



Sociale media & medewerkers Medisch Spectrum Twente

Persoonlijke verhalen van warme en goede zorg

26 maart 2019

Arne Keuning

Trainer & adviseur

- Digitale, menselijke & online contacten
- Trainer & adviseur
- Werk samen met Wilco, Robin, Jonne, Selma e.a. collega's van team communicatie
- Upstream
- Geboren in ziekenhuis Ziekenzorg Enschede
- #DTV

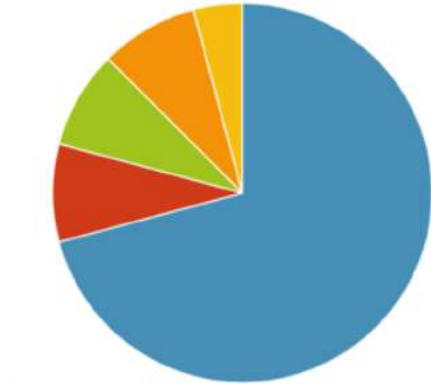


@ArneKeuning
arne@upstream.nl
www.upstream.nl
06-47782459

Dank voor jullie input

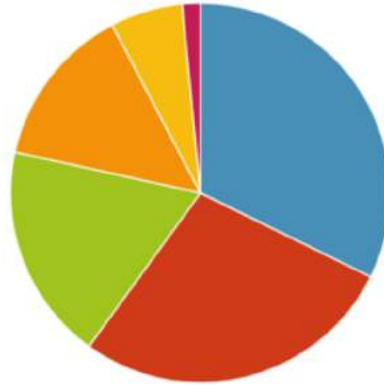
Overzicht van jullie antwoorden

Voorkeur aandacht in training:



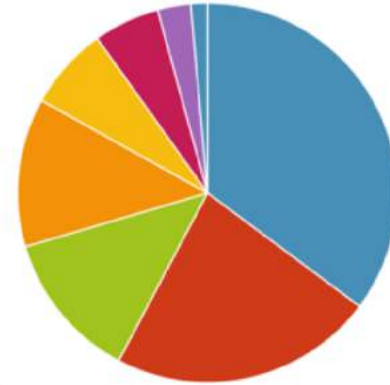
- LinkedIn
- Youtube
- Twitter
- Instagram
- Facebook

Ik ben zelf actief op:



- LinkedIn
- Facebook
- Instagram
- Twitter
- Youtube
- Snapchat

Bij het delen maak ik vaak gebruik van:

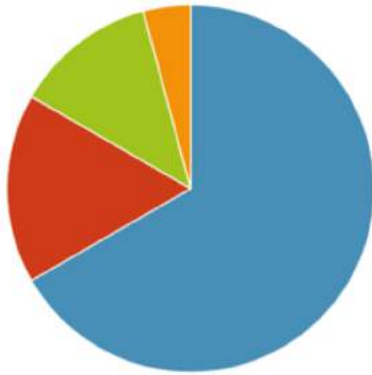


- tekst
- foto's
- links
- hashtags
- locatiegegevens
- video
- tags of mentions
- __Other__

Dank voor jullie input

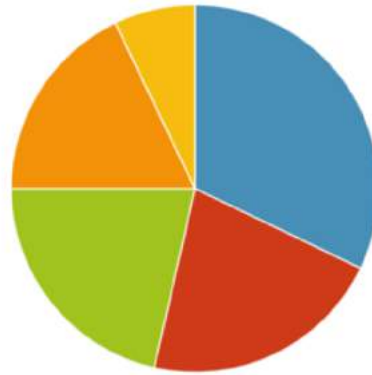
Overzicht van jullie antwoorden

Heb je MST in je bio staan?



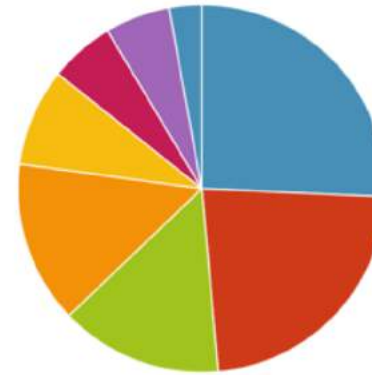
- Ja, er staat "MST" of "Ziekenhuis MST"
- Nee
- Ja, er staan mijn functienaam/titel, maar geen MST
- Nee, ik wil niet vertellen waar ik werk

Deel je over je werk bij MST op social?



