# Handreiking social media voor ambassadeurs in de zorg

© www.springmarketing.nl | info@springmarketing.nl

# Handreiking social media voor ambassadeurs in de zorg

Facebook, Snapchat, Twitter, LinkedIn, YouTube, Pinterest of Instagram. U zit ongetwijfeld op een of meerdere van deze social media. Als u actief bent op social media heeft u een ambassadeursrol voor de organisatie waarvoor u werkt. Dat betekent niet alleen dat u natuurlijk een voorbeeldfunctie heeft, maar ook dat u kunt meewerken aan de naamsbekendheid en het imago van uw organisatie. Wat zijn de kansen op social media? En waarop is het goed te letten als uw social media inzet? Do's en don'ts op een rij.

## Kansen op social media: do's

### Help de naamsbekendheid van uw zorgorganisatie vergroten

- Hoe meer positieve reacties op een update of tweet, hoe beter dat natuurlijk is voor de afzender. Like, retweet, share of (re)pin de updates van uw zorgorganisatie daarom met uw volgers en vrienden.
- Zoekt u een collega, heeft uw organisatie een vacature? Deel die met uw netwerk op bijvoorbeeld LinkedIn of Twitter en help zo mee de juiste kandidaten te vinden.
- Bent u actief op LinkedIn? Dan kunt u uw organisatie makkelijk onder de aandacht brengen, door de naam van uw organisatie te laten linken naar de bedrijfspagina. *Hier leest u hoe u dat juist instelt >*
- Weten uw relaties en verwijzers waar ze u en uw organisatie kunnen vinden op social media? Vertel erover of zet de links naar deze social media in uw e-mailhandtekening.

### Ook online kunt u zorg verbeteren en verlenen

- Ziet u een mooi compliment, vraag, klacht of opmerking over uw organisatie op social media waarop een reactie gepast is? Geef dit dan door aan de afdeling die daarvoor verantwoordelijk is.
- Gebruik social media om te luisteren. Want zoals u ongetwijfeld merkt, zijn heel veel patiënten en mantelzorgers actief op social media. U kunt hier dus veel meer te weten komen over vragen en behoeften die leven.
- Heeft iemand uw zorg (direct) nodig? Help diegene op weg naar de juiste zorg en verwijs door naar de kanalen waar u normaal gesproken iemand ook naar zou verwijzen.

# Risico’s op social media: don’ts

## Waarborg altijd de privacy van uw patiënten

- Vermeld nooit de naam, foto of andere privacygevoelige informatie van een patiënt/ cliënt, zodat niet te herleiden is wie bij u in zorg is.
- Als een patiënt contact met u zoekt op social media, zorgt u ervoor dat jullie zo snel mogelijk via een afgeschermde omgeving communiceren.
- Wordt u ‘vrienden’ of connect u met patiënten ? Maak daarin een afweging: hoe zet u social media in, als verlengstuk van uw zorgverlening of als persoon die werkt in de zorg?

## Bewaak uw imago en dat van uw zorgorganisatie

- Uw persoonlijke mening kan op social media gemakkelijk worden verward met die van uw organisatie. Bedenk daarom goed voordat u iets deelt: is het duidelijk hoe ik dit precies bedoel of kan er verwarring ontstaan?
- Alles wat u deelt blijft jarenlang online beschikbaar, ook als u het later verwijdert. Houd daar rekening mee als u iets publiceert en vraag u bijvoorbeeld af: kan ik er later spijt van krijgen dat ik dit online deel?
- Pas op, er kunnen regels uit uw tweet of update worden uitgelicht zonder de context te benoemen, let erop dat ieder deel van de tekst op zich verantwoord is.
- Is er iets gebeurd op uw werk dat u wilt delen met uw online netwerk? Bedenk u van tevoren wat het effect kan zijn van uw opmerking.


### Veel dank aan deze professionals op social media

Deze twitteraars hebben hun waardevolle bijdrage geleverd aan deze handreiking. Veel dank aan hen!

Arina Angerman: @ArinaNoel
Ilse Janssens: @ilseja1
Karsten Hendriksma: @KHendriksma
Penny Holloway: @trotsopgezin
Hans Versteegh: @Welzijn30
Judith: @JudithSpierings
Peter Keur: @peterkeur
Monica: @MonicaAnth

## Meer over social media in de zorg

Bekijk het gratis *kennisdossier social media* van Spring marketing op https://springmarketing.nl/zorgmarketing/social-media-in-de-zorg/

Of neem gerust contact met ons op en bel 06 29 14 20 00 (Erica) of 06 54 28 02 58 (Sanne) of mail ons: info@springmarketing.nl.

## Over Spring zorgmarketing

Uw zorgorganisatie steviger in de markt zetten of patiënten beter bereiken? Spring zorgmarketing zet zich graag samen met u in om beter te worden. Met een effectieve strategie, SEO-website en goed gelezen nieuwsbrief. Met plezier zetten wij onze ervaring en kennis in voor onder meer deze ziekenhuizen, thuiszorgaanbieders, GGZ-instellingen, praktijken, leveranciers en start-ups in de zorg. Samen werken we aan de beste resultaten, om zo nog beter in verbinding te komen met patiënten, verwijzers, financiers en andere stakeholders. Om samen beter te worden. Dit zijn onder meer onze klanten: