

Met **PREZO** sturen op prestaties

Stichting Perspekt, keurmerk in de zorg, heeft een nieuw kwaliteitssysteem ontwikkeld: PREZO. De naam PREZO is een samenvoeging van PREstaties en ZOrg. Het gaat om een integraal systeem voor de intramurale ouderenzorg en thuiszorg. Met PREZO is een nieuwe generatie kwaliteitssystemen ingeluid die past bij de visie van Verantwoorde zorg: de kwaliteit van leven van cliënten staat centraal. PREZO is een praktisch werkmodel voor de dagelijkse praktijk van medewerkers op de werkvloer en is tevens een instrument voor bestuurders en managers om te sturen op prestaties.

Door: **E.C. Ruiter en I. Westland**

Met de normen voor Verantwoorde zorg hebben de organisaties van cliënten, aanbieders en beroepsgroepen een gemeenschappelijk gedragen visie weergegeven op Verantwoorde zorg.¹ 'Kwaliteit van leven' is hierbij het uitgangspunt: keuzevrijheid, eigen regie en veiligheid staan centraal. Dit vraagt om zorg die de individuele kwaliteit van leven van de cliënt ondersteunt.² Binnen deze benadering is er ruime aandacht voor de handelingsruimte voor vakbekwame zorgprofessionals om vraag-gerichte zorg te kunnen bieden. ActiZ heeft Perspekt gevraagd een kwaliteitssysteem voor Verantwoorde zorg te ontwikkelen. Het resultaat hiervan is PREZO.³ Binnen PREZO is een verbinding gelegd met de indicatoren uit het Kwaliteitskader Verantwoorde zorg.

Zorgprestaties staan centraal

PREZO is opgebouwd vanuit de zorgrelatie tussen cliënt en medewerker en volgt de structuur van het Kwaliteitskader met het onderscheid tussen pijlers, domeinen en voorwaarden (zie figuur 1). De domeinen beschrijven de vier domeinen van kwaliteit van leven van de cliënt en vormen het hart van het systeem (binnenste ring). Om aan de domeinen van kwaliteit van leven van

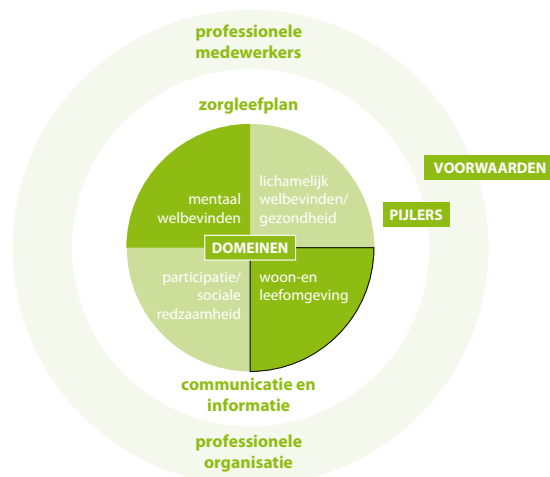
cliënten te voldoen zijn een zorgleefplan en adequate communicatie met en informatieverstrekking aan de cliënt noodzakelijk. Dit worden de twee pijlers van Verantwoorde zorg genoemd (middelste ring). In het kwaliteitssysteem staan 40 prestaties voor de cliënt centraal. De domeinen en pijlers omvatten in totaal 26 prestaties voor de cliënt. Deze zijn gebaseerd op de normen voor Verantwoorde zorg en gerelateerd aan de indicatoren van het Kwaliteitskader. Ter aanvulling is een aantal voorwaarden opgenomen die nodig zijn om de prestaties te kunnen leveren: professionele medewerkers en een professionele organisatie. Deze voorwaarden zijn ook naar prestaties vertaald (14 prestaties in totaal) en vormen de buitenste ring van het PREZO-model.

Aansprekend voor medewerkers

Per prestatie is opgenomen welke activiteiten van medewerkers aan de prestatie bijdragen, zoals: 'de medewerker heeft aandacht voor de eigen waarden van de cliënt en zijn zingevingsvragen' en 'de medewerker signaleert veranderingen in de gezondheidssituatie van de cliënt'. Op deze wijze



Erna Ruiter



Figuur 1. PREZO-model

worden medewerkers zich meer bewust van hun rol en bijdrage aan de kwaliteit van leven van de cliënt en wordt een brug geslagen tussen de dagelijkse praktijk en het beleid zoals dat in het Kwaliteitskader Verantwoorde zorg is verwoord.

Instrument voor verbetering

Het kwaliteitssysteem biedt verder een concrete handreiking hoe de prestaties te verbeteren. Met het zelfevaluatie-instrument kan men beoordelen wat het huidige niveau van de prestaties is en welke verbeterdoelen hieruit kunnen worden afgeleid. Het instrument is eenvoudig opgesteld en bestaat uit vier onderdelen: voorbereiding, uitkomsten inventarisatie, analyse en verbeterdoelen (zie figuur 2). Het evaluatie-instrument kan ook op team- en afdelingsniveau worden toegepast. Zo kan men een klacht van een cliënt of familielid direct relateren aan een prestatie. Door de prestatie als uitgangspunt te nemen – bijvoorbeeld ‘Met de cliënt wordt passend en adequaat gecommuniceerd’ –, blijft de aandacht niet beperkt tot die ene klacht maar worden ook andere uitkomsten hiermee in verband gebracht. Via deze weg kan een ‘simpele’ klacht tot structurele kwaliteitsverbetering leiden.