- Ja, maandelijks
- Ja, eens per jaar
- Ja, wekelijks
- Nee, ik deel niets over mijn werk
- Ja, dagelijks

Als ik iets deel op social media dan is het over:



- activiteiten als de open dag, kennisacademie, etc.
- anders, vertel ik op de training
- mijn (dagelijkse) werkzaamheden
- landelijke activiteiten als de dag van de zorg
- mijn collega's
- mijn mening over de zorg in Nederland
- mijn patienten
- __Other__

Dank voor jullie input

Overzicht van jullie antwoorden



- Praktische Do's & Dont's
- Zorgvuldig & Correct
- Bereik & Impact
- Privé vs. Werk

Social media én medewerker(s) MST

Programma – 14.00 tot 16.00 uur



1. Korte introductie, ontwikkelingen & hulpbronnen
2. (Zakelijke) inzet van:
 1. LinkedIn
 2. Instagram
 3. Twitter
 4. Facebook
3. Algemene praktische tips rondom video & afsluiting

'Jij bent de baas'

Social media is van jou!

Jouw persoonlijke social media account is van jou.

Jij beslist of én hoe je het gebruikt, met wie je praat, over welke onderwerpen, op welk platform en of je aandacht geeft aan je werk.

Stimuleer, leer, help en begeleid

Medewerkers en social media

'Als organisatie heb je medewerkers in huis die vertrouwd worden en die expert zijn. Stimuleer hen daarom om op te treden als ambassadeur, leer hun om content te maken en content te verspreiden'

Hulpbronnen op MST Intranet

Social media hulp bij MST

- Richtlijn voor artsen & verpleegkundigen (KNMG & V&VN Richtlijn + óók studenten richtlijn)
- Richtlijn & training voor gebruik van de social media naast 'gezond verstand'
- Ondersteuning door:
 - Social Coaches (*afd. communicatie*)
 - Intranetpagina met tips en dashboard

Maak bewust gebruik van social media

De 9 aanbevelingen van de KNMG, uitgewerkt in de handreiking Artsen en Social Media:

- 1 BENUT KANSEN VAN SOCIAL MEDIA
- 2 GARANDEER VERTROUWELIJKHEID
- 3 GEEN VRIENDEN MET PATIËNTEN
- 4 ONDERSCHIED WAT OPENBAAR IS EN PRIVÉ
- 5 DENK AAN DE REIKWIJDTE
- 6 TOON RESPECT
- 7 SPREEK UW COLLEGA AAN
- 8 VOLG GEDRAGSREGELS WERKGEVER
- 9 LET OP DISCIPLINAIRE RISICO'S

knmg www.knmg.nl/socialmedia


The infographic features a blue background with a yellow header. It includes various social media icons (LinkedIn, Twitter, YouTube, Facebook, Instagram, etc.) and a photo of a female doctor in a white coat with a stethoscope, holding a clipboard and looking thoughtful.



Check? Nog vragen? Nog wensen?

Social media bij MST

Medisch Spectrum Twente



Ontwikkelingen social media

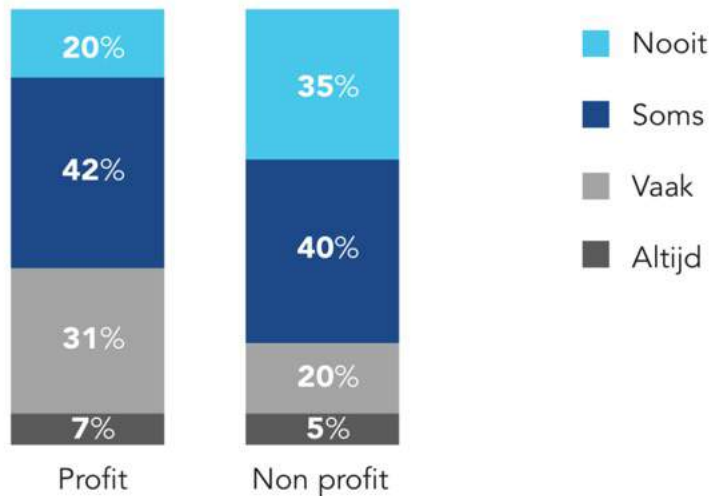
Méér besloten, méér privé en méér aandacht voor privacy

Ontwikkelingen taal op social media

Méér informeel, méér menselijk

Gebruik van tussenwerpsels

"oeps", "oh ja", "hoera", "bah" en/of emoticons om gevoelens te uiten



Gebruik emoticons



5% VAN DE BERICHTEN BEVAT 1 OF MEERDERE EMOTICONS



MST Human Voice (MST-CHV)

Goed in ontwikkeling 😊



MST
@ziekenhuisMST

Volg je nu

Onze Wilma schrijft elke 14 dagen een blog:
"Na de overdracht over een jonge meid die het zo moeilijk heeft dat een suicide poging haar enige overlevingsstrategie bleek, kom ik in gesprek met haar moeder..."



MST
@ziekenhuisMST

Volg je nu

Als antwoord op @AnnetMulder

Oeps, die mist inderdaad Annet! Hier kun je de blog lezen: [mst.nl/p/hulpverlener ...](https://mst.nl/p/hulpverlener...)

