

Inhoud

VOORWOORD	15
HOOFDSTUK I HET VRAAGSTUK	19
Ten geleide	19
Vooraf: wat wij onder 'zorg' verstaan	20
1 Ontwikkelingen in het kwaliteitsbeleid	22
Bedenkingen	23
Perspectief: presentietheorie	25
2 Kwaliteit definiëren	26
De gebruikelijke manier van omschrijven: bedrijfskundig definiëren	26
Bronnen bij de bedrijfskundige definiëring van kwaliteit	27
De gebruikelijke manier van omschrijven kritisch beschouwd	28
Uitweiding #1: mismatches	32
Wat is een mismatch?	32
Mismatches: oorzaken en redenen	32
Mismatches kunnen waarnemen	33
Blind voor mismatches	34
Conclusie uit deze <i>Uitweiding</i>	35
<i>Kortom</i>	35
3 Een filosofie van kwaliteit: Zen & de kunst van het motoronderhoud	36
De kern: een metafysica van kwaliteit	38
Relevantie	39
<i>Kortom</i>	41
4 Stagnerend kwaliteitsdenken	41
4.1 Inhoudelijkheid in de verdrukking	42
<i>Kortom</i>	44
4.2 Controles overwoekeren	45
Onstuitbare controledrift	45
Balans van het goede en niet goede	46
Kwaliteit tot welke prijs?	47
Uitweiding #2: tellen en turven	48
Een pijnlijke casus	49
Wat telt?	50
Alternatieve verantwoording	52
<i>Kortom</i>	52

4.3	De dominantie van logica's die niet uit de zorg stammen	53
	Logica van de productie	53
	Logica van het medisch denken	54
	Tussentijdse conclusie	55
	Zorgdiscoursen	56
	<i>Kortom</i>	58
4.4	Problemen weg organiseren?	59
	Uitweiding #3: de ontmoralisering	61
	Resumé van hoofdstuk I	62
	HOOFDSTUK II DE CONCEPTUELE EN THEORETISCHE BASIS	65
	Ten geleide I	65
I	Inleiding: op zoek naar de juiste begrippen om de zorgkwaliteit te kunnen vaststellen	65
1.1	Probleemstelling	65
1.2	Opbouw van dit hoofdstuk	67
	Ten geleide 2	67
2	Relationeel zorg geven	68
2.1	De zorgrelatie	68
	Inleiding	68
	<i>Kortom</i>	70
2.2	Goede zorg als afgestemde zorg	70
	Over het algemeen menselijke en het unieke	70
	De noodzaak van afstemmen en aansluiten	71
	<i>Kortom</i>	72
	Bronnen over relationeel zorg geven	72
	Relationeel denken	72
	Aartsmoeders en -vaders	73
	Aanvullende bronnen	73
2.3	Van de zorgrelatie naar relationeel zorg geven	74
	De voortdurende aandacht voor de zorgrelatie	75
	Uitweiding #4: de waarde van 'evidence' en contextueel denken	77
	Zorg geven voorgesteld als een bundel handelingen	80
	Zorg geven als een praktijk: een illustratie	80
	Zorg geven als een praktijk: conclusie	82
	<i>Kortom</i>	83
	Uitweiding #5: de tools om de zorgrelatie in beeld te brengen	83
	De tools om de kwaliteit van de (zorg)relatie in beeld te brengen	83
	Enkele belangrijke Engelstalige bronnen	83
	Onderbouwing vanuit de Nederlandse literatuur	84

Rapport 1: Gehandicaptenzorg (GZ)	84
Rapport 2: Verpleging en verzorging (V&V)	85
Rapport 3: Geestelijke gezondheidszorg (ggz)	85
Het gebruik van deze tools: een kritische evaluatie	86
2.4 Relatieve zorg geven: vijf basisgestalten	87
Uitweiding #6: de zogeheten soetheid van 'aansluiten en afstemmen'	88
Bezwaren tegen 'aansluiten en afstemmen'	88
De betekenis van 'aansluiten en afstemmen'	89
De noodzaak van 'aansluiten en afstemmen'	90
De vormgeving van 'aansluiten en afstemmen'	90
<i>Kortom</i>	95
3 Kwaliteitsbewustzijn cultiveren	96
Ten geleide	96
3.1 Een verkenning	97
Een casus	97
In zichzelf gekeerd zijn	97
Uitweiding #7: hoe 'relationeel zorg geven als praktijk' in beeld te brengen?	98
Van binnenuit beoordelen	100
Bezwaren tegen van binnenuit beoordelen	101
Bronnen: de narratieve, hermeneutisch en/of fenomenologische benadering in de zorg	102
3.2 Wat wordt verstaan onder 'kwaliteitsbewustzijn cultiveren'?	103
Kunnen waarnemen, beoordelen, bijstellen en verantwoorden	104
Bijkomende kenmerken van het kwaliteitsbewustzijn	105
<i>Kortom</i>	107
3.3 Kwaliteitsbewustzijn bevorderen, koesteren en toetsen	107
Verantwoorden	108
Onenigheid over de kwaliteit	109
3.4 De noodzaak van een inhoudelijk referentiekader	111
<i>Kortom</i>	113
Illustratie: te veel regels schaden kwaliteit werk	113
4 De praktisch wijze professional	118
Ten geleide	118
Een voorbeeld om mee te beginnen	119
4.1 Betekenis van protocollen	120
Bronnen bij hoofdstuk II, 4.1	121
Protocollen eisen gehoorzaamheid	122
Uitweiding #8: regels en rust – door Niels Schuddeboom	124
De prijs voor gehoorzaamheid	126
Moralicide	128

