

Rovatok: [Rovatok > eü-gazdaság](#)

Kórházak az interneten: virtuális térben a látszat a valóság

2013-05-03 05:15

Átadna Ön egy gyűrött, olvashatatlan névjegykártyát bemutatkozásként a betegének? Sok kórház pontosan ezt teszi akkor, amikor nem fordít gondot internetes megjelenésére, s küllemében amatőr, tartalmában elavult hivatalos honlapot tart fenn. Mi foglalkoztatja leginkább egy egészségügyi intézmény vezetőjét, amikor megbetegszik, s egy számára idegen helyre kell befeküdnie? A kórház történelme! Legalábbis erre lehet következtetni abból, hogy a hazai kórházi honlapok egy jelentős részén mind a mai napig fő menüpont az adott kórház történetének áttekintése: hogyan és mikor lett ispotályból modern ellátóhely, kik és milyen titulusban segítették hozzá az elmúlt évtizedekben az intézményt az előrehaladáshoz... Ha téves a konklúzió, s egy beteg kórházvezetőt bajai közepette mégsem érdekel a gyógykezelésre kiszemelt intézmény történeti áttekintése, adódik a kérdés: vajon miért gondolja, hogy a saját kórházának honlapját felkereső páciensek vagy hozzátartozók erre kíváncsiak legjobban, s ezt kell fő helyen szerepeltetni?

Nem túl bonyolult e kérdésre választ találni: kimondják vagy sem, **sok helyen nyúgnak, talán feleslegesnek és értelmetlennek is tekintik az internetes megjelenést**, illetve nem értenek hozzá. Lehet ezt magyarázni azzal, hogy egy kórházi honlapnál vannak fontosabb dolgok is, nincs rá pénz, idő, ember. Ám a látogató nem firtatja az okokat, hanem a látottak alapján néhány másodperc alatt levonja a következtetést. Ráadásul sok nagy és kicsi kórház bizony fel tud mutatni megfelelően kialakított és gondozott honlapot – ennek kivitelezése tehát nem lehetetlen.

Pókhálós aktualitások

– Egy laborlelet esetében nem számít, hogy mikor készült, 10 napos vagy 10 éves? – teszi fel a költői kérdést *Tanács Dániel* webdizájn-*webfejlesztő*. Ezzel arra a sokszor előforduló hibára utal, hogy a közzétételek mellett **nincs ott a dátum, a frissítés időpontja**. Azoknál a weboldalaknál pedig, amelyek kinézetükben és használhatóságukban megragadtak a kilencvenes években, dátumok híján a honlap főoldal alapján első pillantásra nehéz eldönteni, vajon maga a kórház működik-e még vagy csak virtuális időkapuszulaként ragadt honlapja a világhálón. Némi életjelet legfeljebb ott fedezni fel, ha találni az oldalon egy-egy frissebb álláshirdetést, éves beszámolót, egy évnél alig öregebb várólistát. Ám **ahol az „aktualitások” rovatban egy évnél régebbi az utolsó hír** vagy a „Betegeknek” szülő első menüpontban az évek óta megszűnt Egészségbiztosítási Felügyeletet ajánlják a páciensek figyelmébe, **hogyan bizhat a látogató abban, hogy a rendelési idő vagy a beutalási rend helyesen van feltüntetve?**

Amint *Tanács Dániel* megállapítja, a kórházi honlapok egy része a muszájnak készül és nem embereknek. Furcsa mód ma még szinte elképzelhetetlen az is, hogy az előjegyzésre szolgáló telefonszámok olykor napokon át történő hiábavaló csörgetése helyett online be lehessen jelentkezni egy rendelésre – pedig az előjegyzési rendszer az okmányirodákban is remekül működik, ergo az állami kereteknek nem kellene feltétlenül kizárniuk az ügyfélbarát kiszolgálást.

Parlagon hagyott lehetőségek

– Még a hazai magánklinikák között is **egy kezemen meg tudom számolni, hogy hány olyan van, amely úgy használja a webes megjelenést és a közösségi médiát, ahogyan azt kell**, az állami kórházaknál pedig még rosszabb ez az arány – jelenti ki *dr. Meskó Bertalan*, az orvoslás internetes technológiai újdonságait bemutató *mediq.blog.hu* és az orvosi webes szolgáltatásokat összegyűjtő *webicina.com* vezetője. Meskónak persze nem könnyű megfelelni, nem nevezhető átlagos internetfelhasználónak, hiszen tagja például az online megjelenésével többszörös díjnyertes amerikai Mayo Clinic internetes tanácsadó testületének is. Ám éppen ezért van rálátása a nemzetközi trendekre. Azt mondja, nem magyar sajátosság, hogy **az egészségügyi szolgáltatók évekkel le vannak maradva** a lehetőségek kihasználása terén, különösen, ami a dinamikus tartalmat illeti. A legtöbb helyen nem ismerték még fel a lehetőségeket, az internetet személytelennek tartják, s nem érzékelik a tendenciát, hogy **a világháló egyre személyre szabottabb**. Ez pedig különösen igaz egy olyan területen, mint az egészségügyi információnyújtás, ahol nagyon motiváltak az emberek, hogy a kérdéseikre érdemben reflektáló válaszokat találjanak.

