

Ranking najlepszych internetowych stron szpocz-ów i nzoz-ów

Szpital Kliniczny im. ks. Anny Mazowieckiej
i Centrum Medyczne Damiana zwycięzcami rankingu

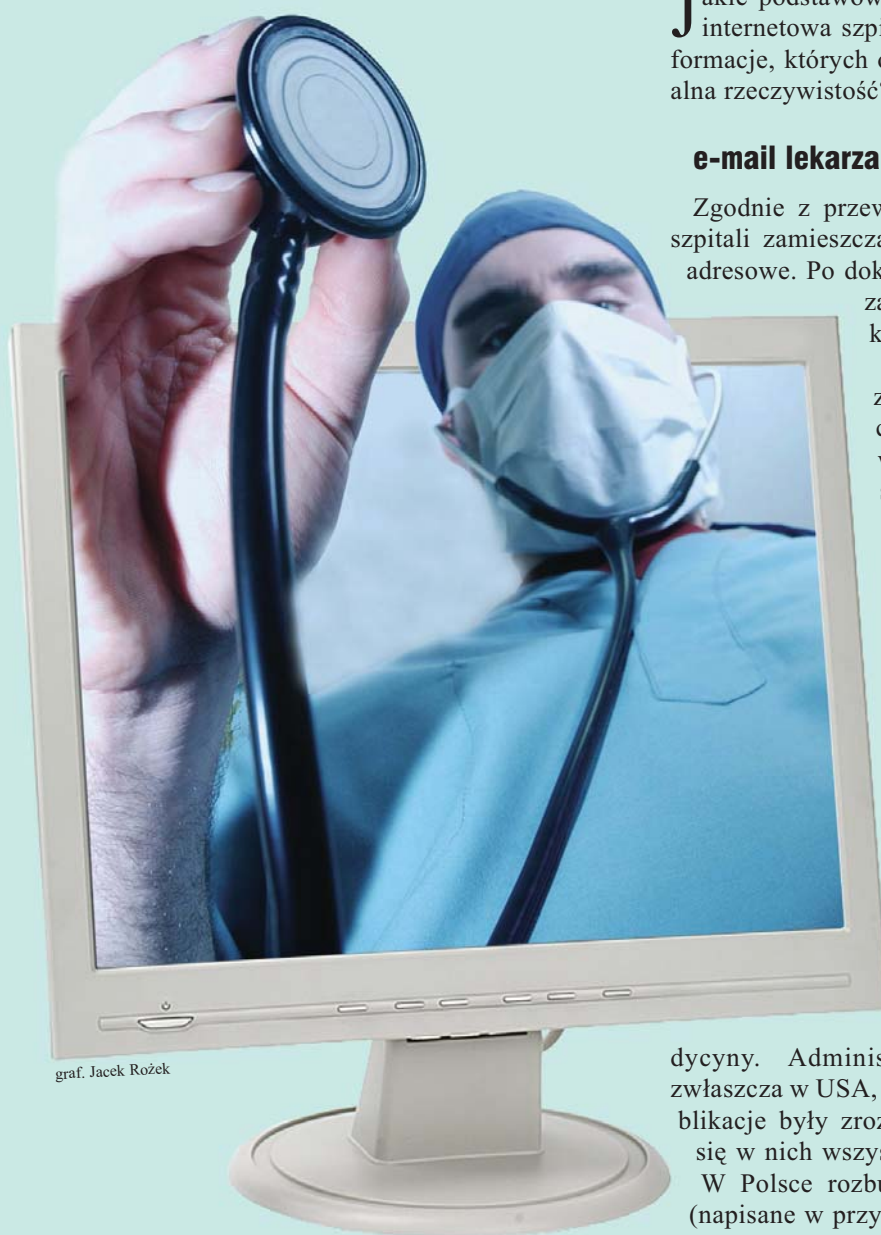
www.szpital.pl

RAFAŁ STASZEWSKI, ANGELIKA STASZEWSKA

Miarą naszego zapóźnienia, ale i próby dogonienia światowej czołówki, jest odsetek szpitali (niecałe 60%) mających własne witryny internetowe. Najwięcej portali mają placówki w województwach świętokrzyskim, mazowieckim i wielkopolskim, najmniej zaś w podlaskim i lubuskim.



Przedruk
z *Menedżera Zdrowia*
nr 4/2006
www.termedia.pl



graf. Jacek Rożek

Jakie podstawowe elementy powinna zawierać witryna internetowa szpitala? Po pierwsze, powinny to być informacje, których oczekuje pacjent. A jak wygląda wirtualna rzeczywistość?

e-mail lekarza

Zgodnie z przewidywaniami, zdecydowana większość szpitali zamieszcza na swoich stronach informacje teleadresowe. Po dokładnym sprawdzeniu odnośników okazało się jednak, że aż w 11,5% wypadków nawet tych danych nie było.

