

Dålig kunskap om »kunderna» bromsar utvecklingen av hälsa på nätet

Efterfrågan på hälsotjänster via Internet ser inte ut som branschen hittills förutsatt. Patienterna vill ha djupinformation om specifika sjukdomar snarare än generell hälsoinformation. De vill också ha hjälp med att hitta den rätta läkaren eller vårdinrättningen för sina specifika behov.

II Både patienter och läkare har högst förtroende för information från universitetskliniker, kommersiella källor litar de inte på. Det framgår av en rapport från Boston consulting groups Stockholmskontor.

Undersökningen, som genomförts i Sverige och Tyskland, baseras på intervjuer med drygt 1 000 patienter och 250 läkare samt fokusgrupper. Studien visar att 78 procent av patienterna är eller skulle vara intresserade av att utnyttja webben för djup information kring sina egna eller anhörigas hälsoproblem.

Trots att information på nätet traditionellt betraktas som fri, är 40 procent av patienterna villiga att betala för tillgång till djupare information om en specifik sjukdom. Lika många är villiga att betala så mycket som mellan 100 och 500 kronor per gång för att få hjälp att hitta rätt doktor.

– Vi har sett många misslyckanden och få succéer bland försöken att bygga kommersiella verksamheter kring hälsa på Internet. De flesta aktörerna har förbiset de speciella behov som hälso- och sjukvårdskonsumenter har. Det fungerar inte att behandla dem som andra e-handelskonsumenter eftersom vård handlar så mycket om förtroende, menar Stefan Larsson, läkare och manager i Boston consulting group.

I rapporten förutsätts att relationen läkare-patient så småningom kommer att förändras radikalt när lättnavigerad specialistinformation och rankingar av sjukhus och läkare finns tillgängligt via webben, men det kommer att ta flera år.

Vill ha utvärderingar

Drygt 70 procent av patienterna tycker att utvärdering av doktorer eller sjukhus på nätet är viktigt. Så mycket som 39 procent av patienterna tycker att det skulle vara den viktigaste hälsoinformationen på Internet.

– Läkarna kommer att delvis förlora sitt monopol på medicinsk information. Patienterna kommer även att kunna använda Internet för att ta del av utvärderingar med mera för att underlätta valet av läkare eller sjukvårdsenhet. De kommer gradvis att bli en mer krävande konsumentgrupp, menar Stefan Larsson.

De intervjuade läkarna ser en betydande potential i att effektivisera sjukvårdens informationsflöde med hjälp av Internet. Många efterfrågar möjligheten att utbyta information i realtid med kollegor, laboratorier, remissinstanser, försäkringskassor etc. De hoppas därigenom kunna undvika onödiga utredningar eller misstag samt kunna snabba på beslut och ge patienterna bättre service, visar undersökningen..

Läkarna oroliga

Men utvecklingen är inte konfliktfri. Medan patienterna är intresserade av att via webben själva ta del av information kring specifika sjukdomar, så uppger läkarna oro för att välinformerade patienter kommer att ta för mycket av deras tid i anspråk i form av fördjupade diskussioner, förhandlingar om olika behandlingar med mera.

Läkarna uttrycker dessutom stor skepsis inför utvärderingar. I motsats till patienterna är det den Internetservice de har minst intresse av. 70 procent tycker att ranking av sjukhus är oviktigt. Motsvarande siffra för ranking av läkare är 75 procent. Utvärderingar riskerar dels att kunna undergräva läkarnas auktoritet i medicinska frågor, dels att införa ett oönskat tävlingsmoment mellan dem. •

Regionsjukhuset i Örebro tog hem förstapriset i The Tom Hurst European Award 2000 för sitt arbete mot rökning.

II Priset delades ut i fredags av professor Per Gunnar Svensson, generaldirektör vid International hospital federation, London.

Priset är uppkallat efter Tom Hurst som var en pionjär då det gäller att bekämpa rökningens skadeverkningar. Syftet är bland annat att stödja sjukhus att få fram väl fungerande handlingslinjer när det gäller insatser mot rökning.

Priset delades ut första gången 1996-97 och det är första gången som ett sjukhus utanför Storbritannien fått det.

I prismotiveringen pekas bland annat på satsningen som startade 1992 på ett rökfritt sjukhus från januari 1994. Det nåddes bland annat via speciella nyhetsbrev, videor, pressreleaser och rökslutargrupper för personalen.

År 1995 startades en särskild Tobakspreventiv enhet vid lungkliniken med en läkare på halvtid, tre sköterskor samt

Bästa sjukhuset i Europa på arbete mot rökning

en sekreterare på kvartstid. De ger stöd och hjälp till rökare, både personal och allmänhet, som vill fimpas. Enheten arbetar också aktivt i skolorna med utbildningsprogram för elever och lärare.

Ett stort problem, där man nyligen funnit en lösning, gäller rökning vid sjukhusets entréer. Nu har man anlagt särskilda rökplatser inom sjukhusområdet.

– Att Regionsjukhuset vunnit det här priset väcker mycket positiva reaktioner från patienter och personal. Många har samverkat under lång tid och stödet från politiker och sjukhusledning har varit en förutsättning, konstaterar lungläkaren Matz Larsson.

– Utmärkelsen ser vi som en viktig språngbräda och uppmaning i det fortsatta arbetet. Mycket återstår att göra, inte minst att sprida kunskaper och praktiska lösningar för att minska skadorna av passiv rök på andra håll. Ett viktigt

Per Gunnar Svensson till vänster överlämnar priset till styrelseordföranden Märten Blomquist och överläkare Matz Larsson, lungkliniken.

steg vore om personal inom restaurangnäringen slapp utsättas för passiv rökning i sin arbetsmiljö.

Tom Ahlgren