Hulpverleners - Blog 29 van Wilma - Medisch Spectru...
Verpleegkundige Wilma schrijft elke 2 weken een blog. Nu over een moeder die haar depressieve dochter probeert te ondersteunen na een zelfmoordpoging.
mst.nl

"De berichten zijn in de regel vlot geschreven, met een persoonlijke insteek.

Dat past ook bij de focus van MST op de patiënt als mens."



Reactie van/namens [redacted] (Medisch Spectrum Twente)
geplaatst op 21 juli 2017

Hallo,

"Een dikke vette 10", dat vinden we super om te horen! Ik geef uw feedback en cijfers door.

Bedankt voor uw beoordeling en alle goeds gewenst!

[redacted] (Medisch Spectrum Twente)

Human Voice – extra aandacht via thema

Mooie menselijke ontwikkelingen 😊



The screenshot shows the MST website's 'Vrouw Kind maand' page. The navigation bar includes 'Home', ' Patiënten', ' Bezoekers', and ' Over MST'. The main heading is 'Een maand lang extra aandacht voor vrouw en kind', with a subtext 'Bekijk hieronder de items over alle zorg in MST voor vrouw en kind'. Below the text is a video thumbnail showing a healthcare professional interacting with a woman in a hospital bed.



The screenshot shows the MST website's 'De Kidreporter #3' article. The navigation bar includes 'Home', ' Patiënten', and ' Bezoek'. The article title is 'De Kidreporter #3: Hoeveel narcose heeft iemand nodig?'. Below the title is a video thumbnail showing a person in a hospital setting with a sign that says 'DE KIDREPORTER aflevering 3 Hoeveel narcose heb je nodig?'. The article text reads: 'Een tijdje geleden plaatsten we een oproep: wat zou jij als kind willen weten over ons ziekenhuis? We werden overspoeld met vragen! In aflevering 3 zoekt Jan het antwoord op de vraag: "Hoeveel narcose heb je nodig bij een operatie?" De vraag is afkomstig van Jorrit Kloek (11 jaar), bedankt voor je inzending!'





HET VERGETEN VAN
GEHEUGENVERLIES

BLOG #20
Verpleegkundige Wilma
Inhoudelijke en periodieke blog



Medisch Spectrum Twente
@ziekenhuismst

Startpagina

Recensies

Foto's

Video's

Evenementen

Intro

Community



Vind ik leuk

Volgen

Delen



Contact met ons ...

Bericht versturen

Bericht maken

Wilma & Creatieve communicado's MST

Corporate accounts MST en blog Wilma zijn menselijk en impactvol

4,0

4,0 van 5 - Op basis van de opinie van 346 personen

Over Medisch Spectrum Twente
Medisch Spectrum Twente is een modern en topklinisch ziekenhuis waar iedereen terecht...



2018

THE
BEST
SOCIAL
AWARDS



Boswachter Tim

@BoswachterTim

Kauwboy

60 Retweets 772 Likes



Boswachter Tim

Boswachter + fotografie + natuur



Operator Gijs

Blik achter de schermen van de rioolwaterzuivering



Gijs @OperatorGijs · 24 dec. 2018

#rwziApeldoorn Mooie #ochtendzon na een regenachtig weekend. Afgelopen dagen 500.000 kuub water verwerkt. Vandaag alles controleren voor 2 rustige #kerstdagen 🎅🌲 voor de storingsdienst. Fijne dagen allemaal 👍😊 – bij RWZI Apeldoorn



Vallei en Veluwe



3

12



Gijs @OperatorGijs · 21 dec. 2018

#rwziApeldoorn De #grondstoffenfabriek draait steeds beter, proces onder controle en productie #struviet loopt op. Tijd voor een onderzoekruimte cq kantoor terplekke. De basis wordt vandaag gelegd. 👍😊



UPSTREAM.



Bertho Nieboer ✓
@DokterBertho

Gynaecoloog (aandachtsgebied menstruatiepijn/endometriose), gezin met 1 XX & 2 XY'tjes, wetenschapper, schrijver, spreker, dagvoorzitter en soms trouwambtenaar.

bit.ly/1xBI278

Dokter Bertho

Gynaecoloog + vader + (Hoofd-)redacteur



dokterbertho

Volgen



133 berichten

1.326 volgers

148 volgend

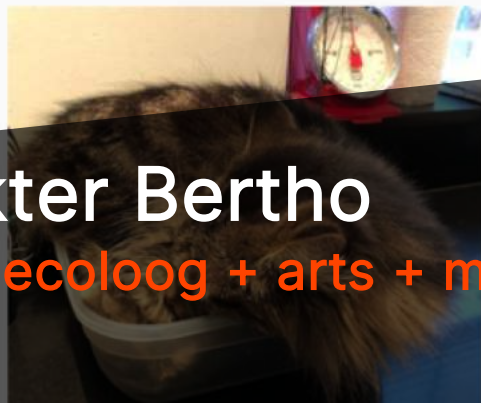
Bertho Nieboer

Gynaecoloog, schrijver/columnist, oog en oor voor communicatie in de zorg. Motto: artsen moeten hun vak erg serieus nemen, maar zichzelf niet al té.

