***Thema 7: Wat heeft kwaliteit van zorg mij en de patiënt te bieden***

**Inleiding**

Veel verpleegkundigen vinden het fijn om tijd te besteden aan de directe patiëntenzorg en ervaren zaken zoals administratieve handelingen als een enorme belasting. Als stagiaire in het UMCG noteer je regelmatig scores in het zorgdossier, hierbij kun je denken aan valrisico, delier, decubitus, pijn etc. Maar wat gebeurt er eigenlijk met deze scores? Is dit alleen belangrijk voor de directe patiënten zorg of ook voor de kwaliteit van zorg?

In Nederland geldt dat de kwaliteit van zorg zichtbaar en aantoonbaar gemaakt moet worden. De laatste jaren lees je echter in de media en vakbladen dat vele verpleegkundigen het aantonen van kwaliteit door administratie als een enorme last ervaren en graag meer tijd willen voor de patiëntenzorg. Maar waarom is het eigenlijk dat we in Nederland de kwaliteit van de zorg inzichtelijk moeten maken, wat betekent dat, en hoe inzichtelijk is het.

In Thema 7 leer je wat het begrip kwaliteit van zorg betekent en hoe je dit kunt interpreteren, welke niveaus er worden onderscheiden en wat belangrijk is om de kwaliteit van zorg te waarborgen.

**Uitleg lessen**

Zelfstandig Onlinelessen:

De opdrachten voor dit thema staan in de digitale leeromgeving~~.~~ Je volgt deze zelfstandig volgens schema.

Begeleidingslessen:

Tijdens deze lessen kun je extra informatie vragen over het thema en de opdrachten. Daarnaast kan het zijn dat de docent je uitleg geeft over een onderwerp of ga je in groepen werken met de opdrachten.

