**DRAAIBOEK CORONA – COMMUNICATIEPLAN BIJ OUTBREAK**

**Documentatiebronnen:**

**SAMENSTELLING OUTBREAKTEAM**

**Aanspreekpunt communicatie: Katrien Vanderlinden** directeur wzs

**Crisisteam** = Outbreakteam

* Directie wzc
* Hoofd bewonerszorg
* Afdelingshoofd Mens
* CRA Saskia Depratere
* Logistiek verantwoordelijke

**Informatiedoorstroming:**

* **Dagelijkse briefing (9u30 @bureau directie) directie, hoofd bewonerszorg en logistiek verantwoordelijke (Afdelingshoofd Mens op woensdag), CRA ook vaste dag met vaste agendapunten:**
  + Nieuwe maatregelen overheid
  + Stand van zaken gezondheid bewoners
  + Personeelsbezetting en (mentale) gezondheid
  + Preventiemateriaal - stock
  + Communicatie met familie
  + Communicatie naar personeel
  + Communicatie naar bewoners assistentiewoningen
  + Varia
* **Snelle informatiedoorstroom tussen leidinggevenden WZC (Myriam, Luc, Koen, Hilde, An, Mireille, Chloë, Katrien) via WhatsApp-groep**

**COMMUNICATIEMATRIX**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Communicatie naar verschillende doelgroepen aanpassing richtlijnen/besmetting** | | | |
| **Doelgroep** | **Boodschap** | **Kanaal** | **Verantwoordelijke** |
| Outbreakteam | Transparante info  Overlopen outbreakplan | Mailing  Briefing | Directie |
| CRA | Transparante info  Overlopen outbreakplan | Telefonisch  Mailing | Hoofd bewonerszorg |
| Bestuur + noodplanning | Transparante info  Overlopen outbreakplan | Telefonisch  E-mail | Directie |
| Agentschap Zorg & Gezondheid | Ingeven gevraagde data via e-loket | internet | Directie |
| Medewerkers zorg en KELA |  | Communicatieschrift Geracc | Hoofdverpleegkundige  Hoofd bewonerszorg  Directie |
| Betrokken medewerkers | Informeren over genomen maatregelen en outbreakplan  Geruststellen  Transparante info zonder details | Persoonlijk gesprek  Briefing  Corona map  e-mail - nieuwsbrief | Persoonlijke leidinggevende  Hoofd bewonerszorg  Communicatiedienst |
| Alle medewerkers | Briefing  Corona map  e-mail - nieuwsbrief | Persoonlijke leidinggevende  Hoofd bewonerszorg  Communicatiedienst |
| Alle bewoners | Persoonlijk gesprek | Iedere hoofdverpleegkundige voor eigen afdeling |
| Familie overige bewoners; vrijwilligers | E-mail (nieuwsbrief) | Directie  Verantwoordelijke animatie |
| Betrokken familie | Transparante info  Informeren over maatregelen outbreakplan | Telefonisch | Directie  Hoofd bewonerszorg  Hoofdverpleegkundige |
| Pers / brede publiek | Transparante info zonder details | Website  Persbericht  Facebook | Schepen  Communicatiedienst  Verantwoordelijke animatie |

**INHOUD COMMUNICATIE**

Leidraad voor elke communicatie:

* Wat zijn de gevalideerde feiten? **WE KNOW**
* Welke maatregelen nemen we? **WE DO**
* Betrokkenheid en empathie naar doelgroep. **WE CARE**
* Wanneer opnieuw informatie? **WE’LL BE BACK**

Vuistregels:

* Transparante en heldere communicatie
* Aangepaste boodschap voor elke doelgroep
* Afspraken met medewerkers over hoe te communiceren
* Bij elke communicatie contactmogelijkheden vermelden
* Bij outbreak: voorzie telefoonpermanentie
* Monitor de vragen die er leven bij medewerkers, bewoners, familie etc. Hou de vinger aan de pols om te weten wat de perceptie is
* Communiceer eerst naar de nauwst betrokken personen
* Via sociale media kan informatie snel (ongewenst) circuleren: monitor!

**Voorbeeldcommunicatie**

Onderstaande is een voorbeeldcommunicatie bij een crisissituatie in het kader van de Corona-crisis. Het biedt je een basisstructuur die je kan gebruiken en aanpassen naargelang de doelgroep voor wie je communiceert.

Vermeld altijd een datum op je communicaties (ook bv. op een websitebericht). Situaties kunnen immers snel veranderen.

*Geacht familielid,*

*[wat is er gebeurd; hier som je de feiten op zoals die op dat moment zijn gevalideerd]*

*We brengen u hierbij op de hoogte dat er een besmetting met het Corona-virus vastgesteld is bij één bewoner van ons woonzorgcentrum. De bewoner verblijft momenteel …. We namen contact met de CRA en het Agentschap Z&G. Alle medewerkers werden ingelicht.*

*[wat doen we eraan? opsomming van de maatregelen die genomen zijn sinds vaststelling van de besmetting] Het wzc voert strikt de maatregelen uit zoals bepaald door het Agentschap Z&G. De coördinatie is in handen van… De betrokken bewoner werd in quarantaine geplaatst. De contacten met de andere bewoners werden in kaart gebracht. Er zijn x aantal bewoners met vermoeden van besmetting… Zij verblijven op hun kamer…*

*Het personeel neemt die en die beschermingsmaatregelen in acht… Alle bewoners en familieleden worden op de hoogte gebracht.*

*[betrokkenheid t.a.v. de doelgroep van het bericht] We begrijpen dat u hierbij vragen kan hebben, en dat deze besmetting aanleiding kan geven tot ongerustheid. We doen er alles aan om verdere verspreiding te voorkomen. Hebt nog vragen, dan kan u terecht op onze website, of telefonisch op…*

*[verdere info]*

*We houden u op de hoogte van verdere ontwikkelingen. U ontvangt bericht van zodra er zich veranderingen voor doen in de situatie.*