

“Een direct feel-good-effect”

De beste manier om de sfeer en samenwerking onder medewerkers te verbeteren? “Verbeter interne communicatie,” aldus het Brooklyn Hospital Center. Het in Brooklyn gevestigde ziekenhuis implementeerde Netpresenter software om intern nieuws centraal te beheren. Dit nieuws wordt gepubliceerd op bijna 1.000 medewerker PC's (als screensaver) en op verschillende grote TV-schermen om zo medewerkers continue op de hoogte te houden. Bezoekers en patiënten worden geïnformeerd via een tiental TV-schermen die in de gemeenschappelijke ruimtes, zoals de kantine hangen. Hetzelfde systeem wordt gebruikt om iedereen te alarmeren in geval van nood.

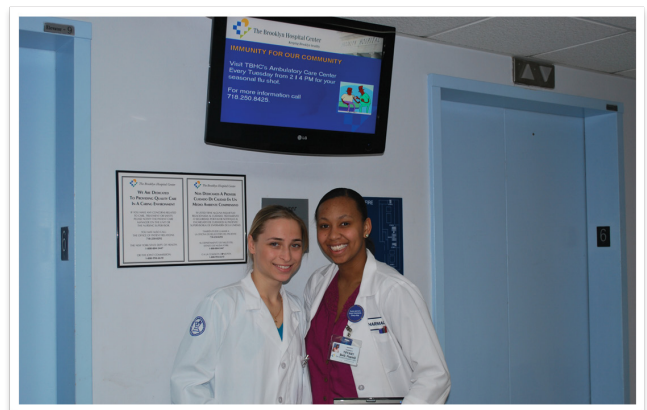
“Enorm effect op het creëren van samenhangsgevoel”

“We zochten een manier om de sfeer en de samenwerking tussen medewerkers nog verder te verbeteren. Onze directeur stelde voor om de mogelijkheden van Netpresenter nader te bekijken, hij had in het verleden al eerder gezien wat met deze software mogelijk was,” zei Eric Sommer, senior copywriter en redacteur van Brooklyn Hospital Center. “En hij had gelijk. Sinds de implementatie heeft Netpresenter een enorm effect gehad op de verbetering van medewerkertevredenheid, op de sfeer en op het creëren van een samenhangsgevoel.”

Hij gaat verder: “Om je een voorbeeld te geven: wanneer een team iets noemenswaardigs doet, een zogenaamde ‘kleine overwinningen’, ga ik langs, neem een foto, ga terug naar mijn kantoor en zet het nieuws met de foto op Netpresenter. Het team weet, dat alle collega's worden geïnformeerd over hun prestatie. Dit zorgt ervoor dat het hele team zich gewaardeerd voelt. Geen andere tool die ik ken heeft dit directe ‘Boom! Feel-good’ effect. Bovendien kost het weinig tijd om een bericht te plaatsen, of het nou tekst, een foto of zelfs een video is. Dit maakt Netpresenter een erg krachtige tool.”

“De best renderende investering van alle tools die we gebruiken”

“We gebruiken ook nieuwsbrieven, intranet en brochures om met onze medewerkers te communiceren, maar als we kijken naar de tijd die het in beslag neemt om een bericht te verspreiden, vergeleken met het positieve effect op het moraal en de cohesie van het personeel, is Netpresenter de best renderende investering van alle tools die we gebruiken,” legt Sommer uit



“De verschillende interne media aan elkaar verbinden”

Niet ieder personeelslid dat bij het Brooklyn Hospital Center werkt, heeft thuis een computer en niet alle medewerkers gebruiken een computer in het ziekenhuis. Daarom vertrouwen sommige medewerkers op de TV schermen voor relevant nieuws.

“Netpresenter wordt gebruikt om alle verschillende media, die worden gebruikt voor interne communicatie, aan elkaar te verbinden. Het helpt bijvoorbeeld om mensen te wijzen op artikelen in de geprinte nieuwsbrief en op ons intranet. Berichten op de grote TV-schermen en op de PC screensavers lichten het tijp van de sluier op. Dit moedigt het personeel aan om op intranet of in de nieuwsbrief het hele artikel te lezen,” zegt Sommer.

