



Pasient eller kunde?

Etisk råd ønsker å dele en verddivurdering. Det gjelder tannlegers bruk av ordene pasient og kunde. Ordvalget er viktig for hvordan vi vil bli oppfattet. Måten vi definerer våre brukere på sender viktige signaler om hvordan vi selv oppfatter den tjenesten vi yter.

Begrepet «kunde» dukker stadig oftere opp om personer som benytter seg av tannhelsetjenester. Kundebegrepet har lang tradisjon innenfor handel. I dette forholdet har vi selgeren som er tilbyder av varer og tjenester og kunden som er bestiller og mottaker. Per definisjon er det helt greit å kalle en person for kunde fordi personen betaler for en tjeneste. Men la oss ikke glemme at det er helsehjelp vi leverer og at vi er helsepersonell. Og et tankekors: Gjenspeiler benevnelsen på brukeren det som er viktigst – kjøp og salg av en tjeneste eller er det helsehjelpen som står i fokus? For noen er ikke dette like åpenbart.

Det at noen kaller sine pasienter for kunder frykter vi kan være et sterkt sig-

nal om en utvikling der pasientene ikke lenger er i fokus. Etisk råd er opptatt av at brukere av tannhelsetjenester skal omtales som pasienter, uavhengig av om de betaler for tjenesten eller ikke, og at de mellom tannhelsepersonell fortsatt omtales som pasienter.

En pasient er definert i Lov om pasient- og brukerrettigheter §1–3 a: En person som henvender seg til helse- og omsorgstjenesten med anmodning om helsehjelp, eller som helse- og omsorgstjenesten gir eller tilbyr helsehjelp i det enkelte tilfelle. Helsehjelp og helsetjenesten er også definert i § 1–3:

c. helsehjelp: Handlinger som har forebyggende, diagnostisk, behandlende, helsebevarende, rehabiliterende eller pleie- og omsorgsformål, og som er utført av helsepersonell;

d. helse- og omsorgstjenesten: Den kommunale helse- og omsorgstjenesten, spesialisthelsetjenesten, tannhelsetjenesten og private tilbydere av helse- og omsorgstjenester

Vær også klar over at man kan bli møtt med større gjenkrav til garantier

og reklamasjonsrettigheter dersom man omtaler sine pasienter som kunder. Vi poengterer at en helsetjeneste med sosial, medisinsk og teknisk individuell tilpasning i et pasientorientert fokus, ikke kan bli sammenlignet med generelle forbrukertjenester og samlebandsindustrier. Pasientene er beskyttet av et lovverk, og det skal foreligge en gjensidig tillit når våre pasienter oppsøker oss. Alle økonomer kan servere definisjoner tilbake på oss og si at uansett hva vi kaller oss, er vi forretningsdrivere, inkludert Den offentlige tannhelsetjenesten (DOT). Dette er greit nok, så lenge vi ikke omtales som kundebehandlere. Da har fokus skiftet retning og faget vårt står i fare for å miste tillit, og med pasienten som den største taperen.

*Knut Gättschmann
NTFs råd for tannlegeetik*