



# Kwaliteitgericht? Cliëntgericht!

Roel Van de Wygaert  
Stafmedewerker kwaliteit, organisatie, innovatie  
Projectleider PREZO Woonzorg  
Zorgnet Vlaanderen  
[rvdw@zorgnetvlaanderen.be](mailto:rvdw@zorgnetvlaanderen.be)  
0478/80,06,27

# Kwaliteitgericht?- Cliëntgericht!

1. een link tussen AA/betekenisvolle activiteiten en kwaliteit?????  
a pitch on quality
2. PREZO Woonzorg kwaliteitssysteem
3. Met de neuzen in dezelfde richting:  
waarnaar kijken we dan?



# Active Ageing - Kwaliteitsbeleid

**cliënt**gericht/cliëntcentered

méérwaarde – **meer waarde**



# AA/betekenisvolle activiteiten

- active?
- betekenisvolle activiteiten?  
passiviteiten?  
DOEN
- ZIJN  
erkend, betrokken, “in regie”  
zin/waarde/meerwaarde



# kwaliteitsbeleid

- deel van het organisatiebeleid
- gericht op de (verhoging van de) kwaliteit
- van zorg en dienstverlening
- maar wat is kwaliteit? → **model**
- en hoe hieraan werken? → **methode**



## krachtig kwaliteitsbeleid

- TOP DOWN:  
missie, visie & opdrachtsverklaring  
strategie  
operationele doelen

## EN

- BOTTOM UP:  
kwaliteit leeft op de vloer,  
medewerkers maken die samen met cl.  
als ze “goed gevoed” worden



## waarnaar kijkt kwaliteitsbeleid?

- normen en structuren
- processen en procedures
- resultaten:
  - **objectieve resultaten**
  - **subjectieve resultaten:**  
**tevredenheid**  
**cliëntwaardering**



## cliëntwaardering (in de wzc) vraagt:

- betrokkenheid op cliënten  
-noden, -behoeften en -wensen
- medezeggenschap  
“eerste en laatste woord”
- empowerment en  
ondersteuning bij het  
zo veel/lang als mogelijk in regie nemen  
van het eigen leven





## naar meer vraagsturing in de zorg...

- dichter aansluiten bij waar het voor de cliënt écht om draait

## ... door invoeren van cliëntperspectief in het kwaliteitsbeleid:

- écht luisteren...
- en daarnaar handelen...
- vanuit een model en methodisch





prezo woonzorg

**PREZO Woonzorg:**

een **client**gericht

**integraal**

**kwaliteits**system



*Karin Vandoorne (wzc Dijlehof):*

*“Eindelijk is er echte aandacht voor inspraak van de bewoner, zingeving, seksualiteit en relaties, buurtwerking...  
Allemaal thema's die er écht toe doen...”*



# kenmerken van PREZO Woonzorg:

**cliëntgericht** kwaliteitssysteem:  
méérwaarde voor de cliënt als centrale toets

**integraal** kwaliteitssysteem:  
kern-, ondersteunende en beleidsprocessen

**outcome**-gefoctust kwaliteitsmodel:  
meting van objectieve en subjectieve resultaten  
als vertrekpunt

**methodiek** ook voor kleinere organisaties,  
die alle medewerkers betreft in kwaliteit



## PREZO Woonzorg als kwaliteitsmodel: cirkelmodel met 3 « schillen »

### « domeinen »:

wat ziet of ervaart de cliënt?:                      **centrale schil**  
(wat doen medewerkers)