Wiele osób wymagających hospitalizacji to przyjezdni, nie zawsze wiedzący, gdzie się mieści szpital. Logiczne wydaje się więc umieszczanie w serwisie planów wskazujących położenie placówki oraz informacji o komunikacji miejskiej. Na taką formę zdecydowało się 39,3% badanych szpitali.

Prawie 70% ośrodków zamieszcza podstawowe informacje o oferowanych świadczeniach. Niestety, ograniczają się one zazwyczaj do najważniejszych danych na temat oddziałów, bloków operacyjnych oraz procedur diagnostycznych. A to nie zawsze odpowiada oczekiwaniom pacjentów, ponieważ podanie informacji, np. o tym, że w szpitalu jest oddział nefrologii i świadczy usługi w tym zakresie, jest niewystarczające. Pacjent nie musi bowiem wiedzieć, czym zajmuje się ta dziedzina medycyny.

Administratorzy serwisów internetowych, zwłaszcza w USA, przywiązują dużą wagę do tego, by publikacje były zrozumiałe dla internautów i znajdowały się w nich wszystkie dane na temat profilu świadczeń. W Polsce rozbudowane informacje o świadczeniach (napisane w przystępny sposób, a nie w żargonie lekarskim) znajdują się na stronach 61,5% szpitali.

Interaktywność strony internetowej umożliwia z kolei m.in. nawiązywanie kontaktu z pacjentem. W portalach zagranicznych szpitali często jest forum dyskusyjne oraz dział najczęściej zadawanych pytań. W Polsce listę najczęściej zadawanych pytań i odpowiedzi ma zaledwie do 2% ośrodków.

Zasada trzech kliknięć

Na uwagę zasługuje serwis forum dyskusyjnego, np. Szpitala Ginekologiczno-Położniczego im. Świętej Rodziny w Warszawie. Podzielono go na kilka sekcji tematycznych. W każdej umieszczono pytania do położnej, omówiono problematykę położnictwa, ginekologii i neonatologii. Autorzy serwisu zachęcają do dzielenia się obawami i pytaniami na temat opieki nad noworodkiem oraz zdrowia kobiety. Inspirujące forum dyskusyjne, na którym znajdują się nawet krytyczne wypowiedzi pacjentów, ma na swojej witrynie Centrum Medyczne Damiana.

W wypadku internetowych stron szpitali sprawdza się także zasada *trzech kliknięć* (jeśli szybko nie udaje się znaleźć poszukiwanych informacji, internauta szuka innej strony). Dlatego też najważniejsze wydaje się wyodrębnić na podstronie portalu internetowego dział z informacjami dla pacjenta. W Polsce takie podstrony posiada 30,6% witryn. Dane w ogólnym serwisie i na podstronach dla pacjentów powinny zawierać ponadto informacje niezbędne dla niego, np. zasady przyjęć. Na swoich serwisach uwzględniło je zaledwie 23,4% szpitali.

1. Szpital Kliniczny im. ks. Anny Mazowieckiej, Warszawa www.szpitalkarowa.pl **100,0 pkt**



Informacja równa się zysk

Za pośrednictwem Internetu można ponadto prezentować inne materiały informacyjne. W portalu Szpitala Miejskiego w Bydgoszczy znajdziemy, np. poradnik dla chorych – co powinni zabrać do szpitala, jak wygląda pobyt w izbie przyjęć, rozkład dnia, jakie są codzienne czynności na oddziałach, a także informacje o godzinach odwiedzin. Obszerniejszy poradnik przygotowało Centrum On-

Grzechem głównym administratorów stron internetowych polskich szpitali jest nieaktualizowanie informacji

Operacja w Internecie

Zabiegi świadczone przez szpitale mogą u wielu osób budzić obawy i niepokój. Wcześniejsze zapoznanie się z charakterystyką zabiegu pozwala się przygotować do procedury. Internet jest doskonałym miejscem, gdzie można takie dane zamieszczać. Opis technik i procedur medycznych dostępny jest na ponad 9% stron internetowych polskich szpitali. W wielu wypadkach są to jedynie informacje o zakresie działalności i charakterystyce procedur leczniczych. Zdarzają się jednak rozbudowane informatory z rycinami i szczegółowym opisem. Niepubliczny szpital Clinica Medica z Gdyni prezentuje szczegółową listę zabiegów w układzie przejrzystej wyszukiwarki, gdzie spośród wykazu zabiegów operacyjnych wybiera się opis konkretnych procedur. Warto jednak podkreślić, że opis technik operacyjnych dotyczy przede wszystkim nzoz-ów, w których liczba pacjentów przekłada się na zysk (np. Szpital Matopat w Toruniu, Szpital NZOZ Klinika Endoskopowa w Żorach). Na stronie tego ostatniego poza opisem znajdziemy także schematy i ryciny technik zabiegowych.

kologii w Lublinie. W dziale poświęconym pacjentom zawarte są informacje nie tylko o tym, czym są dane procedury onkologiczne, ale także, jakie mogą mieć skutki uboczne i jak je łagodzić.

