|  |
| --- |
|  **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  |