

Een nieuwe specifieke versie van PROSE voor residentiële zorg

woon- en zorgcentra
rust- en verzorgingstehuizen
psychiatrische verzorgingstehuizen

Keuze voor gerichte, toepasselijke, dynamische en integrale kwaliteitszorg

Een systeem of model van kwaliteitszorg vertrekt vanuit een bepaalde visie op kwaliteit. PROSE is gebaseerd op een procesmatige en verbetergerichte aanpak. Het bevat een evenwichtig uitgewerkt raamwerk voor kwaliteitszorg. Als men met PROSE werkt, volgt men dus een systematiek en verliest men geen belangrijke zaken uit het oog.

PROSE is een systeem, een methodiek én een model voor integrale kwaliteitszorg. Het is gebaseerd op zelfevaluatie en groepsoverleg via gesystematiseerde vragenlijsten en werkformulieren. Vergelijkende studies wijzen uit dat PROSE heel wat bijkomende mogelijkheden heeft die men in andere instrumenten niet terugvindt. Op de voorlaatste bladzijde van deze folder hebt u een aantal aspecten op een rijtje.

Het succes van PROSE is door verschillende factoren te verklaren. De methodiek is praktisch en het model is helder; maar ook de inhoud speelt een rol: alle versies worden afgestemd op de context en behoeften van de specifieke sector.

Een versie ontwikkeld voor en door mensen uit de sector

Na de succesvolle versies van het PROSE instrumentarium voor kwaliteitszorg in welzijnswerk, geestelijke gezondheidszorg, zorg voor personen met een handicap, revalidatiecentra en voorzieningen voor bijzondere jeugdzorg is de versie Gezondheid & Welzijn nu ook afgestemd op woon- en zorgcentra, rust- en verzorgingstehuizen, en psychiatrische verzorgingstehuizen. Beschrijvingen en metingen van bijvoorbeeld kernprocessen zijn herschreven door een projectgroep. PROSE-RZ is tot stand gebracht met een werkgroep van directeurs en stafmedewerkers, begeleid door Andre Vyt:

Anja Vroomen	kwaliteitscoördinator WZC De Boarebreker, Oostende
Ilse Liesmons	Kwaliteitscoördinator WZC H.Hart, Montenaken
Dirk Van Gool	Directeur Ter Duinen, Nieuwpoort
Jan Sledsens	OCMW secretaris, OCMW Grobbendonk
Gerda Peeters	kwaliteitscoördinator, RVT De Wijngaard - OCMW Grobbendonk

Expertise-ontwikkeling en netwerkvorming

PROSE-leden beschikken niet alleen over een degelijk instrumentarium; het lidmaatschap omvat ook toegang tot een gebruikerssite voor ondersteuning en ervaringsuitwisseling. Bovendien kunnen tevredenheidsbevragingen en zelfevaluaties met verschillende personen op een efficiënte manier georganiseerd worden met het PROSE Online Diagnostics System (PODS). Jaarlijks ontvangt men hiervoor een pakket gebruikscredits. We geven individuele ondersteuning van PROSE-gebruikers via PROSE-experten, en organiseren ook workshops, studiedagen en bijeenkomsten voor uitwisseling van ideeën en ervaringen. PROSE-leden krijgen hierop 30% korting.



U wenst meer informatie over het instrument?

Op de PROSE website kunt u een uitgebreide informatiebrochure downloaden. Op de volgende bladzijde vindt u een overzicht van vragenlijsten die in de versie RZ beschikbaar zijn.



Bezoek onze website
www.prose.be

Aandachtspunten en aandachtsgebieden in PROSE

PROSE is mede geïnspireerd op de aandachtsgebieden die in het Excellence® model van EFQM (European Foundation for Quality Management) worden onderscheiden. Hiermee worden alle relevante aspecten in een organisatie gedekt. Voor elk aandachtsgebied zijn concrete aandachtspunten of criteria bepaald. Voor elk aandachtspunt is een vragenlijst geformuleerd. De opbouw van vragenlijsten in een fasering maakt het instrument helder en transparant. PROSE is modulair opgebouwd zodat het mogelijk is deelaspecten van de instelling te analyseren.



