



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Jolanda de Mooij (klankbord Waardigheid en trots): Kwaliteit van zorg is de juiste dingen goed doen



Jolanda de Mooij was als verpleegkundige jarenlang werkzaam in de zorg voor mensen met dementie. Geprikkeld door de negatieve berichtgeving in de media en haar ervaringen in een verpleeghuis dat onder verscherpt toezicht stond, besloot zij in 2010 haar persoonlijke verhaal voor een breed publiek op te schrijven in het boek 'Zorg naar eer en geweten'. Dit jaar verscheen het boek 'Dementie inzicht', dat zij samen met haar dochter Milly van der Ploeg (arts en neuropsycholoog) publiceerde om een sterke en waardevolle bijdrage te leveren aan de kwaliteitsverbetering van de ouderenzorg in Nederland.

'Als verpleegkundige heb ik mij vaak afgevraagd wat we eigenlijk bedoelen met kwaliteit van zorg. Kwaliteit is immers lastig te omschrijven en te meten. Als het om kwaliteit van zorg gaat spreekt het vanzelf dat je erop kunt vertrouwen dat de zorg in orde is. Afgezien daarvan blijft kwaliteit een subjectief begrip. Wanneer een verpleeghuisbewoner bijvoorbeeld in korte tijd snel achteruit gaat, zal er eerder gezegd worden dat de kwaliteit van zorg te wensen overlaat. De oorzaak kan echter ook gewoon in de persoon zelf liggen. Soms kan een mens nu eenmaal snel achteruit gaan, daar kan niemand iets aan doen.'

Zorgen voor een ander, en alles wat je daarvoor moet doen en van mag verwachten, kan per situatie verschillen. Toch zal iedereen wel een idee hebben over de kwaliteit van zorg. Het is belangrijk om te bepalen aan welke voorwaarden voldaan moet worden, en die hoeven niet altijd hetzelfde te zijn. In mijn ogen betekent kwaliteitszorg dat je de juiste dingen goed doet. Uiteindelijk zijn het vooral de omstandigheden waarin je verkeert, die de manier bepalen waarop je de kwaliteit beoordeelt.

Zorg moet passen bij het individu

Kwaliteit van zorg leveren aan mensen met dementie is niet eenvoudig, daar komt heel wat bij kijken. Voorop staat dat de zorg volledig is afgestemd op deze doelgroep en dat die bovendien passend is bij het individu. Ieder mens is anders.

Natuurlijk is dementie een ziekte die over de grote lijn voor iedereen dezelfde gevolgen heeft. Zo zal iedereen die aan dementie lijdt te maken krijgen met progressieve cognitieve achteruitgang. Hierdoor is het verlies van zelfstandigheid en de daarbij toenemende zorgafhankelijkheid in alle gevallen onvermijdelijk. Zorg blijft niettemin maatwerk. Kwaliteit van zorg ligt wat mij betreft niet zozeer in een luxe inrichting of een uitgebreid keuzemenu. Voor mensen met dementie zijn basale dingen eigenlijk het meest belangrijk. Met basale dingen bedoel ik of je dagelijks naar buiten kunt, of je elke dag kan douchen en of het mogelijk is om regelmatig een kerkdienst bij te wonen. Ook zingeving en ruimte voor spiritualiteit zijn belangrijke factoren die levenskwaliteit beïnvloeden. De menselijke maat zal altijd voorop moeten blijven staan. Dit alles maakt de verpleeghuiszorg tot complexe zorg met een hoge zorgzwaarte.

