

## *Digitale communicatie*



## *en zelfhulpgroepen*

# Communiceren

*ZENDER* → *BOODSCHAP* → *ONTVANGER*

Eenzijdige communicatie



Tweezijdige communicatie

# Communicatie op het internet

- Eenzijdige communicatie
  - Website
- Tweezijdige communicatie
  - Forums
  - Message boards
  - E-mail lijsten
  - Chat rooms

# Websites van zelfhulpgroepen

- 63 % van de Vlaamse zhg hebben site
- Grote diversiteit (van 'professioneel' en uitgebreid tot 'rudimentair' en beperkt)
- Aanbod:
  - 'probleeminformatie'
  - verenigingsinformatie
  - mix

Doctoraat wijst uit dat helft Vlamingen online gezondheidsinfo zoekt

# Wie dokter beter wil begrijpen raadpleegt eerst internet

De helft van de Vlamingen zoekt geregeld gezondheidsinfo op het internet en is daar bijna drie uur per maand mee bezig. Een kwart van de gebruikers meent dat dankzij de internetinfo de communicatie met de arts beter gaat.

DOOR KATRIN SERHEELS

**BRUSSEL • 'Mensen gaan niet op internet zoeken omdat ze hun arts niet vertrouwen, maar om hem beter te begrijpen', zegt onderzoeker Klaas Gutschoven, die een doctoraat maakte over gezondheidsempowerment en internet. De tijd van de arts is vaak beperkt. De info op internet is vaak gedetailleerder en vollediger.'**

Verrassend is dat de Vlamingen de info op het internet betrouwbaarder vinden dan de info van hun arts of specialist. "Het verschil is opvallend", zegt communicatiewetenschapper Klaas Gutschoven, die voor zijn doctoraatsonderzoek aan de KU Leuven 2.157 Vlamingen tussen de 15 en 86 ondervroeg. "Internet staat duidelijk op de eerste plaats, op een afstand gevolgd door de arts of specialist. Je hoort meestal het omgekeerde: op die websites staat van alles, je moet ermee oppassen... Maar 82

procent vindt de info die hij zoekt, 65 procent zegt beter geïnformeerd te zijn over ziekte en gezondheid."

## Betrouwbaarheid

26,6 procent zegt dat het online raadplegen van gezondheidsinformatie leidt tot beter begrip inzake gezondheid en communicatie met de arts. "Vooral vrouwen vinden dat. Je kunt het internet op verschillende manieren gebruiken. Als voorbereiding voor een bezoek aan de dokter, zodat je weet wat je kunt verwachten. Of na het bezoek, om extra informatie te vinden en het antwoord op de vragen die je vergeet bent te stellen. Twee op de drie letten ook op de betrouwbaarheid van de geboden informatie als ze iets opzoeken, de mannen meer dan de vrouwen. Tien procent van de websites geeft volledige, betrouwbare informatie op de vraag wat te doen als je kind koorts heeft, zo blijkt uit ander onderzoek. Een tiental sites raadple-

gen is dus aangeraden, want een zoekmachine leidt je niet automatisch naar de betrouwbaarste site. Zes op de tien gebruikers raadplegen tot vijf websites, drie op de tien meer dan vijf."

## Lifestyle

33,8 procent van de Vlamingen zoekt een paar keer per jaar gezondheidsinfo online, 12,5 procent is er elke maand mee bezig, 3,6 procent elke week, 1 procent elke dag. Vrouwen besteden een vijfde van de tijd dat ze op internet surfen aan gezondheidsinformatie opzoeken.

"De meeste opzoekingen gebeuren immers voor de kinderen. Daarna zoeken mensen info voor zichzelf, de partner of voor vrienden. Zes op de tien mensen willen info over een bepaald probleem of een ziekte. Daarna komt een hele lijst onderwerpen die je onder de noemer lifestyle kunt onderbrengen: info over voeding, sport, mentale klachten als stress, zwangerschap, alcohol, roken... Tweëntachtig procent van wie online gezondheidsinfo opzoekt, noemt zichzelf ook gezond, slechts 17 procent ziet zichzelf als niet gezond. Het is de gezonde, jongere groep die met preventieve vragen over lifestyle zit, zoals kan ik gezond leven? De oudere, niet-gezonde groep heeft vooral curatieve vragen: ze zoeken meer over specifieke ziektes, procedures en medicijnen. Mannen en vrouwen zijn even fel geïntere-