Het PROSE instrumentarium

PROSE heeft een bepaalde werkmethode voor diagnose met vragenlijsten volgens ontwikkelingsfasen, maar ook screeningsinstrumenten zoals de Quickscan. Tevredenheidsbevragingen kunnen voorgelegd worden aan medewerkers, bewoners en andere betrokkenen. De online diagnostiek maakt het mogelijk om deze bevragingen anoniem af te nemen. Men kan het systeem zelfs gebruiken voor competentie-assessment van medewerkers.

Ontwikkeling in kwaliteitszorg

Als men een overzicht heeft van sterke en zwakke gebieden via de Quickscan, kan men zijn aandacht richten op specifieke aandachtspunten via de gedetailleerde vragenlijsten. Elke vragenlijst is ingedeeld in vijf ontwikkelingsfasen. Elke fase komt overeen met een verdere stap in professionalisering en kwaliteitsvolle ontwikkeling. Per ontwikkelingsfase worden 5 vragen gesteld. Een vragenlijst bestaat dus uit 25 gesloten vragen die men positief of negatief kan beantwoorden. De vijf fasen zijn:

Fase 1: kwaliteit als persoonsgebonden en variabel

Fase 2: aanzet tot procesdenken en systematiek

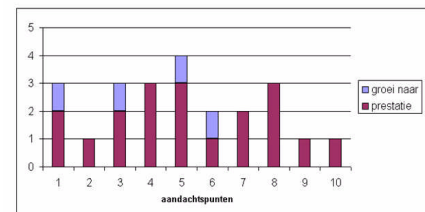
Fase 3: professionalisering en borging van kwaliteit

Fase 4: systematische vernieuwing en verbetering

Fase 5: externe gerichtheid en erkenning van uitmuntendheid

Er is, naarmate men opklimt in ontwikkelingsfase, een verbetering merkbaar in:

- de formulering en het beheer van processen
- de metingen en het gebruiken van gegevens
- de systematiek en betrouwbaarheid
- de openheid en transparantie
- de afstemming en integratie
- de verbetering en innovatie
- het betrekken van personen en het samenwerken
- de langetermijnvisie en de gerichtheid op duurzaamheid



De scores op de gediagnosticeerde aandachtspunten kan men in grafiekvorm uitzetten. Men kan zich baseren op indexen die automatisch worden berekend in de online diagnose. Overzichtelijke tabellen geven weer hoe de deelnemers aan de bevraging hebben gescoord op de verschillende items: gemiddelde, laagste en hoogste score, en het % van scores die als voldoende worden aangemerkt. Voor een weergave van afgeleide ontwikkelingsindexen (prestatiescore en groeiscore) kan men de verkregen scores invoeren in een hulpprogramma.

Overzicht van de aandachtspunten in de 9 aandachtsgebieden

1 leiderschap

- 1.1 engagement voor kwaliteit
- 1.2 visie op de toekomst
- 1.3 motiverend leiding geven
- 1.4 erkenning en waardering van medewerkers
- 1.5 openheid en zelfreflectie
- 1.6 algemene managementvaardigheden
- 1.7 extern optreden

2 beleid en strategie

- 2.1 visie op hulp- en zorgverlening
- 2.2 kwaliteitsbeleid
- 2.3 algemeen strategisch beleid
- 2.4 marketingbeleid en doelgroepbenadering
- 2.5 communicatiebeleid en -strategie
- 2.6 financieel beleid
- 2.7 innovatiebeleid

3 personeelsbeleid

- 3.1 algemeen personeelsbeleid en aanwervingen
- 3.2 toewijzing en taakinvulling van medewerkers
- 3.3 beoordelen van medewerkers
- 3.4 communicatie met medewerkers
- 3.5 overleg en inspraak
- 3.6 preventie en bescherming op het werk
- 3.7 deskundigheidsbevordering (vto-beleid)
- 3.8 responsabilisering van medewerkers
- 3.9 begeleiding van medewerkers
- 3.10 samenwerking tussen medewerkers
- 3.11 werken met losse medewerkers
- 3.12 werken met vrijwilligers

4 middelen en samenwerking

- 4.1 geschiktheid van de infrastructuur
- 4.2 beheer en onderhoud van de lokalen
- 4.3 beheer van instrumenten
- 4.4 informatie aan cliënten
- 4.5 communicatie met potentiële cliënten
- 4.6 beheer van informatie
- 4.7 administratie
- 4.8 aankoopbeheer en keuze van leveranciers
- 4.9 financieel beheer en verslaggeving
- 4.10 samenwerkingsverbanden en netwerken

