## **Casus** **Xaira Gaat kwaliteit in beeld brengen**

Xaira is 18 jaar. Ze doet sinds 3 maanden haar BPV in een ziekenhuis. Xaira volgt de opleiding tot verpleegkundige. Op de afdeling waar Xaira haar BPV doet, verblijven veel relatief jonge zorgvragers die heel veel ondersteuning nodig hebben bij al hun lichamelijke activiteiten. De meesten van hen zijn en blijven volledig afhankelijk van anderen vanwege niet-aangeboren hersenletsel. In het begin van haar BPV heeft Xaira daar heel erg aan moeten wennen. Sommige zorgvragers op de afdeling zijn niet veel ouder dan zij zelf. Tijdens een lesblok op school wordt het thema kwaliteit zorg behandeld. Xaira en haar klasgenoten vinden het maar niets om met deze onderwerpen bezig te zijn. In een discussie vraagt Elske, een van de docenten, wat belangrijker is dan de kwaliteit van zorg. Xaira aarzelt geen moment en antwoord dat het enige wat telt goede zorg voor haar zorgvrager is. ‘feitelijk wil je dus niets anders dan kwaliteit van zorg leveren’, stelt Elske. Elskes opmerking zet haar aan het denken.

Wat is kwaliteit van zorg?

Gaan jullie er maar eens mee aan de slag , zegt Elske er geeft Xaira de opdracht een oordeel te geven over de kwaliteit van een bepaald aspect van de zorg die op haar afdeling verleend wordt. Ze mag zelf bepalen hoe zij het gaat aanpakken. Wat een klus, denkt Xaira. Hoe ga ik dit aanpakken? Van Elske heeft ze gelukkig wel wat adviezen gekregen, zodat ze niet helemaal in het diepe gegooid wordt. Allereerst moet Xaira duidelijk krijgen wat ze zelf verstaat onder kwaliteit van zorg. Xaira kies voor de volgende omschrijving: ‘Er is sprake van aanvaardbare kwaliteit van zorg als de zorgvragers de zorg krijgen die ze nodig hebben’.

Maar wie bepaalt wat de zorgvragers werkelijk nodig hebben? Elske vertelt haar ‘Wat nodig is, bepaal jij en dat doe je samen met de zorgvrager en jouw collega s’. Xaira vraagt zich af waar ze moet beginnen. Ze besluit een op de afdeling gebruikte methode van decentrale toetsing te gebruiken. De eerste stap in het model van de afdeling gebonden toetsing is het formuleren van waarden en normen in de zorgverlening.

Protocol mondhygiëne

Xaira heeft een gesprekje met de teamleider die haar de afdeling doelstelling laat lezen : ‘De zorg op de afdeling wordt op holistische wijze verleend. De zorgvragen is uniek en dient zorg op maat te krijgen. Dat wil zeggen dat hij die zorg krijgt die aansluit op zijn behoeften. Hierbij dient er in evenwicht aandacht te zijn voor lichamelijke, geestelijke en sociale aspecten met betrekking tot de zorgverlening. Voor zover mogelijk worden de zorgvrager zelf en zijn familie betrokken in de zorg. ‘Xaira vind de afdeling doelstelling maar vaag. De volgende stap in de opdracht is het kiezen van een onderwerp dat getoetst kan worden. Xaira constateert dat niet alle verpleegkundigen evenveel aandacht besteden aan de verzorging van de monden van zorgvragers. Klagen hierover doen de zorgvragers eigenlijk nooit, maar stomatitis komt nogal eens voor. De volgende stap, is het vaststellen van de kwaliteitscriteria. Wanneer spreken we van kwalitatief goede mondverzorging? Wat moet er allemaal gebeuren? Wie doet wat? In overleg met de teamleider wordt er een werkgroep opgericht die een protocol voor goede mondhygiëne ontwikkeld.

De werkelijkheid en de toetsing

Xaira overlegd met een staffunctionaris. Deze geeft haar een aantal tips. Ze adviseert Xaira de zorgverleners niets te vertellen over haar onderzoekje om te voorkomen dat ze ineens extra op de mondhygiëne gaan letten. Bovendien wil Xaira mensen ook niet het idee geven dat ze iets niet goed doen. Elske heeft al eens gezegd dat ‘het bij kwaliteit nastreven niet draait om bestraffen wat fout gaat, maar juist om zoeken naar verbeteringen’. In overleg met de staffunctionaris kiest Xaira voor het interviewen van de zorgvragers na de verzorging: gedurende een aantal dagen vraagt ze de zorgvragers of hun mond verzorgd is, hoe vaak en hoe dat is gebeurd. Als de resultaten van de vraag gesprekjes duidelijk zijn, blijkt dat er inderdaad zeer wisselend wordt omgesprongen met de verzorging van de monden. Xaira ziet een aantal verbeterpunten:

* het komt regelmatig voor dat monden nauwelijks worden verzorgd. Vaak wordt er niet goed in de mond gekeken.
* De manier van schoonmaken is zeer verschillend.
* De zorgvrager of familie wordt helemaal niet betrokken in de mond verzorging. Steeds neemt de verpleegkundige de verzorging geheel over.

De resultaten van het onderzoek bespreekt Xaira eerst met de teamleider en daarna op school, met Elske. De teamleider adviseert haar de zaak in het teamoverleg te bespreken. Dat lijkt Elske echter niet verstandig omdat de positie van Xaira op de afdeling kwetsbaar is. Xaira weet niet meer wat ze moet doen. ..

1. Elske wijst Xaira erop dat zij voortdurend bezig is kwaliteit van zorg te leveren voor haar zorgvragers. Hoe denk jij daarover? Motiveer je antwoord
2. ‘Over kwaliteit van zorg moet je niet te veel praten, dat moet je gewoon doen.’ Hoe denk jij over deze uitspraak? Motiveer je antwoord.
3. Xaira bedenkt voor zichzelf een omschrijving van het begrip kwaliteit van zorg. Wat vind je van haar omschrijving
4. beschrijft de verschillende stappen die Xaira zou kunnen zetten als zij met de cirkel van Deming de kwaliteit van de mondverzorging wil verbeteren
5. ‘De zorg op de afdeling wordt op holistische wijze verleend’, staat in de afdeling doelstelling. Is er volgens jou een relatie tussen het begrip ‘holisme’ en de kwaliteit van zorg?
6. Xaira kiest als onderwerp de mond verzorging op de afdeling. Hoe oordeel jij over mondverzorging zoals deze geschetst wordt in de praktijksituatie
7. een werkgroepje buigt zich over de ontwikkeling van een protocol over mondhygiëne. Wat heeft zo’n een protocol met kwaliteit van zorg te maken?
8. Welke handelingen moeten volgens jou dagelijks uitgevoerd worden om van kwalitatief verantwoorde mondhygiëne te kunnen spreken?
9. Xaira kiest ervoor zorgvragers te interviewen om haar bevindingen over de mondhygiëne te inventariseren.
10. Wat vind je van de keuze voor interviewen om de kwaliteit van de mondverzorging te inventariseren
11. Noem minimaal twee alternatieven voor interviewen