

## Två inlägg på samma tema

# 1993:

### Patient eller kund?

Inom hälso- och sjukvården pågår en förändring med ökande inslag av marknadsinriktning. Man kan få en känsla av att värden i industri- och affärsvärlden är viktigare än värden i vården. Detta märks bl a i språket. Ett exempel på detta är att ordet kund får ersätta ordet patient.

#### I en utsatt situation

Ordet patient har en lång historisk tradition i vårdsammanhang och innehåller attityder till en människa som befinner sig i en utsatt situation. Patient har en latinsk bakgrund och betyder tålmod och lidande. En patient skiljer sig i flera avseenden från en kund. I patientrollen kan en individ vara påverkad av oro, ångest, smärta, värk och kanske feber. Allt detta medverkar till ett beroende av omgivningen. Om man använder ordet kund i stället för patient finns det en risk att

4420

man glömmer det. Ordets makt över tanken skulle kunna leda till sämre vård.

#### Vänligt bemötande

Ordet kund associeras med begrepp som vänligt bemötande, service och valmöjligheter. Det vården kan ta till sig och har gjort är servicefrågor. Dessa har varit eftersatta, men sedan några år diskuteras olika aspekter och mäts med bl a enkäter. När valmöjligheterna i vården ökar blir det allt viktigare att tänka på vad ordet patient står för. En patient påverkad av oro, smärta och feber har ej förmåga att göra rationella val, som en kund förväntas ha.

#### Aktning för människan

Vården har en humanistisk bakgrund och tradition. Ett av humanismens kännetecken, förbundet med själva namnet, är aktningen för människan och därmed människovärdet. Den medicinskt tekniska utvecklingen har inneburet oerhörda förbättringar för många människor, trots att den har beskyllts för att se människan som ett objekt. Det var dock mest uttalat på 1970-talet, och som motkraft med humanistiska förtecken kan man se den etikdebatt och starka satsning på omvårdnadsarbete i olika former, som har skett under 1980-talet.

Om det är så att den medicinskt tekniska utvecklingen innebär att humanistiska värden kommer i bakgrunden under vissa perioder är risken stor att det sker igen nu när de nya ekonomiska styrsyste-

»I patientrollen kan en individ vara påverkad av oro, ångest, smärta, värk och kanske feber.»

men gör sitt intåg i landstingen.

Använd ordet patient inom vårdens alla nivåer! Låt det symbolisera vårdens historiska och traditionella försvar för mänskliga värden.

*Bo Bergstad*  
distriktsläkare,  
Strömsbro hälsocentral,  
Gävle

# 2002:

II Det har gått mer än åtta år sedan artikeln publicerades i Läkartidningen och en del tidningar anknutna till offentlig verksamhet.

Det som fick mig att återaktualisera den är dels en artikel i Dagens Nyheter 31/1 2002, dels en ledare i samma tidning av Barbro Hedvall med rubriken »Statstjänstemännen skall inte gå med vinst«. I artikeln den 31/1 2002 lyfts fram en ekonomihistoriker vid namn Karl Polanyi, som 1944 publicerade boken »Den stora omdaning«. Karl Polanyis bekymmer var att marknadens seger inte får leda till att också människor behandlas som varor även om han var medveten om marknadens underbara kapacitet att åstadkomma materiellt välstånd.

#### Marknad i offentliga sektorn

När Mats Svegfors lämnade chefredaktörsposten för SvD gav han en söndagsintervju i DN 16/1 2000. Han uttalade sig då på det här sättet: »Om marknads-klyschornas makt. Jag är utled på all offentlig förvaltning som talar om sig själv i marknadstermer, som ser kunder och klienter istället för medborgare. Stora delar av den offentliga sektorn har fullkomligt förlorat orienteringen. Jag anser ju att den offentliga sektorn måste skäras ner, men den enkla marknadstillämpningen är jag starkt skeptisk mot. Varje samhällssfär måste söka sitt eget värde.«

I Läkartidningen 8/2001 (sidan 4880) kunde man läsa en annons från Helsingborgs Lasarett AB att affärsområdet Barn-, familj-, kvinnosjukvård sökte nya medarbetare, bl a överläkare i nyföddhetslära och i barnsjukdomar. Upplysningar kunde man hämta från en

affärsområdeschef, och handlingarna sändas till Helsingborgs Lasarett AB, affärsområdet Support.

Om man skall vara raljant så har väl ett affärsområde en affärsidé, och det skulle i det här fallet vara handel med sjuka barn. Kärnområde nordvästra Skåne med marknadschefens blickar mot Danmark och Nordtyskland?

#### Motstridiga värderingar

Inom offentlig verksamhet med skola och vård diskuteras nu stressutlösta utmattningstillstånd och långtidssjukskrivningar och deras orsaker. Christina Maslach var den som först etablerade termen utbrändhet, och det finns flera viktiga faktorer som bidrar till att människor hamnar i en utmattningssituation. En faktor är motstridiga värderingar, och Maslach menar att den nuvarande krisen i arbetsmiljön bland annat kan ses som en stor värderingskonflikt.

#### Använd alltid ordet patient

Uppmaningen år 2002 blir densamma som avslutade 1993 års artikel. Använd ordet patient inom vårdens alla nivåer! Låt det symbolisera vårdens historiska och traditionella försvar för mänskliga värden. Kanske är färre ekonomiska termer och värderingar ett steg till att förbättra arbetsmiljön i vården?

Förutom detta krävs ökade ekonomiska och personella resurser till vårdens alla områden så att inte Sverige halkar ännu längre ner i välfärdstabellen än vad de senaste noteringarna inom OECD visar.

**Bo Bergstad**

familjeläkare,  
Strömsbro hälsocentral, Gävle  
bo.bergstad@lg.se