

## Medewerkers zijn 33 procent meer tevreden dankzij communicatie via schermen

George Washington University Hospital (GWUH), het ziekenhuis waar de Amerikaanse presidenten worden behandeld, koos voor een meer centrale aanpak van de communicatie met medewerkers, bezoekers en patiënten. Door middel van Netpresenter-software wordt het laatste ziekenhuis- en gezondheidszorgnieuws nu als interactieve screensaver gepubliceerd op alle 1.200 PC-werkplekken. Dezelfde nieuwsberichten worden gepubliceerd op grote schermen naast de medewerkersliften. Andere, op de doelgroep gerichte, presentaties worden daarnaast getoond op grote schermen bij de bezoekersliften, in de centrale hal en in de ontspanningsruimten voor het personeel. Het resultaat: een meer consistente communicatie en hogere waardering van het personeel. De tevredenheid van de medewerkers met de interne communicatie steeg namelijk binnen drie maanden na implementatie met 33 procent.

### “Een eenvoudige keuze”

“We zochten naar een oplossing die voor iedereen in het ziekenhuis toegankelijk was en waarvoor geen training van de eindgebruikers nodig was. Het moest ook niet ingewikkeld of tijdrovend zijn om berichten te plaatsen. Als laatste eis stelden we dat het papieren posters en flyers moest vervangen,” zegt Gretchen Tegethoff, Chief Information Officer/ Director of Information Technology bij GWUH. “Netpresenter voldeed aan al deze eisen. De prijs was goed en bovendien maakte de oplossing gebruik van bestaande investeringen in de IT-infrastructuur zoals computerschermen. Een eenvoudige keuze dus.”

### “Weinig werk”

Een interdisciplinair team samengesteld uit IT-, klinisch en ondersteunend personeel, plande en begeleidde de gefaseerde uitrol van Netpresenter. “De eerste stap was het testen van de software op



alle PC's van de IT-afdeling. Dat het beheer van de oplossing zo weinig werk was, was een positieve verrassing. Hierna besloten we Netpresenter bedrijfsbreed uit te rollen,” vervolgt Tegethoff. “De oplossing werd eerst uitgerold naar alle PC-werkstations. Daarna werden een dozijn grote schermen toegevoegd, zowel in publieke ruimten, bijvoorbeeld naast liften en in wachtruimten, als in ruimten waar alleen personeel mag komen, zoals de kantine.”

### “Presentaties gericht op de doel-groep”

De presentaties die de GWUH-medewerkers te zien krijgen, omvatten meestal zo'n 20 tot 30 verschillende berichten. De eerste berichten die verschijnen zijn altijd die uit het alarm-kanaal: urgent nieuws zoals IT-upgrades die gevolgen hebben voor het systeem, maar ook nieuws van leveranciers over terughaalacties of bijwerkingen van medicijnen. Daarna volgt bijvoorbeeld IT-, kwaliteitsnieuws, nieuws van de afdelingen personeelszaken en administratie en informatie over trainingen en opleidingen. Ook wordt algemeen ziekenhuisnieuws meegenomen. Aan het einde van de rotatie komen altijd drie berichten van de Yahoo! Healthcare-nieuwsdienst voorbij. “Deze worden automatisch geïmporteerd via een RSS-feed. Een geweldige toevoeging voor medewerkers die geen tijd hebben gehad om het laatste gezondheidszorgnieuws te lezen. Mensen kijken echt naar de presentaties, ook dankzij deze toevoeging,” aldus Tegethoff.

De monitors in publieke ruimten worden gebruikt om meer marketing georiënteerd materiaal onder de aandacht van bezoekers en patiënten te brengen. Het grote, platte scherm in de centrale hal wordt gebruikt om bezoekers welkom te heten, informatie te geven over openingstijden van de cadeauwinkel en cafetaria, en dergelijke. "Het feit dat Netpresenter het mogelijk maakt om boodschappen aan te passen aan de doelgroep of locatie is een groot voordeel voor ons. We hebben nu één systeem om medewerkers te informeren en motiveren, bezoekers en patiënten te informeren en iedereen te waarschuwen in geval van een calamiteit," zegt Tegethoff.

