

## Alexia in 2018

Grethe van Geffen op [www.zipamsterdam.nl](http://www.zipamsterdam.nl), juli 2005

Het is 2018. Het Alexia ziekenhuis heeft zich altijd gekenmerkt door oog voor kwaliteit. In dit ziekenhuis zijn patiënten verzekerd van de beste medische begeleiding. Het Alexia ziekenhuis is daar bijzonder trots op want het is geen academisch ziekenhuis. Het heeft vele jaren stapsgewijs werken aan kwaliteit gevraagd om het huidige niveau te bereiken. Toch heeft het ziekenhuis een probleem. In de jaren '90 en ook nog in de eerste jaren van de nieuwe eeuw was het Alexia ziekenhuis altijd overvol. Veel patiënten vroegen hun huisarts speciaal om naar het Alexia te verwijzen. Pas als het Alexia vol zat, wilden zij eventueel in een ander ziekenhuis worden geplaatst. Ook voor de Eerste Hulp was het Alexia favoriet, vooral voor zwaardere gewonden of voor mensen die hun probleem zwaar inschatten (wat, zoals u weet, niet altijd hetzelfde is). Wie er slecht aan toe meende te zijn, wist waar de beste medische zorg te krijgen was.

De kwaliteit van het Alexia ziekenhuis is onverminderd hoog gebleven. Maar er komen veel minder patiënten dan vroeger. Er is leegstand, teveel leegstand: om rendabel te draaien, moet er echt een hogere bezettingsgraad zijn. De concurrentie is helaas moordend, want er zijn in de ziekenhuizen van de stad meer bedden dan patiënten. De groep patiënten die het Alexia mist zijn de allochtone bewoners van de stad, die in 2018 al meer dan de helft van de stadsbewoners uitmaken. Het is volstrekt onduidelijk waarom: want autochtoon of allochtoon, ieder mens die ziek is kiest toch voor de beste behandeling?

In het geheim heeft de directie een vergelijkend onderzoek laten doen om te kijken wat andere ziekenhuizen dan wel voor mogen hebben op het Alexia. Daaruit kwam de verrassende conclusie dat het Alexia misschien de beste medici heeft maar dat andere ziekenhuizen hun patiënten beter lijken gerust te stellen. De patiënten voelen zich beter verzorgd, aldus een van de onderzoekers. 'Zich verzorgd voelen', schamperde een van de directieleden, 'dat is niet hetzelfde als 'verzorgd worden'. Dit directielid heeft gelijk, maar ook ongelijk. En hij heeft in elk geval een cruciale blinde vlek.

De wijze waarop ziekenhuis Alexia sinds jaar en dag kwaliteit definieert, is sterk geboren vanuit vakkennis, vanuit professionaliteit. Dat is belangrijk en waardevol. Maar het is niet alles. Sinds het begin van de nieuwe eeuw zijn patiënten in toenemende mate zelf ook het criterium kwaliteit gaan invullen. Naast oog voor het eigen vak moeten medici dus (meer) oog voor de mening en waarneming vanuit de patiënt hebben. Daar komt nog bij dat de patiëntenpopulatie waar Alexia zich op richt in toenemende mate intercultureel is geworden. Alexia had geen affiniteit met interculturele zaken en heeft die affiniteit ook niet ontwikkeld. Zoals Alexia stapsgewijs aan kwaliteit heeft gewerkt, zo had het ziekenhuis ook stap voor stap aan interculturalisatie moeten werken. Alexia wordt nu geconfronteerd met een achterstand, en het is duidelijk dat die achterstand niet zomaar kan worden ingelopen. Alexia moet zelfs nog beginnen met nadenken waaruit die achterstand precies bestaat, en wat Alexia daar zelf wel of niet mee wil.

Wat is de moraal van dit verhaal?

Wie niet op ziekenhuis Alexia anno 2018 wil lijken, die doet het een – professionalisering – zonder het ander – interculturalisatie – na te laten ...

Reactie? [g.vangeffen@seba.nl](mailto:g.vangeffen@seba.nl)