facebook.com/dokterbertho

BERICHTEN

GETAGD



Dokter Bertho
Gynaecoloog + arts + mens



Tweets **9.525** Volgend 876 Volgers 1.927 Vind-ik-leuks 8.387 Lijsten 7

Volgen

huisdoktertim

@huisdoktertim

Huisarts, justitieel arts ; tweet strikt op persoonlijke titel. Liefde voor huisartsenvak, kwetsbare groepen. MD, GP in the Netherlands; family med, prison doc

Tweets Tweets en antwoorden Media

Vastgemaakte Tweet

 **huisdoktertim** @huisdoktertim · 23 aug. 2018
 Draadje over vaccinatie. Voor wie wil weten hoe t werkt, waarom t werkt.
 #Ikvaccineer

huisdoktertim @huisdoktertim
 Vrij simpel. Bij een eerste natuurlijke infectie ken je de verwekker nog niet. Je wordt ziek. Na infectie wordt "onthouden" hoe ziekte eruit zag en hoe antistoffen te maken. Dit gebeurt in 'memory cellen' en je ziet de stof IgG in je bloed als teken dat je immuun bent. Bij /1

Wie te volgen · Vernieuwen · Meer...

-  **Huisarts Niels Rossen** @...
Volgen
-  **Ethiek is overal** @Gert_va...
Volgen
-  **Tim Linssen** @TimLinssen
Volgen

Huisdokter Tim
 Huisarts + kwetsbare groepen

27 volgers die je kent



Bekenden zoeken



Geert-Jan van Holten

@doktweet



Ik ben huisarts en voormalig tropenarts. Mijn drie eigen en twee cadeaukinderen zijn volledig gevaccineerd. No doubts. Ik heb in Afrika kinderen onder mijn handen dood zien gaan aan de mazelen.

Ga je schamen, anti-vaxxers!

[#ikvaccineer](#)

♥ 7.355 22:05 - 20 aug. 2018



💬 3.153 mensen praten hierover



Hester Zitvast

@hesterzitvast



Wat goed dat artsen zich nu uitspreken met [#ikvaccineer](#).
Twijfelaars; lees waarom ze dat doen en leer van hun expertise.

Google maakt niemand deskundig. Een jarenlange opleiding en veldervaring wel.

♥ 273 02:02 - 21 aug. 2018



💬 74 mensen praten hierover



Artsen spreken zich ook uit vóór vaccinatie
[#ikvaccineer](#)



Rein IJmker

@reinijmker

Volgen

"Ieder vuurwerkslachtoffer is er een te veel" is een veel betere quote voor kop van artikel, i.p.v. "MST beleeft 'normale' nieuwjaarsnacht" #ikvindditnietnormaal #vuurwerk @tubantia @ziekenhuisMST !

MST @ziekenhuisMST

MST beleeft 'normale' Nieuwjaarsnacht, 7 vuurwerkslachtoffers bij ZGT

tubantia.nl/enschede/mst-b...

12:01 - 1 jan. 2019

8 retweets 7 vind-ik-leuks



1 8 7



Je antwoord tweeten

Erwin de Kovel @Edlevok - 1 jan.

... en o...
Eerst

1

Artsen spreken zich uit tégen vuurwerk
Vuurwerk



Martijn Kusters

@mjkusters

Volgen

1 dag vuurwerk gevaarlijker dan 3,7 miljard passagiers vervoeren door de lucht. #tijd voor professionele vuurwerkshows #tijd voor politiek lef #oudennieuw #vuurwerk

11:58 - 31 dec. 2017


2 vind-ik-leuks



2

in Zoeken

Home Mijn netwerk Vacatures Berichten



Sabine van het Bolscher • 3de


Verpleegkundige, acute opname afdeling bij Medisch Spectrum Twente

Enschede en omgeving, Nederland

Bericht

in Zoeken

Home Mijn netwerk Vacatures Berichten Meldingen ik Werk Learning



Medisch Spectrum Twente

Gezondheidszorg · Enschede, Overijssel · 10.603 volgers

Topklinisch ziekenhuis Medisch Spectrum Twente met locaties in Enschede, Oldenzaal en Haaksbergen.

Website bezoeken

Aan het volgen

Erwin en 6 andere connecties zijn hier werk...
Alle 1.688 medewerkers weergeven

Home

Info

Vacatures

Personen

Inzichten PREMIUM

Updates

Medisch Spectrum Twente
10.603 volgers
3 d

Zaterdag 16 maart kwamen ongeveer 5.000 mensen (jong en oud) naar MST tijdens onze Open Dag. In deze aftermovie bliken we terug op deze mooie dag. Dank voor ieders komst en graag tot volgend jaar!

