

De betekenis van het begrip kwaliteit in de gezondheidszorg; van intuïtie naar rationele reconstructie

Plato vertelt het verhaal van Socrates die besluit om het woord 'poiótes' op een iets andere manier te gaan gebruiken. Daarmee begint een taalspel rond het verschijnsel kwaliteit, dat zijn weerklank vindt in de Twintigste eeuw. Dit boek volgt de ontwikkeling van het denken over kwaliteit in de Amerikaanse gezondheidszorg en de invloed die daarvan uitgaat op de Nederlandse situatie. Het verhaal vangt aan met een dokter die 'gewoon' zijn vak zo goed mogelijk uit wil oefenen en die daarmee een voorbeeld stelt. Geleidelijk verandert de aard van dit voorbeeld. Het evolueert tot een formele standaard voor goede, zelfs uitmuntende zorg. Aanwending van het begrip kwaliteit ligt nu voor de hand, maar het gebruik ervan tart heden ten dage een eeuwenoude intuïtie. Er ontstaat een verhitte discussie over de kwaliteit van zorg, gepaard gaande met begripverwarring en twijfel over de mogelijkheid ooit iets zinvol over kwaliteit te kunnen zeggen. Dit boek toont dat analyse toch mogelijk is. Het zoekt de inhoud van het begrip kwaliteit in een reflexieve structuur die normatief is voor de betekenis van het kwaliteitsgericht denken en handelen. Het komt uit op een bespiegeling over de voorwaarden voor het begrijpen van kwaliteit. Deze zijn gelegen in het gedrag of de houding van het individu (ethos), de onderlinge verhouding van waarden in de publieke ruimte (agora), en de aard van het verhaal dat wordt verteld om het handelen zin te geven (cybernetika). Het resultaat van de analyse wordt in Platoonse stijl gebundeld in een verhaal over de goede dokter, een transformatie van het vertrekpunt in overeenstemming met het reflexieve karakter van het begrip kwaliteit.

