



Nettportaler – skal vi bry oss?

Den digitale utviklingen har vært enorm de siste årene. Verden har på en måte blitt litt mindre. «Alle» er på nett nesten hele tiden. Om det ikke er på PC'en, så er vi på nettbrett eller på telefonen. Vi kommuniserer nærmest uavbrutt, og sosiale medier gjør at informasjon sprer seg raskt og enkelt til «alle».

Terskelen for å dele opplevelser og erfaringer er lav, og veldig lite er privat. Dette er en utfordring, også for vår bransje.

Med nettsteder som www.hvakostertannlegen.no og www.legelisten.no har det blitt en ny situasjon for norske tannleger. Det har også tidligere vært nettsteder som har inneholdt informasjon om tannleger, og hvor tannleger har blitt «evaluert», men nå er dette satt i et system. Mange tannleger er bekymret for disse sidene.

Nettportalen www.hvakostertannlegen.no drives av Forbrukerrådet etter oppdrag fra Helsedirektoratet. Her må alle tannleger oppgi pris på utvalgte behandlinger. Denne plikten er nedfelt i prisopplysningsforskriften. Portalen er ennå ikke god nok, men den er i seg selv ikke veldig problematisk. Som en yrkesgruppe med fri etableringsrett og fri prissetting kan ikke vi være bekjent av å ha problemer med å vise frem prisen på tjenestene våre. Norske tannleger leverer tannbehandling av høy kvalitet, og det skal vi selvsagt ha betalt for. Og i Norge leveres tannbehandling til en lav kostnad, sammenliknet med andre helsetjenester.

www.legelisten.no har derimot en litt annen historie. Dette er et privat initiativ, og hvem som helst kan gå inn og skrive vurderinger av norske leger og tannleger i portalen. Det finnes et sett med retningslinjer som skal følges når man skriver innlegg her. Disse er faktisk

gode, hvis de bare blir fulgt. Problemet er uansett at alle anonymt kan legge inn vurderinger av behandlere, uten at disse kan ta til motmæle. Nå viser det seg, heldigvis, at vurderingene av tannlegene i all hovedsak er positive. Dette er ikke veldig overraskende. Vi vet at de aller fleste voksne går til sin faste tannlege regelmessig, og omdømmeundersøkelser viser gang på gang at den norske befolkningen har et meget godt forhold til sin egen tannlege – på tross av at «alle» synes det er både vondt og dyrt å gå til tannlegen. Det er godt gjort!

Dette hjelper allikevel lite for den tannlegen som blir hengt ut. På grunn av taushetsplikten har man ingen mulighet til å komme med egne kommentarer, og det oppleves som tungt og vanskelig å komme gjennom til ledelsen av nettstedet.

Jeg har stor forståelse for at tannleger er opptatt av og bekymret for denne utviklingen. NTF jobber med problemstillingen, men det har vist seg svært vanskelig å få gjort noe med dette i praksis. Vi har også hatt kontakt med Den norske legeforening om saken. Generelt er vi meget skeptiske til at hvem som helst anonymt kan legge ut nærmest hva de vil på nettet. De aller fleste aviser har allerede gått vekk fra anonyme kommentarfelter, fordi de ser at terskelen er veldig lav for å komme med usaklige og skarpe kommentarer hvis man ikke behøver å identifisere seg. Regelverket og jusen er ikke enkel på dette området, men dere skal vite at vi arbeider med saken.

Vi har vært usikre på hvor mange som faktisk benytter seg av tjenestene. Er dette noe som publikum bruker og er opptatt av? Begge portalene oppgir at de er fornøyd med treffprosjenter og bruk. Men hva brukes de til? Bruker pasientene virkelig sidene for å finne

ny tannlege? Er pasientene så opptatt av pris som myndighetene tror, og bytter de tannlege kun på grunn av prisforskjeller? Vi har vært skeptiske til dette, og med rette, viser det seg nå.

NTF fikk Ipsos MMI til å utføre en undersøkelse i februar 2014. Resultatene viser det vi har hatt en følelse av. Verken hvakostertannlegen.no eller legelisten.no er veldig godt kjent i befolkningen. 86 prosent oppgir at de ikke har hørt om hvakostertannlegen.no, og hele 92 prosent at de ikke kjenner til legelisten.no. Av dem som har hørt om hvakostertannlegen.no, oppgir kun fire prosent at de har vært inne på siden, og da kun for å se, ikke for aktivt å finne en ny tannlege. Kun to prosent oppga å ha vært inne på legelisten.no.

Dette viser det vi har hevdet, nemlig at pasientene våre stort sett finner seg en tannlege de er fornøyd med og stoler på, og blir der. De har gode relasjoner til sin tannlege. Dette er bra både for befolkningen og for tannhelsen.

Vi vet allikevel at den yngre generasjonen er mindre lojal og mer vant til å shoppe rundt etter gode tilbud, så vi kan selvfølgelig ikke se bort ifra at disse sidene vil få større oppslutning i fremtiden. Derfor er det viktig at hvakostertannlegen.no blir et godt verktøy som befolkningen kan bruke, og det er viktig at de som driver portaler som legelisten.no, følger retningslinjer og regelverk slik at det ikke blir et sted som henger ut og sverter behandlere som ikke kan forsvare seg. Bare slik kan disse sidene bli et nyttig verktøy for befolkningen og pasientene våre.

NTF skal følge med og forsøke å påvirke der vi kan, til beste for tannlegene og befolkningen!

Camilla Hansen Stenum