

Rapportage resultaten

Motieven van patiënten en zorgverleners voor het gebruik van sociale media

Scriptieonderzoek van

Drs. N. A. M. H. Vermeer

Begeleiders

Dr. H. Tates

Dr. M. L. Antheunis

Universiteit

Tilburg University (UvT)

Geesteswetenschappen

Communicatie- en informatiewetenschappen

Bedrijfscommunicatie en Digitale Media (BDM)

Tilburg University, november 2011

Voorwoord

Voor u ligt het rapport waarin de resultaten van het onderzoek naar de motieven van patiënten en zorgverleners voor het gebruik sociale media worden gepresenteerd. De resultaten van dit onderzoek zijn in de maanden juni en juli 2011 door middel van een vragenlijst verzameld. In totaal hebben 581 respondenten, bestaande uit 297 patiënten en 284 zorgverleners, deelgenomen aan deze studie. Alvorens wordt ingegaan op de resultaten van het onderzoek, zal er allereerst een inleiding worden gegeven op de studie. Deze rapportage wordt afgesloten met een conclusie.

Inleiding

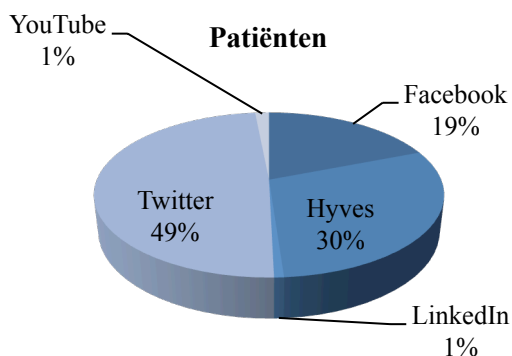
De zorg is constant in beweging. Zo neemt de vergrijzing in ons land toe en worden ook de kosten van de zorg steeds hoger. Deze twee belangrijke ontwikkelingen zorgen voor veel discussies in onze maatschappij. Discussies waarin nieuwe informatie- en communicatietechnologieën zoals sociale media vaak worden benoemd. Zo wordt er in deze discussies onder andere beweerd dat sociale media kunnen bijdragen aan een efficiënte en kwaliteitsvolle zorg waarin patiënten actief worden betrokken en daarbij ondersteund door lotgenoten en zorgverleners beter voor de eigen gezondheid kunnen zorgen. De vraag is echter of patiënten en zorgverleners sociale media ook daadwerkelijk op deze wijze (willen) gebruiken. Om deze vraag te kunnen beantwoorden is in dit onderzoek gekeken naar de motieven van patiënten en zorgverleners voor het gebruik van Facebook, Hyves, LinkedIn, Twitter en YouTube.

Resultaten

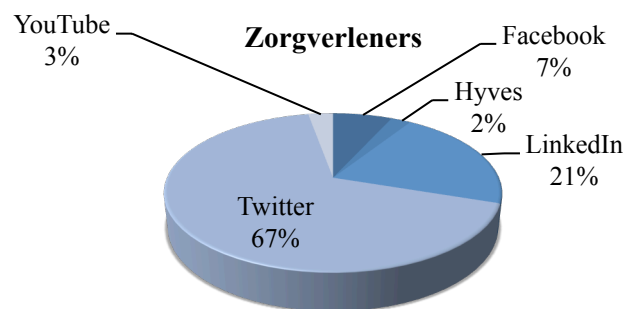
Deze resultatensectie is onderverdeeld in vier verschillende delen, namelijk: 1) sociaal mediagebruik patiënten en zorgverleners, 2) motieven gebruikers sociale media, 3) motieven niet-gebruikers sociale media en 4) motieven toekomstige gebruikers sociale media.

Sociaal mediagebruik patiënten en zorgverleners

Allereerst laten resultaten van deze studie zien dat 44.1% van de 297 patiënten en 62% van de 284 zorgverleners die deelnamen aan dit onderzoek gebruikmaakt van sociale media om gezondheidsgerelateerde redenen. Patiënten die gebruikmaken van sociale media gaven aan het meest gebruik te maken van Twitter, Hyves en Facebook (figuur 1). Zorgverleners noemden voornamelijk Twitter, LinkedIn en Facebook als voorkeursmedium (figuur 2).