Methodische regels volgen volstaat niet	129
Uitweiding #9: een realistisch beeld van zorg geven	129
Zorgen dat en zorgen voor	129
Zorgen in een laatmoderne context	130
Zorg geven in abstracto	131
Zorg geven in de werkelijkheid	133
4.2 De wenselijkheid van praktische wijsheid	134
Bronnen bij hoofdstuk II, 4.2	134
Meer dan scharrelen en reflecteren	136
Meer dan praten	137
Wat praktische wijsheid is	138
Wanneer is praktische wijsheid nodig, geëigend, wenselijk, onmisbaar?	139
Waartegen zet praktische wijsheid zich af?	140
Wat zijn de ingrediënten van praktische wijsheid?	140
Wat doe je als je praktisch wijs handelt?	141
4.3 Tussentijdse samenvatting en conclusie	144
<i>Kortom</i>	144
4.4 Ruimte in bestaande kaders	145
Ruimte in de regels?	145
Strijdige regels	146
Verantwoorden	146
<i>Kortom hoofdstuk II, 4</i>	148

HOOFDSTUK III GEORDEND DENKEN OVER ASPECTEN

VAN GOEDE ZORG	149
Ten geleide	149
I De ordeningen van kwaliteitsbewaking in het ZorgEthisch Model (ZEM)	151
Het model op hoofdlijnen	151
Uitgangspunten op basis van voorafgaande hoofdstukken	151
Korte toelichting bij figuur III, I	153
2 De zorgontvanger	154
Uitweiding #10: kleine filosofie van de menselijkheid	154
Uitwerking	156
1 Kostbaar en beschermwaardig, waardig en als alle anderen	156
2 Afhankelijkheid en relationeel	158
3 Erkenning en anders-zijn	159
4 Kwetsbaarheid	160
<i>Kortom</i>	162
Maya Angelou - I Am Human	163

Opbouw ordening	163
Opbouw en verantwoording van het (gele) middendeel	164
Uitwerking kwaliteitscriteria vanuit de zorgontvanger bekeken	165
2.1 Cel 1: ik kan in juiste zorg komen en blijven	166
2.1.1 Juist uitkomen	167
2.1.2 Aanvaard worden als relationeel wezen	167
2.1.3 Voorkomen mismatch	169
2.2 Cel 2: ik kan terecht op deze zorg vertrouwen	169
2.2.1 Waarde van de zorg voor mij	170
2.2.2 Investing in de zorg door mij	171
2.2.3 Bescherming van mij door de zorg	171
Bronnen van hoofdstuk III, 2	172
2.3 Cel 3: ik ben voluit in tel bij deze zorg	174
2.3.1 Relationele sturing	176
2.3.2 Discursieve sturing	176
2.3.3 Politieke sturing van de zorg	178
2.4 Cel 4: ik ervaar betekenisvolle baat van deze zorg	179
2.4.1 Passend	180
2.4.2 Adaptief	181
2.5 Cel 5 (<i>wiebertje</i>): de opgaven van de zorgontvanger verminderen	182
3 De zorggever	184
Uitweiding #1 I: kleine filosofie van de bekommernis	184
Wederkerige conceptualisering	184
Bekommen om en bekomen over	185
Bekommerd zijn en zich bekommeren	186
Bekommen als evaluatief begrip van een asymmetrie	186
Bekommen om wat bij de ander en toekomstig is	186
Bekommernis in politiek-ethische zin	187
Kortom	188
De vier cellen in de notendop	188
Opbouw en ordening	189
De uitwerking van de cellen of ingangen	190
3.1 Cel 1: al het nodige goed doen	190
Bronnen bij 'Al het nodige goed doen'	191
3.2 Cel 2: aandachtig en relationeel sturen	193
Bronnen bij 'Aandachtig en relationeel sturen'	193
Over aandacht, open waarnemen, onderzoekend waarnemen:	193
Over zich verbazen en nieuwsgierig zijn:	194
Over morele verbeelding:	194
Over toewijding:	194

