



Patient / Client

Gilles Paumier, orthophoniste, membre de la commission « Ethique » de la FNO



© Soare Cecilia - Fotolia

Mon ami Léon est un commerçant réputé dans notre ville, il a une clientèle fidèle. Sa fille Clémentine, orthophoniste, s'est installée en libéral et commence, elle aussi, à avoir pas mal de clients. « Des patients, Papa ! Pas des clients ! » lui répète souvent Clémentine : « Le mot patient vient du latin *patior* qui veut dire souffrir. Je suis une professionnelle de santé et je m'occupe d'aider par mes soins une personne qui souffre. ».

La déclaration sur la promotion des patients en Europe de l'OMS explicite le même terme lorsqu'elle définit le patient comme la « *personne, malade ou non, ayant recours aux services de santé* », ces derniers étant « *les actes et services médicaux, infirmiers et apparentés assurés par les dispensateurs et les établissements de soins* ». Et Clémentine de conclure : « *rien à voir donc avec le client* ». D'ailleurs « *client se définit comme une personne recevant un service ou un bien de la part d'une entreprise en contrepartie du versement d'une somme d'argent* »⁽¹⁾.

« *Moi aussi j'apporte un soin particulier à satisfaire mon client, il n'y a pas grande différence !* » réplique Léon qui ne veut pas s'en laisser conter.

Chaque mot a un sens spécifique dont l'emploi n'est pas neutre et les glissements sémantiques ont une histoire.

Après la Révolution française, l'Etat intervient de plus en plus dans l'organisation de la Santé et le médecin devient le soignant (tout puissant) et le malade est le soigné « *en matière de santé, il faut contraindre les hommes à faire ce qui leur est utile et à éviter ce qui peut leur nuire.* »⁽²⁾. La médecine possède la maîtrise des questions de santé et le malade est obligé d'endosser un rôle de déresponsabilisation, d'acceptation, de soumission⁽³⁾ au médecin, seul expert capable de l'aider. Les progrès extraordinaires de la médecine vont entraîner, en lien avec l'utilisation des antibiotiques, l'apparition à partir de 1930

de malades ne nécessitant plus d'interventions médicales mais devant néanmoins continuer à se soigner par la prise régulière d'un traitement : **le malade va alors progressivement endosser un nouveau rôle : celui « d'auto soignant »**⁽⁴⁾.

Cette révolution de l'approche du soin qualitative va se développer surtout à partir de 1946 : le vécu individuel de la maladie (avec ses répercussions psychosociales) est désormais au cœur de la décision et de la réalisation du soin. Ainsi que l'a montré le philosophe Georges Canguilhem⁽⁵⁾, le fait de vivre avec une anomalie - qui n'est pas nécessairement pathologique au sens où elle n'introduit pas une rupture dans le cours de l'existence - **induit une conception de la santé plus à l'écoute du patient et de sa famille. Le langage va alors voir le développement des mots « patient » « usager »**.

Un bouleversement, à la suite du premier choc pétrolier, intervient avec la formule « **La santé n'a pas de prix, mais elle a un coût** ». La « révolution thatchérienne » du système de soins en Grande-Bretagne va introduire la notion de patient-client orientant le système de soins à la fois vers « *une gestion économique responsabilisante et plus encore vers une gestion stratégique* »⁽⁶⁾. Ainsi, par exemple, à l'hôpital ou en clinique, dans le cadre de la cotation des actes, le service de chirurgie a une forte valeur économique a contrario du service de gériatrie.

« *Pour moi, client possède une connotation de rentabilité, ce qui est contraire à la notion de soins et de conseils, contraire à la relation de confiance entre un patient et un professionnel. Mon travail ne se réduit pas à faire des actes.* », surenchérit Clémentine. Quoique, **quoique... Au quotidien, qu'est-ce qu'un patient ?** Qu'est-ce qu'un client ? : Une fois par trimestre Clémentine se réunit avec d'autres orthophonistes de l'agglomération et elle a

ainsi appris que Stéphanie ne prenait jamais de déglutition primaire : « *c'est pas assez coté* » ; Huguette ne fait plus de domicile : « *on perd du temps en transport et le temps c'est de l'...* » ; Hector lui a glissé un jour : « *je vois certains patients aphasiques depuis plus de 8 ans, ça rassure à la fin de certains mois* » ; Armelle a même osé un jour cette remarque : « *dans une collaboration qui dure dans le temps, la collaboratrice a des patients mais pour la titulaire qui ne les connaît pas, ceux-ci ne sont-ils pas seulement des clients car permettant la rétrocession ?* ».

Ainsi, se pourrait-il que dans une salle d'attente, on trouve des patients mais aussi des clients voire des usagers (dans le sens où ils empruntent le cabinet depuis si longtemps comme d'autres le métro) ?

Patient / Client, chaque mot a un sens... Chaque mot a aussi une pratique... Quelle est la nôtre ?

Bibliographie

- ⁽¹⁾ **Roig E.**, *Clientèle – définition juridique*, droit et finance. Net
- ⁽²⁾ **Attali J.**, *L'ordre cannibale – vie et mort de la médecine*, Grasset. 1979.
- ⁽³⁾ **Parsons Talcott**, « *Structure sociale et processus dynamique : le cas de la pratique médicale moderne* », Éléments pour une sociologie de l'action, introduction et traduction de F. Bourricaud, Paris, Plon, 1955, p 197.
- ⁽⁴⁾ **Herzlich C et Pierret J.**, *Malades d'hier, malades d'aujourd'hui*, Paris, Payot, 1984.
- ⁽⁵⁾ **Canguilhem G.** *Essai sur quelques problèmes concernant le normal et le pathologique*, repris dans *Le normal et le pathologique*, Paris, PUF, 2005, pp. 1-167.
- ⁽⁶⁾ **Valette A.**, *Une gestion stratégique à l'hôpital*, *Revue française de gestion*, n° 109, juin – juillet – août 1996, pp. 92 – 99.