

De beperkingen van gelijke behandeling

Grethe van Geffen op www.zipamsterdam.nl, maart 2005

Iedereen is gelijk, en daarom wordt iedereen gelijk behandeld. Dat is een denkwijze die we veel in de zorg tegen komen, en trouwens ook daarbuiten. Misschien is het wel een oer-Nederlands gedachtegoed, geboren uit de wens om alle inwoners van dit land rechtvaardig te behandelen. Een nobele wens, die via gelijke behandeling vorm kan krijgen zolang de inwoners redelijk op elkaar lijken. Aan dat laatste, dat op elkaar lijken, begint het echter steeds meer te schorten. Zeker in een stad als Amsterdam, waar de verscheidenheid in culturele achtergronden de verscheidenheid van een stad als New York zelfs overtreft, is sprake van een grote diversiteit aan klantwensen. Tegelijk is de term 'klantgericht werken' voor gezondheidsinstellingen aan de orde van de dag. Wat kun je als gezondheidswerker daarmee in de praktijk van alledag? Ik noem een voorbeeld.

Een verpleegkundige werkte al jaren in een verloskamer waar een duidelijke regel gold: niet meer dan twee familieleden of vrienden van de vrouw mochten bij de bevalling aanwezig zijn. Het gebeurde weleens dat een klant probeerde aan die regel te morrelen, maar echt discussie was er nooit over geweest. Door helder uit te leggen wat de regel was en waarom die er was, kon elke bevalling verlopen zoals het ziekenhuis dat goed achtte. Tot een grote Antilliaanse familie een vrouw uit hun gelederen naar de verloskamer begeleidde.

De verpleegkundige telde in de gauwigheid zes vrouwen: een moeder, een zus, twee tantes, een vriendin en iemand die iets religieus leek te zijn. De vrouwen legden een enorme druk op haar: het was van groot belang voor hen om allemaal bij de geboorte aanwezig te zijn. De verpleegkundige begreep daar eerlijk gezegd inhoudelijk niet zoveel van, maar emotioneel voelde ze met de vrouwen mee. En ineens vroeg ze zich af of ze de vrouwen niet tegemoet zou kunnen komen. Bij de bevalling werden geen complicaties verwacht. De verloskundige die stond ingepland was sociaal vaardig en flexibel. In een impuls besloot ze het erop te wagen.

Het werd een van de bijzonderste bevallingen die zij en de verloskundige ooit hadden meegemaakt. De verloskundige keek even verbaasd naar 'de menigte' en gaf toen heldere instructies hoe iedereen zich diende te gedragen en waar ze zich wel en niet mochten ophouden, zodat zij in de krappe kamer net voldoende ruimte overhield om haar werk te kunnen doen. De geboorte werd omgeven met rituelen en heel veel vreugde. Na de bevalling was de Antilliaanse familie super tevreden en de verpleegkundige en verloskundige bleven in verwarring achter. Ze hadden de regels even gelaten voor wat ze zijn. Ze hadden nauwelijks kunnen manoeuvreren tijdens de bevalling maar toch het gevoel gehad dat alles mogelijk was. Er was iets gebeurd met het beeld dat zij over bevallingen hadden.

Daarom zijn ze nu een discussie op de afdeling gestart over de consequenties van interculturalisatie voor het werk op de verloskamers. Ze zoeken naar evenwicht: wat is gelijke behandeling die noodzakelijk is vanuit hun vak, hun medische oordeel? En wat is gelijke behandeling die van een bevalling, toch een van de bijzonderste momenten in het menselijke leven, helaas een grote gemene deler maakt? Deze verpleegkundige en verloskundige zijn bereid om oude gewoonten ter discussie te stellen. Dat is niet hetzelfde als alles overboord zetten en veranderen maar: dat wat wordt vastgehouden, zal opnieuw en degelijk beargumenteerd moeten worden. Hetzelfde geldt voor de aanpassingen die mogelijk zijn in het kader van toenemende klantgerichtheid: ze moeten goed uit te leggen zijn. Interculturalisatie en klantgerichtheid: deze twee woorden zijn zeker niet synoniem, maar ze hebben wel alles met elkaar te maken...

Reactie? g.vangeffen@seba.nl