### « pijlers »:

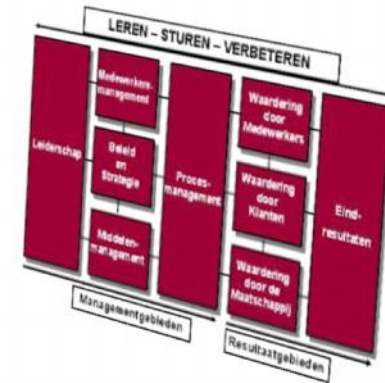
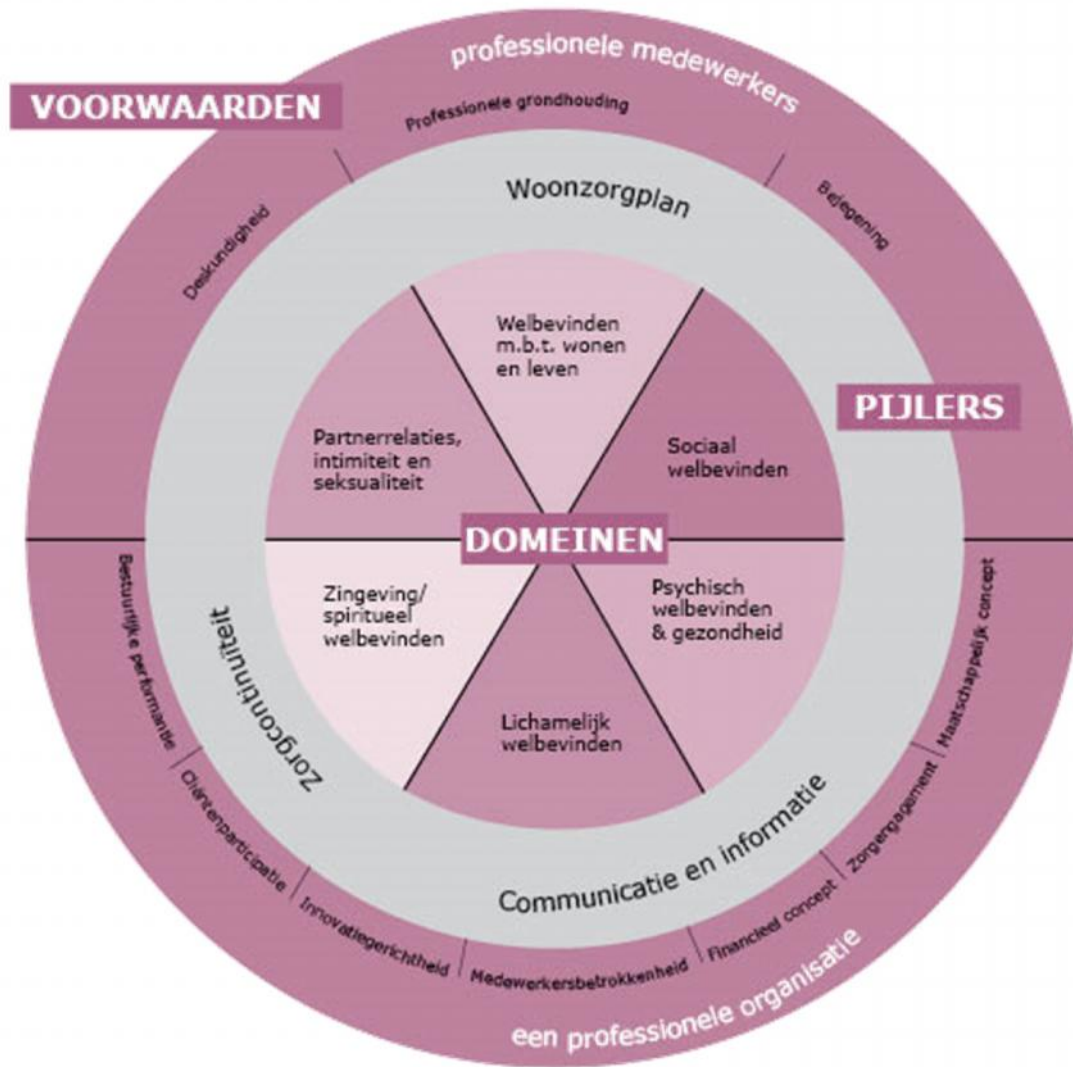
wat ondersteunt medewerkers?:                      **middenste schil**

