

Vanskelig å håndtere digital misnøye

Forbruker anmeldelser får mer og mer innflytelse over de forskjellige digitale plattformene. Dette rammer også tannleger og klinikker som står i fare for å bli utsatt for ubegrunnede negative anmeldelser.

✍️ JOHAN ERICHS, MERAMEDIA

Pasienter kan være misfornøyde etter et tannlegebesøk av ulike årsaker. Det kan dreie seg om misnøye med selve behandlingen, prisen, behandlingen eller opplevd mangel på service. Ofte er det pasientens ensidige oppfatning av et hendelsesforløp som danner bakgrunnen for et raseriutbrudd eller et usaklig angrep.

– Det er et utrolig komplekst spørsmål. En situasjon med en misfornøyd pasient som kommuniserer på sosiale plattformer er vanskelig å håndtere. For den enkelte tannlegen som blir uthengt, er det nesten umulig å svare på et slikt angrep. Ofte er det også bare resultatet av en behandling som blir fremhevet. De bakenforliggende symptomene som kan være vanskelige for en pasient å forstå, kommer ikke alltid frem, mener Chaim Zlotnik, leder i den svenske tannlegeforeningen.

Den gruppe tannleger som blir rammet verst når det gjelder digitale krenkninger, er spesialistene.

– De har de mest kompliserte tilfellene der pasientens forventninger ikke alltid kan oppfylles klinisk.

De plattformene som kan brukes for å publisere offentlig kritikk er for eksempel det store forbrukernettsidet Trustpilot, Google og ulike sosiale plattformer.

Muligheter

Chaim Zlotnik mener at gjennom de digitale kanalene, så åpner det seg også for store muligheter for tannlegene.

– Her er det mulighet for å fortelle om virksomheten sin, og om medarbeidere, og også for å legge ut helsefremmende råd. Interessen for munnhelse øker og dette bør i sin tur øke interessen for egenomsorg knyttet til tannhelse.

Trusler av alle slag, inkludert trusler om vold øker i samfunnet. Er dette noe tannlegene har lagt merke til, kan en pasient for eksempel true med en negativ anmeldelse?

– Personlig har jeg ikke hørt noe om dette, men ville bli overrasket om det ikke skjer.

– Hvordan kan en klinikk påvirkes dersom virksomheten og dens ansatte utsettes for negative anmeldelser på grensen til krenkende?

– Det er selvsagt vanskelig og ubehagelig å bli mistrodd uten mulighet til å kunne svare på eventuell kritikk med en forklaring i den konkrete saken, men en kan ikke innlate seg i polemikk med en pasient på disse plattformene. Pasientens personvern gjør at vi ikke har lov til å gi ut informasjon om enkeltpasienter. Vi skal ikke og kan ikke svare hvis det er den minste risiko for å avsløre pasientens personvern. Situasjonen kan føles utrolig vanskelig for noen, mens en annen ikke reagerer i det hele tatt, sier Chaim Zlotnik.

Medlemmer av den svenske tannlegeforeningen får tilbud om å henvende seg til en kollega i foreningens nettverk for kollegastøtte i vanskelige situasjoner.

– Disse kollegene stiller opp som samtalestøtte og diskusjonspartner, dersom medlemmet opplever noe som tynger eller bekymrer og som kan påvirke arbeidslivet, avslutter Chaim Zlotnik.



Forekomst av usaklige pasientanmeldelser på ulike plattformer og i sosiale medier er et vanskelig spørsmål. – Det er klart at det forekommer, men temaet er ikke helt enkelt for tannlegene å håndtere, sier Chaim Zlotnik, leder i den svenske tannlegeforeningen. Foto: Sveriges Tandläkarförbund.