



## Fasthelsesekretæren

---

### LEGELIVET

ALEXANDER WAHL

E-post: alexanderwahl32@gmail.com

Alexander Wahl er veileder og spesialist i allmenntidrett og arbeider på Kurbadet legesenter. Han er også redaktør for primærhelsetjenesten i Helsebiblioteket ved Folkehelseinstituttet.

---

På fastlegekontoret lever vi et effektivt koordinert liv. Vi har mye å takke våre kjære sekretærer.



Foto: Privat

På mange fastlegekontorer jobber det stabile helsesekretærer. De har tråkket frem og tilbake i de samme gangene i mange år – de kjenner våre pasienter og hjelper oss med individtilpasset prioritering når timeboken er full. Vi kan kalle dem fasthelsesekretærer fordi de er en del av fastlege teamet.

De står i første linje og tar imot alle henvendelser. Og det er en kunst. Alle sosiolekter, aksenter og dialekter skal forstås. Overdrivelser skal dempes og underdrivelser fremheves. Tusen symptomer skal rubriseres i farlige og ufarlige, og engstelse må tolkes som genuin fare eller frittflyvende angst.

Så en dag ringte telefonen: «Kurbadet Legesenter, hva kan jeg hjelpe med?» Det var stille i den andre enden. «Hallo, hva kan jeg hjelpe med?» sa fasthelsesekretæren igjen. Nå fulgte noen ubehjelpelige repeterende lyder. Det var et forsøk på kommunikasjon, en fortvilelse i stemmen, men komplett uforståelig. Noe var riktig galt, men stemmen var kjent. Såpass kjent at pasienten kunne identifiseres. Jeg fikk sporenstreks beskjed og prøvde å ringe pasienten opp igjen. Telefonen ringte monotont, så 113 ble neste valg. Ambulansen tok ham med til sykehuset hvor legene klarte å fiske ut en feit blodpropp i hjernen. Ikke lenge etter ble han skrevet ut med talen i behold.

Det ville fått et trist forløp om vi ikke hadde hatt vår erfarne fasthelsesekretær

Det er forbløffende når alt stemmer, når alt skjer raskt i en koordinert og intelligent rekkefølge. Vi var glade og stolte – dette var en high tech oppstandelse verdig en påskefeiring. Men det ville fått et trist forløp om vi ikke hadde hatt vår erfarne fasthelsesekretær.

Sekretærene er en viktig del av sikkerhetsnettet vårt – som kan si fra til oss dersom pasienten går misfornøyd ut. De kan vennlig trøste når de tar sting eller spøke godt når hårene barberes på brystkassen før en EKG. De setter en stemning, de er våre ambassadører. Og ambassadører fortjener respekt og godt stell. Så vi må ta vare på dem, sørge for at de trives og blir værende hos oss. Det betyr ikke minst at vi har regelmessige møter og mer uformell lunsj hvor vi snakker sammen. De bør få faglig påfyll med kurs – det hjelper på motivasjonen. De har mange baller i luften samtidig, og så ringer telefonen igjen. Mange er i en moden alder og derfor oppleves dataoppdateringer som en blandet fornøyelse, men med krum hals og undertrykte sukk gyver de på – og klarer det igjen og igjen. De fortjener ros.

Vi forventer mye av dem og de forventer mye av seg selv. De driver legekantoret mens vi pusler inne hos oss selv (1). Det kalles ansvarlighet.

De er velvillige hjelpere som tar i et tak når det trengs. Det kalles fleksibilitet.

De tar imot aggresjon, demper det med en pause og et smil, imøtekommer det med vennlighet eller fasthet når nødvendig. Det kalles kommunikasjonsevner.

De holder sin frykt og frustrasjon for seg selv, for ikke å belaste andre. De ser hva som trengs og tar initiativ der det trengs. Det kalles dannelse og ledelse.

De har pasientens ve og vel i sentrum, men balanserer det mot legens muligheter og kapasitet. Målet er den beste behandlingen. Det kalles et verdigrunnlag og moral.

Fasthelsesekretærene er en del av vårt legeliv, vi danser symbiotisk tango. Vi har alle stått et år i en koronapandemi, vi har klart det og. Vi leger takker dem for sjeldent, men nå sier jeg det høyt med mange: takk, mangfoldige tusen takk!

---

#### LITTERATUR:

1. Renaa T, Brekke M. Driftsomlegging ved et fastlegekantor under covid-19-pandemien – en fokusgruppestudie. Tidsskr Nor Legeforen 2021; 141. doi: 10.4045/tidsskr.20.0713. [PubMed][CrossRef]

---

Publisert: 25. mai 2021. Tidsskr Nor Legeforen. DOI: 10.4045/tidsskr.21.0295  
© Tidsskrift for Den norske legeforening 2020. Lastet ned fra tidsskriftet.no