### « voorwaarden »:

hoe organiseren we kwaliteit?                      **buitenste schil**



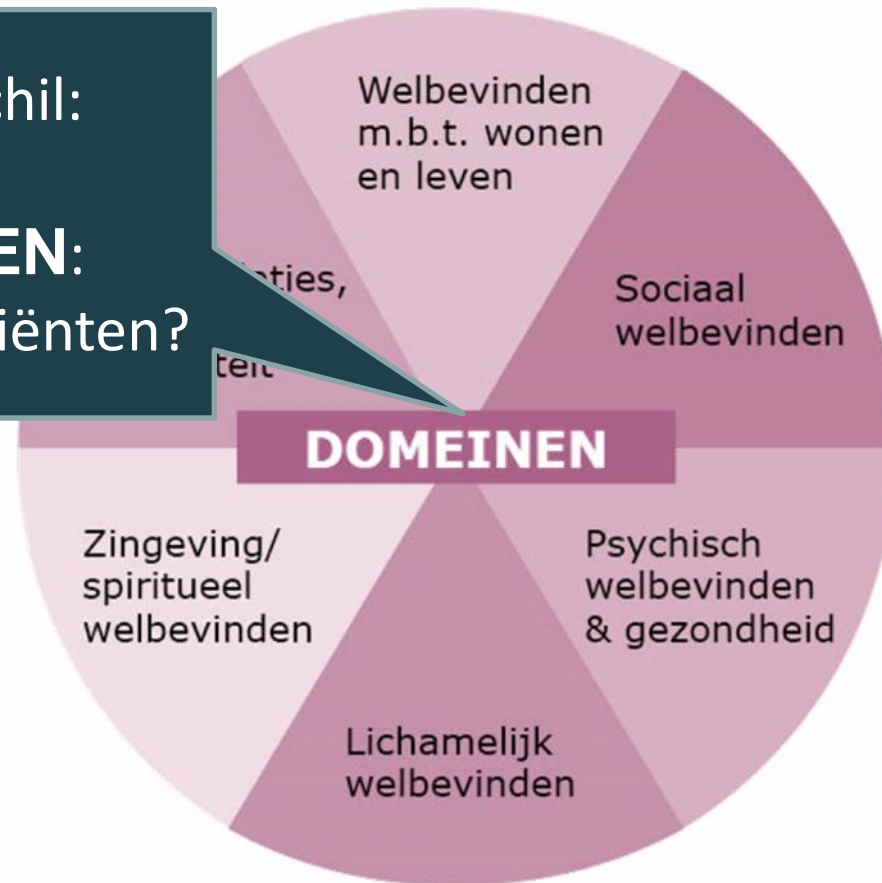
# PREZO Woonzorg cirkelmodel



# PREZO Woonzorg – 6 DOMEINEN

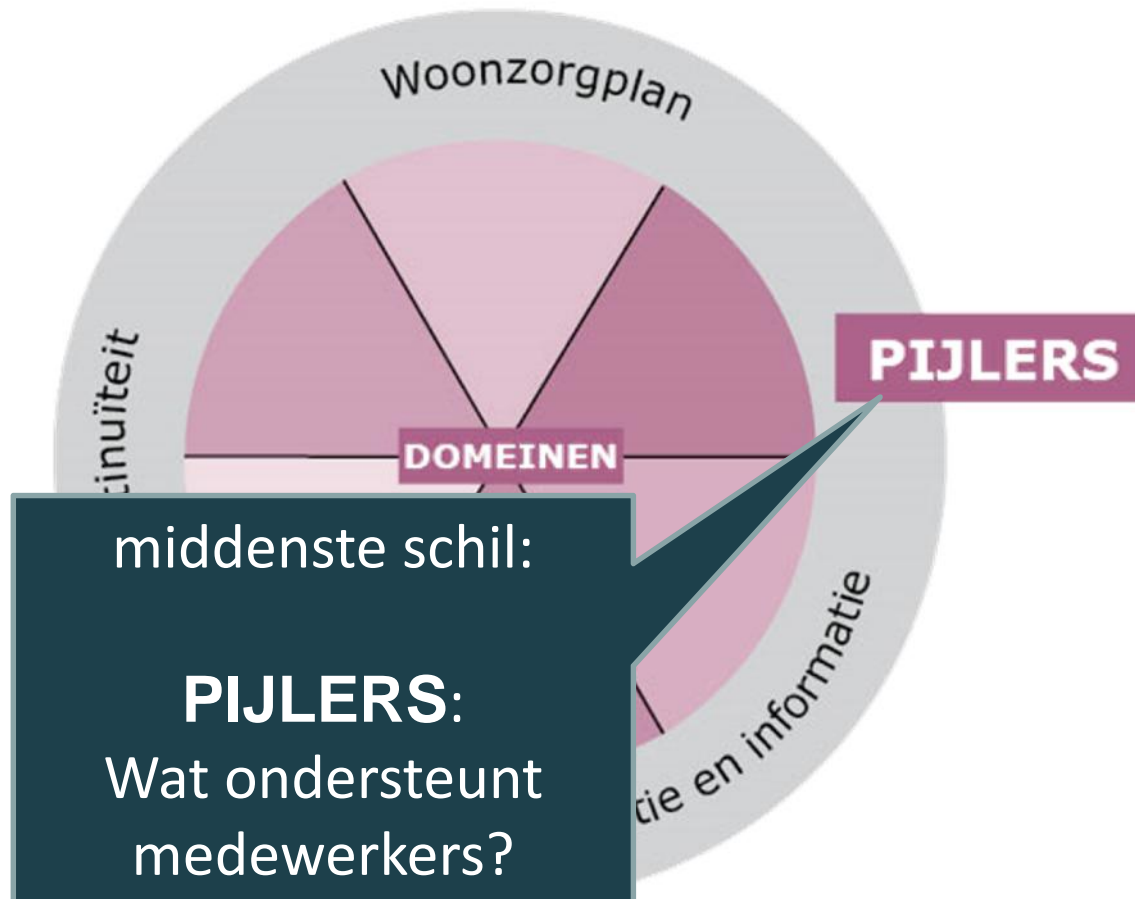
centrale schil:

