

## STELLING

*Wat levert het gebruik van sociale media je op*

**Sociale media: inmiddels niet meer weg te denken uit ons leven en door vrijwel iedereen gebruikt. Gebruikmaken van sociale media kost tijd, maar het levert ook veel op: informatie en contacten. Maar wat levert het gebruik van sociale media palliatief hulpverleners op? Drie kenners geven hun mening.**

*Door Hester de Waard*

**Lucien Engelen @zorg20**

*Directeur van het Radboud REshape & Onnovation Center van het UMC St Radboud en een expert op het gebied van Zorg 2.0. Initiatiefnemer van de online community AYAA, een digitale ontmoetingsplek voor jongeren en jongvolwassenen die in het Radboud behandeld worden voor kanker.*

“Als we kijken naar wat sociale media je uitsluitend als palliatief hulpverlener kunnen opleveren, dan moet ik toch zeggen ‘heel weinig’. Ik denk dat de winst voor hulpverleners alleen namelijk nogal overschat wordt. In deze vraagstelling beperk je mijns inziens de mogelijkheden teveel. Sociale media zijn bij uitstek een tool voor interactie in volledige transparantie. In het geval van palliatieve hulpverlening is de informatie die je met elkaar uitwisselt toch vaak gevoelig. Je hebt een beroepsgeheim en het betreft informatie die je niet voor de hele wereld herleidbaar wilt maken. Als je als hulp-

*“Als palliatief hulpverlener heb je wel degelijk iets aan sociale media, maar dan wel in de driehoek met patiënten en familieleden.”*

verleners onderling met elkaar van gedachten wilt wisselen of een specifieke case wilt bespreken, kun je dat daarom beter *face to face*, telefonisch of via e-mail doen. Of je hebt contact met elkaar op een besloten forum, maar daarmee trek je het geheel ook direct weer uit de sociale sfeer. Wanneer je echter een driehoek creëert van sociale media waarbij zorgverleners, familie én patiënten betrokken zijn, dan kun je wél een spannende winst boe-

ken. Familie en patiënten kunnen elkaar steunen en van informatie voorzien en bijvoorbeeld links uitwisselen. En als hulpverlener krijg je een unieke en uitgelezen kans om echt te weten te komen wat er leeft bij de mensen. Daar is tijdens het werk niet altijd voldoende tijd of mogelijkheid voor. Er zijn talloze weblogs van palliatieve patiënten te vinden die tot drie cijfers achter de komma hun laatste levensfase omschrijven. Die informatie kan erg zinvol zijn voor hulpverleners. Je krijgt een unieke inkijk in iemands belevingswereld. De kracht van sociale media zit 'm in het open karakter ervan. Door je te beperken tot alleen de zorgverleners mis je dus een doelgroep. Daarom zou ik zeggen dat je als palliatief hulpverlener wel degelijk iets hebt aan sociale media, maar dan wel in de driehoek met patiënten en familieleden. Het moet dus een stuk breder getrokken worden voor een goed effect. Wij hebben recent [www.mijnzorgverhaal.nl](http://www.mijnzorgverhaal.nl) (wereldwijd onder de naam [Myhealthstory.me](http://Myhealthstory.me)) opgericht, een platform waarin patiënten, familie en zorgprofessional via youtube-video's hun ervaringen of adviezen kunnen delen. Ook hier weer gebruik van sociale media voor de zorg, maar met alle partijen aan boord.”

**Conny Giesen @connygiesen**

*Beleidsmedewerker bij Stichting Agora, het landelijk ondersteuningspunt palliatieve zorg.*

“Ik ben zelf geen palliatief hulpverlener, maar zie wel degelijk de voordelen van sociale media voor de palliatieve hulpverleningssector. Agora heeft op twitter de accounts @agorapalliatief en @dodelijk-ziek. Het eerste account is vooral gericht op mensen die in de palliatieve zorg werken en het laatste account op publiek, patiënten en naasten. Privé twitter ik ook (@connygiesen) en op dat account plaats ik zowel zakelijk als privé tweets. Verder hebben we bij Agora op LinkedIn discussiegroepen aangemaakt. Agora heeft verder een bedrijfspagina op LinkedIn en een eigen pagina op Facebook. Intern maken we sinds kort gebruik van Yammer. Door gebruik te maken van sociale media zijn wij sneller op de hoogte van nieuwtjes, die wij dan weer vlot op onze eigen website kunnen plaatsen. Hiervoor gebruik ik de zoekfunctie waarvoor ik

# als palliatief hulpverlener?

Wilt u reageren op dit artikel? Stuur uw reactie naar [mieke.vandalen@bsl.nl](mailto:mieke.vandalen@bsl.nl).