|  |  |
| --- | --- |
| **Opdrachten** | **Opdracht 1**  **Groepsopdracht (maximaal 3 personen)**  Als bijna beginnend beroepsbeoefenaar in het UMCG werk je mee aan het verbeteren van de kwaliteit op de afdeling. Dat doe jij niet alleen, maar met het hele verpleegkundige team van de afdeling waar je je BPV loopt. Op jouw afdeling zijn er meerdere projectgroepjes die als doel hebben: verbeteren van de kwaliteitszorg.  Voor deze opdracht ben jij gevraagd om deel te nemen in de kwaliteitsgroep met als aandachtspunt het onderwerp: waarborgen van de privacy rondom de patiënt. Jij krijgt als taak om de knelpunten t.a.v. de AVG te inventariseren en te analyseren.  *De opdracht:*   * Maak de **e-learning privacy**, deze kun je vinden in het LMS (leer management systeem) van het UMCG). * Vervolgens ga je op je eigen afdeling 2 weken inventariseren op welke wijze de AVG wetgeving wordt overtreden. Je kunt hierbij denken aan overdrachten op de gang, werkbriefjes of kopieën die blijven slingeren, telefoongesprekken die hoorbaar zijn voor anderen en wie weet wat je allemaal nog meer tegen komt nu je je verdiept in dit onderwerp. * Na 2 weken heb je een inventarisatie met momenten waarop de AVG wet misschien wel is overtreden. Deze inventarisatie ga je gezamenlijk met je medestudenten analyseren. De analyse werken jullie uit in het vissengraatdiagram. Het vissengraatdiagram gebruik je om te onderzoeken wat precies het probleem is en waardoor het veroorzaakt wordt, dus oorzaak en gevolg. * Vervolgens gaan jullie deze analyse uitwerken en presenteer je deze in een flitspresentatie van maximaal 10 minuten, dit doe je **zowel** in de klas als ook op de afdeling.   In deze presentatie zit verwerkt: jullie geïnventariseerde observatiepunten vanuit de afdeling die jullie in de 2 weken tegen zijn gekomen, de oorzaken, gevolgen en de mogelijke oplossingen.  **Opdracht 2**  **Individueel: Wat je evalueert, is dat kwaliteit van zorg?**  Opdracht 2 is onderverdeeld in een A en B opdracht. Je mag zelf kiezen of je opdracht 2A of opdracht 2B gaat uitvoeren.  *Opdracht 2A Mijn tevreden patiënt*  In leerjaar 3 heb je het examen afgerond: Evalueert en legt de verpleegkundige zorg vast. Een onderdeel van de verpleegkundige zorg bestaat uit het evalueren van de zorg. Het doel hiervan is om te kijken of de zorg voldoet aan de eisen die er worden gesteld. Zowel door de zorgverlening als ook door de patiënt. Hoe vindt jij dat de zorg bij jou op de afdeling geëvalueerd wordt als je dit examen bekijkt in het perspectief van kwaliteitszorg   * Maak je eigen evaluatieformulier waarin je 5 vragen opneemt die je graag aan de patiënt wilt stellen na een zorgmoment of opname (kritische vragen en de vragen zijn open en ‘breed’ gesteld) * Je evalueert 3 diensten met verschillende patiënten aan de hand van je evaluatieformulier en deze voeg je toe aan je verslag als bijlage. * Van je evaluaties maak je een verslag met daarin een proces en productuitwerking van deze opdracht en een conclusie op basis van je evaluaties.   *Opdracht 2B. Ik als patiënt heb een klacht*  Je hebt nu 2 BPV’s doorlopen in het 3e jaar en misschien heb je al eens mee gemaakt dat een patiënt niet helemaal tevreden was over de geleverde zorg. Wanneer je dit nog niet hebt meegemaakt is het belangrijk dat je weet hoe de procedures verlopen.  Aan de slag:   * Ga je verdiepen in de klachtenprocedure van het UMCG. Welke procedures zijn er beschreven en welke stappen worden er ondernomen om een klacht op te lossen. Ga dit na op micro-, meso- en macro niveau. * Sociale media en klachten. Onderzoek op welke wijze klachten in de media komen en welke gevolgen dat heeft.   Product opdracht 2B:   * Maak een digitaal moodboard waarin je opdracht 2B op een creatieve manier uitwerkt.   **Opdracht 3**  *Individueel*  In het derde jaar heb je vijf verplichte e-learning of lessen aangevraagd via LMS (het Leer Management Systeem van het UMCG). Dit was o.a. een toets rekenen en een e-learning over BLS waarna je vervolgens de vaardigheid fysiek ging oefenen en examineren. Maar het LMS biedt je veel meer, je kunt informatie zoeken over ziektebeelden, artikelen zoeken etc.  *De opdracht*  Het LMS systeem bevat meerdere e-learnings over kwaliteit. Voor deze opdrachtwerk je zelfstandig en op eigen tempo een e-learning gericht op kwaliteit van zorg. Je mag zelf kiezen welke je gaat volgen.  Aan het eind van de e-learning doe je een toets. Het bewijs lever je samen met de producten van de andere opdrachten in bij je Slb docent. |
| **Doelen** | Aan het eind van dit thema kun je:   * verwoorden wat kwaliteit van zorg is; * beschrijven wat wordt verstaan onder het begrip kwaliteit van zorg; * kun je vertellen hoe je vanuit de verschillende invalshoeken op micro, meso en macro niveau naar kwaliteitszorg kunt kijken * kun je bij micro, meso en macro niveau voorbeelden benoemen hoe de kwaliteitszorg wordt geborgd * kun je uitleggen wanneer je een CIM en DIM invult op de afdeling; * uitleg geven welke modellen en methoden er zijn rondom patiënt veiligheid; * beschrijven wat de rol is van de inspectie voor de gezondheidszorg; * een methode toepassen voor het organiseren van kwaliteits- en efficiëntieverbeteringen en deze beschrijven; * kun je vertellen hoe een klachtenprocedure in zijn werking gaat op zowel micro, meso als macro niveau |
| **Kerntaak/**  **Werkprocessen** | Voorbereiding op:  B1-K2-W3 Werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg |
| **Periode** | 13 september t/m 29 oktober 2021 |
| **Lesmateriaal** | **Literatuur:**  Traject V&V Zorgverlening, organisatie en beroep  Materiaal docenten Gilde traject  Protocollen UMCG  Vakliteratuur |
| **Onderwerpen uit het curriculum** | Samenwerken  Feedback geven en ontvangen  Wat is kwaliteit  Belang van kwaliteit  Landelijk kwaliteitsbeleid  Kwaliteitsbewaking  Interne en externe kwaliteitsbewaking  Methoden voor kwaliteitsbewaking  Praktische hulpmiddelen  Klachten van een zorgvrager  Kwaliteitsbewaking in het UMCG |
| **Datum afronding** | 8 november 2021 – week 2 thema 8 |
| **Thema beoordeling** | Aan het einde van thema 7 lever je de volgende producten in die je samenvoegt in één verslag:   * Beoordeling flitspresentatie op de afdeling (als bijlage) * Uitwerking opdracht 2A of 2B * Bewijs LMS e-learning privacy (als bijlage) * Bewijs LMS e-learning kwaliteit (als bijlage)   Daarnaast geef je een flitsprestatie over opdracht 1. |

