



Pasient eller kunde?

I løpet av de siste årene har det skjedd en endring i måten vi omtaler brukerne av våre tjenester på. Tidligere var begrepet *pasient* nærmest enerådende. De senere år har imidlertid begrepet *kunde* blitt mer og mer vanlig både blant tannleger og publikum. Dette begrunnes blant annet med at man føler uttrykket hyggeligere og mer positivt enn det kanskje noe belastede ordet *pasient*, som oppleves negativt og helst forbindes med sykdom og lidelse. Tiden dyrker det sterke og vellykkede og forakter det svake. Det enkelte individ skal ha rett til selvbestemmelse og frihet til å gjøre egne valg og ikke være prisgitt andres autoritære holdninger og avgjørelser.

Lignende endringer ser man også ellers i helsevesenet og i andre sammenhenger i vårt moderne samfunn hvor man omdefinierer brukerne til kunder, ofte i forlengelse av en mer

markeds- og konkurranseorientert dreining av virksomhetene. Er det likegyldig hvordan man omgås disse begrepene? Påvirker de oss på noen måte, bevisst eller ubevisst?

Kundebegrepet er sterkt knyttet til markedsbegrepet og her oppstår noen av de konflikter som ledsager slike mer eller mindre gjensidig regulerende metaforer. Begrepet *pasient* knyttes gjerne til skade og svekkelse, leger, sykehus, medisin osv. Kundebegrepet bidrar til å redusere dette til mer generelle uttrykk som for eksempel kapital, marked, ønsker, behov og rettigheter, for å nevne noen. Men den kanskje viktigste konsekvensen av en slik dreining av fokus er at forholdet til den faglige autoritet, i vårt tilfelle tannlegen, endres. Denne nødvendige reguleringsmekanismen i tannlege-pasientrelasjonen svekkes og kan forsvinne helt. Kunden reduseres til en person

som stiller krav i forhold til kjøpsloven og forbrukerrettighetene, ofte sett i et kortsiktig perspektiv. Tannlegen, på den annen side, blir lett redusert til en person som selger en vare for å tilfredsstille de før nevnte ønsker, rettigheter og behov. Står ikke dette i kontrast til tannlege-pasientforholdet, som bør preges av langsiktige vurderinger og helsemessige verdier der best mulig tannhelse er målet, basert på behandlerens ervervede kunnskap og ferdigheter i et gjensidig tillitsforhold?

«Hos oss er du ikke bare pasient – du er også kunde.» – Eller? Er det ikke nettopp behandling av sykdom i tenner og omliggende vev som er vår hovedoppgave?

Sturle Tvedt
Medlem av NTFs råd for tannlegeetikk