### **"Medewerkers zijn 33 procent meer tevreden met ziekenhuiscommunicatie"**

Drie maanden na de uitrol, toonde een intern onderzoek van het ziekenhuis aan dat de tevredenheid van de medewerkers met de communicatie van het ziekenhuis was toegenomen met 33 procent. Hetzelfde onderzoek liet zien dat de medewerkers het waarderen dat er nu één centraal medium is voor alle ziekenhuiscommunicatie. Sommige medewerkers hadden voorheen geen toegang tot e-mail, maar door middel van de schermen naast de liften, worden ze nu 'bijgepraat' over het laatste interne en externe nieuws terwijl ze op de lift wachten.

Tegethoff voegt hieraan toe: "De tevredenheid van de medewerkers is zeer belangrijk voor het George Washington University Hospital. Zo is er bijvoorbeeld een speciaal Employee Satisfaction-team dat diensten zoals een conciërge-dienst opstart. Deze conciërge helpt medewerkers om zich te richten op hun werk door allerlei boodschappen voor hen te doen, van het ophalen van kleding bij de stomerij, tot wachten tot een nieuwe bank wordt bezorgd of de auto naar de garage brengen voor een grote beurt. Eerdergenoemd team heeft ook een formeel 'werknemer van de maand'-programma opgezet. Dat is waarom wij zoveel belang hechten aan de enorme verbetering in interne communicatie die wij met Netpresenter hebben bewerkstelligd."

### **"Hoge verwachtingen overtroffen"**

"Wat betreft onze plannen voor de toekomst: wij willen binnenkort de Emergency Alert-functionaliteit van het systeem gaan gebruiken. Hierbij zal de oplossing van Netpresenter als onderdeel van ons rampenplan worden gebruikt om medewerkers en eventueel bezoekers en patiënten te waarschuwen en informeren in noodsituaties, zoals bij een brand, overstroming of evacuatie. Daarnaast hebben we van medewerkers verzoeken gekregen voor schermen op additionele locaties, dus ook die aanvragen moeten we de komende maanden evalueren," aldus Tegethoff.

"Over het geheel genomen, hadden we hoge verwachtingen van Netpresenter, maar het succes van de oplossing heeft zelfs deze verwachtingen ver overtroffen," besluit ze.

#### **The George Washington University Hospital**

Het George Washington University Hospital (GWUH) in Washington is het ziekenhuis van de Amerikaanse presidenten. Het ziekenhuis heeft 371 bedden, 820 doktoren en meer dan 625 verpleegkundigen.

[www.gwhospital.com](http://www.gwhospital.com)

#### **Sector:**

Gezondheidszorg

#### **Uitdaging:**

Het ziekenhuis zocht naar een meer consistente manier van communiceren met medewerkers met intern en extern nieuws.

#### **Oplossing**

Netpresenter als centraal communicatiemedium. Gebruikt om medewerkers, bezoekers en patiënten te informeren. Het laatste interne en gezondheidszorgnieuws wordt gepubliceerd op alle 1.200 PC-werkplekken en op circa een dozijn grote schermen in restricted areas. Er zijn ook grote schermen in publieke gebieden. Hetzelfde systeem kan worden gebruikt om iedereen te alarmeren in geval van nood.

#### **Voordelen**

GWUH kan medewerkers, bezoekers en patiënten snel informeren en motiveren, maar ook alle aanwezigen snel alarmeren in geval van nood. De tevredenheid van de medewerkers met de interne communicatie is toegenomen met 33 procent in de eerste drie maanden na uitrol van het nieuwe systeem.



#### **Headquarters**

Adsteeg 10  
NL-6191 PX Beek-LB  
The Netherlands  
Tel. +31(0)46 4370886  
Fax. +31(0)46 4360188

#### **Netpresenter USA**

410 Park Avenue  
15th Floor, Suite 1530  
New York NY 10022  
Phone +1 212 710 5908  
Fax +1 212 710 5914

#### **[www.netpresenter.com](http://www.netpresenter.com) - [info@netpresenter.com](mailto:info@netpresenter.com)**

Netpresenter biedt innovatieve communicatie software voor interne communicatie, narrowcasting (Digital Signage) en alarmmeldingen. Door publicatie op PC-, grote schermen en mobiele apparaten krijgt u uw nieuws gegarandeerd tussen de oren van klanten en medewerkers. Gebruikt door o.a. Sony, Schiphol en DSM.