

De samenwerking tussen zorginstellingen op het gebied van crisiscommunicatie door middel van social media

Vanuit de Expertgroep Crisisbeheersing en OTO is de vraag ontstaan hoe social media kan worden ingezet op de drie doelstellingen van crisiscommunicatie (informatievoorziening, schadebeperking en betekenisgeving) en op welke manier de ketenpartners kunnen samenwerken op dit thema. Ten aanzien van bovenstaande vraag heeft Jaline Bouman, student Integrale Veiligheidskunde aan de Saxion Hogeschool, haar afstudeeropdracht uitgevoerd bij Bureau Acute Zorg Euregio.

In het onderzoek is ervoor gekozen om de communicatieprofessionals van de ketenpartners te benaderen. De inhoudsdeskundigen zijn bevraagd of zij openstaan voor samenwerking met andere zorginstellingen met betrekking tot crisiscommunicatie en op welke manier zij social media inzetten tijdens een ramp of crisis. Met literatuurstudie is inzicht verkregen in de leerervaringen van de inzet van social media tijdens rampen en crisissituaties en welke social mediakanalen het meest geschikt zijn om zo uniform mogelijk te communiceren.

Uit de literatuurstudie en de gesprekken met de experts is naar voren gekomen dat de laatste tien jaar social media zijn ingezet op informatievoorziening, schadebeperking en betekenisgeving. Dit wordt mede gedaan door de monitoring van social mediakanalen, het informeren via deze social mediakanalen, het bieden van handelingsperspectieven en duiding te geven aan de communicatieboodschap. Bovendien heeft onderzoek uitgewezen dat Facebook, Instagram, YouTube en Twitter voor de zorginstellingen de meest geschikte social mediakanalen zijn om uniform te communiceren. Een randvoorwaarde voor het uniform communiceren is het vroegtijdig afstemmen en intensief samenwerken.

Naar aanleiding van het resultatenhoofdstuk, de bijbehorende analyses en conclusies zijn aanbevelingen geformuleerd. Eén van de aanbevelingen is het opleiden, trainen en oefenen van de communicatieprofessionals betreft het gebruik van social mediakanalen ten tijden rampen en crisissituaties. Bovendien is ketensamenwerking een vereiste om eenduidig en uniform te communiceren. Daarom wordt geadviseerd om een samenwerkingsplan (of een ketenafpraak) op te stellen over de gehele acute zorgketen met betrekking tot crisiscommunicatie. Bureau Acute Zorg Euregio zal in 2021 de adviezen uit het onderzoek opvolgen.