

Sosiale medier bidrar til å endre maktforholdene i helsevesenet:  
Pasientene ønsker ikke bare å være i sentrum, de vil sitte i førersetet

## De nye pasientene

 Enoch Choi er allmennlege i Palo Alto, California, og ivrig tilhenger av de muligheter Internett og sosiale medier gir – ikke minst innen helsevesenet (1, 2). Han mener aktiv og åpen kommunikasjon på nettet vil revitalisere og styrke lege-pasient-forholdet og gjøre det nært og personlig. «Det er slik jeg forestiller meg at det skjedde før, da samfunnet var tettere og folk kjente sin lokale lege og kunne stille ham eller henne et kjapt spørsmål i butikken eller i kirken. Nå skjer det samme på Internett! Du kan stille spørsmål til legen. Noen ganger må du betale for det. Men det flotte er at alle disse samtalene blir lagret og er tilgjengelige. Det gjør det mulig for hvem som helst med samme spørsmål eller tilstander å lese dem,» skriver Choi entusiastisk (1). Foreløpig er det de færreste leger som tenker som ham, men han er ikke alene (3–5).

Sosiale medier og sosiale nettverk på Internett legger til rette for dialog, diskusjon og interaksjon. De fleste kjenner Facebook, Twitter og YouTube, men det finnes tusenvis av nettverk lokalt og globalt der folk stiller spørsmål og/eller utveksler erfaringer. Det er ingen overdrivelse å si at de nye mediene og mulighetene som følger med dem har revolusjonert hverdagen for enkeltpersoner og for mediene selv.

Innenfor området sykdom og helse har bruken av Internett til kommunikasjon og informasjon eksplodert de siste ti årene. Paradokslt nok har det meste av denne revolusjonen skjedd utenfor helsetjenesten selv. Mens pasienter relativt uanstrengt henter generell informasjon, stiller spørsmål på Doktor Online og diskuterer sine sykdommer og plager på nettsteder med navn som PatientsLikeMe, strever vi innenfor helsetjenesten med å utnytte moderne teknologi og sørge for at god og riktig informasjon flyter mellom nivåene og ut til pasientene.

Det er ikke lett å forstå hvorfor vi i 2010 ikke klarer å få til effektiv elektronisk kommunikasjon mellom alle deler av helsetjenesten, gitt de teknologiske mulighetene som finnes. Derimot er det gode grunner til at mange leger nøler med å delta aktivt i sosiale medier sammen med sine pasienter. For det første tar det tid, for det andre kan man bli usikker på hva som er formelt korrekt. Er det riktig å bli venn med pasienter på Facebook? Hva med taushetsplikten? Og hvilket ansvar har man for råd og anbefalinger man gir utenfor ordinære konsultasjoner? For det tredje vil mange være helt uenig med den legen jeg henviste til i innledningen. De vil hevde at for mye ny teknologi skaper barrierer mellom lege og pasient.

Sosiale medier byr også på andre utfordringer. Nylig rapporterte NRK Hordaland at en rekke navngitte leger ble karakterisert – negativt – i åpne diskusjonsfora på Internett. Trond Hatlebrekke, en av legene som uttalte seg til saken, var bekymret for at dette kunne

gjøre helsepersonell mer tilbakeholdne når de skulle engasjere seg i pasientens problemer (6). Det er selvsagt umulig å ta til motmåle mot en pasient som uttaler seg kritisk. Når det er sagt, er det naturligvis ikke noe nytt at pasienter diskuterer sine erfaringer med helsepersonell seg imellom. Det nye er at det publiseres på Internett og at vi får se hva pasientene mener om oss.

Det åpne informasjonssamfunnet er en utfordring for både lege og pasient. Pasienten vil kunne ta mer ansvar for sin egen helse og ha innflytelse på hvilke helsetjenester han vil ha. Som leger vil vi måtte ta med pasientene i beslutningene på en helt annen måte enn tidligere. Vi må også godta at pasienter både velger oss og velger oss bort. Det er lett å mobilisere motforestillinger mot denne utviklingen, men den er neppe til å stoppe.

Både leger og helsemyndigheter har i lang tid ønsket at befolkningen skal ta ansvar for helsen selv. Kampanjer for å få folk til å slutte å røyke, spise sunnere og mosjonere mer, og svært mye forebyggende medisin, dreier seg om dette. Nå gir informasjonsteknologien pasientene mulighet til å ta ansvaret på en mer omfattende måte. De kan selv søke frem og velge ut den informasjonen de vil ha. Og de kan velge hvem de vil lytte til og stole på. Det inkluderer valg av og diskusjon omkring enkeltleger og annet helsepersonell.

Sosiale medier og sosiale nettverk på Internett representerer ikke bare nye måte å skaffe seg helseinformasjon på. De bidrar også til endrede maktforhold: Pasientene ønsker ikke bare å være i sentrum, de vil sitte i førersetet! Det betyr ikke at den tradisjonelle legerollen blir overflødig, men at vi må redefinere den slik at den også inkluderer en aktiv rådgiverrolle i bl.a. sosiale medier. Enoch Choi utrykker det slik: «I don't practice medicine online – I don't diagnose or prescribe or tell them what to do. I offer options based on their symptoms and point out things they should be more concerned about.»

**Charlotte Haug**  
redaktør

### Litteratur

1. Choi E. Is it all talk? Healthcare social networking. [www.hcplive.com/primary-care/publications/mndg-primarycare/2009/Sept2009/0909\\_healthcare\\_social\\_networking](http://www.hcplive.com/primary-care/publications/mndg-primarycare/2009/Sept2009/0909_healthcare_social_networking) [9.5.2010].
2. Enoch Choi. [www.linkedin.com/in/enochchoi](http://www.linkedin.com/in/enochchoi) [9.5.2010].
3. Nash D. Social networking impact on patients, doctors, and non-profits. [www.kevinmd.com/blog/2010/05/social-networking-impact-patients-doctors-nonprofits.html](http://www.kevinmd.com/blog/2010/05/social-networking-impact-patients-doctors-nonprofits.html) [9.5.2010].
4. Hennessy M. How social media can make physicians better doctors. [www.kevinmd.com/blog/2010/01/doctors-social-media.html](http://www.kevinmd.com/blog/2010/01/doctors-social-media.html) [9.5.2010].
5. Pho K. Doctors ignore Internet at their own peril. <http://blogs.usatoday.com/oped/2010/01/column-doctors-ignore-internet-at-their-own-peril-.html> [9.5.2010].
6. Legehets går utover pasienten. [www.nrk.no/nyheter/distrikt/hordaland/1.7109368](http://www.nrk.no/nyheter/distrikt/hordaland/1.7109368) [9.5.2010].