***Tijdpad***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Week 1**  **13 / 17**  **Sept. 2021** | **Lesdag volgens rooster en/of zelfstandig** | **SLB groep/Thema onderwijs/ volgens rooster** |
|  | Thema:  Voor dit thema bestudeer je voor de les een aantal paragrafen uit het theorieboek Zorgverlening, organisatie en kwaliteit. Per week worden de paragrafen die je moet bestuderen opgegeven.   * Lezen hoofdstuk 17: 17.1 tot 17.4 * Tijdspad maken voor zelfstandig werken en bespreken | Thema:   * Thema 7 bespreken * Wat is kwaliteit en het belang van kwaliteit * Uitleggen LMS en hoe in te zetten in het UMCG |
| Voorbereiding  week 2 | Klinisch redeneren: ----- |  |
| Vrijdagmiddag | Online Engels: Docent NPC  Facultatief:  *Volgens afspraak met de docent, kan per student verschillen welke dag / school etc.* | SLB:   * Opstarten digibib, oefenopdrachten, examenschema, * Keuzedelen bespreken/inventariseren * Tijdspad bespreken voor zelfstandig werken |
| **Week 2**  **20 / 24**  **Sept. 2021** | **Lesdag volgens rooster en/of zelfstandig** | **SLB groep/ Thema onderwijs/volgens rooster** |
|  | Thema:   * Lezen hoofdstuk 17:   17.4 tot hoofdstuk 18.   * Werken aan thema 7 * Werken aan de e-learning privacy en kwaliteit | Thema:   * Tijdspad thema 7 bespreken   bespreken van Landelijk kwaliteitsbeleid   * Opstarten LMS (kwaliteitszorg) |
| Voorbereiding  week 3 | Klinisch redeneren:   * Uitleg Canmedsrollen en opdracht | Klinisch redeneren: ---- |
|  | Online Engels: Docent NPC  *Volgens afspraak met de docent, kan per student verschillen welke dag / school etc* | SLB:   * VAR verpleegkundig talentenspel. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Week 3**  **27 / 31**  **sept 2021** | **Lesdag volgens rooster en/of zelfstandig** | **SLB groep/Thema onderwijs/volgens rooster** |
|  | Thema:  Lezen hoofdstuk 18: 18.1 tot 18.3   * Werken aan thema 7 * Werken aan de e-learning privacy en kwaliteit | Thema   * Modellen en methoden van kwaliteitsbewaking nabespreken |
| Voorbereiding  Week 4 | Klinisch redeneren:   * Opdracht casus | Klinisch redeneren:   * Canmedsrollen en opdracht nabespreken |
|  | Online Engels: Docent NPC  Facultatief:  *Volgens afspraak met de docent, kan per student verschillen welke dag / school etc* | SLB:   * Fouten maken mag |
| **Week 4**  **4 / 8**  **oktober 2021** | **Lesdag volgens rooster online en/of zelfstandig** | **SLB groep/ Thema onderwijs/volgens rooster** |
|  | Thema:   * Lezen hoofdstuk 18: 18.3 tot 18.4 * Werken aan thema 7. * Werken aan de e-learning privacy en kwaliteit | Thema:   * Bespreken voortgang thema 7. * Interne en externe kwaliteitsbewaking nabespreken, toelichten. |
| Voorbereiding volgende week | Klinisch redeneren:   * Opdracht casus | Klinisch redeneren:   * Casus week 3 nabespreken |
|  | Online Engels: Docent NPC  Facultatief:  *Volgens afspraak met de docent, kan per student verschillen welke dag / school etc* | SLB:   * Leerdoelen en blauwe kaartje, hoe pak jij het op/aan? |
| **Week 5**  **11 / 15 oktober 2021** | **Lesdag volgens rooster online en/of zelfstandig** | **SLB groep/ Thema onderwijs/volgens rooster** |
|  | Thema:   * Lezen hoofdstuk 18: 18.4 tot 18.5 * Werken aan thema 7. | Thema:   * Bespreken voortgang thema 7. * Methoden van kwaliteitsbewaking en standaarden en protocollen toelichten en nabespreken. |
| Voorbereiding volgende week | Klinisch redeneren: ----- | Klinisch redeneren:   * Casus week 4 nabespreken |
|  | Online Engels: Docent NPC  Facultatief:  *Volgens afspraak met de docent, kan per student verschillen welke dag / school etc* | SLB:   * BPV map presenteren aan docent |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Week 6**  **25 / 29 oktober 2021** | **Lesdag volgens rooster online en/of zelfstandig** | **SLB groep/ Thema onderwijs/volgens rooster** |
|  | Thema:   * Werken aan thema 7. * Afronden de e-learning privacy en kwaliteit. | Thema:   * Kwaliteitszorg in het UMCG bespreken en toelichten. |
| Voorbereiding volgende week | --- | ---- |
|  | Online Engels: Docent NPC  Facultatief:  *Volgens afspraak met de docent, kan per student verschillen welke dag / school etc* | SLB:   * Rondje hoe gaat het |