5 kernprocessen

- 5.1 Intake/voorbereiding op opname en zorg
- 5.2 Onthaal
- 5.3 Dossierbeheer
- 5.4 Interdisciplinair overleg & teamwerking
- 5.5 Dienstverlening i.f.v. verblijf
- 5.6 Contacten met de sociale omgeving
- 5.7 Inspraak en klachten
- 5.8 Zorg & begeleiding
- 5.9 Organisatie van activiteiten voor residenten
- 5.10 Palliatieve zorg
- 5.11 Zorg bij ernstige problematiek

6 tevredenheid van cliënten en verwijzers

- 6.1 onthaal en informatieverstrekking
- 6.2 infrastructuur
- 6.3 aanpak/organisatie van hulp- en zorgverlening
- 6.4 effectiviteit van de hulp- of zorgverlening
- 6.5 klachtenbehandeling, inspraak en overleg
- 6.6 houding van medewerkers
- 6.7 beheer van geld en persoonlijke bezittingen
- 6.8 (para)medische verzorging en hulpmiddelen
- 6.9 preventie en dienstverlening
- 6.10 tevredenheid van verwijzers

7 tevredenheid van medewerkers

- 7.1 algemeen werkklimaat
- 7.2 werkvoorwaarden
- 7.3 professionele ontwikkeling
- 7.4 infrastructuur
- 7.5 informatie en communicatie
- 7.6 teamwerk en vergaderen
- 7.7 aanpak van problemen en klachten

8 waardering door de maatschappij

- 8.1 waardering door partners en overheid
- 8.2 waardering door de samenleving en de regio
- 8.3 maatschappelijk imago

9 performantie van het centrum

- 9.1 engagement en attitudes van de medewerkers
- 9.2 tewerkstelling van het personeel
- 9.3 motivatie en attitudes van cliënten/verwijzers
- 9.4 hulp- of zorgverleningsrendement
- 9.5 beantwoorden aan maatschappelijke behoeften
- 9.6 financiële structuur
- 9.7 resultaten van kwaliteitsevaluaties
- 9.8 kwaliteitscultuur
- 9.9 dynamiek, cohesie en flexibiliteit

De online diagnostiek

PROSE-leden en licentiehouders kunnen gebruik maken van de flexibele mogelijkheden van PROSE online diagnostics, volgens een formule die enerzijds de filosofie van PROSE respecteert en anderzijds de efficiëntie van statistische analyse gebruikt. Dit gebeurt in een beveiligde site die enkel toegankelijk is via een inlogcode. Het is mogelijk om diagnoses volledig elektronisch te organiseren en te verwerken. De participanten die aan een bevraging worden gekoppeld, kunnen individueel de vragen beantwoorden. De diagnostiekbeheerder kan een resultaat opvragen op basis van de groegegevens.

De online diagnostiek is niet alleen efficiënt en flexibel, maar bevat ook extra mogelijkheden die men kan benutten. Zo kunnen respondenten bij bevragingen behalve antwoorden op gesloten vragen (via een schaalscore of ja/nee) ook nog hun eigen prioriteiten aangeven voor verbetering via het koppelen van prioriteitsscores aan items. Ze kunnen ook aangeven op welke basis ze bepaalde vragen als voldoende beantwoorden. Kunnen ze hun antwoord op de kwaliteit van informatievoorziening bijvoorbeeld staven via documenten, gegevens, ervaring, of is het louter op basis van intuïtie? Dit geeft een goed zicht op de wijze waarop kwaliteit in de school wordt beleefd en kan bewezen worden.

Diagnostiekbeheerders activeren een bevraging door een set vragenlijsten te kiezen en een aantal parameters in te stellen. De respondenten krijgen na het inloggen de bevragingen te zien en beantwoorden de vragen. Dit kan, afhankelijk van de soort vragenlijst, in schaalcores of in ja/nee antwoorden. De gegevens worden verwerkt tot meerdere indexen. Respondenten kunnen ook op enkele open vragen antwoorden. Ze kunnen op elk moment hun sessie hervatten.