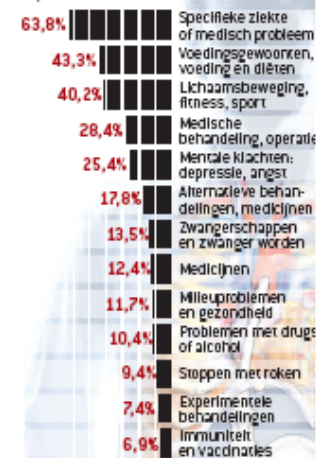
seerd in info over lifestyle, alleen zoeken mannen meer op over sport en stoppen met roken, en vrouwen meer over zwangerschap, voeding en mentale klachten."

Negatieve effecten van veel zitten surfen over gezondheid zijn er niet meteen. "Ik

**KLAAAS GUTSCHOVEN, KU LEUVEN:**  
**Je kunt hier van gezondheids-empowerment spreken: mensen nemen de verantwoordelijkheid voor hun lichaam en informeren zich**

had verwacht dat mensen meer medicijnen op eigen houtje zouden nemen, of vaker naar de dokter zouden lopen, omdat ze bang zijn dat er iets mis is. Maar geen van beide effecten heb ik gevonden. Wat hen onderscheidt, is dat ze een andere, actievere houding hebben tegenover

Welke gezondheidsinfo zoekt de Vlaming op het internet?



gezondheid. Ze hechten meer belang aan hun gezondheid, geloven dat je je eigen gezondheid mee in de hand hebt en voelen zich zekerder over hun kennis op het vlak van gezondheid. Je kunt hier van gezondheidsempowerment spreken: mensen nemen de verantwoordelijkheid voor hun lichaam, informeren zich. Dat past in het huidige maatschappelijke klimaat, waar gezond eten en bewegen zowat de norm zijn. Internet is voor die groep mensen een middel waarmee ze aan empowerment kunnen doen."

Achterwaarts  
de toekomst in

een toekomstscenario voor zelfhulp- en ondersteuning in Vlaanderen

# Websites

- Wiens vereniging heeft een site?
- Hoe past die site in de werking van de vereniging? (welke doelstelling wordt ermee gerealiseerd?)
- Voordelen?
- Nadelen?
- Wat moet anders, kan beter?
- Wie kan daarbij helpen en hoe?

# Online zelfhulp

*Forum, chat, email, prikbord ...*



# Aanbod van face-to-face zelfhulp

- Sociale en emotionele ondersteuning
- (praktische) informatie
- Uitwisselen van ervaringen
- Positieve voorbeelden
- ‘Helpersprincipe’
- Belangenverdediging
- Empowerment
- Diensten

# Toevoeging online zelfhulp

- 24 uur beschikbaar
- Selectieve participatie
- Anoniem
- Privacy “proof”
- Meteen of later reageren
- Communicatie kan bewaakt worden
- Handig (geen verplaatsing, van thuis of eender waar, ...)
- Grote diversiteit in deelnemers
- Toegang tot traditionele zelfhulpgroep
- Geen verschil tussen mannen en vrouwen
- Sociale participatie voor “vereenzaamden”

# Online zelfhulp

- Wie biedt het aan?
- Wat draagt het bij/zou het kunnen bijdragen aan vereniging? (meerwaarde)
- Nog andere 'voordelen'?
- Nadelen?

# Nadelen van online zelfhulp

- Afwezigheid van regels en procedures
- Uitwisseling van verkeerde informatie
- Toenemend onbegrip
- Onpersoonlijke vorm van sociaal contact
- Nood aan computervaardigheden en –uitrusting
- Projectie
- Openheid / gebrek aan grenzen
- Verbaal geweld ('flaming')
- Junkmail
- "meeloeren"

Bekeken	Berichten
91	3
246	14
179	5
61	2
252	4
504	12

# Online zelfhulp

- Wie biedt het aan?
- Wat draagt het bij/zou het kunnen bijdragen aan vereniging? (meerwaarde)
- Nog andere ‘voordelen’?
- Nadelen?
- Welke hulp of ondersteuning nodig bij het uitbaten van online zelfhulp?