Vergelijkbare pagina's

ZGT
Gezondheidszorg
1.001 - 5.000 medewerkers

Deventer Ziekenhuis
Gezondheidszorg

MST medewerkers

Laten zien wat ze doen en waar ze werken

Verpleegkundige, acute opname afdeling
Medisch Spectrum Twente
dec. 2014 - heden · 4 jaar 4 maanden



icgelre

Volgend

68 berichten 1.049 volgers 337 volgen

IC Gelre Ziekenhuizen

Officiële instagram van alle soorten medewerkers
Kijk mee met onze vpl, PA'er, anios & intensivists!

Zutphen

Apeldoorn

nvic.nl/sites/nvic.nl/files/pdf/clinical-image_9.p

Gevolgd door ziekenhuisst



WES-trau...



Afkortingen



Ons symp...



Quiz



Wetenschap



icgelre • Volgend

icgelre Updates zijn nodig maar ook best een beetje gedoe, vandaag even tijdelijk over op de ouderwetse papieren status.

Wat zijn we blij met onze fantastische PDMS-medewerkers @liliantaal & @theofiks!

#backtobasic #oldschool #paperwork #papierwerk #terugnaarvroeger #pdms #supertrotsopliliantaal #supertrotsoptheofiks #updategelukt #endooooooficu #intensivecareunit #gelreziekenhuizen #leuksteicvannederland #instadoctors

1 w.



109 vind-ik-leuks

7 DAGEN GELEDEN

Een reactie toevoegen...

Plaatsen

Kijkje achter de schermen op IC of SEH

Intensive Care



Medewerkers zijn vaak al ambassadeurs
Trots op werk en zorg voor patiënten

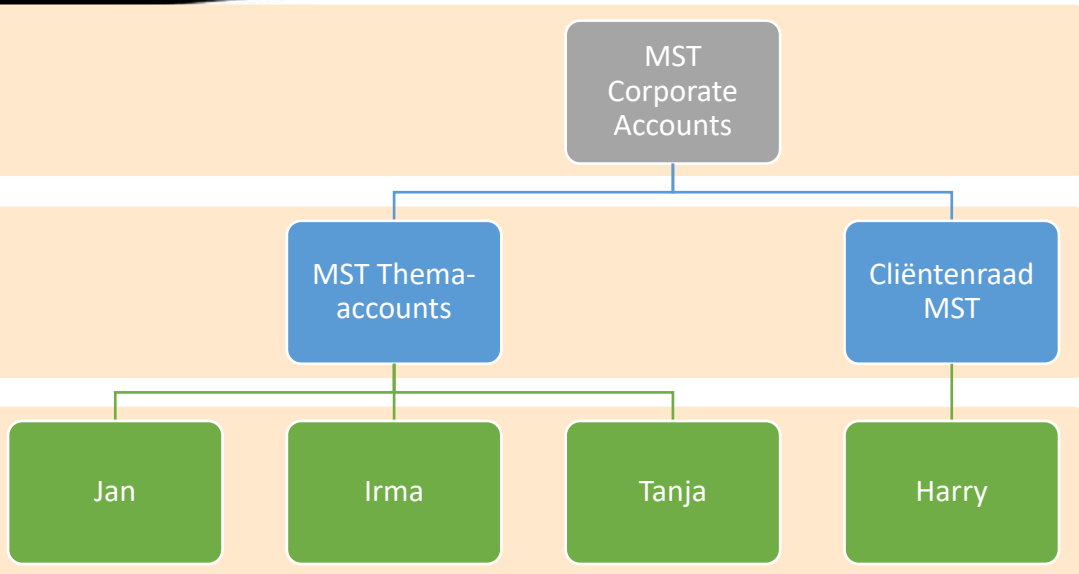
Medewerkers & social media

Trots op werk en zorg voor patiënten



Verschillende typen accounts

Welke type accounts zijn er?



De meeste impact
maak je door

samen

het verhaal van de
goede & warme zorg
te vertellen



Het verhaal van medewerkers van MST

Een frequente & gevarieerde mix van warme zorg & ontwikkeling

Tell me a personal Story

Vertel een verhaal als persoon



Content is key

Vertel een uniek verhaal



- *Vertel een persoonlijk verhaal voor een specifieke groep (focus)*
- *Vertel een speciaal en specifiek verhaal (focus)*
- *Focus op één of twee thema's per verhaal & per periode (focus)*
- *Vertel het in stukken/stappen (als een Netflix-serie) en herhaal soms ('previous')*

Suggesties voor thema's

Wat wil jij laten zien en vertellen?

- Vakmanschap / Kennis
- Passie / Plezier / Trots
- Jouw drijfveer
- Duiden van afwegingen
- Mens achter de functie
- Blik achter de schermen
- ...



