

Quel type de patient êtes-vous?



Au fil des dernières décennies, la relation classique entre le patient et son médecin s'est modifiée. Les organisations de santé doivent maintenant composer avec plusieurs catégories de patients. Comment cela influe-t-il sur la configuration de l'organisation ? Où situer le patient à l'intérieur de celle-ci ?

17 janvier 2012 – Dans leur article «Reconfiguration de l'organisation : suivre à la trace les figures textualisées – le cas de la figure du patient», Alexia Jolivet et Consuelo Vásquez, chercheuses à ComSanté, s'interrogent sur la relation entre l'organisation de soins de santé et le patient.

Les chercheuses ont tout d'abord examiné des textes portant sur des démarches qualité dans les organisations de santé, puis ont tenté de cerner la manière dont le patient y est représenté. Ces représentations, aussi appelées «figures» du patient, s'illustrent par différents agents (principes, valeurs, règles, etc.). L'association de ces figures génère différentes configurations, ces dernières pouvant amener l'organisation à se mouvoir et à se reconfigurer.

Pour procéder à leur analyse, les chercheuses ont choisi notamment cinq textes provenant de la [Haute Autorité de Santé](#) (HAS), soit une instance publique indépendante à caractère scientifique située en France. À partir de ces textes, où transparaît clairement la figure du patient, deux principales figures ont été repérées.

La première reconnaît le patient en tant qu'expert. L'organisation travaille alors en collaboration avec ce dernier, en l'incluant dans des tables de négociation et de concertation. Le patient-expert est donc perçu comme un témoin et un spécialiste, auquel on associe un ensemble de droits et de responsabilités. Cette conception du patient engendre une reconnaissance de ses compétences, engageant ce dernier dans une relation contractuelle avec l'organisation.

La seconde figure est celle du patient-client qui, à l'inverse du patient-expert, est associée à des démarches de gestion. Ainsi, le patient-client est placé au centre de l'organisation, dans un objectif d'augmentation des performances et d'efficacité accrue. Cette position confère une autorité différente au patient, celui-ci étant remplacé par une forme de patient générique autour duquel s'articulent des démarches de qualité.

Cette analyse démontre un lien de co-construction entre la figure du patient et la configuration de l'organisation. Elle permet également d'observer dans quelle mesure la figure textuelle du patient se transpose dans la réalité, et les incidences de cette transposition sur la forme de l'organisation dans le temps et dans l'espace. Plus encore, le dynamisme de ces figures façonne une nouvelle réalité relative à l'identité du patient et à la manière dont il se comporte lors de son passage dans les organisations de soins de santé, ce qui influence nécessairement les pratiques.

À l'heure actuelle, le défi des organisations consiste à gérer ces différentes figures de patients, tout en jugeant jusqu'à quel point celles-ci peuvent s'adapter sans risquer de se déformer au point de se trouver dans une situation de déséquilibre.

Avez-vous apprécié cet article ? Merci de répondre à ce [sondage](#).

Document source: «Reconfiguration de l'organisation : suivre à la trace les figures textualisées – le cas de la figure du patient»

Personne-ressource: Sylvie Louise Desrochers, 514 987-3001, desrochers.sylvie@uqam.ca

D'autres faits saillants: <http://www.comsante.uqam.ca/production/faits-saillants.html>