Verhouding tot bestaande kwaliteitssystemen

Met de ontwikkeling van PREZO is een nieuwe generatie kwaliteitssystemen ingeluid, waarbij het accent wordt verschoven naar prestaties. Momenteel is een debat gaande rondom certificatie en accreditatie.⁴ In het debat komt naar voren dat er behoefte is aan onderzoek naar de effecten van kwaliteitssystemen. Een benadering waarbij de uitkomsten van de zorg worden betrokken, zoals bij PREZO, biedt perspectief. PREZO kiest ervoor om prestaties leidend te maken boven processen. Binnen PREZO is het voor het management een belangrijke uitdaging om de zorg zodanig te organiseren dat het perspectief ‘kwaliteit van leven’ goed uit de verf komt. Dit betekent ‘managen vanuit de inhoud’.

Meer informatie

Zorgorganisaties kunnen per 1 januari 2009 gecertificeerd worden op basis van het PREZO keurmerkschema voor Verantwoorde Zorg & Verantwoord Ondernemerschap. De toets kan leiden tot het PREZO zilveren of gouden keurmerk in de zorg. Zie www.perspektkeurmerk.nl voor meer informatie.

Bronnen

De belangrijkste bronnen voor PREZO zijn de volgende documenten ‘Op weg naar normen voor Verantwoorde zorg’ (juni 2005), ‘Normen voor Verantwoorde zorg thuis’ (juni 2006) en de

Zelfevaluatie (voorbeeld)

Vorbereiding	Prestatie: <i>Met de cliënt wordt passend en adequaat gecommuniceerd</i> Samenhang met: zorgleefplan (P 1.1 en P 1.2) Betrokken bij evaluatie: teamleiders, contactverzorgenden		
	Indicatoren kwaliteitskader VZ	Extern verkregen gegevens (bijv. inspectie/audit)	Interne gegevens (bijv. klachten)
Inventarisatie van uitkomsten	45% van cliënten/ familie weet niet waar zij met vragen terecht kunnen	Verantwoordelijkheden zorgplan niet helder	Familie laat geïnformeerd
Analyse van uitkomsten	Positie en taken contactverzorgende voor cliënt en/of familie niet helder		
Verbeterdoelen	Cliënt én/of familie weet met welke vragen zij bij contactverzorgende terecht kunnen		

bijbehorende indicatorenset Kwaliteitskader Verantwoorde zorg (oktober 2007). Daarnaast is gebruikgemaakt van het model Zorgleefplan van ActiZ (juli 2006) en van het Model Intern Kwaliteitssysteem voor Verpleeghuizen (MIK-V; NVVz, 1995).

Figuur 2. Voorbeeld uit het zelfevaluatie-instrument

Noten

- 1 ActiZ, V&VN, LOC, NVVA, Sting in afstemming met IGZ, VWS en ZN.
- 2 Op weg naar normen voor verantwoorde zorg. Arcades, AVVV, LOC, NVVA, Sting; juni 2005. Aangevuld met: Normen voor Verantwoorde zorg thuis. Arcades, LOC, NVVA, Sting, Z-org, IGZ, VWS en ZN; juni 2006.
- 3 Het eerste exemplaar van dit model werd op 31 januari 2008 aan mevrouw Jenneke van Veen, hoofdinspecteur Verpleging en Chronische Zorg en voorzitter van de Stuurgroep Verantwoorde zorg, aangeboden.
- 4 De waarde van certificatie en accreditatie door C.T.B. Ahaus, *Kwaliteit in Zorg*, nr. 1, 2008.

Drs. E. C. Ruiter is projectleider implementatie PREZO.

Drs. I. Westland is directeur stichting Perspekt.



Op 31 januari 2008 overhandigde Ike Westland het eerste exemplaar van PREZO aan mevrouw Jenneke van Veen, hoofdinspecteur Verpleging en Chronische Zorg en voorzitter van de Stuurgroep Verantwoorde zorg.

Samenvatting

- Stichting Perspekt heeft het PREZO kwaliteitssysteem ontwikkeld.
- PREZO staat voor PREstaties en ZOrg en sluit aan bij het kader Verantwoorde zorg.
- In het kwaliteitssysteem staan 40 prestaties voor de cliënt centraal. Deze prestaties hebben betrekking op de domeinen van kwaliteit van leven, de twee pijlers van Verantwoorde zorg en de randvoorwaarden daarvoor.
- Met het bijbehorende evaluatie-instrument kunnen verbeterdoelen worden gerealiseerd, zowel op instellingsniveau, afdelingsniveau als teamniveau.