Vóór, tijdens en ná

Vertel een 'serie'



- Vóór: *aankondiging evenement, oproep, vraag, ...*
- Tijdens: *discussie, reactie, gesprek, vraag, verslag, ...*
- Ná: *verslag, eindstand, samenvatting, vraag, terugblik, dankwoord, ...*

Tips & Tops

Vertel je verhaal

Veel gestelde vragen:

- Wanneer gebruik ik een @mention of hashtag?
- Hoe krijg ik meer volgers, meer bereik en/of meer interactie?
- Wat zijn 'regels' over opbouw en lengte bericht?
- Wat zijn goede tijdstippen? Ook buiten 'werktijd'?
- Wat is een goede tone of voice?
- Hoe ga ik om met privacy van personen en met AVG?

Suggesties voor posts & interacties

Optimale mix van social media bij MST

- Mix van tekst, foto's, video, retweets en/of vlogs
- Mix van zowel zakelijk als menselijk
- Mix van eigen content & reactie(s) op content van anderen
- Keuze van één platform of meerdere platformen

LinkedIn

Invalshoeken

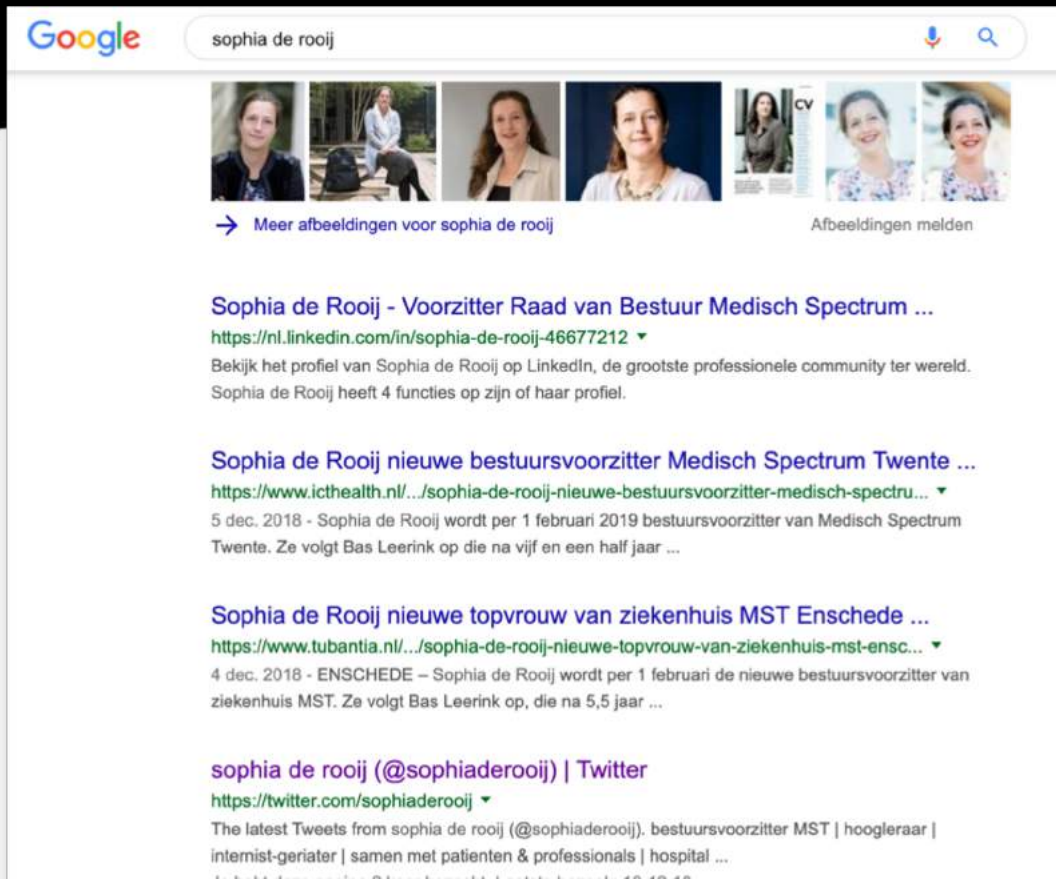
Ben jij (*als persoon*):

- vindbaar
 - zichtbaar
 - benaderbaar?
-
- *is jouw onderwerp/thema #vindbaar?*



Vindbaar

Hoe is je profiel vindbaar?



Google sophia de rooij

→ Meer afbeeldingen voor sophia de rooij Afbeeldingen melden

Sophia de Rooij - Voorzitter Raad van Bestuur Medisch Spectrum ...
<https://nl.linkedin.com/in/sophia-de-rooij-46677212> ▼
Bekijk het profiel van Sophia de Rooij op LinkedIn, de grootste professionele community ter wereld. Sophia de Rooij heeft 4 functies op zijn of haar profiel.

