

NEWS

Det, der bliver sagt ved skranken, bliver ved skranken

23. juli 2026, Tobias Engl



Skranken i en almen lægepraksis er et offentligt sted. Sundhedskort, fødselsdato, grunden til besøget - meget af det bliver sagt højt, mens otte stole er optaget bag ryggen. En fællespraksis for intern medicin stod over for netop dette problem og løste det uden at bygge receptionen om.

Udgangspunktet. Skranken lå åbent ud mod venteområdet, ikke engang fire meter imellem. Den, der ville, kunne lytte med. Som regel ville ingen, og alligevel fik alle noget med. For praksis var det mere end ubehageligt. Helbredsoplysninger hører til den mest følsomme kategori, databeskyttelsesretten kender, og tavshedspligten slutter ikke ved skrankens forkant. En skillevæg eller en ekstra skranke strandede på pladmangel og på fredningen af den gamle bygning.

Indgrebet. Over receptionen hang der allerede en (ScreenWay-)skærm, som viste kønumre og beskeder. Dens højttaler fik en ekstra opgave. Den afspiller nu et lavmælt, bredbåndet lydtæppe, lagt præcis på det frekvensbånd, hvor tale bliver forståelig. Lige ved skranken forstår man hvert ord. Tre meter længere væk går sætningen i opløsning til en mumlen, som der ikke længere kan trækkes nogen information ud af. Det blev sat op på en formiddag, uden ny hardware og uden kabler gennem den gamle bygning.

Resultatet. Samtalerne ved skranken blev, hvor de hører hjemme. Den, der sidder i venteområdet, hører siden da en jævn, diskret susen, som de fleste efter få minutter ikke længere bemærker. Praksismanageren fortæller, at ønskerne om mere diskretion er forsvundet, og at databeskyttelsesrådgiveren har strøget receptionen fra sin mangelliste.

Diskretion ved skranken er ikke et spørgsmål om arkitektur. Det er et spørgsmål om, hvad rummet gør med lyd. En skærm, der alligevel hænger på væggen, kan klare den opgave.