

SOCIALE MEDIA IN DE ZORG

Communiceren via sociale media groeit. Zorgorganisaties moeten daarop inspringen. Op een congres georganiseerd door Reed Business Events in de Meervaart op 18 november vertellen drie sprekers over de mogelijkheden: Marco Derksen (Upstream), Bart Neerscholten (Europese Commissie) en Lucien Engelen (UMC St. Radboud). "Je moet op twintig borden tegelijk schaken."

"Internet-gebruik beslaat in 2010 een kwart van al het media-gebruik van mensen," vertelt Marco Derksen van het bureau Upstream in zijn inleiding. "Ook de manier van communiceren met elkaar verschuift," vervolgt hij, "email wordt steeds minder populair en zal in de toekomst hoofdzakelijk voor zakelijk gebruik dienen. Inmiddels wordt er al meer gecommuniceerd via sociale media dan via email. Vooral jongeren laten email links liggen en storten zich massaal op de nieuwe sociale media, als Hyves, Facebook en Twitter. Dat laatste bestaat sinds 2006 en groeit exponentieel." In de 35 minuten dat Derksen zijn lezing houdt, zijn er 2,5 miljoen nieuwe tweets geplaatst. Waar ben je en wat doe je? daar gaat het over bij Twitter.



Marco Derksen

Dit soort media zijn volop in ontwikkeling. Zo is er nu Yammer (Twitter binnen een organisatie/bedrijf), Foursquare (met locaties). Ook applicaties waarin alle communicatievormen worden gecombineerd, zoals Bliin en Google Wave, dat niet echt aangeslagen is. Facebook probeert nu ook iets dergelijks.

Overload

Deze ontwikkeling past binnen een trend die al meer dan honderd jaar aan de gang is: communicatie wordt steeds meer, korter en sneller. Derksen: "Een nadeel is de informatie overload die kan ontstaan. Daarom is filteren

en selecteren nodig. Daarvoor zijn allerlei applicaties ontwikkeld, zoals netvibes, pageflakes en igoog: middelen om informatie naar je toe te halen. RSS Feeds zijn daar ook voor bedoeld."

Zoeken

Push informatie, informatie die naar je toekomt, wordt nauwelijks meer gezien. Mensen schuiven dit steeds vaker aan de kant. Pull-informatie neemt daarentegen wel toe: iets opzoeken op het moment dat je het nodig hebt. Er ontstaan ook steeds nieuwe vormen van zoeken, onder andere via mobiele media. Zo is momenteel Layar in ontwikkeling. Daarmee kun je een beeld van een plek waar je loopt projecteren op je telefoon, waarna er informatie wordt toegevoegd over restaurants, banken of andere nuttige plekken in de omgeving. In Google Labs staan alle nieuwe zoekapplicaties op een rijtje.

Vergelijken

Maar zoeken heeft ook weer zijn beperkingen: je vindt zoveel resultaten dat je niet meer weet welke je moet hebben. Ranking wordt daarom steeds belangrijker. Vergelijkingssites vallen daar ook onder, zoals Kiesbeter en zorgkaart Nederland. Een apart fenomeen is Snakewool.nl, een vergelijkingssite van vergelijkingssites. Ook vergelijkingssites hebben hun valkuil: zo moet je er rekening mee houden dat 15% van de reacties waarop de vergelijking zich baseert, afkomstig is van bedrijven zelf (hotels, reisorganisaties, webwinkels).

Door de nieuwe sociale media kun je ervaringen die je hebt met een zorgaanbieder direct delen met anderen. Negatieve ervaringen worden zes keer vaker gedeeld dan positieve, blijkt uit onderzoek. Ook

daarmee moet je rekening houden.