**DOMEINEN:**  
Wat ervaren cliënten?





# PREZO Woonzorg – 3 PIJLERS



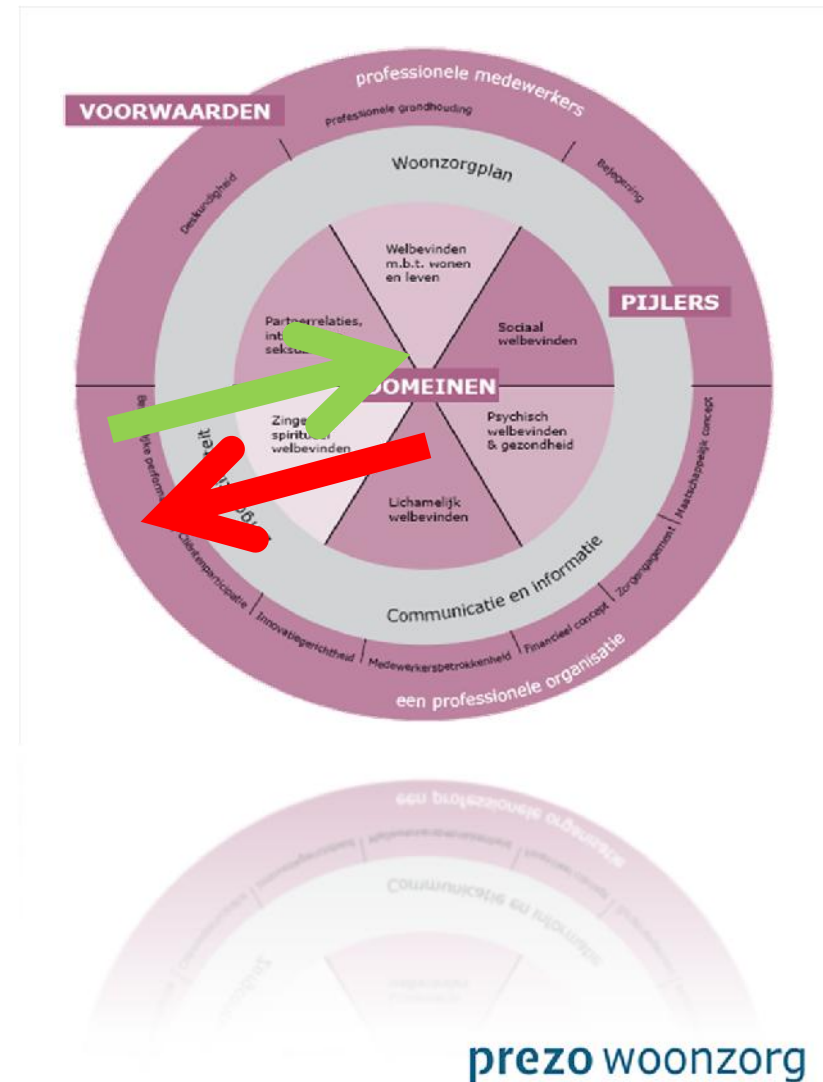


# PREZO Woonzorg kwaliteitsmodel

sterke **verbondenheid** en **interactie** tussen de verschillende schillen!

« neuzen in één richting »

eenvormige taal



# PREZO = een **prestatie**model

Prestatie, outcome, resultaat

60 « **prestaties** »:

kwaliteitsthema's waaraan  
kwaliteitsdoelen,  
activiteiten en meetpunten worden  
