

“PREZO Woonzorg bracht communicatie over kwaliteit tussen de huizen op gang”

PREZO Woonzorg

In 2012 werkte een groep directies en kwaliteitsverantwoordelijken van woonzorgcentra, begeleid door Zorgnet-Icuro en Perspekt, het integrale kwaliteitsmodel PREZO Woonzorg uit. Daarmee kan een woonzorgcentrum het presteren van de hele organisatie in kaart brengen. PREZO Woonzorg telt in totaal 60 kwaliteitsthema's, telkens gekoppeld aan een specifieke doelstelling. Bijzondere aandacht gaat naar de meerwaarde voor de cliënt. In 2014 lanceerde Zorgnet-Icuro de digitale tool van PREZO Woonzorg: www.prezowoonzorg.be. Het digitaal platform is ontwikkeld door het bedrijf Pyxima in nauwe samenwerking met de pilootvoorzieningen.

Momenteel bereiden Perspekt en Zorgnet-Icuro samen de certificering met het PREZO Woonzorg kwaliteitssysteem voor. Voorzieningen die hier zelf voor kiezen, kunnen vanaf het najaar 2017 via een PREZO Woonzorg keurmerk aantonen dat ze excellent zijn in dienstverlening. Naast wonen, welzijn en zorg zal dit keurmerk ook beleidsmatige excellentie, onder de vorm van bijvoorbeeld transparantie, governance en stakeholdersbetrokkenheid, honoreren. Minister Vandeurzen onderzoekt momenteel in nauw overleg met de koepelorganisaties op welke wijze certificering ook in de woonzorg zijn plaats kan krijgen.

Meer weten over PREZO Woonzorg? Neem dan contact met roel.vandewygaert@zorgnet-icuro.be, 0478 800 627. Zie ook www.prezowoonzorg.be

Ilse Prims en Chris Van Beersel van de vzw Rusthuizen Zusters van Berlaar: “Als we een probleem ondervinden, hebben we al vaak de reflex om te kijken wat PREZO erover zegt.”

Een jaar geleden ging vzw Rusthuizen Zusters van Berlaar in zee met PREZO Woonzorg. De acht woonzorgcentra in de vzw hebben elk het kwaliteitssysteem geoperationaliseerd en worden daarbij begeleid door een overkoepelende stuurgroep. Een uitdaging die meer samenwerking en openheid vraagt. En op dat vlak zien directeur Ilse Prims en stafmedewerker Woon en Zorg Chris Van Beersel een positieve evolutie gebeuren.

Ilse Prims is campusdirecteur van wzc Heilige Familie in Heist-op-den-Berg, Chris Van Beersel stafmedewerker Woon en Zorg van de vzw. Het wzc Heilige Familie maakt deel uit van de vzw Rusthuizen Zusters van Berlaar, die in totaal 850 medewerkers telt. Net als in de zeven andere voorzieningen van de vzw werd in 2016 het kwaliteitsmodel PREZO Woonzorg geïmplementeerd. Vorig jaar werden via bestaande overlegstructuren (beleidsvergaderingen en kwaliteitscirkels) de prestaties geëvalueerd die gelinkt zijn aan de indicatoren van het referentiekader. Op basis van die resultaten gaat de koepel dit jaar een gerichter actieplan uitwerken. Een stuurgroep van drie directies en twee stafmedewerkers zorgt voor de coördinatie.

Overkoepelende kwaliteit

PREZO Woonzorg werd in alle acht woonzorgcentra geïmplementeerd, maar de directie vond het ook nodig om overkoepelend te werk te gaan. Daarom werd een stuurgroep opgericht en werd gebrainstormd over hoe het kwaliteitssysteem kan werken op vzw-niveau. “We hebben enerzijds voor alle wzc's vastgelegd welke prestaties op jaarbasis moeten worden geëvalueerd”, vertelt Ilse Prims. “Anderzijds vonden we het belangrijk dat we dat konden doen binnen de bestaande structuren.” De sterkte van PREZO is volgens hen dat het allesomvattend is en volledig kan worden geïntegreerd in de voorziening. “Onze structuur kunnen we goed linken aan de prestaties van PREZO”, licht Chris Van Beersel toe. “We zitten nog in een groeifase, maar zien dat het zinvol is om het kwaliteitssysteem aan bestaande structuren te linken. Zo proberen we het ook te koppelen aan het vastgelegde jaarprogramma. We bekijken PREZO niet als iets apart.”

Het is ook belangrijk dat de medewerkers betrokken zijn bij de kwaliteit van de voorziening. “Dit jaar evalueren we tijdens de evolutiegesprekken de professionele grondhouding en bejegening van de bewoners door onze medewerkers (voorwaarden 1.2 en 1.3 uit PREZO). Daarnaast kwam na een evaluatie in de raad van bestuur als werkpunt naar voor dat we bij onze me-

dewerkers moeten toetsen hoe bevattelijk onze opdrachtverklaring is. Dat nemen we ook mee tijdens onze evolutiegesprekken. Daar kunnen de medewerkers vooraf over reflecteren; hun input nemen we mee om er met de stuurgroep verder aan te werken. “Medewerkers worden kritischer”, vult Ilse Prims aan. “Hoe meer ze met PREZO werken, hoe meer ze nadenken over wat wel en niet gebeurt in de voorziening en hoe ze zaken kunnen verbeteren. Ze worden gestimuleerd om na te denken of ze wel goede zorg bieden.”