Bevragingen en vragenlijsten	vraag					antwoord				
	Helemaal niet akkoord	Eerder niet akkoord	Eerder wel akkoord	In grote mate akkoord	Helemaal akkoord	1	2	3	4	5
Quickscan Dewa										
1. Leiderschap B3B										
2. Strategisch beleid B3B										
3. Personeelsbeleid B3B										
4. Middelen en samenwerking B3B										
5. Kernprocessen B3B										
6. Tevredenheid van cliënten en betrokkenen B3B										
7. Tevredenheid van medewerkers B3B										
8. Waardering door de maatschappij B3B										

Resultaten kunnen niet alleen (tot op itemniveau) uitprinten, maar de beheerder kan zelfs de ruwe antwoorden per item/respondent (anoniem) downloaden in Excel-formaat. De beheerder heeft ook een overzicht welke respondenten hun bevraging hebben afgewerkt. Hij kan respondenten indelen in groepen en hen een mail sturen.

Het verdelen van vragenlijsten, het inventariseren en berekenen van scores, het opmaken van diagnose rapporten en grafieken: dit gebeurt allemaal automatisch. Voor het gebruik van de online diagnostiek rekenen we met credits: 1 credit komt overeen met 1 respondent die 1 vragenlijst (tot 25 items) beantwoordt. Alle analyses en rapporteringen zijn hier automatisch in opgenomen. Ook het aangeven van prioriteiten en stavingsmateriaal door respondenten is hierin opgenomen.

De gebruikerssite

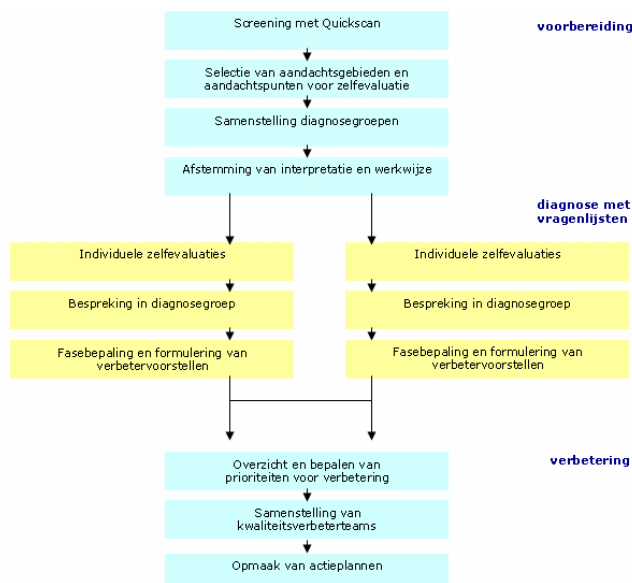
Gebruikers van PROSE beschikken niet alleen over een veelzijdig instrumentarium maar kunnen ook terecht op een speciale website voor veelgestelde vragen, voorbeelden van goede praktijken, deelname aan discussie-fora, downloads, links naar websites, raadpleging van de PROSE community en de indicatorbank.

- **Veelgestelde vragen:** extra tips bij gebruik van PROSE, gebaseerd op vragen
- **Vragenlijsten:** bekijken van beschikbare vragenlijsten op itemniveau alvorens deze te activeren
- **Actueel:** nieuwe ontwikkelingen, die we ook via de nieuwsbrief kenbaar maken
- **Discussieforum:** deelname aan discussiethema's (men kan ook zelf bij PROSE thema's opgeven)
- **Downloads:** vragenlijsten, extra handleidingen, extra add-ins, folders en hulpmiddelen
- **Community:** zoeken naar contactgegevens van gebruikers van PROSE, volgens taal, regio en sector
- **Weblinks:** websites inzake kwaliteitszorg in de verschillende doelsectoren
- **Benchmarking:** veilig vergelijken van de eigen scores met deze van anderen
- **Goede praktijken:** voorbeelden van interessante projecten van PROSE-gebruikers

The screenshot shows the PROSE user interface. At the top, there are navigation links for 'Corporate website', 'Gebruikerssite', and 'Online diagnostiek'. A user is logged in as 'Wouter Bergen' from 'CVO Pegasus'. The main content area is titled 'goede praktijken' and features two examples:

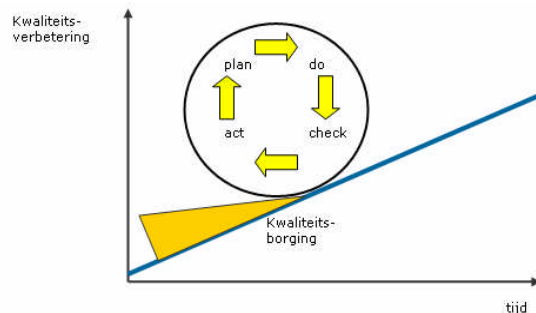
- Sint-Godelievecollege** (Aller Kits): A quality project in a secondary school SIGO. The text describes the project's focus on quality care and team responsibility. A case study link is provided: [Kwaliteitsbeleid SIGO eenbladsnota.pdf](#).
- CVO SIVO** (Kwaliteitsverbeterplan): A project providing an overview of improvement projects in a center for adult education in Antwerp. The text mentions the use of PROZA diagnoses to improve strategic policy, personnel policy, and satisfaction. A case study link is provided: [Kwaliteitsverbeterplan SIVO.pdf](#).

Concrete verbetertrajecten



Aan de hand van de vragenlijsten kan de school bepalen in welke ontwikkelingsfase ze zich bevindt. De vragen zijn echter ook heel concreet en helder geformuleerd. Daardoor is het mogelijk meteen ook onmiddellijk doelgerichte verbeteracties te formuleren. PROSE bevat een handleiding waarmee men stapsgewijs het instrument inbouwt in een cyclisch systeem van kwaliteitszorg, uitmondend in concrete kwaliteitsverbetering. Dit werkt zeer motiverend. Men ervaart dat men op systematische wijze werkt, en kan resultaten behalen op de punten die men heeft gepland. Kwaliteitszorg blijft op deze manier niet vaag, doelloos of technocratisch. Het is kwaliteitsverbetering op de werkvloer en in het beleid tegelijkertijd.

PROSE leent zich uitstekend tot het opstellen van een jaarlijkse kwaliteitsplanning. Deze geeft op een overzichtelijke wijze de kwaliteitsdoelen weer en legt de acties vast om de gewenste resultaten te bereiken. Op basis van de resultaten van de zelfevaluatie kan de instelling of de afdeling makkelijk prioritaire kwaliteitsdoelen voor het werkjaar bepalen. Tevens kunnen uit de vragenlijsten concrete verbeteracties worden afgeleid en in een actieplan uitgezet.



Voor elk geselecteerd verbetertraject wordt uiteindelijk een actieplan uitgewerkt via hiervoor beschikbare werkformulieren. Dit verhoogt aanzienlijk de garantie op het bereiken van het doel. Er wordt aangegeven welke acties zullen worden ondernomen, tegen wanneer en door wie. Per actie noteert men een gewenst resultaat en een wijze van opvolging.

Acties: Wat wordt gedaan?		Voorziena einddatum:	Uitvoerders: Wie doet het?	Meetbaar verwacht resultaat	Supervisie, communicatie, rapportage, supervisie	Huidige status:
1. inventarisatie van de reeds bestaande formulieren in de verschillende afdelingen	15 januari	Directiesecretariaat	Inventaris in elektronische tabelvorm, met voorbeelden	Adm. Directeur (rapportage)	○	
2. opstellen van raamwerk voor verschillende media en vormen van informatie-opslag en -doorgave	31 januari	Kwaliteitscoördinator	Raamwerk overeenkomstig externe/interne communicatie en procedures kwaliteitshandboek	Adm. Directeur (rapportage)		
3. opstellen van kwaliteitscriteria voor verschillende soorten formulieren	31 januari	Kwaliteitscoördinator met 2 secretariaatsmedewerkers	Lijst met kwaliteitscriteria die beoordeelbaar zijn door externen	Adm. Directeur (rapportage)		
4. exploratie van goede praktijken en formulieren in partnervoorzieningen	15 februari	Kwaliteitscoördinator	Rapport met minstens drie verschillende goede voorbeelden	Adm. Directeur (rapportage)		
5. herstructureren van inventaris	28 februari	Directiesecretariaat	Herwerkte inventaris en formulieren in nieuwe layout	Adm. Directeur (rapportage)		
6. communiceren van raamwerk, criteria, formulieren en goede praktijken aan alle teamleden, met vraag naar suggesties	15 maart	Kwaliteitscoördinator	Iedereen heeft uitgewerkte bundel en uitnodiging	Adm. Directeur (mede-onderbrekking)		
7. evaluatie van raamwerk, criteria en inventaris	31 maart	Teamvergadering	Lijst met beslissingen ter verbetering	Adm. Directeur (leiding vergadering)		