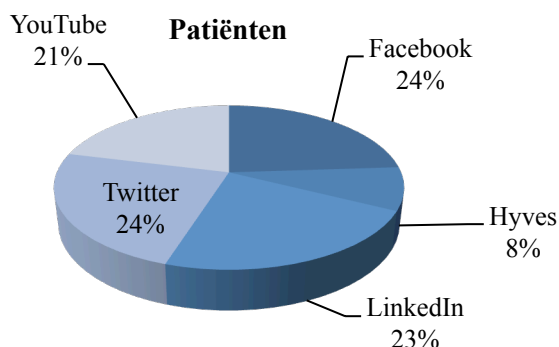


Figuur 1. Huidig sociaal mediagebruik patiënten

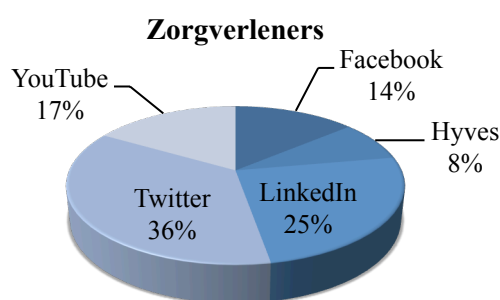


Figuur 2. Huidig sociaal mediagebruik zorgverleners

Aan patiënten en zorgverleners die geen gebruikmaken van sociale media werd gevraagd of zij in de toekomst wel gebruik zouden willen gaan maken van deze media. Van de 166 patiënten die geen gebruikmaken van sociale media gaf 42% aan in de toekomst wel gebruik te willen maken van sociale media. Resultaten laten zien dat een derde van de zorgverleners die geen gebruikmaken van sociale media deze media in de toekomst wel zou willen gaan gebruiken. Patiënten willen in de toekomst het meest gebruik gaan maken van Facebook, Twitter, LinkedIn en YouTube (figuur 3). Zorgverleners geven de voorkeur aan Twitter en LinkedIn (figuur 4).



Figuur 3. Toekomstig sociaal mediagebruik patiënten



Figuur 4. Toekomstig sociaal mediagebruik zorgverleners

Motieven gebruikers sociale media

Een opmerkelijk resultaat is dat zowel patiënten als zorgverleners aangeven sociale media nauwelijks te gebruiken om met elkaar in contact te komen. Zo geven patiënten bijvoorbeeld aan Facebook, Hyves en Twitter niet te gebruiken om de uitslag van een onderzoek te krijgen. Patiënten gebruiken Facebook, Hyves en Twitter wel om met andere patiënten in contact te

komen. Zo wordt Facebook voornamelijk gebruikt om sociale steun te krijgen en wordt Hyves veelal door patiënten ingezet om ervaringen rondom ziektes, behandelingen en medicatie te delen. Daarnaast worden Hyves en Twitter gebruikt om informatieve en persoonlijke redenen en als middel om de zorgverlener en de behandeling te evalueren. Zorgverleners geven aan Facebook, LinkedIn en Twitter vooral te gebruiken om in contact te komen met andere zorgverleners. Zo worden deze media met name gebruikt om het netwerk met andere zorgverleners te vergroten om kennis en ervaringen te delen. Daarnaast worden voor het gebruik van Facebook persoonlijke redenen genoemd en geven zorgverleners aan Twitter ook om informatieve redenen te gebruiken. Zorgverleners gebruiken Twitter bijvoorbeeld om op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen in de gezondheidszorg.

Motieven niet-gebruikers sociale media

De veiligheid van persoonlijke gegevens is voor zowel patiënten als zorgverleners die nu geen gebruikmaken van sociale media een belangrijke reden om deze media niet te gebruiken. De betrouwbaarheid van informatie is voor patiënten en zorgverleners ook een reden om geen sociale media te gebruiken. Drempels zoals leeftijd en kosten zijn minder belangrijke redenen voor patiënten en zorgverleners om geen gebruik te maken van sociale media.

Motieven toekomstige gebruikers sociale media

Patiënten en zorgverleners die hebben aangegeven in de toekomst gebruik te willen maken van sociale media noemen beiden informatieve redenen om van deze media gebruik te gaan maken. Daarnaast willen patiënten Facebook gaan inzetten om in contact te komen met zorgverleners. Dit is een opmerkelijk resultaat aangezien patiënten die op dit moment gebruikmaken van sociale media deze media juist niet inzetten om met zorgverleners in contact te komen. Ook bij de zorgverleners is sprake van een discrepantie tussen de genoemde motieven van de huidige en de toekomstige gebruikers van sociale media. Zo geven huidige sociale mediagebruikers aan sociale media niet in te zetten om in contact te komen met patiënten en geven toekomstige sociale mediagebruikers aan LinkedIn en Twitter te willen gaan gebruiken om advies te geven aan met name patiënten.

Conclusie

Uit de door patiënten en zorgverleners genoemde motieven om gebruik te maken van sociale media wordt duidelijk dat sociale media suboptimaal worden ingezet als middel om patiënten meer de regie te geven over de eigen gezondheid. Zo geven patiënten aan sociale media te

gebruiken om informatie te zoeken en contact te leggen met lotgenoten om kennis en ervaringen te delen. Het contact met zorgverleners vindt echter niet plaats via sociale media waardoor de kansen om patiënten beter voor de eigen gezondheid te laten zorgen door de inzet van sociale media nu niet optimaal worden benut. In de huidige discussies over de voordelen van het gebruik van sociale media in de zorg worden de behoeften van patiënten en zorgverleners voor het gebruik van deze media dan ook te optimistisch ingeschat. Wanneer zowel patiënten als zorgverleners beter worden ingelicht over en worden voorbereid op het gebruik van sociale media kunnen sociale media mogelijk meer bijdragen aan een efficiënte en kwaliteitsvolle zorg.