



**Baart A. *De ontdekking van kwaliteit. Theorie en praktijk van relationeel zorg geven.* Amsterdam: Uitgeverij SWP, 2018. ISBN: 9789088508349. 296 blz. Prijs: € 42.**

Wat bedoelen we nu eigenlijk met kwaliteit in de zorg? In dit boek neemt Andries Baart ons mee in zijn zoektocht naar antwoorden hierop. Het begint met een uiteenzetting waarom we ondanks alle huidige kwaliteitssystemen, checklists en andere normeringen om kwaliteit te vangen, de kwaliteit (net) niet echt te pakken lijken te krijgen. Kwaliteit laat zich lastig definiëren. Hoewel kwaliteitssystemen niet zinloos zijn, lijkt er toch iets mis te gaan. De zogenaamde ‘zach-

te’ aspecten van de zorg, de daadwerkelijke ervaringen van goede zorg, komen niet goed in beeld met behulp van meetinstrumenten. Terwijl die kanten toch misschien wel de belangrijkste elementen zijn van wat wij verstaan onder kwaliteit in de zorg. Volgens Baart komt *echt* goede zorg relationeel tot stand. Met oprechte belangstelling, aandacht, respect, nabijheid en de juiste afstemming. Deze relationele benadering van kwaliteit van zorg vereist dat kwaliteit elke keer opnieuw moet worden ontdekt. Het ontdekken van kwaliteit wordt dan ook letterlijk genomen. Het is datgene wat ‘ont-dekt’ wordt; dat wat er onder zit. Zoals de voorkant van het boek laat zien; ‘iets uitgraven en voorzichtig met een kwastje afvegen’.

Hiervoor is een kritische houding nodig in alle lagen van de zorg. Als je zorg verleent moet je zelf voortdurend bewust zijn wat je aan het doen bent. Baart noemt dit kwaliteitsbewustzijn. Dit vraagt een inspanning van de professional en vereist praktische wijsheid. Als dat wordt gerealiseerd hebben we ook minder regels nodig, aldus Baart.

Om hier handen en voeten aan te geven, heeft Baart het zogenaamde Zorgethisch kwaliteitsmodel (ZEM) ontwikkeld. Uitgevoerd in schema’s en werkbladen voor de praktijk, om er mee aan de slag te kunnen gaan.

Dit boek is geen page-turner, zoals Baart zelf ook al beschrijft. Het is een uiterst complex verhaal met veel theoretische uitweidingen. Hiermee tracht het recht te doen aan veelzijdigheid van kwaliteit, maar is daardoor op sommige momenten ook wat ontoegankelijk, zeker voor de gemiddelde verzorgende in de praktijk. Misschien kan het ook niet anders. Kwaliteit laat zich niet in een kant-en-klare receptuur gieten. Het boek is bedoeld om de praktijk te inspireren zichzelf de juiste vragen te stellen, ten einde ‘relationeel zorg te kunnen geven’, ‘kwaliteitsbewustzijn te cultiveren’ en ‘praktisch wijs te kunnen handelen’. Of dit lukt is een opdracht voor de praktijk.

*Dr. Elleke Landeweer, ethiek-onderzoeker Universitair Netwerk Ouderenzorg (UNO) UMCG*