Tekst: Andrea Linschoten

Twitter voor professionals

Twitter als thermometer van de maatschappij. Ook zorgprofessionals kunnen daar hun voordeel mee doen. Zichzelf profileren, hun visie delen, alles kan in honderdveertig tekens. Maar dan wel op een professionele manier.

Op Twitter zijn al veel zorgprofessionals vertegenwoordigd, maar zij kunnen het medium nog veel beter gebruiken. Dat stelt Renate Wijma, eigenaar van de TwitterKliniek (@TweetKliniek). Met haar bureau maakt ze zorgprofessionals en instellingen wegwijs in social media. “Twitter is geen kanaal om alleen maar te zenden”, zegt Wijma. “Het is een medium om de dialoog aan te gaan met al je stakeholders. Zorgprofessionals kunnen zich profileren via Twitter, zodat collega’s, leden van het bestuur en patiënten weten wie ze zijn. Maar als expert kunnen ze ook op een laagdrempelige manier moeilijke zaken bespreekbaar maken. Uroloog Michael van Balken bijvoorbeeld, bespreekt via Twitter erectie- en incontinentieproblemen bij prostaatkanker. Daarmee is hij taboedoorbrekend.”

Artsenkoepel KNMG geeft in haar negen aanbevelingen voor social media de tip om geen vrienden met patiënten te worden, maar in de ogen van Wijma valt er juist veel te leren van patiënten. “Twitter is dé thermometer van de maatschappij. Via Twitter weet je wat patiënten bezighoudt. Met die kennis kun je de zorg verbeteren. Je kunt bijvoorbeeld een aparte pagina op de site van de instelling maken of een Facebookpagina als je weet dat een bepaald probleem speelt. Als je patiënten niet persoonlijk wilt volgen, weet je door een zoekterm in te vullen toch precies wat er speelt in je doelgroep.

Geen hiërarchie

Volgens Wijma zal Twitter samen met andere social media de zorg blijvend veranderen. “Op social media vallen alle procedures en protocollen weg. Er is geen hiërarchie, iedereen is gelijk. Je hebt een-op-eencontact en dat gaat heel informeel. Iedereen is bereid te helpen. Mits je je natuurlijk netjes gedraagt. Een steeds grotere groep mensen is wars van procedures; de arts is al lang niet meer die autoritaire witte jas. De samenleving verandert, de patiënt is mondiger geworden en de arts moet hiervoor openstaan. Anders gaat de patiënt naar een andere arts die hij via social media, Google en Zorgkaart Nederland uitzoekt.” Wijma heeft nog wel een tip voor beginnende twitteraars. “De hele wereld luistert mee en alles wat op Twitter wordt gezet, verdwijnt nooit meer. Dus gebruik het medium als een professional.

Gelijkgestemden

Gynaecoloog Alec Malmberg is fan van Twitter (@AlecMalmberg). “Mensen noemen Twitter wel een doorlopend mopperkanaal, maar dat vind ik helemaal niet. Twitter biedt juist veel kansen. Je hebt bijvoorbeeld direct contact met gelijkgestemden. Zo ben ik betrokken bij Compassion for Care en via Twitter kan ik mijn visie uitdragen. Wanneer je positief en met compassie communiceert over de zaken waar je verstand van hebt, blijf je authentiek. Dat is belangrijk voor je online reputatie.”

Met Twitter heeft Malmberg een plek gevonden waar hij zijn gedachten kan uitdragen en een klankbord vindt voor medische ontwikkeling. “Mijn professioneel netwerk is enorm vergroot. Wanneer je openstaat voor het open karakter van social media kan iedereen aanhaken en zijn of haar boodschap meegeven. Ik ben in gesprek met velen buiten mijn directe beroepsgroep. Dat komt de kwaliteit en ketenzorg zeer ten goede en dat kan ook weer kostenreductie genereren.”

Malmberg volgt ook patiënten: “Via Twitter krijg ik direct feedback. Het geeft rechtstreeks inzicht in wat patiënten willen en hoe ze zorg ervaren. Op Twitter zijn veel mensen die hun zorgbeleving en ervaring delen. Daar kan ik als zorgverlener veel van leren. Wanneer mensen mij online medische vragen stellen, geef ik altijd adviezen die de primaire relatie met de eigen zorgverlener verbeteren, vlot trekken of herstellen. Ik geef patiënten vragen mee die ze aan de eigen zorgverlener kunnen stellen. Met Twitter en andere social media kan ik mijn zorg makkelijker ontwikkelen en verbeteren. Daarbij kan ik laten zien wat voor een dokter ik ben.”

Tegengeluid

Ook Lewi Vogelpoel is enthousiast twitteraar (@LVogelpoel). Vogelpoel is radioloog in het Waterlandziekenhuis en blogger bij *Arts en Auto*. “Via Twitter heb ik snel contact met drukke mensen op momenten dat het mij uitkomt. Handig als je zelf ook druk bent. Verder gebruik ik Twitter om de beeldvorming van zorgprofessionals bij te stellen en het broodnodige tegengeluid te laten horen.

Volgens Vogelpoel worden er veel onjuistheden verkondigd. “Over tandartsen en apothekers en hun praktijken bijvoorbeeld. Als je dat tegenkomt, kun je de ‘beschuldigde’ zorgverleners een podium geven door hen bij de discussie te betrekken op Twitter. Dat kan dan zonder vertraging of tussenkomst van een redactie, want sommige kranten en verenigingen lijken zich niet vrij te voelen om bepaalde berichten te plaatsen.”

Vogelpoel twittert op persoonlijke titel. “Net als iedereen heb ik meerdere functies binnen en buiten de medische staf. En uiteraard ook privé. Ik probeer anderen zo veel mogelijk uit mijn tweets te houden en spreek nooit over of namens mijn ziekenhuis, tenzij ik dat vermeld.”



Lewie Vogelpoel @LVogelpoel

Maak vd zorgverleners geen marionetten vd verzekeraar. Burger recht op onafh.med.advies. #Nieuwsuur vrije keuze zorgverlener #art.13 ?

Arts_en_Auto op Twitter

De redactie van *Arts en Auto* gebruikt Twitter onder meer om de inhoud van magazine en website voor het voetlicht te brengen en discussies hierover te stimuleren. Redacteuren kondigen verschillende acties aan en retweeten berichten die voor de lezers/volgers relevant zijn.

Diverse redacteuren van *Arts en Auto* twitteren op persoonlijke titel:

Marjan Enzlin, hoofdredacteur: *@enzlinmarjan*

Marcel van Dijk, webmaster: *@MvD_ArtsenAuto*

Andrea Linschoten, redacteur: *@Andrealinscho*

Roel Notten, redacteur: *@roelnotten*

Monique Bowman, redacteur lifestyle: *@mobo_ArtsenAuto*