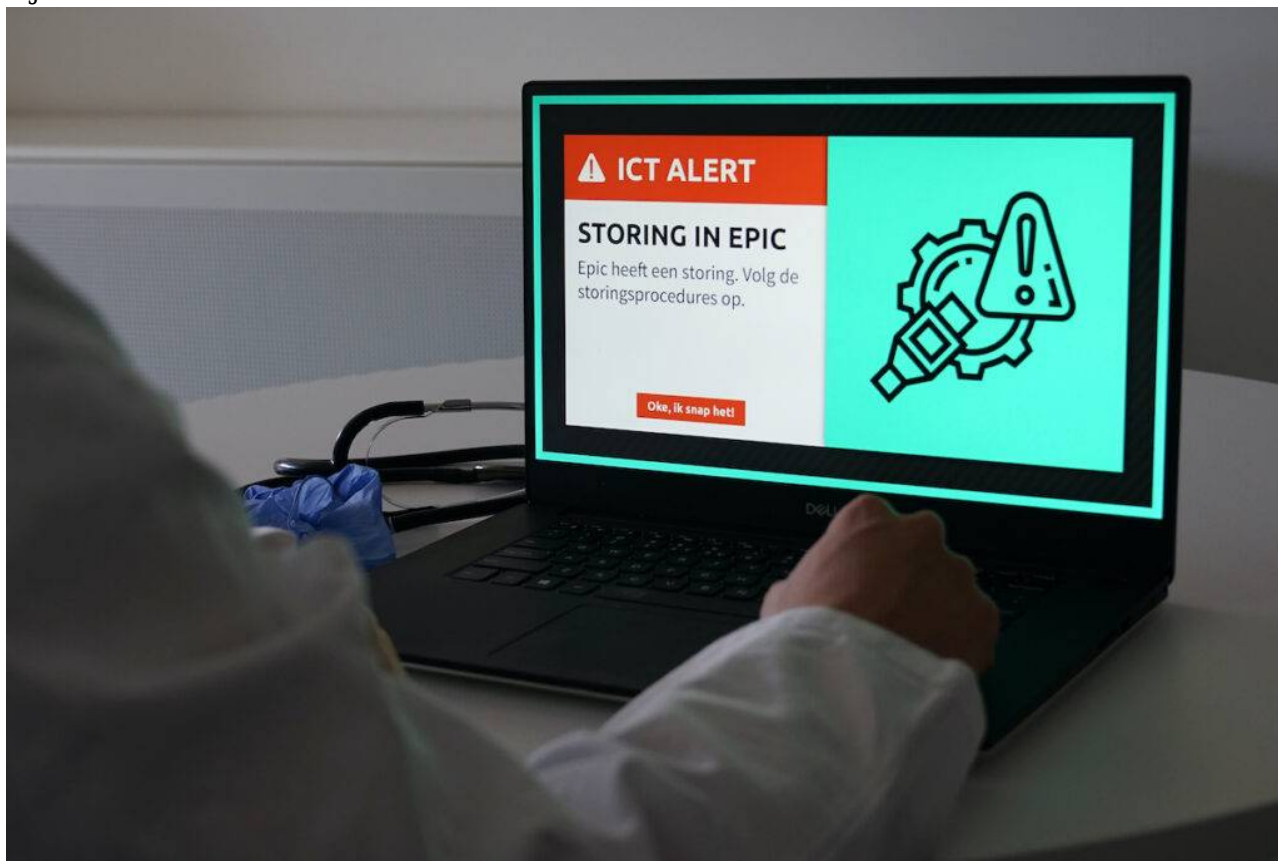


ICT-storing? Zo blijf je communiceren met je zorgpersoneel

7 juni 2021



Het belang van effectieve interne crisiscommunicatie is in deze situaties groot. Uit het in 2020 gepubliceerde rapport 'Patiëntveiligheid bij ICT-uitval in ziekenhuizen' van de Onderzoeksraad voor Veiligheid (OVV) blijkt echter dat er vaak ruis is in de crisiscommunicatie. Hoe bereik je bij zo'n storing tóch je zorgpersoneel? Verschillende Amerikaanse en Nederlandse ziekenhuizen vonden de uitkomst in een omnichannel communicatieplatform.

