

# Legesenteret på Internett?

**Stadig flere legesentre satses på egne sider på Internett. Pasientene etterspør bedre kommunikasjonsmuligheter, men vil og bør legesentrene åpne for denne muligheten?**

Dette er spørsmål mange allmennpraktikere stiller seg, og som også ble stilt på et seminar under Nidaroskongressen i slutten av oktober i år.

## Må gi gevinst for begge parter

– Det viktigste spørsmålet er ikke om legesentre skal være på Internett eller ikke, men om nettsider kan bidra til å avlaste helsepersonell og legene ved senterene, mener Ola Lilleholt. Han ledet seminaret Hjemmesider på Internett? under Nidaroskongressen, og er kommunelege I i Rindal kommune på Nordmøre.

– Som forretningsidé er nettsider for legekantoret fortsatt en dårlig idé. Så lenge nettbaserte bestillingssystemer og e-post ikke fungerer sammen med timebestillingssystemet som benyttes ved legekantoret, blir det dobbeltarbeid for sentre som tilbyr denne servicen, mener Lilleholt. – Det man vinner på mindre telefonkontakt, går tapt til «dobbel bokholderi», sier Lilleholt.

Han tror likevel det ligger mange spennende muligheter i Internett-teknologien. – Intelligente nettsider som fungerer som beslutningsstøtte for en pasient som for eksempel vil vurdere om han trenger en konsultasjon eller ikke, vil bety mindre arbeid for legekantorene. Det igjen vil bety bedre tilgang for pasienten, mener Lilleholt.

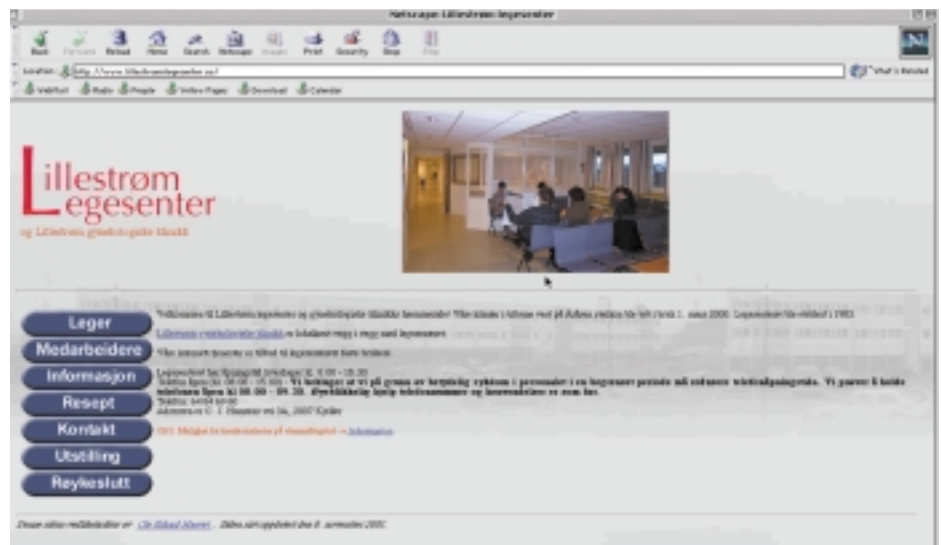
## Reklameplakater mest utbredt

De fleste deltakerne på seminaret under Nidaroskongressen hadde ikke selv nettsider, men var interesserte i å opprette. Blant dem som allerede hadde sider, var det flest rene informasjonsplakater.

– Færre tilbyr interaktive løsninger som bestilling og enkel konsultasjon via e-post, sier Lilleholt. Selv representerer han et kontor uten nettsider, men har planer om en enkel løsning for å ta del i utviklingen.

## Pasienten og staten vil

Etterspørselen etter kontakt med leger og legekantorer via nettet er til stede. En undersøkelse fra Nasjonalt Senter for Telemedisin i Tromsø viser at 56 % av nordmenn med tilgang til Internett ønsker å kommunisere med legen sin via e-post. Nær en tredel er villig til å bytte lege for å få tilgang til legen via e-post (1). Staten har også signalisert ønsker om nettbasert lege-pasient-kommunikasjon. I den statlige handlingsplanen for elektronisk samhandling i helse- og sosialsektoren er målet at legekantorer innen 2003 skal ha prøvd ut sikre tjenester som gjør det mulig for en pasient å kommunisere med fastlegen på Internett (2).



Timebestilling via Internett er et av tilbudene som Lillestrøm legesenter tilbyr sine pasienter

## Kvalitetsforbedring

Siden mars 2000 har Lillestrøm legesenter ([www.lillestroemlegesenter.no](http://www.lillestroemlegesenter.no)) hatt nettsider der pasienter blant annet kan bestille time og resepter. I gjennomsnitt er det cirka 270 treff på sidene i uken.

– Vi flyttet inn i nye lokaler i fjor vinter. Da passet det bra å markere dette ved å ta i bruk ny teknologi som Internett, sier Ole Rikard Haavet, administrerende leder og lege ved Lillestrøm legesenter.

Nettsidene til legesenteret blir løpende oppdatert. I skrivende stund ligger det for eksempel informasjon på sidene om redusert telefontid på grunn av sykdom blant personalet. – Vi får tilbakemeldinger fra brukerne på at de får med seg slik informasjon, sier Haavet.

De besøkende på nettsidene ser mest på sidene med informasjon om hva man kan bruke legetimer til, de bruker sidene med informasjon om legene ved senteret mye, og de ser på kontaktinformasjonen til legesenteret.

Timebestilling via nettsidene er også en del brukt. Personalet ved legesenteret mottar bestillingene i form av en e-post og deretter ringer eller sender de brev tilbake med informasjon om legetime. – Legesekretærene mener ikke nettbestillingen medfører merarbeid. De tar seg av netthenvendelsene i stille perioder av dagen når telefonen ikke ringer, sier Haavet.

Når det gjelder interaktiv toveiskommunikasjon mellom legen og pasienten, brukes ikke dette på grunn av datasikkerheten. I slike tilfeller benyttes det fremdeles telefon eller brev. Lillestrøm legesenter vurderer også å

fjerne tilbudet om reseptbestilling på nettsidene ut fra datasikkerhetsmessige hensyn. Datatilsynet stiller strenge og til dels kostbare krav til en slik tjeneste. – Det ville vært en fordel om Legeforeningen kunne bidra til å finne en god løsning på denne problemstillingen, sier Haavet.

Hans inntrykk er at brukerne ser nettsidene som en kvalitetsbedring av legesenterets tjenester. – Vi mener nettsidene kan brukes til å rasjonalisere virksomheten, for det er mange muligheter ved legesentre på Internett som ikke er tatt i bruk. Først og fremst savner jeg enkle og billige løsninger vedrørende datasikkerhet, sier Haavet.

– Stine Bjerkestrand Nesje og Hans Petter Fosseng, *Nettredaksjonen*  
[nettredaksjonen@legeforeningen.no](mailto:nettredaksjonen@legeforeningen.no)

## Litteratur

1. Bjørnbakk JM. Pasienter vil snakke med legen på nettet. Aftenposten/NTB (nettutgaven). <http://tux1.aftenposten.no/forbruker/helse/d205718.htm> (23.4.2001).
2. «Si@!» Elektronisk samhandling i helse- og sosialsektoren. Statlig tiltaksplan 2001–2003. Oslo: Sosial- og helsedepartementet, 2001.