

**Arild Hoksnes**

Forfatter

Foto: Per Tormod Nilsen

Audiens

Informasjonssamfunnet lekker i alle retninger. Vi deler, liker, kommuniserer og sosialiserer oss i en evig chat.

Tilgjengeligheten er bortimot ubegrenset, der Hvermannsen kan følge president Obama på Twitter – og vi er globalt, hjertelig til stede i digital konversasjon med legmann og lærd.

– Men dette skal ikke gå ut over oss, sier legene, som har bygd en brannmur rundt sitt virke og gjemt seg bak informasjonsbarrikadene.

Å kommunisere med et legekontor er som å prøve å komme seg ubedt inn i Kreml under den kalde krigen. Nå er det vel bare de eldste nålevende som husker Stalin-tiden eller den kalde krigen, men vi kan kort sagt si at det var en trasig tid for åpen dialog.

Legene har tydeligvis en strategi i den digitale revolusjonen om at ingen skal finne dem, unntatt på den måten legen selv vil bli funnet. Og du verden! Under har skjedd: Jeg kan nå bestille time via en app. Dette høres jo veldig kommunikativt og moderne ut. Men det må likevel ikke forveksles med kommunikasjon. Vi snakker om digitale monologer. Dette er en audiens-app.

Det er et begrep legene har lånt fra sine likemenn: monarkene. Det heter audiens i den kongelige verden – når fortjente borgere tildeles et kvarter av monarkens dyrebare tid. (Sannheten er at Det norske hoff og verdens kongehus er mer meddelsomme og dialogsøkende enn fastlege-

kontoret, men la oss ikke dvele ved den slags utflytende strategi fra verdens monarker.)

Informasjonsverden handler om store og små samtaler, meningsutvekslinger og dialoger i et vell av digitale kanaler. Kommunikasjon med legen om bare én kanal og ett format: Du skal innvilges audiens på legens kontor, til et tidspunkt som legekontoret bestemmer. Det er selvsagt ingen kommunikasjon om hvilket tidspunkt som passer begge parter, slik det er ellers i arbeidslivet – der vi sender Outlook-møteinnkallinger frem og tilbake for å bli enige om et smidig tidspunkt for å møtes. Nei da, formatet er 20 minutters audiens når det passer legen.

Dette er det eneste formatet legen jobber i: bak sin pult, med pasienten foran seg i 20 minutter. Men formatet sprekker. I motsetning til audiens hos kongen kommer vi aldri inn til legeaudiens til avtalt tid. Det kan dreie seg om timers venting. Måtte Gud forby å påpeke at vi har bedrifter å lede, faktureringsgrad som skal fylles, og reiseregninger som skal skrives. Her er det bare å vente på audiens.

På samme måte som i kongelig audiens har legen en viss peiling på hvem du er. Dette får han tilgang til via sin datamaskin, som han bestreber å ha blikket konstant festet på under hele audiensen. Det føles som om vi avbryter legen i et skrivearbeid når vi beretter og stiller våre spørsmål om ve og vel. Og plutselig er det over. Det kan skje at du får en SMS en uke etter at du har levert blodprøver, der legen er i tvitremodus (kryptisk konstatering av fakta-informasjon). Du har ingen anledning til å sende noen tilbakemelding eller oppføl-

gingsspørsmål – altså ha en dialog. Da må du bestille en ny time på audiensappen.

Det finnes sikkert en hel serie av gode argumenter for denne kommunikasjonsformen. Den er sikkert solid fundamentert i lov- og forskriftsforståelse når det gjelder den sensitive informasjonsdelingen som forholdet mellom pasient og lege må ha. Det er bare det at denne forståelsen er utdatert. Vi er i en medieeksplosjon som krever deltagelse og gjensidighet av oss alle, enten vi vil eller ikke. Alle bransjer endres. «Internet of Things» gir oss mulighet for å observere vår puls og kolesterol i sanntid: Internett gir oss irriterende nok mulighet for å diskutere diagnoser. De fleste barrikader faller, og argumentene for å leke gjemsel blir stadig færre.

Det er ikke lenger tillatt å stenge seg ute fra den digitale dialogen. Jeg trenger ikke å like det, men jeg må være til stede i den digitale dialogen.

Her er et konstruktivt forslag til norske fastleger: Sørg for at en lege alltid har chat-vakt, e-postvakt fra 0800 om morgenen til midnatt. Der kan hun sitte hele dagen og kommunisere på chat eller e-post med alle som har spørsmål om sin helse, store eller små henvendelser. Lær av mobiltelefonselskapene. Ikke av monarkene.