

Den tomme frakken

Om Milgram, Zimbardo og en telefon fra Pasientreiser

I august 2026 satt jeg i en resepsjon ved Det odontologiske fakultet i Oslo, nyoperert og syk etter en togreise jeg ikke burde ha tatt. Sykepleieren bak skranken så på meg i noen sekunder, og så gjorde hun det loven sier hun skal: hun bestilte drosje hjem, og drosje til de to neste operasjonene. Hun hadde over femti samtaler i kø. Det tok henne et minutt.

Samme dag ringte Pasientreiser ved Sykehuset Østfold henne. Jeg vet ikke nøyaktig hva som ble sagt; det er nå et spørsmål for en domstol. Jeg vet hva jeg så etterpå. En erfaren fagperson, nær pensjon, som hadde håndtert flere pasienter den ettermiddagen enn de som ringte henne håndterer på en måned, satt igjen synlig preget. Og fra den dagen bestilte klinikken ikke lenger transport for meg uten «godkjenning» fra et kontor i et annet fylke.

Det er verdt å stoppe ved det. Pasientreiser ved Sykehuset Østfold har ingen myndighet over en sykepleier ved Universitetet i Oslo. Kontoret kan ikke instruere henne, ikke melde henne, ikke røre stillingen hennes. Etter pasientreiseforskriften § 16 annet ledd er det hennes vurdering som gjelder: «Dersom det foreligger en helsefaglig vurdering av behovet for tilrettelagt transport, skal vurderingen legges til grunn for gjennomføringen av transporten.» Kontoret hadde en telefon og en setning. Det var nok.

Milgram: frakken

I 1961 ville psykologen Stanley Milgram ved Yale finne ut hvor langt vanlige mennesker går i å adlyde en autoritet, selv når det skader en uskyldig. Deltakerne trodde de deltok i en studie om læring. En «forsøksleder» i grå frakk ba dem gi stadig sterkere elektriske støt til en «elev» i naborommet, egentlig en skuespiller, hver gang han svarte feil. Når deltakeren nølte, sa forsøkslederen bare: «Eksperimentet krever at du fortsetter.»

Psykiatere spådde på forhånd at under én prosent ville gå til maksimalt 450 volt. 65 prosent gjorde det. Deltakerne svettet, skalv og protesterte, og fortsatte likevel. Milgrams forklaring var det han kalte den agentiske tilstanden: mennesker slutter å se seg selv som ansvarlige og begynner å se seg som redskap for en annens vilje, så snart autoriteten oppleves som legitim. Det avgjørende funnet er ikke at folk er onde. Det er at forsøkslederen ikke hadde noen makt. Han hadde en frakk.

Overført: Et pasientreisekontor som ringer en klinikk og sier «det er ikke slik vi gjør det», har på seg frakken. Den som svarer telefonen, midt i en kø av pasienter, har ikke lest forskriften og har ingen grunn til å tro at den som ringer fra «Pasientreiser» ikke eier regelverket. Hun gir etter, ikke fordi hun er svak, men fordi hun er ansvarlig: hun tror pasienten blir stående uten reise hvis hun ikke gjør som hun blir bedt om. Det er den

agentiske tilstanden på et sentralbord.

Frakken virker like godt oppover som nedover. Det er ikke bare en resepsjon som gir etter. Jeg har i samme forløp opplevd at overleger ved sykehuset, spesialister med årelang erfaring, som selv hadde vurdert at jeg trengte tilrettelagt transport, trakk seg fra å rekvirere den etter kontakt fra Pasientreiser, og heller viste meg til fastlegen eller til TT-kortet. Ingen av dem hadde fått en instruks de kunne vise til. Ingen av dem trengte det. Et pasientreisekontor som ringer en overlege, har ingen myndighet over ham. Det har en setning, og setningen er nok til at en lege som vet bedre, velger å ikke sette navnet sitt på en rekvisisjon. Milgrams deltakere svettet og fortsatte. Overlegene vek unna og henviste videre. Resultatet for pasienten er det samme: ingen bil.

Jeg har sett den samme mekanismen én gang til, samme måned. Et fastlegekontor avslo å rekvirere transport til en time jeg mistet, og begrunnet det skriftlig med «prinsipper for pasientreiser» som ikke finnes i noe regelverk, og med at jeg var «kun 46 år». Legen skrev senere at kontoret fulgte det Pasientreiser hadde formidlet. En lege med seks års utdanning skrev ned en setning en saksbehandler hadde sagt i telefonen, som om den var lov, og lot en pasient med kjent kreftutredning miste timen sin på den. Da jeg samme kveld oppsøkte legevakten, fikk jeg høre at det var «fastlegens problem». Frakken hadde ringt rundt. Milgram ville ha nikket.