Samenwerking en transparantie

De verschillende huizen geven aan de stuurgroep door welke prestaties ze willen borgen en verbeteren. Alle actiepunten zijn opgevraagd en worden nu naast elkaar gelegd en geanalyseerd. “Als we zien dat vijf of meer woonzorgcentra een bepaalde prestatie moeten verbeteren, maken we er een project van op vzw-niveau”, duidt Ilse Prims. “Als het gaat over een actiepunt voor één huis, wordt dat intern opgevolgd. Natuurlijk kan er dan wel onderling worden afgestemd met een ander woonzorgcentrum binnen de vzw. Of een stafmedewerker kan mee die verbinding maken.”

“De verantwoordelijkheid in eigen huis is belangrijk. Als we zien dat bijsturing nodig is, nemen we dat op.”

Verbinding is de sleutel in het kwaliteitsproces. “Je hebt hoe dan ook actiepunten”, zegt Chris Van Beersel. “Wij bekijken nu welke overlappen, om dan over te gaan tot verbinding. We willen beter samenwerken en willen meer transparantie over de werking per voorziening. We moeten de verschillen bijsturen, anders lukt het niet. We hebben nu richtlijnen uitgeschreven die moeten worden gevolgd en hebben de actieplannen in een format gegoten om dat te ondersteunen.” De toolkit moet als kapstok dienen voor de huizen, zodat ze die de vooropgestelde diepgang bereiken. “We faciliteren in de mate van het mogelijke, zonder dat we te sturend zijn. Dat is een evenwichtsoefening, want aanvankelijk wilden we elk huis volledige autonomie geven. Dat werkte echter niet. Een overkoepelend project heeft een meerwaarde voor alle huizen. We hebben nu de suggestie gelanceerd dat de leden van de stuurgroep als een soort coach ook participeren bij de bespreking van de prestaties. Niet vanuit een controlefunctie, maar veeleer om het proces te faciliteren. Een

kritische houding bij het doorlopen van het instrument is belangrijk. We halen zaken aan om te prikkelen, waardoor een gesprek ontstaat. De reflectie die daarop volgt is belangrijk, en we merken dat het ook wordt toegelaten door de medewerkers.”

Wat zegt PREZO?

Niet enkel de stuurgroep, maar ook alle directies en zorgcoördinatoren moeten PREZO “ademen” bij de vzw Rusthuizen Zusters van Berlaar. “De verantwoordelijkheid in eigen huis is belangrijk. Als we zien dat bijsturing nodig is, nemen we dat op”, zegt Chris Van Beersel. “Dit jaar begeleiden we mee de prestaties. Dat leidt tot heel wat overlegmomenten met medewerkers onderling. Het vraagt tijd, maar dat is een kwestie van ruimte creëren.”

Het kwaliteitssysteem werkt ook omgekeerd. “Als we een probleem zien in huis hebben we vaak al de reflex om te kijken wat PREZO erover zegt”, vertelt Ilse Prims. “Het is belangrijk dat een verantwoordelijke nakijkt wat goede kwaliteit is, er moet constant iemand alert voor zijn. Dat zorgt ervoor dat we een groep hebben die open en transparant is tegenover elkaar. Het is positief dat medewerkers worden betrokken en kritisch leren nadenken, stilstaan bij de zaken. Hier in huis zijn ze daarover echt enthousiast, ze vinden het een vorm van waardering dat ze mee kunnen nadenken over de kwaliteit van zorg.”

PREZO fungeert ook als proactief instrument. “We gebruiken het als documentatie om mee aan de slag te gaan en zaken te verfijnen of te ontwikkelen”, zegt Chris Van Beersel. “Een voorbeeld is het infectiebeleid. “Dankzij het instrument hebben we gemerkt dat we dat breder moeten uitwerken”, zegt Ilse Prims. “Daarom volgt nu van elk huis iemand een opleiding, zodat we in 2018 een visietekst kunnen uitwerken en procedures kunnen bijsturen. Het is zeker een actiepunt, en we zullen een overkoepelende werkgroep starten om dat te gaan implementeren. We koppelen ook altijd terug naar de medewerkers. Op elke teamvergadering duiden we waar rond we gewerkt hebben en wat er ons te wachten staat.”

Veel uitdagingen op het vlak van kwaliteit dus, en vzw Rusthuizen Zusters van Berlaar wil daar maximaal op inzetten. “We spelen met het idee om een interne audit te organiseren en zelf een doorlichting uit te voeren in een van onze huizen. We willen alle middelen aangrijpen om kwaliteitsvolle zorg te borgen of verbeteren”, besluit Chris Van Beersel.

DS