– Egy lepukkant, roskadozó, málló vakolatú kórházba nem szívesen megy be az ember. A virtuális térben ugyanezt az elhanyagoltságot tükrözi egy elmaradott, nem frissített honlap. Pedig az online megjelenés nemcsak a profitérdekelt intézményeknek fontos: a betegek egyre többször rákeresnek az orvosukra, a kórházukra az interneten, nem mindegy, hogy mit találnak a virtuális térben. Persze nyugodtan figyelmen kívül lehet hagyni a páciensek ilyen típusú igényeit azzal, hogy ez ma még mindig csak egy szűkebb réteget érdekel Magyarországon, ám az informatika rohamléptekkel fejlődik, az emberek szokásai nagyon hamar átalakulnak, s aki későn reagál, az lemarad. **A megbízhatóság, gondosság, odafigyelés imázsát nem lehet egyik napról a másikra kialakítani** – fogalmaz *Meskó Bertalan*. Az anyagiakról szólva hozzáteszi: **ma már hat számjegyű összegből a helyét világvizonylatban is megálló kórházi portál alakítható ki**. Igaz, ez nem egyszeri feladat, az igazi szakértelem a dinamikus közösségi médiacsatornák kifejlesztéséhez és fenntartásához, az orvosi témáknak laikus nyelven való átadásához kell.

Alternatíva a papagájeffektusra

– Sokkal több szolgáltatást tudunk nyújtani, sokkal többre képes a kórházunk, mint amit a honlapunk a közelmúltig sugallt a látogatóknak – gyakorol önkritikát *dr. Skaliczky Zoltán*, a győri Petz Aladár Kórház főigazgató-helyettese.

2013. május 2. csütörtök Zsigmond

KAPCSOLAT
Cím: 9023 Győr, Vasvári Pál u. 2-4.
Tel.: +36-96-418-244
E-mail: info@petz.gyor.hu

PETZ ALADÁR MEGYEI OKTATÓ KÓRHÁZ

A kórház bemutatása

- Főoldal
- Menedzsment
- Gyógyító osztályok
- Diagnosztikai osztályok
- Stakterhelések
- Gondozók
- Humán Klinikai Vizsgálatok-Regisztrációs Központ
- Kórház megközelíthetősége
- Kórház térkép
- Kórház története
- Közérdekű adatok
- Kiválóságaink

Közérdekű lakossági tájékoztató

Az intézmény rekonstrukcióját követően a Petz Aladár Megyei Oktató Kórház aktív betegellátó osztályai a Pszichiátriát kivéve a Vasvári Pál utcai telephelyen kaptak elhelyezést. Ezzel egységesül az intézmény elérhetősége is megrögzött.

[Tovább >](#)

Adomány a Győri Kórházért Alapítvány részére

1 % a Győri Kórházért!
"Az élet egyetlen esély...vedd komolyan."
Calcuttai Teréz anyja

Tisztelt Betegünk, Tisztelt Adományozót!


[Tovább >](#)

Betegtájékoztató

- Telefonkönyv
- Betegjogi képviselő
- Betegtájékoztató
- Házrend
- Várólista
- Előjegyzési-, várakozási időintervallum
- Szerezhető egészségpénztárak
- Gyakori kérdések

MEGHÍVÓ

Hét Szabad Művészet Szentély Galéria
Nagy Péter kiállítás




A Petz Aladár Megyei Oktató Kórház főigazgató főorvosa a Hét Szabad Művészetek Szentélye Galéria szervezői és az Artists of Art Alapítvány bizottságai meghívják Önt, családját és barátait.

Nagy Péter
street photo

Valóság: feketén - fehéren

Európai Úniós támogatások

TÁMOP-6.2.2.
TÁMOP-6.2.4.
TIOP - 2.2.7.
HU-SK
TIOP-2.2.2/C-10/1-2011-0004



Minőségbiztosítás

Küldetésünk
Minőségpolitikánk

Osztályok saját oldalai

- Gastroenterológiai osztály - I. Belgyógyászat
- Pulmonológiai Gondozó (Tudógondozó)
- Szívcentrum

Szolgáltatások

Orvostudományi Központ

– A kórháznak is jó, ha legalább részben ki tudjuk iktatni a papagájeffektust, s nem kell telefonon vagy személyesen százszor elmondani ugyanazt az információt, hanem hivatkozhatunk a honlapra. **Ha ma még nem is mindenki internetezik, de a gyereke, unokája mindenkinek hozzáfér a világhálózhoz**, s az idősebb generáció is egyre magabiztosabban használja a számítógépet – érvel a megújítás mellett Skaliczky Zoltán.

