|  |
| --- |
| **Imagoschade / schadelijke berichtgeving** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Doelstellingen** | **Incidenttype** |
| * Imagoschade voorkomen of tot een minimum beperken * Het borgen/ vergroten van vertrouwen van buitenaf in de organisatie (of in het grotere geheel waarin de organisatie zich beweegt). * Waarborgen zorgcontinuïteit op de korte en lange(re) termijn | * Onrust als gevolg van * Onjuiste zorgverlening * (onjuiste) berichtgeving * ‘blaming’ op social media (filmpjes, reviews etc.) * IGZ-melding |

|  |  |
| --- | --- |
| **Uitgangspunten** | **Kritieke momenten/ besluiten** |
| * Externe communicatie altijd gecoördineerd (op basis van boodschap, doelgroep en media) onder regie van centraal aanspreekpunt. * Wie richt zich wanneer tot de media? Wat is de boodschap? * Zorg dat je eerst intern afstemt, voordat je extern communiceert * Communiceer een heldere consequente boodschap * Sluit aan bij de behoeften van de doelgroep. | * Effecten wel/ niet reageren op berichtgeving (escaleren/ deëscaleren) * Spagaat: géén openheid kunnen geven, maar wel veel vragen van gemeenten, instanties, of media krijgen. |

|  |
| --- |
| **Melding & Alarmering** |
| * Incidenten worden altijd gemeld bij de ‘afdeling communicatie’/ crisiscoördinator/ woordvoerder/ persvoorlichter * Neem bij calamiteiten met acute of voorziene knelpunten m.b.t. de zorgcontinuïteit contact op met de Algemeen Commandant Geneeskundige Zorg van de GHOR via 072-2042358. Indien niet bereikbaar: Meldkamer Ambulancezorg via 088-1684154. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Beeldvorming** | |
| * Inventariseer acute knelpunten in de zorg (kritische zorgprocessen) die direct moeten worden opgelost en onderneem direct actie * Context: tijdstip, omgevingsanalyse * Welke locaties/ afdelingen/ doelgroepen zijn betrokken * Welke media betreft het? * Hoe groot is de impact op de zorginstelling en de medewerkers * Wat is de bron van de imagoschade/ schadelijke berichtgeving? * Interpretatie van de boodschap | * Wat is het geschatte effect/ de scope van dit vraagstuk? * Kent de situatie veel ‘slachtoffers’/ schade? * Kunnen/ moeten we er überhaupt iets aan doen? * Hoe kunnen we erop reageren? Moeten we er wel op reageren? * Heeft het politieke lading? (krachtenveld rond organisatie) * Heeft het veel ‘maatschappelijke lading’? * Verspreid de berichtgeving zich als een olievlek? * Wat is de achtergrond/ historie bij dit voorval? |

|  |
| --- |
| **Oordeelsvorming/ besluitvorming** |
| **Oordeelsvorming/ knelpunten**  Interpreteer de beeldvorming en stel de knelpunten vast.  **Besluiten**  Beschrijf per knelpunt de oplossingsmogelijkheid (actie) en benoem daarbij een actiehouder die verantwoordelijk is voor de uitvoering daarvan. |

|  |
| --- |
| **Planvorming** |
| Door de zorgkoepel zelf in te vullen: is er relevante planvorming (protocollen/ procedures) voor dit onderwerp?   * Bijv. Overzicht kritische zorgprocessen/ afdelingen en kritische bedrijfsprocessen. * Bijv. Instructiekaarten afdelingen, zorgcontinuïteitsplan etc. |

|  |
| --- |
| **Aandachtspunten/ tips** |
| * Licht het bestuur tijdig in en betrek ICT en de afdeling communicatie in een vroeg stadium * Wie moeten er op de hoogte gesteld worden? Wie wordt het aanspreekpunt intern? Wie wordt het gezicht naar buiten? * Probeer proactief de media te zoeken om feiten te delen en niet steeds te hoeven ontkrachten. * Blijf consistent in wat je uitdraagt: wees je bewust van eerdere communicatie/ uitlatingen over dit onderwerp * Wees je bewust van wie de boodschap het beste over kan brengen/ het meest effectief bij de doelgroep overkomt. * Heb aandacht voor interne communicatie (personeel, cliënten, verwanten etc.) en externe communicatie (ketenpartners, bevolking etc.) * Wees bewust van focus en inzet per doelgroep (direct betrokkenen/ opdrachtgever/ media).   Impact van imagoschade kan worden bepaald aan de hand van verwijtbaarheid, relevantie en sociale mediageniekheid:  **Verwijtbaarheid** Denk aan:   * In welke mate kunnen richting betrokken personen/ organisaties verwijten worden gemaakt? * Is iets soortgelijks al eens eerder gebeurd of was het al voorzien dat dit een keer zou gaan gebeuren?   **Relevantie**  Denk aan:   * Hoe relevant is deze kwestie voor een individu of een groep (en hoe sterk zou er op kunnen worden gereageerd?) * Is er sprake van maatschappelijke onrust of zou deze kunnen ontstaan? (zijn er bv. kinderen/ zwakkere groepen bij betrokken?)   **Sociale mediageniekheid** (weegt zwaar)  Denk aan:   * Zijn er interessante actoren bij betrokken? * Is er sprake van veel foto’s/ filmpjes die (massaal) worden gedeeld? * Wat is de nieuwswaarde (komkommertijd media) * Kent de situatie veel slachtoffers en schade? |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kritische zorgprocessen/ afdelingen** | **Kritische bedrijfsprocessen** |
| Welke door totale of gedeeltelijke uitval van personeel direct (of in korte tijd) leiden tot (levens)bedreigende situaties voor de patiënt:  Organisatie zelf invullen  Hoeveel personeel is minimaal nodig + welke deskundigheid? | Systemen , processen, functies of stoffen die door totale of gedeeltelijke uitval direct (of in korte tijd) leiden tot (levens)bedreigende situaties:  Organisatie zelf invullen |