gekoppeld

prestaties worden gedefinieerd op alle  
organisatieniveaus (D – P – V)

prestaties hebben vast format

[klik2012 Inhoudstafel.pdf](#) hier



## format van prestaties:

**TITEL** = het betreffende KWALITEITSTHEMA

**PLAN** = PRESTATIE: formulering doelstelling

**DO** = noodzakelijke ACTIVITEITEN:

**activiteiten MEDEWERKERS**

**activiteiten ORGANISATIE**

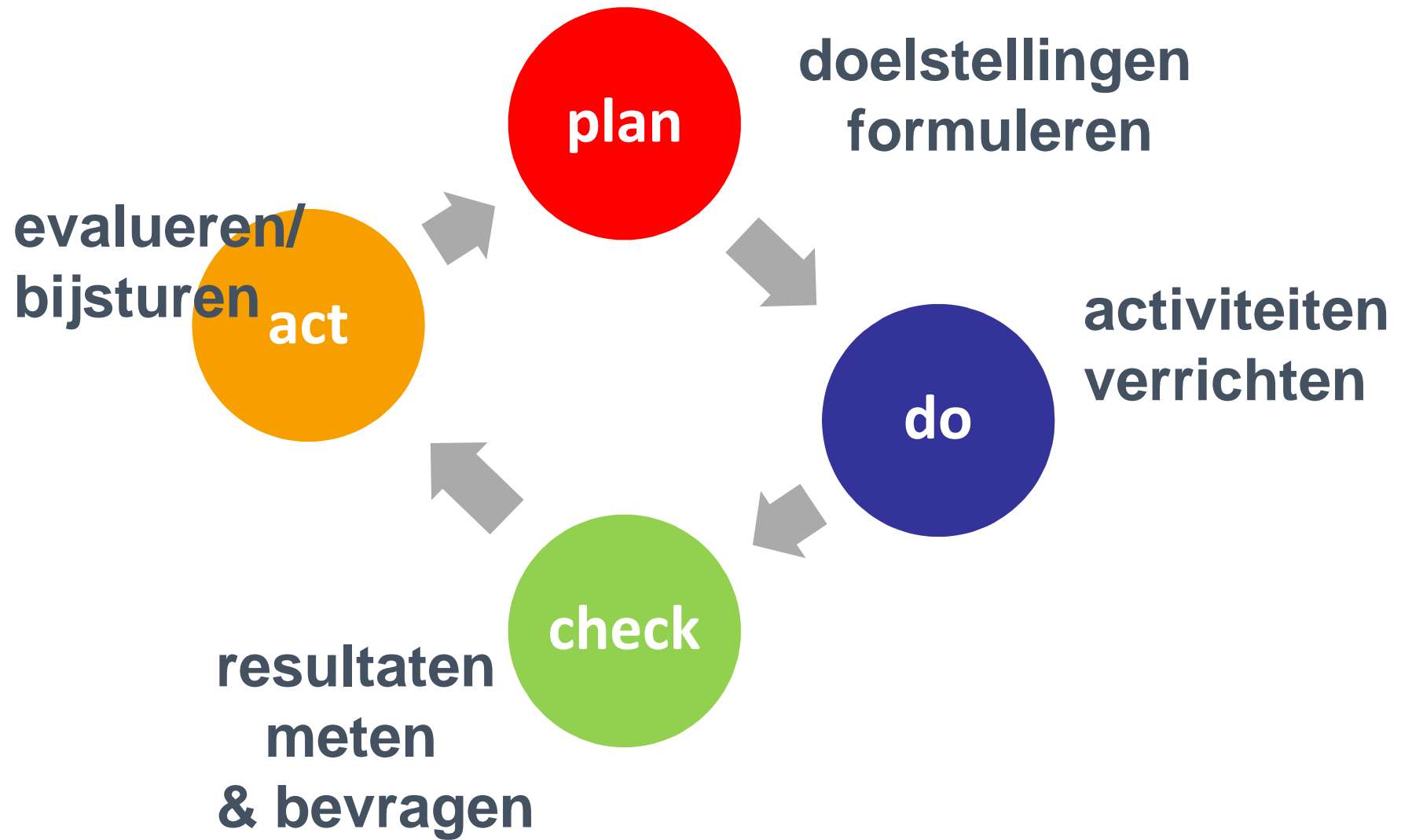
**CHECK** = systematische zelfevaluatie obv