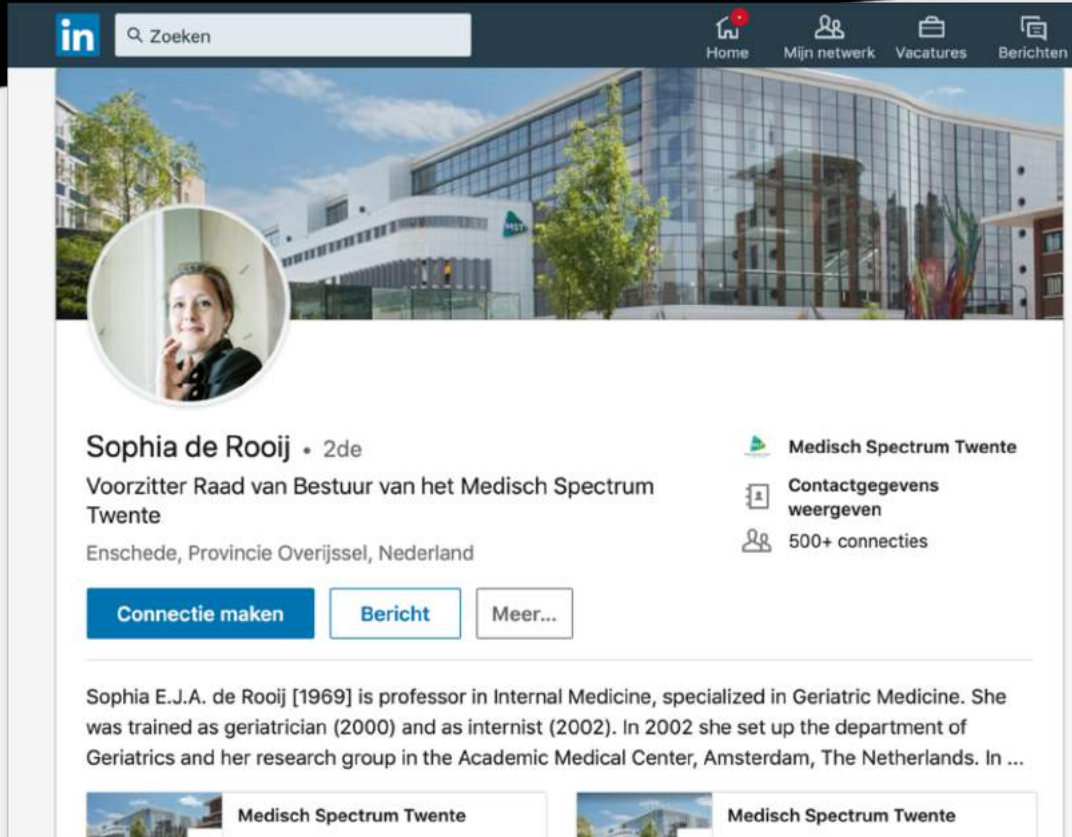
Sophia de Rooij nieuwe bestuursvoorzitter Medisch Spectrum Twente ...
<https://www.icthealth.nl/.../sophia-de-rooij-nieuwe-bestuursvoorzitter-medisch-spectru...> ▼
5 dec. 2018 - Sophia de Rooij wordt per 1 februari 2019 bestuursvoorzitter van Medisch Spectrum Twente. Ze volgt Bas Leerink op die na vijf en een half jaar ...

Sophia de Rooij nieuwe topvrouw van ziekenhuis MST Enschede ...
<https://www.tubantia.nl/.../sophia-de-rooij-nieuwe-topvrouw-van-ziekenhuis-mst-ensc...> ▼
4 dec. 2018 - ENSCHEDE – Sophia de Rooij wordt per 1 februari de nieuwe bestuursvoorzitter van ziekenhuis MST. Ze volgt Bas Leerink op, die na 5,5 jaar ...

sophia de rooij (@sophiaderooij) | Twitter
<https://twitter.com/sophiaderooij> ▼
The latest Tweets from sophia de rooij (@sophiaderooij), bestuursvoorzitter MST | hoogleraar | internist-geriater | samen met patienten & professionals | hospital ...

Vindbaar

Hoe is je profiel vindbaar?



The screenshot shows a LinkedIn profile for Sophia de Rooij. At the top, there is a navigation bar with the LinkedIn logo, a search bar containing 'Zoeken', and icons for Home, Mijn netwerk, Vacatures, and Berichten. The profile header features a large background image of a modern glass building and a circular profile picture of Sophia de Rooij. Below the profile picture, the name 'Sophia de Rooij' is followed by '• 2de' and the title 'Voorzitter Raad van Bestuur van het Medisch Spectrum Twente'. The location is listed as 'Enschede, Provincie Overijssel, Nederland'. To the right, there is a company logo for 'Medisch Spectrum Twente', a 'Contactgegevens weergeven' button, and '500+ connecties'. Below the header are three buttons: 'Connectie maken', 'Bericht', and 'Meer...'. The main content area contains a paragraph of text: 'Sophia E.J.A. de Rooij [1969] is professor in Internal Medicine, specialized in Geriatric Medicine. She was trained as geriatrician (2000) and as internist (2002). In 2002 she set up the department of Geriatrics and her research group in the Academic Medical Center, Amsterdam, The Netherlands. In ...'. At the bottom, there are two partial cards for 'Medisch Spectrum Twente'.