1. Centrum Medyczne Damiana, Warszawa www.damian.pl **100,0 pkt**



Najlepsze strony szpitali publicznych

Miejsce	Nazwa szpitala	Miasto	Adres www	Punkty
1	Szpital Kliniczny im. ks. Anny Mazowieckiej	Warszawa	www.szpitalkarowa.pl	100,0
2	Wojewódzki Szpital Zespolony	Elbląg	www.szpital.elblag.pl	97,0
3	Instytut Pomnik – Centrum Zdrowia Dziecka	Warszawa	www.czd.waw.pl	96,7
4	Wielkopolskie Centrum Onkologii	Poznań	www.wco.pl	92,9
5	Międzynarodowe Centrum Słuchu i Mowy/ Instytut Fیزیologii i Patologii Słuchu	Kajetany/ Warszawa	www.ifps.org.pl	91,5
6	Szpital Specjalistyczny im. J. K. Łukowicza	Chojnice	www.szpital.chojnice.pl	88,0
7	Szpital Specjalistyczny św. Zofii	Warszawa	www.szpitalzelazna.pl	85,0
8	Szpital Miejski Specjalistyczny im. G. Narutowicza	Kraków	www.narutowicz.krakow.pl	84,8
9	SPZOZ Szpital im. A. Troczewskiego	Kutno	www.szpital.kutno.pl	84,6
10	Wojewódzki Szpital Specjalistyczny	Olsztyn	www.wss.olsztyn.pl	84,3

Prawie 70% szpitali zamieszcza na swych stronach podstawowe informacje o oferowanych świadczeniach. Niestety, ograniczają się one zwykle do najważniejszych danych na temat oddziałów, bloków operacyjnych i procedur diagnostycznych

Z większości witryn polskich szpitali nie można pobrać materiałów informacyjnych. Zaledwie na jednej stronie nzoż-u pacjenci mogli pobrać dokumentację przedzabiegową (tj. ankietę anestezyjologiczną, instrukcję przeciwwkrzepową, wywiad epidemiologiczny i zgodę na przeprowadzenie operacji).

Kwerenda Internetu dowodzi, że wyraźnie zaniedbuje się informacje związane z promocją i profilaktyką zdrowotną. Znajdują się one tylko na 6% witryn szpitali. Na co trzeciej natomiast informuje się pacjentów o personelu medycznym (zwłaszcza na podstronach poświęconych oddziałom). Ze wspomnianych szpitali 6% umożliwia wyszukanie nazwiska członka personelu lekarskiego. Dane te wskazują, że na polskich stronach internetowych szpitali dane o personelu lekarskim są prezentowane w ograniczonym zakresie. Pozytywnym wyjątkiem jest, np. NZOZ Szpital im. Mościckiego, który zamieszcza zdjęcia lekarzy i krótką charakterystykę ich kariery zawodowej. Tymczasem w USA wybór ośrodka zaczyna się od wyboru leka-

rza. Szpital Uniwersytecki w Cleveland ma na swojej stronie rozbudowane bazy o lekarzach. Umożliwiają one pozyskanie informacji o medykach i najważniejszych procedurach medycznych, w których się specjalizują. Pacjent, szukając lekarza, może go więc znaleźć przez wybranie procedury, którą chce wykonać. Następnym krokiem jest umówienie się na wizytę poprzez pocztę elektroniczną. W Polsce tylko kilka szpitali publicznych wprowadziło taką usługę.