Hij gaat verder: “Iedereen die in interne communicatie werkt, weet hoe moeilijk het is om mensen te motiveren het intranet te bezoeken. De meeste medewerkers kijken alleen op het intranet als ze er een specifieke reden voor hebben, niet met een vaste regelmaat. Ik probeer ze daarom een reden te geven om vaker het intranet te bezoeken. →

Bijvoorbeeld, als we een evenement hebben, neem ik veel foto's. Ik plaats dan één foto op Netpresenter en ik verwijst het personeel naar het intranet als ze meer foto's willen zien. Het enige dat personeelsleden hoeven te doen, is op een link te klikken. Een andere voorbeeld is dat ik een arts via Netpresenter feliciteer met een artikel in de lokale pers. Ik plaats dan een kopie van dit artikel op het intranet of in de nieuwsbrief. Ik heb ook een blog op het intranet en gebruik Netpresenter om mensen hierop alert maken, ik merk dat mijn blog hierdoor beter wordt gelezen."

"Gericht nieuws voor personeel, patiënten en bezoekers"

In het Brooklyn Hospital Center geven alle schermen die op het publiek zijn gericht dezelfde inhoud weer, maar de schermen gericht op de medewerkers bieden meer medewerkers specifieke informatie. "Alleen in de cafetaria laten de schermen een combinatie zien van publieks- en personeelsnieuws, omdat deze locatie door beide groepen worden gebruikt," legt Sommer uit.

Bij elkaar heeft het ziekenhuis acht verschillende kanalen; één publiek kanaal en zeven personeelskanalen. Dit is inclusief een algemeen kanaal met algemeen nieuws, een administratie kanaal (met algemeen, maar meer non-medisch nieuws), een medisch kanaal, een onderwijs kanaal (Brooklyn Hospital Center is een onderwijzend ziekenhuis), een Human Resources kanaal (gericht op nieuws met betrekking tot het verbeteren van patiënttevredenheid, kwaliteit in service, informatie over arbeidsvoorwaarden etc.), een kanaal met 'compliance' nieuws en een IT-nieuws kanaal (over onderwerpen zoals een elektronisch medisch dossier).

"We have multiple content publishers for these channels. For example the compliance officer adds messages on compliance and the IT department on IT issues," states Sommer.

"Het is overduidelijk waarom het personeel Netpresenter geweldig vindt"

"Onze medewerkers vinden het systeem geweldig en sturen vaak zelf suggesties voor nieuwsitems. Ik krijg ongeveer 4 tot 5 verzoeken per week voor een verhaal op Netpresenter. Het is overduidelijk waarom het personeel Netpresenter geweldig vindt; iedereen wil erkend worden voor zijn/haar goede werk.

"In de toekomst willen we Netpresenter ook voor alarmmelding gaan gebruiken. Gelukkig hebben we, sinds de implementatie van Netpresenter nog geen noodgevallen gehad waarbij iedereen zijn werk onmiddellijk moest laten vallen. Dit is natuurlijk goed nieuws, maar het is belangrijk om goed voorbereid te zijn."

The Brooklyn Hospital Center

Het Brooklyn Hospital Center startte met het behandelen van patiënten in 1847. Tegenwoordig verzorgt het 1.2 miljoen mensen in de omgeving van Brooklyn, New York City. Het ziekenhuis heeft 2.900 medewerkers.

www.tbh.org

Sector

Gezondheidszorg

Uitdaging

Verder verbeteren van sfeer en samenhangigheid van het personeel. Personeel, bezoekers en patiënten voortdurend goed informeren.

Oplossing

- Gebruik 1.000 medewerker PC's en vele grote TV schermen om personeel, bezoekers en patiënten continue te informeren;
- Berichten richten op de ontvanger;
- Breng een team dat iets noemenswaardigs doet onder de aandacht, zodat zij zich gewaardeerd voelen.

Voordelen

- Netpresenter heeft echt een enorm effect gehad op het vergroten van de medewerkertevredenheid, sfeer en het samenhangigheidsgevoel;
- Alle verschillende media die worden gebruikt voor interne communicatie versterken elkaar nu. Netpresenter helpt bijvoorbeeld om bezoeken naar het intranet te genereren;
- Het kost heel weinig tijd om een bericht te plaatsen;
- Dezelfde software wordt gebruikt om de alarmcommunicatie in het ziekenhuis verder te verbeteren.



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 | info@netpresenter.com

Netpresenter is a leading developer of innovative end-to-end visual broadcast solutions, such as emergency alert notification, enterprise communications and narrowcasting. It has offices in The Netherlands, US and UK. Its 1 million users can be found, among others, at Nokia, Sony, Jaguar and GE.