

9679

Patiënt, cliënt of consument

Volgens het Groot Woordenboek der Geneeskunde is een patiënt 'iemand die ziek is of voor een ziekelijke afwijking onder behandeling is'¹. In deze definitie worden de begrippen 'zieke' en 'patiënt' onder dezelfde noemer gevangen. Daarom heeft Weyel destijds een andere definitie gekozen²: zodra iemand zich tot een arts wendt met welke hulpvraag dan ook, is hij patiënt. Patiënt-zijn drukt dan een relatie uit, en zo is het gangbare gebruik van dit woord. Daarin gaat men zelfs nog verder: 'Ik heb 2.500 patiënten', of: 'Ik ben patiënt van dokter X', ook op een moment dat medische hulp niet nodig is. Patiënt-zijn drukt uit dat er een beroep op een arts kan worden gedaan.

Het begrip 'patiënt' roept weerstanden op. Dit heeft ten dele te maken met de vermeende of werkelijk bestaande afhankelijkheidsrelatie: de relatie wordt niet als tussen gelijken beleefd; zo is die relatie ook vaak niet. De voorkeur wordt vaak gegeven aan begrippen als 'cliënt' of 'consument'. Deze begrippen drukken klaarblijkelijk beter uit wat wordt gewent. Volgens de Grote Van Dale is een cliënt: een 'persoon die van de diensten van een advocaat, notaris, (psycho)therapeut, bankier, een maatschappelijk werkster e.d. gebruik maakt in zijn verhouding tot deze'. Wat onderscheidt nu de relatie van genoemde hulpverleners van die met de arts? In een aantal van de genoemde voorbeelden gaat het om een relatie over meer zakelijke aspecten van het leven: advocaat, notaris, bankier. Deze leveren diensten die min of meer overzienbaar zijn en die kunnen worden begrepen. De opdracht die men verstrekt, want daarvan is sprake in de relatie tot deze functionarissen, kan men in de hand houden, wijzigen, herroepen. Bij de maatschappelijk werker en bij de psychotherapeut ligt dit al wat anders: de hulp die men verwacht heeft bij eerstgenoemde nog wel eens een zakelijk karakter, maar dit is lang niet altijd het geval; bij de psychotherapeut is dat zeker niet zo. Laatstgenoemde beroepsbeoefenaren hebben het, ook als zij op het gebied van de geestelijke gezondheidszorg werkzaam zijn, over: cliënten. Het is niet onwaarschijnlijk dat de keuze van deze benaming ook iets heeft te maken met een zich afzetten tegen artsen, die in de (geestelijke) gezondheidszorg als overheersend werden beleefd.

Onvrede over de relatie tussen arts en patiënt: de artsenwereld gaat er geleidelijk aan niet meer geheel aan voorbij. In 1983 wijdde de KNMG aan het thema 'Van patiënt naar consument' haar jaar-

J. C. van Es

De patiënt dient de toon aan te geven

lijkse congres. De consument kwam daar overigens niet aan het woord. Dit was wel het geval tijdens het symposium dat het Gemeenteziekenhuis Dordrecht aan hetzelfde thema wijdde ter gelegenheid van haar 700-jarig bestaan. In dit nummer van Medisch Contact wordt de voordracht die E. W. Roscam Abbing op dit symposium heeft gehouden gepubliceerd (blz. 1095); de andere voordrachten volgen.

De term 'consument' is in de context van relatie tussen hulpvrager en hulpverlener radicaler dan de term 'cliënt'. Alweer volgens de Grote Van Dale is een consument een 'verteerder, verbruiker, afnemer'³. Met het hanteren van deze term wordt duidelijk aangegeven dat diensten, dat hulp van artsen wordt afgenomen. Waarom wil men deze term hanteren? Omdat naar het gevoel en naar de ervaringen van patiënten die vroeger onder behandeling zijn geweest hun eigen stem onvoldoende of niet werd gehoord, omdat er over hen werd beslist zonder dat ze inspraak hadden, omdat ze aan handelingen werden onderworpen waarvan ze de zin niet inzagen, kortom, omdat de ander bepaalde wat er moest gebeuren. Dit is voor velen zo langzamerhand een onverdraaglijke gedachte.