uitkomsten: indicatoren/tevredenheid

**ACT** = kiezen borgen/verbeteren →

bijsturing plan indien nodig





## bij elke prestatie hoort een TOOLKIT



verzameling van richtinggevende info, inspiratie, best practices, instrumenten, ...

(deels generiek, deels voorzieningspecifiek)

UP TO DATE gehouden door gebruikerscommunity...



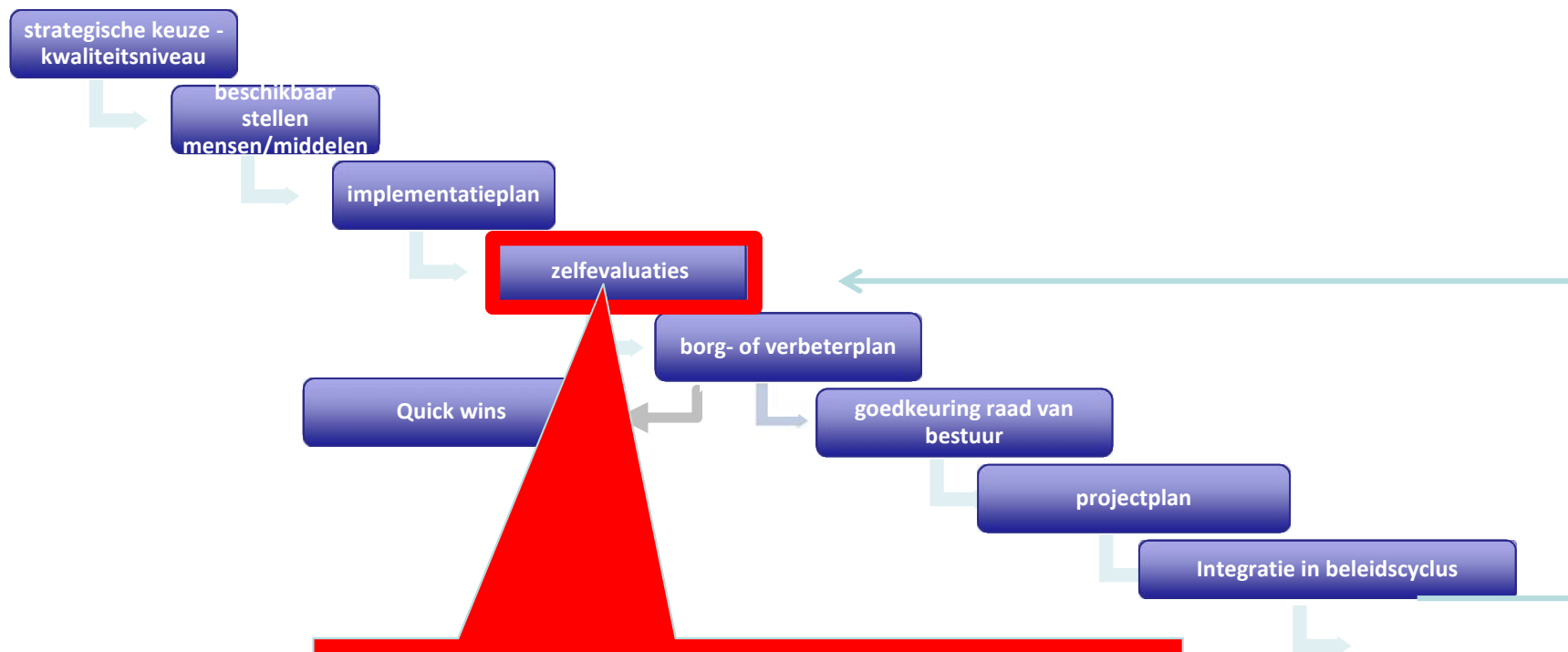
**een voorbeeld:  
prestatie D 1.2: Thuis voelen:**