Voorwaarden voor kwaliteit van zorg

Ik heb ervaren dat niet te strakke regels, een financieel gezonde organisatie en een degelijk bestuur belangrijke voorwaarden zijn om een bepaald basisniveau van kwaliteit van zorg te kunnen leveren. Daarnaast is de aanwezigheid van een sterke teamleid(st)er die weet wat er speelt op de werkvloer cruciaal. Negatieve groepsprocessen in zorgteams hebben veel effect op de kwaliteit van zorgverlening. Het recht van de langst werkende en andere ongeschreven regels, kunnen de samenwerking en de besluitvorming van een team negatief beïnvloeden. Een goed samenwerkend team is de basis om kwaliteit te bieden. Een betere man-vrouw verhouding zou de sfeer in een team als vanzelf luchtiger maken. Het zou tevens fijn zijn als er meer jongeren in verpleeghuizen gaan werken. Zij kunnen zorgen voor een frisse wind en nieuwe ideeën.

De rol van de zorgverlener

De hierboven beschreven zaken bieden nog geen volledige garantie voor goede zorg. Zonder goede zorgverleners is er geen goede zorg mogelijk. Goede zorgverleners komen het best tot hun recht in een gezonde organisatie waar kwaliteit van zorg leidend is. Dit wil zeggen dat er voldoende tijd is om het werk te verrichten, en dat bovendien de juiste middelen en deskundigheid beschikbaar zijn. Het is belangrijk dat bewoners verzorgd worden door zorgverleners die hen begrijpen. Zorgverleners moeten kunnen signaleren wanneer bewoners pijn hebben, waar ongewenst gedrag vandaan komt en onderliggende ziektes herkennen.

Signaleren en herkennen is echter niet genoeg. Zorgverleners moeten naar aanleiding van hun inschatting tevens juist kunnen handelen.

Flexibele personeelsnorm

Om de werkdruk te beperken, is het in mijn ogen van belang dat er een minimale personeelsnorm wordt gehanteerd. In deze norm moet ruimte zitten. Een mens kun je niet in een afgebakend tijdshokje (ZZP-formatie) zetten. De ene dag heeft iemand namelijk meer aandacht nodig dan de andere dag. Met een flexibele personeelsnorm kun je daarop inspelen. Alleen zo kun je aan iedere bewoner de juiste hoeveelheid aandacht geven. De kwaliteiten van de zorgverlener komen alleen tot hun recht als ze in staat worden gesteld deze ook in te zetten. Ik denk hierbij aan een duidelijke rol voor de verpleegkundige in het team. Deze rol moet passend zijn bij het opleidingsniveau. De positie van een verpleegkundige moet geïmplementeerd zijn in een team.

Kwaliteitsteams en visie

Ik zou graag zien dat er onafhankelijke kwaliteitsteams komen die zich primair bezig houden met het bewaken van kwaliteit van zorg in het verpleeghuis. Ik denk dan aan teams bestaande uit circa 6 ervaren verpleegkundigen die onder leiding van de IGZ voor langere tijd in de praktijk meewerken en rouleren over verschillende instellingen. Zij hebben als doel het signaleren van verbeterpunten en vervullen een leidende rol in het nemen van stappen die genomen moeten worden als er zaken niet goed gaan. Dergelijke teams kunnen de zorg van binnen uit verbeteren d.m.v. kennisoverdracht. Leren van elkaar is hier de sleutel tot kwaliteitsverbetering.

Zoals ik [in mijn vorige blog](#) al schreef, moet een organisatie een duidelijke visie (zorg vanuit de ander) hebben over de zorg aan mensen met dementie. Er moet, met andere woorden, duidelijkheid zijn over de werkwijze. Ook zou een ideaalbeeld van wat je wilt bereiken aanwezig moeten zijn. En een zorgvisie die door alle zorgverleners gedragen wordt, want zij zijn degenen die dit in de praktijk uiteindelijk vormgeven.'

Meer weten

- Lees ook het vorige blog van Jolanda: [Zorg vanuit de ander](#)
- Bekijk het interview met Jolanda: [Werken met het hart en het verstand](#)
- Bezoek de [website van Jolanda de Mooij en Milly van der Ploeg](#) voor meer achtergrond en informatie over de boeken die zij schreven.

tags:

[Dementie](#) (222)

thema:

Leren en verbeteren van kwaliteit (395)