3.3	Cel 3: trouw de zorg bijstellen en afmaken	196
3.4	Cel 4: (mogen) zorgen uit betrokkenheid	198
	Bronnen bij 'Werken uit betrokkenheid'	198
4	De zorgorganisatie (met Jan den Bakker)	201
	Uitweiding #12: kleine filosofie van de herbergzaamheid	201
	Introductie	201
	Uitwerking	203
	1 Ingaan en kaderen	203
	Onder dak, of niet	204
	2 Zich overgeven	205
	3 Onthaal	207
	Kortom	209
	Opbouw en ordening	209
	Verbanden tussen de ingangen	210
	Onderbouwing van de ingangen	211
	Overzicht van het geheel	214
	De uitwerking per ingang	216
4.1	Cel 1: fatsoenlijke institutie	216
	<i>Kortom</i>	218
4.2	Cel 2: faciliterende organisatie	218
	<i>Kortom</i>	220
4.3	Cel 3: lerende gemeenschappen	220
	<i>Kortom</i>	221
4.4	Cel 4: gastvrij huis	221
	<i>Kortom</i>	223
5	De krachten op de achtergrond	223
	Krachten op de achtergrond, <i>geïllustreerd</i>	223
	Bronnen van het participatieparadigma	226
	Vragen over de systemische kaders	227
	Uitweiding #13: een kleine filosofie van het goede leven	228
	Samengevat	229
	Illustratie: finaliseren in de ouderenzorg	230
	De bestemming van instituties vinden	230
	Een voorbeeld	232
HOOFDSTUK IV	HET KWALITEITSDENKEN IN DE PRAKTIJK	237
	Ten geleide	237
I	Leerklimaat begunstigen	238
1.1	Niet afvinken	238
1.2	Integrale kwaliteitsdoorlichting	239

1.3	De lerende organisatie ter bevordering van het kwaliteitsbewustzijn	241
	Hulp en leiding bij de reflectie nodig	241
	Leerklimaat ter hand nemen	241
	Lerende organisatie willen zijn	242
	Leerbeleid hebben	242
	<i>Kortom</i>	243
2	Aan de slag met het ZEM	244
2.1	Handzame vragen en ingangen	245
a)	Overzicht hebben en bewaren over het ZEM: figuur IV, 1-2	255
b)	Doelgeoriënteerde vragen vanuit het ZEM: figuur IV, 3-5	255
c)	Perspectivistische vragen vanuit het ZEM: figuur IV, 6-8	256
	Ervaringen met de overzichts-, doelgeoriënteerde en perspectivistische vragen	257
2.2	Casussen analyseren met behulp van het ZEM	259
	Casus 1	259
A	De casus zoals de instelling deze presenteert	259
B	De analyse van de casus	262
C	Enkele uitkomsten van de analyse	263
D	Enkele conclusies uit de analyse	264
	Casus 2	268
A	Situatieschets	268
B	Worsteling met de regels	269
	De praktijk	269
	Pogingen de patstelling te doorbreken	270
C	Conclusie	270
3	Ook andere kijkkrasters dan het ZEM gebruiken	271
	Het ZEM als bedding	271
	De andere kaders en middelen	272
	Systematische vergelijking	272
	Niet-systematische vergelijking	280
A	Veelheid van modellen, kaders, suggesties en uitwerkingen	280
B	Finaliteit	280
C	Gelaagdheid van de modellen	281
D	Consistentie tussen de invalshoeken, compleetheid	281
E	Kwaliteiten en/of de tools om ze te bereiken	282
F	Vrijheid: binnen of buiten bestaand beleid	283
G	Kwaliteit en verantwoording	283
H	Lessen uit een hooggewaardeerde zorgpraktijk	284
	<i>Kortom</i>	284

4 Het ZEM en de verantwoording	286
Opmerkingen over wat verantwoord is	286
Bronnen over de betekenis van 'zich verantwoorden'.	287
Zes uitgangspunten van verantwoord, vertaald naar kritische vragen aan verantwoord	289
Bottomline	293
<i>Kortom</i>	293
Over de auteur	295
Jan den Bakker	295