Public relations

Nie bez znaczenia w kształtowaniu relacji z otoczeniem (poza pacjentami) jest zawartość stron internetowych, którą można nazwać internetowym *public relations*. Najbardziej rozpowszechnioną formą działań internetowego *public relations* jest galeria zdjęć (ma je 29,8% szpitali) oraz publikacja informacji o certyfikatach i nagrodach (22,2%). Podobnie przedstawiane są dane o udziale szpitali w ran-

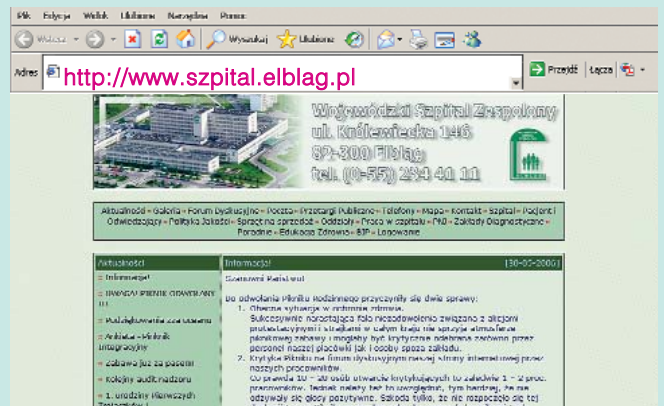
2. Swissmed Centrum Zdrowia SA, Gdańsk
www.swissmed.pl

94,3 pkt



2. Wojewódzki Szpital Zespolony, Elbląg
www.szpital.elblag.pl

97,0 pkt



Najlepsze strony szpitali niepublicznych

Miejsce	Nazwa szpitala	Miasto	Adres www	Punkty
1	Centrum Medyczne Damiana	Warszawa	www.damian.pl	100,0
2	Swissmed Centrum Zdrowia SA	Gdańsk	www.swissmed.pl	94,3
3	Carolina Medical Center	Warszawa	www.carolina.pl	87,8
4	CLINICA MEDICA, Wielospecjalistyczna Klinika Zabiegowa z Przychodnią	Gdynia	www.clinica-medica.pl	86,7
5	Centrum Medyczne ENEL-MED	Warszawa	www.enel.pl	85,5
6	MAVIT Centrum Medyczne	Warszawa	www.mavit.com.pl	82,4
7	EMC Instytut Medyczny SA	Wrocław	www.emc-sa.pl	78,9
8	KRAJMED Laryngologia i Chirurgia Plastyczna Nosa	Warszawa	www.krajmed.com.pl	72,3
9	Prywatna Lecznicza CERTUS Sp. z o.o.	Poznań	www.certus.med.pl	66,3
10	Lecznicza Dzieci i Dorosłych Szpital im. Ignacego Moocickiego	Chorzów	www.lecznicadd.pl	63,7

Zaledwie na jednym portalu internetowym nzoZ-u pacjenci mogli pobrać dokumentację przedzabiegową (tj. ankietę anestezyjologiczną, instrukcję przeciwzakrzepową, wywiad epidemiologiczny, zgodę na przeprowadzenie operacji)

kingach. Niespełna 2% placówek przygotowało teksty, z których mogą korzystać dziennikarze. Więcej szpitali (8,3%) zamieszcza natomiast materiały prasowe na swój temat (wyróżnia się Klinika Promienista w Poznaniu). Są to oczywiście pozytywne publikacje o szpitalu.

Spora część szpitali publicznych korzysta z pomocy sponsorów (np. zakupy sprzętu, remonty itp.). Niestety – niewiele z nich potrafi pokazać zalety sponsoringu i w ten sposób budować relacje z przyszłymi darczyńcami. Podstrona z informacją o darczyńcach znajduje się np. w serwisie Wojewódzkiego Szpitala Dziecięcego w Olsztynie.

Grzechem głównym administratorów stron internetowych polskich szpitali jest nieaktualizowanie informacji. To dowód na dezynwolturę twórców stron. Jak powiedziałby jeden z bohaterów książki Spencera Johnsona: *im szybciej zrezygnujesz ze starego sera, tym wcześniej będziesz się cieszył nowym*. Szybko reaguj na zmiany, szczególnie w przestrzeni wirtualnej...

Generacja Internetu

C. Shepherd, analityk Internetu, podzielił strony www branży medycznej na trzy grupy:

generacja I – strona internetowa niewiele się różni od drukowanych materiałów na temat szpitala;

generacja II – witryna zawiera elementy interaktywne, takie jak złożona wyszukiwarka, możliwość zadawania pytań, internetowe umawianie wizyt, serwisy edukacyjne;

generacja III – portal dostosowany jest do indywidualnych potrzeb użytkowników. Internauta może nawet otrzymywać indywidualne porady przedmedyczne.

W Polsce, niestety, spora część internetowych stron szpitali należy do pierwszej grupy (prezentują jedynie ofertę leczniczą), coraz częściej jednak powstają interaktywne serwisy internetowe.



3. Carolina Medical Center, Warszawa www.carolina.pl

87,8 pkt



3. Instytut Pomnik – Centrum Zdrowia Dziecka, Warszawa www.czd.waw.pl

96,7 pkt