Zimbardo: uniformen

Ti år etter Milgram delte Philip Zimbardo ved Stanford en gruppe studenter tilfeldig i «fanger» og «vakter» i et fengsel i en kjeller. Forsøket skulle vare i fjorten dager og ble stanset etter seks, fordi vaktene var blitt grusomme og fangene brøt sammen. Ingen hadde beordret vaktene til å være grusomme. Uniformen og rommet gjorde det.

Zimbardos forsøk er siden blitt kraftig kritisert, og med rette: det er dokumentert at vaktene fikk veiledning i hvordan de skulle opptre, og at resultatene ble fortalt selektivt. Det bør sies høyt, fordi det ellers svekker poenget. Men det poenget som står igjen etter kritikken, er fortsatt gjenkjennelig for alle som har møtt en forvaltning: gi noen rollen som portvokter, og de begynner å vokte porten. Ikke fordi noen ba dem, men fordi rollen krever det.

Overført: I august fikk jeg vite, gjennom en sekretær ved en nevrologisk avdeling som prøvde å hjelpe meg, at Pasientreiser var «veldig restriktive» med drosjerekvisjoner. Ingen viste meg en instruks. Jeg har bedt om innsyn i om den finnes. Finnes den, er den et dokument; finnes den ikke, har restriktiviteten oppstått på gulvet, i rollen, slik Zimbardos vakter fant sin. Det andre er verre enn det første, for det kan ikke oppheves ved å rive et papir.

Det loven kan og ikke kan

Milgram er vertikal: en frakk øverst, en hånd på bryteren nederst. Zimbardo er horisontal: en rolle som fyller seg selv. Sykehuset Østfold har, slik jeg har opplevd det, begge deler. Kontoret ringer utover, til behandlere som ikke er dets egne, og kontoret er restriktivt innover, uten at noen trenger å si det. Sammen forklarer de hvordan en pasient med legeerklæring, TT-kort og hjelpestønad, tre offentlige organers anerkjennelse av samme funksjonsnedsettelse, kan miste fem behandlingstimer på seks uker, i et kreftforløp, uten at noen én gang har fattet et vedtak om å nekte ham noe.

Det er der loven kommer inn, og der den viser sine grenser. Pasientreiseforskriften § 16 annet ledd sier «skal». Fra 1. januar 2026 gjelder FN-konvensjonen om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne som norsk lov med forrang, og artikkel 25 forbyr å nekte helsehjelp på grunn av funksjonsnedsettelse. Ingen av delene har hjulpet meg til en drosje. Loven virker ikke gjennom den som står ved bryteren; den virker først når frakken må stå til ansvar for hva den sa i telefonen.

Derfor er saken min for Søndre Østfold tingrett. Ikke fordi jeg tror en kjennelse endrer en kultur, men fordi en kjennelse gjør én ting Milgram og Zimbardo begge peker på: den fjerner frakkens legitimitet. Etter en kjennelse er telefonen fra Pasientreiser ikke lenger en autoritet som ringer, men en part som er dømt til å la behandlerne bestemme. Og sykepleieren ved skranken, som gjorde det rette og ble ringt opp for det, får det hun egentlig trengte den dagen: å vite at frakken var tom, og at loven står bak henne.

Til henne, og til de andre som svarer telefonen: neste gang, vis til loven, og ha en fin dag. Pasientene venter.

Kilder: Milgram, S. (1963), «Behavioral Study of Obedience», *Journal of Abnormal and Social Psychology* 67(4); Burger, J. M. (2009), «Replicating Milgram», *American Psychologist* 64(1); Haney, Banks & Zimbardo (1973), «Interpersonal Dynamics in a Simulated Prison», *Int. J. Criminology and Penology* 1; Le Texier, T. (2019), «Debunking the Stanford Prison Experiment», *American Psychologist* 74(7). Pasientreiseforskriften § 16 annet ledd (i kraft 3. mars 2025); menneskerettsloven §§ 2 og 3 (CRPD, i kraft 1. januar 2026). Institusjoner er navngitt; enkeltpersoner er det ikke. Beskrivelsene av hendelsene er forfatterens egne og er til behandling i Søndre Østfold tingrett, sak 26-152852TVI-TSOS/TFRE.