[klikstudiedag AA  
gent\2012\\_Inhoud  
stafel.pdf](#) hier





# PREZO Woonzorg proces



“de vloer” beoordeelt eigen werk adhv observaties, resultaten, ... kritisch **VAN UIT GEBRUIKERSPERSPEKTIEF:** kijken vanuit diens ogen, luisteren naar, ...



# PREZO Woonzorg: **excellentie** binnen handbereik

de organisatie richt zich vanuit gebruikersperspektief

op continue verbetering

gebaseerd op kritische zelfevaluatie

onderbouwd met objectieve (resultaten) metingen

... in een “excellentietraject” op maat van  
élke voorziening



# excellentietraject met 3 gebruiksniveaus



- implementatie van de prestaties die betrekking hebben op QI's Ref K Q
- progressieve implementatie prestaties in een traject naar excellentie
- volledige implementatie prestaties, voorbereiding externe audit

# ondersteund door een krachtig digitaal platform...

The screenshot shows a web browser window with the URL `pixeo.homeip.net:6174/prestaties/domein-1-1/`. The browser's address bar and tabs are visible at the top. The main content area is divided into two sections: 'Plan' and 'Do'.

**Plan**  
**Presentatie voor de client**  
De client wordt zo veel mogelijk behoord voor vallen. Indien een valincident voorkomt, wordt de client adequaat behandeld

**Conclusie zelfevaluatie:**

**Do**  
**Activiteiten medewerker**

1 De organisatie schept voorwaarden door: te zorgen voor voldoende en deskundige medewerkers met een correcte attitude;

**Score:** Ja -

**Complexity:** Matig -

**Urgency:** Hoog -

**Toelichting:**

**Actiepunten:**

- Actiepunt 1
- Actiepunt 2
- Actiepunt 3

Actiepunt toevoegen

The interface includes a navigation bar with 'Plan', 'Do', 'Check', and 'Act' buttons. The bottom of the screenshot shows a Windows taskbar with various application icons and a system tray with the date '12/09/2014' and time '0:40'.



*Geert De Vooght (De Pottelberg):*

*“PREZO Woonzorg maakt de kwaliteit van beleid en zorg op een duidelijke manier zichtbaar voor bewoners, familie, medewerkers, raad van bestuur...”*



met de **neuzen**

in **dezelfde** richting:

waar **kijken** we

dan naar?



bestuur, management en medewerkers:

- spreken één taal
- weten wat ze moeten doen
- weten hoe ze dat moeten doen
- en weten wat ze moeten bereiken  
(en of ze dat gedaan hebben):

**ze luisteren naar de cliënt!**







prezo  
woonzorg



gaat ook jouw vlieger op?