Risico's door ruis in crisiscommunicatie

Tijdens het onderzoek naar ICT-storingen vanaf 2018 ontdekte de OVV onder andere dat ICT-storingen beperkingen in de informatieoverdracht en ruis in de crisiscommunicatie veroorzaken. Die ruis kan leiden tot misverstanden en onduidelijkheden die weer risico's voor de patiëntveiligheid met zich kunnen meebrengen. De complexiteit van ICT-systemen leidt bovendien tot onvoorspelbaarheid als het gaat om de risico's die gepaard gaan met ICT-storingen. Dit alles vergroot het belang van betrouwbare crisiscommunicatie bij ICT-uitval in de zorg.

Oplossing: omnichannel alerteringsberichten

Een effectieve oplossing vonden onder andere het Nederlandse Erasmus MC en de Amerikaanse ziekenhuizen Sky Lakes Medical Center (Californië) en Catholic Health Services

of Long Island (New York) in [Netpresenter](#). Daarmee publiceren zij alerteringsberichten gelijktijdig op tv's, pc's én mobiele apparaten. Jim Murry, Chief Information Officer van Catholic Health erkent het probleem rondom betrouwbare crisiscommunicatie: een van de moeilijkste factoren voor IT bij storingen of uitval is volgens hem het uitsturen van de communicatie.

Iedereen waarschuwen

'Onze alerteringsberichten houden werknemers op de hoogte van wat er aan de hand is in de organisatie en met hun ICT-systemen,' vertelt Murry. 'Mensen begrijpen meestal wel dat er storingen kunnen zijn, maar ze willen graag op de hoogte gehouden worden. En waar we eerst heel veel moeite hadden om communicatie bij alle werknemers te krijgen, geven we nu gelijktijdig dezelfde waarschuwing aan iedereen via verschillende kanalen - ook aan zorgmedewerkers zonder toegang tot e-mail of een pc. Werknemers hoeven nu maar naar het dichtstbijzijnde apparaat te kijken om te weten wat er aan de hand is.'

Zeker in het geval van een crisis of storing is het benutten van meerdere kanalen essentieel: de diversiteit van het zorgpersoneel, dat vaker niet dan wel statisch achter een laptop zit te werken, kan het bereiken van álle werknemers bemoeilijken.

Nóg meer werknemers bereiken

Ook het Rotterdamse Erasmus MC maakt daarom dankbaar gebruik van omnichannel alerteringssoftware. 'Juist in een medisch centrum is het van groot belang dat iedere medewerker zo snel mogelijk wordt geïnformeerd bij een calamiteit', vertelt Newseditor Souad Zgaoui. 'Wanneer we een alarmbericht uitsturen via ons platform, is dat onmiddellijk zichtbaar op ieder pc- en tv-scherm. Hierdoor wordt het direct door een grote groep medewerkers gezien. Vooral in een organisatie waar lang niet iedereen een vaste werkplek heeft, is omnichannel communicatiesoftware een mooie en welkome manier om nóg meer werknemers te bereiken.'

Crisisbestendigheid voorop

Onder het mom van 'voorkomen is beter dan genezen', adviseert de onderzoeksraad aan ziekenhuizen om zich beter voor te bereiden op het beheersen van de gevolgen van ICT-uitval: nu nadenken over hoe je de communicatie binnen jouw zorginstelling verbetert, kan straks levens redden. Wil je weten hoe je je verschillende personeelsgroepen het beste kunt bereiken via verschillende communicatiekanalen? [Download deze handige gids](#) en ontdek welke communicatiekanalen jouw zorginstelling het beste kan inzetten.