



Martijn Möllers: Door twitteren wil ik laten zien hoe mooi het is om in de zorg te werken

De Twitterende dokter

Social media zijn tegenwoordig niet meer weg te denken uit het dagelijkse leven. Ook medisch professionals gebruiken social media veelvuldig, en deze zijn hiermee ook een vanzelfsprekend onderdeel van de gezondheidszorg geworden.

Martijn Möllers, chirurg in ziekenhuis Nij Smellinghe, is één van hen. Hij is een actief twitteraar en schrijft columns voor Medisch Contact. Van huis uit werd hem de liefde voor de zorg door zijn moeder (verpleegkundige) met de paplepel ingegoten. Martijn is gefascineerd door de anatomie en het functioneren van het menselijk lichaam, maar heeft daarbij ook oog voor de mens achter de ziekte. Hij behandelt patiënten met diverse aandoeningen, waarbij zijn speciale interesse uitgaat naar darmkanker en chronische buikwand- en liespijn. Martijn schreef jarenlang een tweewekelijkse column over zijn vak voor de regionale krant het Friesch Dagblad, resulterend in een bundeling in het boek 'Hart en Ziel'.

Door Ingrid Hummel

Van welke soort social media maakt u zoal gebruik?

Ik ben actief op Twitter, op LinkedIn en op Facebook, waarbij ik duidelijk onderscheid maak wat ik op welk platform post: op Twitter en LinkedIn voornamelijk berichten over mijn werk en de gezondheidszorg in het algemeen, op Facebook voornamelijk privéberichten,

waaronder veel foto's van de kinderen. Ondanks dat wij sinds onze verhuizing naar Friesland verder weg wonen van onze vrienden en familieleden, blijven zij hierdoor toch op de hoogte van alle ontwikkelingen in ons gezin. Zo geniet mijn oma van 86 op Facebook van alle berichtjes over de achterkleinkinderen.

Heeft u een specifiek doel voor ogen met het gebruik van social media?

Door te twitteren wil ik laten zien hoe mooi het is om in de zorg te werken. Als zorgverlener kun je daadwerkelijk iets voor iemand betekenen in een moeilijke fase van diens leven. Dat is prachtig. Ik ben trots op de ziekenhuizen waarin ik werk en op alle zorgverleners met wie ik samenwerk. Dat wil ik laten zien, in beeld en verhaal. Daarnaast blijf ik, doordat ik veel politici, gezondheidsinstanties en andere zorgverleners volg, via mijn tijdlijn snel op de hoogte van actuele zaken die spelen in de gezondheidszorg.'

Twittert u op persoonlijke titel of professioneel?

Volgens mij is er geen duidelijk onderscheid te maken tussen tweets op persoonlijke titel of professioneel. Als mens ben ik ook altijd arts en wordt mijn mening, zeker waar het de gezondheidszorg betreft, gekleurd door mijn professionele ervaringen. Ik denk ook dat veel volgers geen duidelijk onderscheid maken en je altijd zullen associëren met de functie die je (in de zorg) bekleedt.

'Toen ik voor het eerst met Twitter in aanraking kwam vond ik het maar een vreemd medium'

Heeft u ook online interactie met patiënten?

Soms wel. Zo weet ik dat veel patiënten mij volgen op Twitter en met interesse mijn tweets lezen en hierop reageren. Een enkele keer weet een patiënt mij voor een bepaalde

aandoening via Twitter te vinden en vraagt dan de huisarts gericht om een verwijzing naar mij. Ook houden sommige patiënten mij via DM's op de hoogte van hun ziektebeloop.

Zijn er vanuit uw ziekenhuis richtlijnen voor het gebruik van social media?

Jazeker. Het ziekenhuis moedigt het gebruik van social media onder medewerkers aan, maar wijst ook op de gevaren ervan. Op ons intranet zijn 'Do's and don'ts' voor het gebruik van social media te vinden die gebaseerd zijn op de social media-codes van de V&VN en de KNMG.