|  |  |
| --- | --- |
| Feedback werkbegeleider thema 7 | |
| **Flits Presentatie Groepsopdracht 1** | |
| **Flits presentatie: vormgeving** | **O/V/G** |
| De duur van de presentatie is ongeveer 10 minuten |  |
| De presentatie is aantrekkelijk om naar te luisteren |  |
| De vormgeving is aantrekkelijk |  |
| **Flits presentatie: inhoud** | **O/V/G** |
| De student(en) vertellen de wetgeving van de AVG |  |
| De studenten vertellen de observaties van de AVG overtredingen die ze hebben gesignaleerd en hoe vaak deze voorkwam op de afdeling |  |
| De studenten kunnen de problemen benoemen waardoor de overtredingen zijn opgetreden |  |
| De studenten hebben nagedacht over een oplossing en de voorstellen die ze maken zijn reëel |  |
| De studenten hebben op een juiste manier gebruik gemaakt van hulpmiddelen (visgraatdiagram) |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Beoordeling thema 7**  **door SLB docent op basis van omzettingstabel** | | | |
| **Naam student:**  **Naam docent:**  **Voldoende aanwezig: Ja /Nee**  **Cijfer:** | | | |
| **Opdracht 1:**  **Groepsopdracht - werken aan kwaliteit van zorg** | **O** | **V** | **G** |
| De presentatie duurt ongeveer 10 minuten. |  |  |  |
| De vormgeving is aantrekkelijk waarbij gebruik is gemaakt van hulpmiddelen en/of werkvormen |  |  |  |
| Je werkt samen met studenten van je eigen afdeling (indien mogelijk). |  |  |  |
| De studenten vertellen de wetgeving van de AVG. |  |  |  |
| De studenten vertellen de observaties van de AVG overtredingen die ze hebben gesignaleerd en op welke wijze de overtredingen zijn gesignaleerd. |  |  |  |
| De studenten kunnen de problemen benoemen waardoor de overtredingen zijn opgetreden. |  |  |  |
| De studenten hebben nagedacht over een oplossing en doen voorstellen die reëel zijn (haalbaar) |  |  |  |
| De studenten hebben op een juiste manier gebruik gemaakt van hulpmiddelen (visgraatdiagram) |  |  |  |
| **Opdracht 2 A Keuzeopdracht Wat je evalueert, is dat kwaliteit van zorg** | **O** | **V** | **G** |
| De student heeft een evaluatieformulier met 5 goede inhoudelijke vragen heeft ontwikkelt en toegevoegd aan dit verslag. |  |  |  |
| De student heeft 3 diensten de zorg geëvalueerd aan de hand van zijn of haar gemaakte evaluatieverslag en deze evaluaties toegevoegd aan het verslag. |  |  |  |
| Het verslag bevat een proces en productevaluatie van deze opdracht en wordt afgesloten met een conclusie op basis van de gehouden evaluaties. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Opdracht 2B Keuzeopdracht Ik als patiënt heb een klacht!** | **O** | | **V** | **G** |
| De student heeft een moodboard gemaakt waarin op creatieve wijze opdracht 2B is verwerkt. |  | |  |  |
| **Opdracht 2B Keuzeopdracht Ik als patiënt heb een klacht!** | **O** | | **V** | **G** |
| De student heeft een bewijs aangeleverd van de 2 e-learning modules privacy en kwaliteit. |  | |  |  |
| **Totaal aantal O/V/G** | O | | V | G |
|  |  | |  |  |
| **Boordeling** | |  | | | |
| Cijfer | |  | | | |
| Feedback/motivatie beoordeling: | |  | | | |

**Datum:**

**Handtekening beoordelaar:**

***Bijlage***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Beoordelingsmodel thema 7 met keuze opdracht 2A** | | |
| **11x goed** |  | **10** |
| **10x goed** | **1x voldoende** | **9,5** |
| **9x goed** | **2x voldoende** | **9** |
| **8x goed** | **3x voldoende** | **9** |
| **7x goed** | **4x voldoende** | **8,5** |
| **6x goed** | **5x voldoende** | **8,5** |
| **5x goed** | **6x voldoende** | **8** |
| **4x goed** | **7x voldoende** | **8** |
| **3x goed** | **8x voldoende** | **7,5** |
| **2x goed** | **9x voldoende** | **7** |
| **1x goed** | **10x voldoende** | **7** |
|  | **11x voldoende** | **6** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Beoordelingsmodel thema 7 met keuze opdracht 2B** | | |
| **10x goed** |  | **10** |
| **9x goed** | **1x voldoende** | **9,5** |
| **8x goed** | **2x voldoende** | **9** |
| **7x goed** | **3x voldoende** | **9** |
| **6x goed** | **4x voldoende** | **8,5** |
| **5x goed** | **5x voldoende** | **8** |
| **4x goed** | **6x voldoende** | **8** |
| **3x goed** | **7x voldoende** | **7,5** |
| **2x goed** | **8x voldoende** | **7** |
| **1x goed** | **9x voldoende** | **7** |
|  | **10x voldoende** | **6** |