*“Door gebruik te maken van sociale media zijn wij sneller op de hoogte van nieuwtjes, die wij dan weer vlot op onze eigen website kunnen plaatsen.”*

onder meer op ‘palliatieve zorg’ zoek. Ik vind sociale media een middel waarmee je snel te weten komt wat er leeft in de wereld, en in dit specifieke geval de wereld van de palliatieve zorg. Sociale media vergroot daarnaast je bereik. Je komt sneller terecht bij de juiste personen. Zo organiseren wij bijvoorbeeld met Agora een symposium over sociale media. Ik heb daarvoor een oproepje geplaatst met de vraag wat men daar graag zou willen horen en welke onderwerpen er aan bod moeten komen. Daar kwamen vrij snel veel goede reacties op binnen. Voorheen was ik meer tijd kwijt geweest om dit uit te zoeken. Het is nog niet zo dat de gehele palliatieve wereld gebruikmaakt van sociale media, maar ik merk wel dat het steeds meer gebeurt. Ik verwacht dan ook dat de winst in de toekomst steeds groter zal worden. Het is belangrijk goed te kijken wanneer je sociale media wel en wanneer niet inzet. Het is niet zo dat je door sociale media alle andere communicatie overboord kunt gooien. Sociale media vormen wel een sterke extra mogelijkheid, die er in mijn ogen zeker aan zullen bijdragen de palliatieve zorgverlening te verbeteren.”

**Hennita Schoonheim @palliactief**  
Netwerkcoördinator Drenthe en CDA-raadslid.

“Mij levert het werken met sociale media zeker wat op. Ik twitter nu al een tijdje zeer actief en daardoor krijg ik het nieuws een stuk sneller binnen – en ik verspreid het uiteraard ook sneller. Voorheen moesten we het doen met een nieuwsbrief die organisaties als bijvoorbeeld Stichting Agora eens per maand verstuurden. Maar nu komt het nieuws dagelijks via Twitter bij mij binnen. Ik twitter privé en zakelijk door elkaar. Dat doe ik bewust omdat ik

hoop zo een grotere bekendheid met de palliatieve zorg te creëren, ook bij mijn privévolgers. Palliatieve zorgverlening is toch nog steeds een onderwerp waar mensen weinig over weten. Dat wil ik binnen mijn kring veranderen. Ik krijg privé ook regelmatig reacties op de zaken die ik vanuit mijn werk twitter. Het werkt dus! Ook ben ik actief op LinkedIn. Daar hebben we een discussiegroep van netwerkcoördinatoren, waar ik al een paar keer veel aan heb gehad. Zo kreeg ik onlangs een vraag vanuit een ziekenhuis dat een beleidsplan palliatieve zorg wilde opstellen. Of ik wist of zoiets al bestond. Normaal gesproken had ik dat moeten uitzoeken, wat veel tijd had kunnen kosten. Maar nu heb ik de vraag op LinkedIn gesteld en binnen een dag had ik al een paar antwoorden. Je spreekt op die manier een veel grotere groep aan, waardoor de kans op een antwoord ook aanzienlijk groter wordt. Iedereen leest mee! Door sociale media kom je in contact met mensen die je voorheen niet kende. Je krijgt niet van iedere organisatie een nieuwsbrief. Maar nu komt alles voorbij. Dat maakt contact leg-

*“Het nieuws komt dagelijks via Twitter bij mij binnen.”*

gen met anderen ook eenvoudiger. Je ziet of spreekt elkaar doorgaans niet iedere dag, maar via sociale media ben je toch op de hoogte. En als je elkaar dan ziet, knoop je probleemloos een gesprek aan. Zo kwam ik onlangs André Rhebergen van Agora tegen, die mij direct aansprak met ‘Hey Twitteraar!’ Dat is leuk. Je intensief bezighouden met sociale media zoals ik dat doe, kost wel veel tijd. Ik ga er vaak ’s morgens vroeg meteen mee aan de slag. Maar het is dan ook echt een verrijking. Als netwerkcoördinator Drenthe was ik, voordat ik aan de slag ging met sociale media, vooral aangewezen op nieuws uit de regio – via de diverse nieuwsbrieven. Nu wordt het allemaal een stuk breder getrokken. Ik haal mijn nieuws uit het hele land, en dat vind ik zeer positief. Sociale media leveren dus zeker een goede bijdrage aan mijn werkzaamheden als netwerkcoördinator palliatieve hulpverlening.” •