets: in het werkoverleg komen deze verbeteringen ter sprake.

Denk hierbij niet te ingewikkeld: dit kunnen hele eenvoudige en vooral praktische verbeteringen zijn. Vanuit de PREZO-commissies komen ook goede ideeën. De collega's in de PREZO-commissies zorgen er samen met het hoofd Zorg en Welzijn voor dat iedereen geïnformeerd is en blijft over de voorbereidingen voor de pré-audit.

Heb je zelf een idee om een prestatie te verbeteren? Geef dit dan aan bij de collega's van de PREZO-commissie (zie hieronder).

### **Stouwebreed verbeteren?!**

Naast de verbeteringen op locatie zijn er ook prestaties die op iedere locatie naar voren komen als verbeterpunt en die we Stouwebreed gaan verbeteren.

Verder zijn er ook prestaties die we zelf willen verbeteren. Een herkenbaar voorbeeld is het zorgleefplan. De uitkomsten waren positief maar toch zijn we hier al volop mee aan de slag. Dit komt voort uit de visie 'belevingsgericht werken'. Het zorgleefplan is hier een hulpmiddel bij en laat ook zien hoe we andere (PREZO-)prestaties bereiken voor de cliënt: afspraken over dagbesteding, mentaal welbevinden en een veilige woon- en leefomgeving zijn ook in het zorgleefplan terug te vinden.

### **PREZO & facilitair**

In PREZO hebben een aantal prestaties raakvlakken met de facilitaire dienst. Ook op facilitair gebied worden genoeg prestaties voor de cliënt geleverd. Voorbeelden zijn:

- Thuis voelen (waaronder schoonmaak)
- Veilige woon- en leefomgeving
- Smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes
- Preventiebeleid veiligheid
- Veilige en gezonde werkomgeving
- Huisvesting
- Bedrijfsvoering (inkoop/voorraadbeheer)
- Milieu

De komende maanden wordt facilitair dan ook centraal betrokken bij de voorbereiding van de PREZO-audit.

### **Interne audits 2011**

De jaarplanning voor de interne audits is nog niet rond. De laatste uitkomsten van de audits van 2010 worden op moment besproken door het MT. De auditoren hebben goede aanbevelingen gedaan. Deze nemen we gelijk mee in de verbeterplannen.

### **PREZO 2011...**

PREZO 2011 staat vanaf eind april in Mavim. PREZO beschrijft op welke prestaties de cliënt mag rekenen.

Wil je als team met een prestatie aan de slag? Dat kan! Stel dat je als team veel signalen krijgt dat cliënten ontevreden zijn over... (vul maar in!). Dan pak je als team die prestatie erbij. Iedere PREZO-prestatie is praktisch beschreven. Zo kun je lezen wat je als medewerker kunt doen om te zorgen dat je de prestatie voor de cliënt bereikt (en de cliënt tevreden is).

***PREZO...PREstaties ZOrg...  
een kwaliteitssysteem dat prestaties  
benoemt waar een cliënt bij De Stouwe  
op mag rekenen?!***

### **PREZO-commissies**

<b>Locatie</b>	<b>Collega's</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Irene</li><li>• Reestoord</li></ul>	Jolien Derix, Janneke Hokse Diny Sahusilawane, Rita Mulder Jikke Nederhoed, Jorinda Kruidhof
<ul style="list-style-type: none"><li>• Vonder</li><li>• Kerspel</li><li>• Dunninghe</li><li>• ABC</li></ul>	Jolande Rijkeboer, Brenda Wemer Jannie Hoorn, Danielle Trompetter Wilma Remmelts, Dieke Bout Marijke Derks, Marrie Mintjes