Artsen daarentegen hadden in het verleden het idee dat zij op grond van hun kennis het best konden weten wat goed voor de patiënt was. Dit was vaak gebaseerd op onzelfzuchtigheid, op offeringsgezindheid en veel gevoel voor de 'eigen patiënten'. Artsen kunnen het streven naar mondigheid van die patiënten wel eens als een affront beschouwen, maar toch lijkt het erop dat bij een aantal artsen het begrip voor bijvoorbeeld de patiëntenrechten groeit.

Patiënt of consument, de relatie met de arts blijft een zeer complexe. Als er sprake is van een ernstig acuut ziek-zijn, zal het onvermijdelijk zijn dat een arts vanuit zijn kennis en inzicht in feite beslist over de te volgen handelwijze. Is men patiënt, dan kan men voor het overnemen van verantwoordelijkheid op dat moment zeer dankbaar zijn. Maar in bijna alle andere situaties is overleg met de patiënt mogelijk over

hetgeen er dient te geschieden. Dit proces kan alleen goed verlopen als arts en patiënt het (al of niet expliciet) eens zijn over de verdeling van verantwoordelijkheden en over de rol die beiden in het hulpverleningsproces vervullen. Die rollen kunnen slechts goed worden vervuld als arts en patiënt complementaire rolopvattingen koesteren.

Dit vergt van de arts bijzonder veel. Hij zal in het ene geval, op het ene moment, zelf moeten beslissen over hetgeen moet gebeuren en er op een ander moment en in een andere situatie achter moeten komen wat de patiënt wil en daarmee diepgaand rekening moeten houden. Een arts die geneigd is autoritair op te treden zal in het eerste geval uitstekend kunnen functioneren, doch in het overleg aanmerkelijk kunnen te kort schieten. De arts die uitstekend weet te luisteren zal niet altijd in acute situaties het juiste weten te doen. Daarbij komt nog dit: artsen, vooral artsen in ziekenhuizen, zijn vaak bijzonder druk bezig met allerlei medisch-technische procedures. Het risico bestaat dat een dergelijke werkwijze het gesprek met de patiënt, dat een eerste voorwaarde is voor een goed overleg, bemoeilijkt: er is vaak geen tijd voor. Daarenboven vergroot juist de technologie in de geneeskunde de beleefde afhankelijkheid van de patiënt ten opzichte van de arts nog sterk: hij wordt nog afhankelijker van diens deskundigheid.

In het streven naar een oplossing worden in vele ziekenhuizen informatiecentra opgericht. Op zich is dit een goede zaak: veel informatie kan in algemene termen worden geboden. Dit kan echter niet in de plaats komen van het gesprek met de patiënt. Tegen de ideeën van een arts in kan een patiënt de duur van zijn bestaan van minder betekenis achten dan de kwaliteit ervan en daarom bijvoorbeeld bepaalde behandelingen afwijzen. Dit kan vergaande consequenties voor de hulpverlening hebben. Het gaat er dan om wie de toon aangeeft: de arts of de patiënt. Alle discussies over termen als 'patiënt', 'cliënt' en 'consument' zouden in het niet verzinken als artsen echt naar hun patiënten luisteren en de motieven en overwegingen van hun patiënten respecteren en als zij hun eigen overwegingen echt met hun patiënten delen.

1. Haan HRM de, Dekker WAL. Groot Woordenboek der Geneeskunde. Leiden, 1956.

2. Weyel JA. Medische psychologie. Utrecht, 1961.

3. zie ook: Es JC van. Patiënt of consument. Medisch Contact 1983; 38: 1239.