Amíg Győrben minden honlapra kikerülő információ keresztülfut az igazgatóságon, s onnan továbbítják az informatikusoknak, **Kecskeméten a kórház PR-felelősének** – igaz, főigazgatói felügyelet mellett, de – **önálló kompetenciája a honlap tartalmának gondozása**. Amint *Nagyné Szigeti Dóra* elmondja, a hét éve elkészített, folyamatosan újított weboldal mögé olyan szerkesztői adminisztrációs felületet állítottak, hogy a tartalomfeltöltéshez ne kelljen programozói tudás. Az intézmények átszervezése nyomán az év elejétől a kalocsai kórház szépen felépített, s a kiskunfélegyházi intézmény fapadosabb honlapjának felügyelete is Kecskeméthez került, ám a virtuális egységesítéssel még nem volt érzésük foglalkozni. **Egy honlappal pedig mindig foglalkozni kell**, ezt jelzi az is, hogy bár a kecskeméti weboldala jól használható, a „keresés” funkció még náluk is üres lapra vezetett, amikor használni próbáltuk.

– Frissíteni, korszerűsíteni kell a jelenlegi oldalunkat is – hangzik Nagyné Szigeti Dóra szájából is a weboldallal kapcsolatban talán leggyakrabban elhangzó mondat. Ez nem is várat sokáig magára, mert a most náluk futó pólus beruházásnak is része informatikai fejlesztés, belátható időn belül **tervezik például az online bejelentkezési lehetőség megteremtését** is.

Honlap, mint hírportál

Számottevően több pozitív médiamegjelenés lát napvilágot országsszerte a Semmelweis Egyetem klinikáiról, mióta megújult a honlapjuk, s a központi portálon, valamint a Semmelweis Figyelő névre keresztelt oldalukon folyamatosan jelentetnek meg sajtóanyagokat, beszámolókat, interjúkat, amelyeket számos médium idéz vagy egy az egyben átvész. Amint *Szuchy Zsuzsanna* főszerkesztő rámutat, **egy egyetemi központ valódi hírgyár**, s vétek az intézmények falai között tartani a pozitív híreket, kutatási beszámolókat. **Az egyetem a Youtube videomegosztón és a Facebook közösségi oldalon is aktív**, mindez egyszerre szolgálja a praktikus ismeretek átadását és az arculatépítést.

Miután korábban csak egy igen nehézkesen kezelhető központi honlap létezett, sok klinika saját weboldalt fejlesztett, ezek továbbra is fennmaradtak a klinikák kezelésében, ám az egyetemi központ lépésenként igyekszik modernizálni azoknak a részlegeknek is a virtuális megjelenését, ahol erre eddig nem fektettek hangsúlyt.

– **A klinikáknak egyszerre kell a betegek és családtagok, a dolgozók, továbbá a jelenlegi és a leendő hallgatók felé kommunikálnia** az interneten, magyarul és idegen nyelven egyaránt – fogalmaz *Szuchy Zsuzsanna*. Rávilágít: a korszerű megjelenés megtérülő befektetés is, hiszen **a jelentős bevételt generáló külföldi hallgatók odahaza első benyomásait az internetről szerzik** egy-egy kiszemelt intézményről. Ugyancsak fontosnak tartja, hogy a leendő betegek tisztában legyenek a klinikákon nyújtott diagnosztikai és terápiás lehetőségekkel, a programozott ellátásokra előre felkészülhessenek, s ezeket a **praktikus információkat** ne a világhálón kelljen összevadászniuk, hanem **ott találják meg, ahol a beavatkozás történik**.

Közösségépítés interneten

– A kórházi menedzsment ne önmaga álljon neki honlapot fabrikálni és ne önmagának csináljon weboldalt: a protokollhírek csak a közvetlenül érintetteket érdeklik, **a bikkfanyelvű, hivataloskodó közléseket pedig talán az sem olvassa el, aki feltölti azokat**, továbbá nem is a főigazgató portréképe és köszöntőlevele a leghívogatóbb egy kórházi weboldal fő helyén – figyelmeztet *Horváth Krisztina* egészségügyi marketingszakértő. Kiemeli: az ömlesztett információk helyett át kell gondolni, hogy a honlap egyes részei kinek szólnak. Amint **tanácsolja, különüljenek el a betegeknek, a prevenció iránt érdeklődő pácienseknek, a szakembereknek, a gazdasági partnereknek és a sajtónak szóló információk**.

Horváth Krisztina rámutat: egy jó – a páciensek felé magában az intézményben is népszerűsített – kórházi honlap segítheti a térségben élőkkel való folyamatos kapcsolattartást, a szezonális betegségekkel, a szűrővizsgálatokkal, a véradásszervezéssel, az adománygyűjtéssel összefüggő szervezést. A regisztrációs lehetőség révén összeállított, karbantartott adatbázis fontos kapocs a betegekhez, a kollégákhoz, a döntéshozókhoz is. **A honlap a fizetős szolgáltatások vagy a kórházi alapítványok népszerűsítése révén még bevételt is generálhat** azon túl, hogy hozzájárul a „gondoskodó intézmény” arculatának kialakításához.

De fontos feltétel: **pozitív benyomás kialakítására csak egy jól felépített és gondozott honlap képes** – ahogyan egy pontatlan és szakadt névjegykártyáról is leolvasható valakinek az elérhetősége, ám nem biztos, hogy ez előbbre viszi az illetővel való kapcsolatot.

B. Papp László

© 2009 - 2013 Professional Publishing