

0134

Patiënt of consument?

Het ledencongres van de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst dat dit jaar in Twente wordt gehouden, heeft als thema: 'Van patiënt naar consument'. Het is de moeite waard bij dit thema, dat zowel een vraag kan zijn als een conclusie kan inhouden, stil te staan. Immers: er wordt een veranderingesignaleerd of ter discussie gesteld waarin twee geladen begrippen: 'patiënt' en 'consument', aan de orde komen.

Volgens de grote Van Dale betekent *patiënt* onder andere: zieke in betrekking tot de hem behandelende dokter of verpleger. Tegen dit begrip is weerstand gegroeid, die zijn oorzaak moet vinden in het niet meer aanvaarden van die betrekking, van die relatie van patiënt en arts. Deze weerstand vindt men vooral bij niet-artsen. Hier begint al een probleem te ontstaan, want het blijkt dat vooral degenen die op dat moment niet in betrekking staan tot een behandelend arts, dus potentiële patiënten en ex-patiënten, bezwaren hebben tegen die relatie. Zeer veel patiënten die onder behandeling zijn zeggen tevreden te zijn over die relatie, hoewel bij dieper doornvragen wel bezwaren naar boven kunnen komen. Het lijkt erop dat de actuele patiënten, tijdens hun ziekte, minder bezwaren hebben of uiten dan later.

Het is van verre van denkbeeldig dat weerstand bestaat tegen de afhankelijkheid die de relatie kenmerkt. De relatie is immers aangegaan op grond van een ervaren noodzaak, waardoor het patiënt-zijn een onvrijwillig karakter bezit. Uit dien hoofde is het wel te begrijpen dat vooraf en achteraf wel weerstanden bestaan tegen het patiënt-zijn en bijvoorbeeld de voorkeur wordt gegeven aan de term *cliënt*. Deze term, die, wederom volgens Van Dale, inhoudt: persoon die van de diensten van de advocaat, notaris en dergelijken gebruik maakt in zijn verhouding tot deze. Klaarblijkelijk wordt deze term gezien als een uitdrukking van geringere afhankelijkheid, grotere zakelijkheid, beter te beoordelen relatie. Als men echter ooit cliënt is geweest weet men dat de afhankelijkheid dan óók groot kan zijn. Historisch gezien is de term ook met afhankelijkheid geladen: een cliënt was ooit een afhankelijke volgeling of huisgenoot van een aanzienlijk Romein.

J. C. van Es

Bureaucratische
geneeskunde overschrijdt
menselijke maat
en voert tot
consumerende houding

Is het dan het verschil tussen dienstverlening en hulpverlening dat het begrip 'patiënt' zo beladen maakt? Je zou het denken, want de term *consument* duidt een nog veel verdergaande verzakelijking van de relatie aan: een consument is immers een verteerder, een verbruiker! Men kan consument zijn zonder dat er van enige werkelijke relatie sprake is: niet meer dan de bestelling en de betaling. De individuele arts kan terecht reageren: waarom toch, ik voel dat ik veel meer doe dan het leveren van stukjes gezondheid of welbevinden. Van de weeromstuit kan zich bij de arts ook weerstand ontwikkelen tegen de arts-patiëntrelatie, omdat hulpverlening qua integriteit en emotionaliteit veel verder gaat dan dienstverlening en zijn zaak des te zwaarder zal wegen als het aanbod van hulpverlening wordt beantwoord met een verwachting van dienstverlening.

Wat zit hier achter? Om te beginnen kan de noodgedwongen afhankelijkheidsrelatie worden beleefd als strijdig met de groeiende *behoefte aan autonomie*. Het zich overgeven aan een ander roept gemengde gevoelens op: als zieke voelt men in bepaalde stadia grote behoefte aan die overgave, maar men moet dan wel weten aan wie men zich overgeeft. Daarvoor is een fundamentele vertrouwensrelatie nodig. Zo goed als overgave in een primaire relatie, zoals die binnen het gezin voorkomt, noodzakelijk is om deze volwaardig te maken, zo kan de vertrouwensrelatie in een effectieve arts-patiëntrelatie niet ontbreken. De vraag doet zich voor of de op autonomie gerichte mens hiertoe nog wel in staat is. Maar dit is slechts één element, dat ook zeker voor veel mensen niet opgaat. Weerstand tegen het begrip 'patiënt' wordt ook veroor-

zaakt door de technische lading die grote delen van de geneeskunde hebben gekregen. Veel diagnostische en therapeutische handelingen worden daardoor voor de patiënt ondoorzichtig en onbegrijpelijk, waardoor een nieuw soort *magisch beleven* kan ontstaan.

De afstand tussen geneeskunde en patiënt wordt echter het grootst door de *bureaucratie* die de moderne geneeskunde kenmerkt. Die bureaucratie is een gevolg van de nog steeds toenemende complexiteit van de gezondheidszorg, zoals men deze ook op talloze andere gebieden ziet. Het antwoord op steeds voortschrijdende differentiatie van taken en functies, gevolg van toegenomen kennis en deskundigheid, was schaalvergroting en verdergaande organisatie. Maar ook moet men constateren dat binnen de gezondheidszorg sommige delen zich autonoom, los van elkaar, ontwikkelen: basisgezondheidsdiensten, RIAGG's, eerstelijns geneeskunde, specialistische geneeskunde. Dus: schaalvergroting, compartimentalisatie en bureaucratie. In een dergelijk complex gaat de communicatie van artsen in de verschillende compartimenten al gigantische problemen opleveren. Een groot deel van de problemen in de samenwerking van huisarts en specialist wordt veroorzaakt door bureaucratistische mechanismen. En zo wordt ook de relatie tussen hulpzoekende en hulpverlener, of dit nu een arts is of een fysiotherapeut, een verpleegkundige of een röntgenassistent, ten diepste bedreigd door de grootschalige, gebureaucratiseerde structuur.

De bureaucratistische geneeskunde overschrijdt de menselijke maat. Deze situatie draagt er in sterke mate toe bij dat de hulpzoekende zich steeds meer als een consument gaat gedragen en dwingt de hulpverlener in een formeel keurslijf, dat zijn handelen ook in dit opzicht gaat beïnvloeden: in de rest van de samenleving wordt deze houding immers ook aangekweekt en gestimuleerd. Dit consumentalisme in de geneeskunde is funest. De structuur van de gezondheidszorg moet de menselijke relatie juist mogelijk maken en niet belemmeren. Dat vergt vérgaande veranderingen. De titel van het KNMG-Ledencongres 1983 moet in dit licht niet worden gelezen als een conclusie of een vraag, maar als een waarschuwing. ■