

## STREEKZIEKENHUIS VERBETERT INTERNE COMMUNICATIE MET NETPRESENTER

Franklin County Medical Center (FCMC) is een ziekenhuis in Idaho met 215 medewerkers; klein maar van groot regionaal belang. Sinds het najaar van 2006 draait op alle computers van het ziekenhuis Netpresenter.

### “Terugkijkend, is het de investering dubbel en dwars waard geweest.”

“In het begin werd de screensaver van Netpresenter door sommige medewerkers als een overbodige nieuwigheid gezien. Achteraf bezien, is iedereen het er echter over eens dat het de investering dubbel en dwars waard was. Netpresenter heeft onze interne communicatie substantieel verbeterd”, zegt Trish Checketts, Development Director bij het FCMC en verantwoordelijk voor dit project.



“Effectieve interne communicatie is een voortdurende uitdaging voor ziekenhuizen. Het grootste deel van de medewerkers, artsen en verplegend personeel, werkt in ploegendiensten, vierentwintig uur per dag, zeven dagen

per week. Dit maakt het moeilijk om iedereen snel, doeltreffend en efficiënt te informeren. We maakten met name gebruik van e-mail en papieren memo's, maar wisten nooit of deze daadwerkelijk gelezen werden. De screensaveroplossing van Netpresenter heeft onze interne communicatie aanzienlijk verbeterd. In het verleden hadden we wel een klein informatief magazine dat de medewerkers bij hun loonstrook ontvingen. Dit was een leuk initiatief, maar volstrekt ontoereikend voor het communiceren van belangrijke informatie naar de medewerkers.”

### “Sinds we met Netpresenter werken weet ik zeker dat onze berichten worden gelezen.”

“Niemand houdt van veranderingen, zeker niet als die ten koste gaan van de screensaver met familiekiekjes. In de beginfase ondervonden we daarom wat weerstand van medewerkers die hun persoonlijke screensaver wilden behouden. Maar die houding veranderde snel toen ze de voordelen van de Netpresenter-screensaver ondervonden”, zegt Checketts.

“Sinds we met Netpresenter werken weet ik zeker dat onze berichten worden gelezen. Bijvoorbeeld doordat medewerkers klagen over de informatie of ons er op wijzen dat een bepaald bericht achterhaald is. Maar ook omdat we merken dat de interne communicatie substantieel is verbeterd. Medewerkers zijn niet alleen beter geïnformeerd, ze voelen zich ook meer betrokken. Verder zien we een toename in het aantal deelnemers aan ons gezondheidsprogramma dat via Netpresenter onder de aandacht wordt gebracht. Ook informatie over de diverse evenementen en belangrijk nieuws over onze organisatie verschijnt op Netpresenter. Steeds meer afdelingsmanagers vragen ons om informatie te plaatsen. We slagen er momenteel goed in om alle informatie actueel te houden. Ik ben er dan ook van overtuigd dat het de investering en de aanloopproblemen zeker waard was.”

Over het algemeen is het ziekenhuis zeer tevreden over Netpresenter. “Implementatie van de nieuwe software verliep snel en probleemloos. We hebben het eerst op drie computers in een geïsoleerde omgeving getest voordat we het in onze totale netwerk omgeving introduceerden. Dat verliep allemaal goed. Het enige wat ik persoonlijk, als absolute digibeet, lastig vond was om te leren werken met de software. Het duurde even voordat ik dit onder de knie had, met dank aan het geweldige klantenservice-team van Netpresenter.”

## “Goed geïnformeerde medewerkers zijn de beste ambassadeurs die een organisatie kan hebben.”



Een andere reden waarom goede en heldere communicatie van cruciaal belang is voor het FCMC, is dat het een staatsziekenhuis is. Dit betekent dat het ziekenhuis eigendom is van de 'county', ofwel de mensen die in de omgeving wonen. Zij beslissen mee over de toekomst van het ziekenhuis. “We hebben dringend een nieuw gebouw nodig, maar wij zijn niet de enige die hier een stem in hebben. Het zijn de kiezers die de uiteindelijke beslissing nemen. Een dergelijke beslissing heeft veel invloed voor de mensen in de omgeving, want een nieuw ziekenhuis betekent hogere belastingen. Het is erg belangrijk dat onze medewerkers goed op de hoogte zijn van de plannen en van de voor- en nadelen van een nieuw gebouw, zodat ze er thuis, op feestjes en andere bijeenkomsten over kunnen praten. Goed geïnformeerde medewerkers zijn de beste ambassadeurs die we kunnen hebben. En met Netpresenter houden we ze goed geïnformeerd.”

### Franklin County Medical Center

[www.fcmc.org](http://www.fcmc.org)

#### Branche

Gezondheidszorg

#### Uitdaging

Intern nieuws snel, doeltreffend en efficiënt communiceren naar de medewerkers

#### Oplossing

Interactieve screensaver-technologie van Netpresenter geïmplementeerd op alle computers van het ziekenhuis

#### Voordelen

Medewerkers zijn beter geïnformeerd. Hierdoor voelen ze zich meer betrokken bij het ziekenhuis en zijn ze betere ambassadeurs voor de organisatie

