



Illustration: Colourbox

## Mitt kundliv i vården

ett helt hus fullt av totala kundupplevelser planeras vid Slussen i Stockholm och personal söks, har man sett i annonser i Läkartidningen. Det är ett stort vårdbolag som tänker nytt.

Man kanske skulle söka jobb? Det gäller nog att hålla tungan rätt i mun i så fall, så man inte faller tillbaka i någon gammaldags terminologi och gör bort sig redan på intervjustadiet.

Det finns mycket gott att säga om kunder. »Kunden har alltid rätt«, till exempel. Om patienter finns det inte lika positiva talesätt. Byter man ut patienter mot kunder blir det mer positivt, och sen har man direkt en bättre verksamhet. Kognitivt helt enkelt. Ordet leder tanken, en »win-win«-situation.

Kunder betjänar man. Det låter ju trevligt. Patienter som blir betjänade har man aldrig hört talas om.

Försöker beskriva mitt yrke med den nya vokabulären:

»Jag har åtta kunder på en eftermiddag. Först brukar jag fråga vad de önskar och sen får de klä av sig. Sen betjänar jag dem enligt deras önskemål. Betalningen sker i förskott.«

**Försöker öva mig** i att säga det här, för jag är ju en positiv människa som vill ta till mig det nya och inte vara någon bakåtråvare. Och jag har hört många gånger av bossarna att man måste gilla ligget, förlåt, läget.

När jag tänker på saken måste jag nog erkänna ändå att jag hade svårt med ny-språket redan förra privatiseringsvågen. Det var innan stora bolag ville göra upplevelsehus för olika kroppsdelar, då handlade det fortfarande om vård. Men kunden var i antågande. Jag satte mig emot och sökte mig från distriktsläkar-yrket till den kommunala verksamhet som kallas skolhälsovård.

Här behövde man inte ta kunder i munnen, förlåt, jag menar förstas ordet kund i sin mun. Vi talade om elever, föräldrar, lärare, rektorer. Entydiga begrepp, jag förstod vad jag pratade om, det blev liksom inga slippriga missförstånd – ni ser ju själva hur jag annars lätt rör till det.

**Sen kom upphandlingen** till kommunen. Vår manlige chef pratar oavbrutet om hur våra tjänster köps per timme. Nej, inte hans tjänster, vi medelålders kvinnor i hans stall ska dra in kulorna. Han får procent. Vi står i alla fall under någons beskydd, om det skulle hända nåt – så vi ska nog vara tacksamma. Alternativet skulle ju vara att dra runt på gatorna och försöka sälja sina tjänster helt på egen hand. Då kan man råka ut för alla möjliga oseriösa kunder. Det kanske går när man är ung och intressant, men för oss som är lite till åren blir det ett ovärdigt prutande varje gång, troligtvis.

Den som köper våra tjänster äger vår tid, säger chefen. Det har väl alltid varit så att man ska vara på sitt arbete under sin arbetstid och göra sitt arbete för att få sin lön, tänker jag då. Men på nya språket heter det att sälja sina tjänster, och att bli ägd.

Om jag försöker hänga med i stället för att vara så motsträvig? Jag ska tacka bossen för beskyddarverksamheten, ja, det ska jag göra. Han kanske kan lägga ett ord för mig, jag vill bidra till den totala kundupplevelsen i huset vid Slussen. Medan jag ännu har ork för det.



**Maria Ohlsson**  
distriktsläkare/skolläkare  
Saltsjö-Boo

## Telefonrecept

0771-21 02 10

Välkommen till apoteket.  
Vill du ringa in recept,  
är apoteksombud  
eller gäller det beställning?

Tryck 1.

Vill du ringa in recept?

Tryck 1.

Är du ansluten till apotekets  
telefonreceptur?

Tryck 1.

Tryck ditt personnummer.

10 siffror.

Avsluta med fyrkant.

Tryck din personliga kod.

7 siffror.

Avsluta med fyrkant.

Du kopplas nu till vår kundtjänst.  
(efter 32 tryckningar).

Kötid 5 minuter.

**Bengt Lagerkvist**

## Fler recensioner på Lakartidningen.se

Läkartidningen har recensioner av aktuella böcker även på webbplatsen. Recensionerna nedan finns att läsa på [Lakartidningen.se/recensioner](http://Lakartidningen.se/recensioner):

### ■ Nya Bipoläroboken

Behandlingsstrategier  
för klinikerna

av Lars Häggström, Margareta  
Reis, Håkan Jarbin (Affecta;  
2012, 184 sidor)



Vid sidan av akademisk bipolärmedicin har en informell nosologi framvuxit under senare år och fått stort inflytande inom svensk psykiatri. »Nya Bipoläroboken« representerar inte den aktuella kunskapen inom området, vissa behandlingsråd saknar stöd i forskningen.

Recensent: *Andreas Fries, psykiater,  
Stockholm, neuropsykiatri@comhem.se*

### ■ Hvordan krenkede barn blir syke voksne

av Anna Luise Kirkengen  
(Universitetsforlaget; 2009,  
241 sidor)



Vi har länge vetat, men saknat förklaringar till, att barndomsstrauma leder till översjuklighet och ökad mortalitet. Den här boken konkretiserar nuläget genom belysande exempel direkt från klinisk verklighet.

Recensent: *Hans Peter Söndergaard,  
leg psykoterapeut, docent,  
institutionen för klinisk neurovetenskap,  
Karolinska institutet, Stockholm*