

## Stichting De Stouwe investeert in kwaliteit

*Meppel – Onlangs hebben 12 medewerkers van Stichting De Stouwe het certificaat resultaatgerichte interne audit in ontvangst mogen nemen. Na deze tweedaagse training mogen de medewerkers zich 'intern auditor' noemen. Dit betekent dat zij interne audits uit gaan voeren. Een interne audit is een middel om prestaties voor de cliënt te beoordelen. Stichting De Stouwe is één van de eerste organisaties in Noord-Nederland die op deze manier - door middel van het uitvoeren van resultaatgerichte interne audits door eigen medewerkers - werkt aan kwaliteit.*

Stichting De Stouwe koos er in 2009 voor om te gaan werken met het kwaliteitssysteem PREZO. PREZO staat voor **P**restaties **Z**org. Dit houdt in dat allereerst uitgegaan wordt van de prestaties die aan de cliënt geleverd worden. Deze prestaties zijn heel divers: van het behoeden van de cliënt voor vallen tot het geven van goede wondverzorging en van het geven van voldoende informatie tot het ervaren van smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes. De interne auditoren beoordelen of binnen de Stouwe de juiste dingen hiervoor gedaan worden en of die dingen goed gedaan worden. Niet de mate waarin procedures voldoen aan de norm en in welke mate vervolgens gewerkt wordt volgens deze procedures zijn belangrijk. Het belangrijkste is de tevredenheid van de cliënten; dit vormt dan ook het vertrekpunt.



De interne auditoren kijken binnen de verschillende woon-zorgcentra hoe deze (on)tevredenheid tot stand komt. De auditoren ervaren in praktijk – door observatie, deelname, inzien of interviewen – hoe en waarom het resultaat wel of niet bereikt is. De bevindingen, hetzij positief of negatief, koppelen de interne auditoren terug naar het management. Zij heeft vervolgens de taak om verbeteringen in gang te zetten of om ervoor te zorgen dat resultaten behouden blijven.

Na de zomer starten de interne audits en jaarlijks beoordelen de auditoren verschillende cliëntprestaties. Voor Stichting De Stouwe geldt dan ook: "tevreden cliënten, dat is presteren in de zorg".