Deelbaar maken

Het wordt steeds belangrijker om informatie deelbaar te maken. Daarom staan er steeds vaker icoontjes van twitter, facebook of hyves onder websites of artikelen op internet. Of meteen maar een retweet-button waarmee je informatie direct op Twitter kunt plaatsen. Ook patiënten zijn actief in sociale netwerken. Ouderen en allochtonen zijn daarin nog ondervertegenwoordigd, maar zijn bezig met een inhaalrace. Op dit moment is 70 procent van de mensen die online zijn, actief met sociale netwerken. Wat of wie je bent, bepaalt in welk netwerk je actief bent. Ben je patiënt, roker, hondenliefhebber of gek op koken?

Wat de sociale media precies gaan betekenen voor de privacy, is nog niet bekend. Wat cliënten of patiënten zelf naar buiten brengen, daarop heb je als organisatie geen controle.

Ouderen en sociale media

Bart Neerscholten van de Europese Commissie gaat vooral in op Europese initiatieven met sociale media in de zorg. De commissie heeft een actieplan 'Ageing well in the information society' (juni 2007). Een paar voorbeelden van initiatieven:

- Trainutri: gezonde gewoontes uitwisselen;
- Connected Vitality Network: hierbij krijgen ouderen een aangepaste laptop die simpel te bedienen is. Met behulp van videoconferencing kunnen ze in contact komen met hulpverleners en dergelijke.
- Express to connect: levensverhalen registreren. Nederlandse partner hierin is de Waag Society.
- Go-my-life: sociaal netwerk aangepast voor ouderen. Een soort platform over Facebook heen gelegd.
- Sociable, gericht op dementie.
- T-seniority: online via de televisie vanuit de gedachte dat ouderen de televisie het meest gebruiken.
- Dreaming: een smart home (Domotica) voor ouderen.

Uit de evaluatie van een aantal projecten

blijkt dat het helpt om isolement te doorbreken en de kwaliteit van de sociale contacten te verbeteren.

UMC St. Radboud

Lucien Engelen, Zorg 2.0 Ambassadeur UMC St. Radboud, vertelt hoe dit ziekenhuis aan de slag is gegaan met sociale media. "We wilden in een veilige omgeving ontdekken hoe sociale media werken. We zijn de doelgroep daarom gaan opzoeken. Cliëntenparticipatie nemen we heel letterlijk: we stellen niet de patiënt centraal, maar nemen hem op in ons team."



Lucien Engelen

"Bij de projecten die we ontwikkelen, sluiten we aan bij wat er al is. Zo hebben we de AYA-community opgericht voor jongeren van 18-24 jaar die kanker (gehad) hebben. In de community kunnen ze gebruik maken van video's, twitter, skype, hyves en de toepassing matchmaking, waarmee je op basis van 70 persoonskenmerken personen kunt selecteren waarmee je je verhalen wilt delen. De onderwerpen van deze community zijn door de patiënten zelf bedacht en zij waren ook nauw betrokken bij de totstandkoming ervan."

Ambassadeurs

Het UMC St. Radboud heeft ook een digitaal spreekuur, met behulp van een chatbox. Zowel behandelaars als lotgenoten zijn hiermee bereikbaar. Een gespecialiseerd verpleegkundige beantwoordt de meeste vragen of zoekt een specialist als ze er niet uitkomt. Er is ook een digitale IVF poli en later komt de mogelijkheid van ook consults via skype. "Ambassadeurs zijn belangrijk bij het ontwikkelen van deze toepassingen," vervolgt Engelen. Alle ambassadeurs hebben een flipcamera gekregen om verhalen van patiënten op te nemen. Wat ging er goed en wat niet?"

"Je moet op twintig verschillende borden schaken, besluit Engelen. "Een silver bullet bestaat niet. Je moet alles uitproberen."

Meer informatie op: www.zorg20.nl
(Zorg20.nl is door UMC St. Radboud opgezet.
Doel: uitwisselen van kennis en informatie
tussen zorgprofessionals stimuleren door het
bieden van een digitaal platform met
betrouwbare informatie.)

Max Paumen, november 2010