Wat heeft het gebruik van social media u gebracht?

Toen ik voor het eerst met Twitter in aanraking kwam vond ik het maar een vreemd medium. Ik zag er toen nog niet de mogelijkheden van in. Inmiddels heb ik ruim 2200 volgers en een breed online netwerk van mensen, die ik vaak nog nooit persoonlijk ontmoet heb, maar met wie ik wel geregeld interessante, leerzame en leuke discussies voer. Mede hierdoor heb ik mezelf, als arts maar ook als mens, verder kunnen ontwikkelen en ook een hoop goeds kunnen doen voor de ziekenhuizen waar ik heb gewerkt. Tijdens mijn periode in ziekenhuis De Sionsberg in Dokkum, waar ik stafvoorzitter was in een periode waarin het ziekenhuis richting een faillissement afgleed, kwam ik bijvoorbeeld via Twitter snel in contact met politici die zich hard wilden maken voor het behoud van het ziekenhuis. Tijdens debatten in de Tweede Kamer over het ziekenhuis voorzag ik de Kamerleden via Twitter real time van de nodige achtergrondinformatie, die vervolgens werd gebruikt in de Kamervragen. En een paar jaar geleden, toen ik al in Nij Smellinghe werkte, liep ik een keer over spekgladde bevroren wegen van huis naar mijn werk en twitterde hierover. Prompt belde RTL Nieuws en kwam ik live in de uitzending. De weken daarop was Nij Smellinghe voor RTL Nieuws het 'ijzelziekenhuis' van Nederland en kwam de omroep geregeld met een cameraploeg kijken hoeveel ijsslachtoffers bij ons op de SEH kwamen.

'Waarom nog helemaal naar het ziekenhuis komen voor een consult van 5 minuten, terwijl dat ook via een chat-bot, een app, videoconsult of e-mail kan?'

Wat is de kracht van social media volgens u?

Op social media kan een ogenschijnlijk klein berichtje groot nieuws worden door een sneeuwbal effect bij veel likes en retweets. Op Twitter en Facebook bereik je gemakkelijk en snel een heel groot publiek. Daarnaast is het door social media mogelijk geworden om als zorgorganisatie of zorgverlener laagdrempelig het gesprek aan te gaan met (potentiële) patiënten en je duidelijk te profileren.

Hoe staat u tegenover eHealth in het algemeen?

eHealth is in de toekomst niet meer weg te denken uit ons dagelijks leven. Nu al dragen miljoenen mensen op de wereld 'wearables', zoals een smartwatch, die hun hartslag en zuurstofspanning kunnen meten en soms zelfs al een ecg kunnen maken. De patiënten van tegenwoordig verwachten, terecht, van ons dat wij andere manieren ontwikkelen om met hen te communiceren en hen te behandelen. Waarom nog helemaal naar het ziekenhuis komen voor een consult van 5 minuten, terwijl dat ook via een chat-bot, een app, videoconsult of e-mail kan? Door eHealth kunnen we patiënten in de toekomst steeds meer zelf de regie laten voeren over hun gezondheid (zorg). Ik vermoed dat dat zomaar eens dé oplossing kan gaan worden voor de almaar stijgende kosten van ons gezondheidszorgsysteem.

Met geschreven communicatie, zoals social media, worden geen non-verbale signalen afgegeven, terwijl deze een boodschap meer betekenis kunnen geven. Heeft dit wel eens tot vervelende of verwarrende situaties geleid?

Het klopt dat social media door de vorm onpersoonlijker zijn dan direct contact. In mijn ogen kunnen social media dan ook nooit een persoonlijk gesprek, waarin non-verbale communicatie ook erg belangrijk is, vervangen. Zelf denk ik altijd drie keer na voordat ik een bericht tweet: is het niet te ongenueanceerd? Kwets ik hier niemand mee? Kan ik deze mening beargumenteren?