- Vindbaar:
 - Eigen naam
 - Organisatienaam
 - Functienaam
- Vindbaar op ‘ziekenhuiswoord’?
- *In welke taal ben je vindbaar?*

Vindbaar

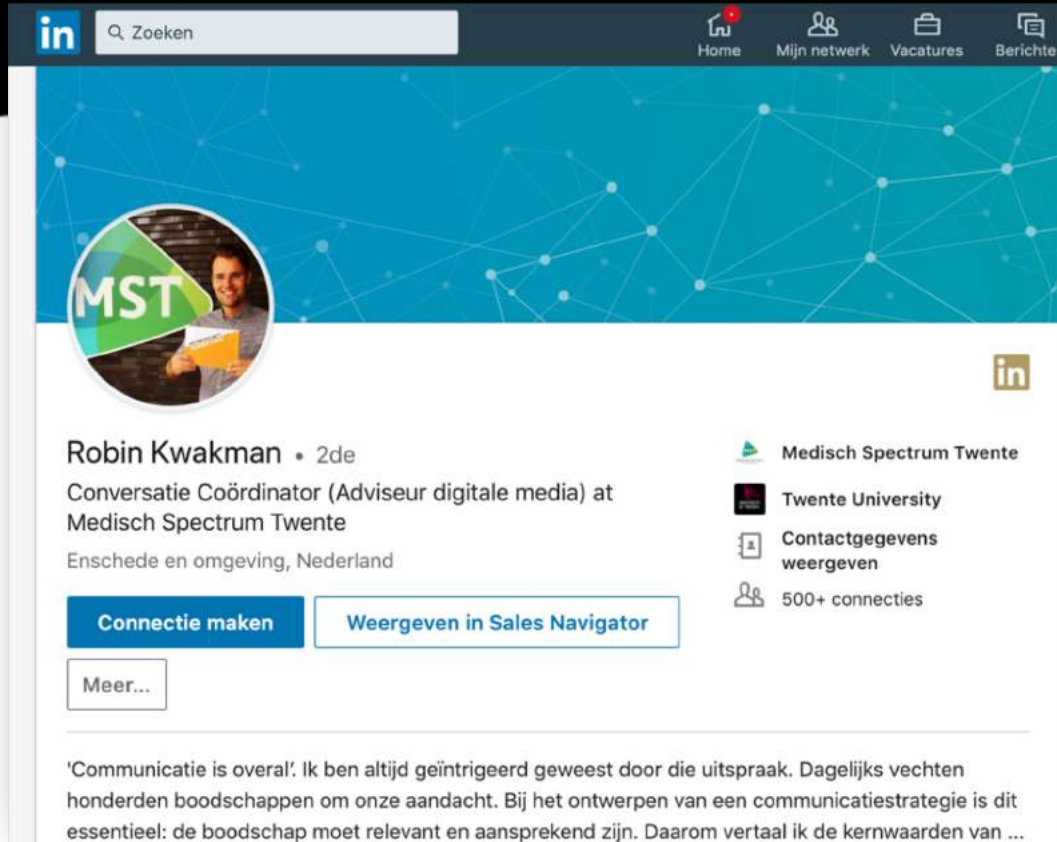
Samen met medewerkers vindbaar zijn

The image shows two overlapping screenshots of the LinkedIn website. The top screenshot displays the profile page for 'Medisch Spectrum Twente', a company with 10,000 followers. The profile includes a header image of a modern building, a logo for 'santeon ziekenhuis', and a bio describing it as a top clinical hospital. Below the bio, there are buttons for 'Website bezoeken' and 'Weergeven in Sales Navigator', and a notification that 'Moniek en 1 andere connectie zijn hier werkzaam'. The bottom screenshot shows a search filter for 'Medisch Spectrum Twente' with 1,616 results. The search results list several individuals, including Annet Les (1st degree), Moniek Bluysen (1st degree), Stefan Huiskes (2nd degree), and Medy van der Laan (2nd degree), each with a 'Bericht' or 'Connectie maken' button.

Ong. 20% van de 1621 MST-medewerkers op LinkedIn hebben woord 'zorg', 'patiënt', 'ziekenhuis', 'daadkracht', 'communicatie' of andere relevant woord in (samenvatting) van hun LinkedInprofiel staan

Zichtbaar

Ben je in beeld?

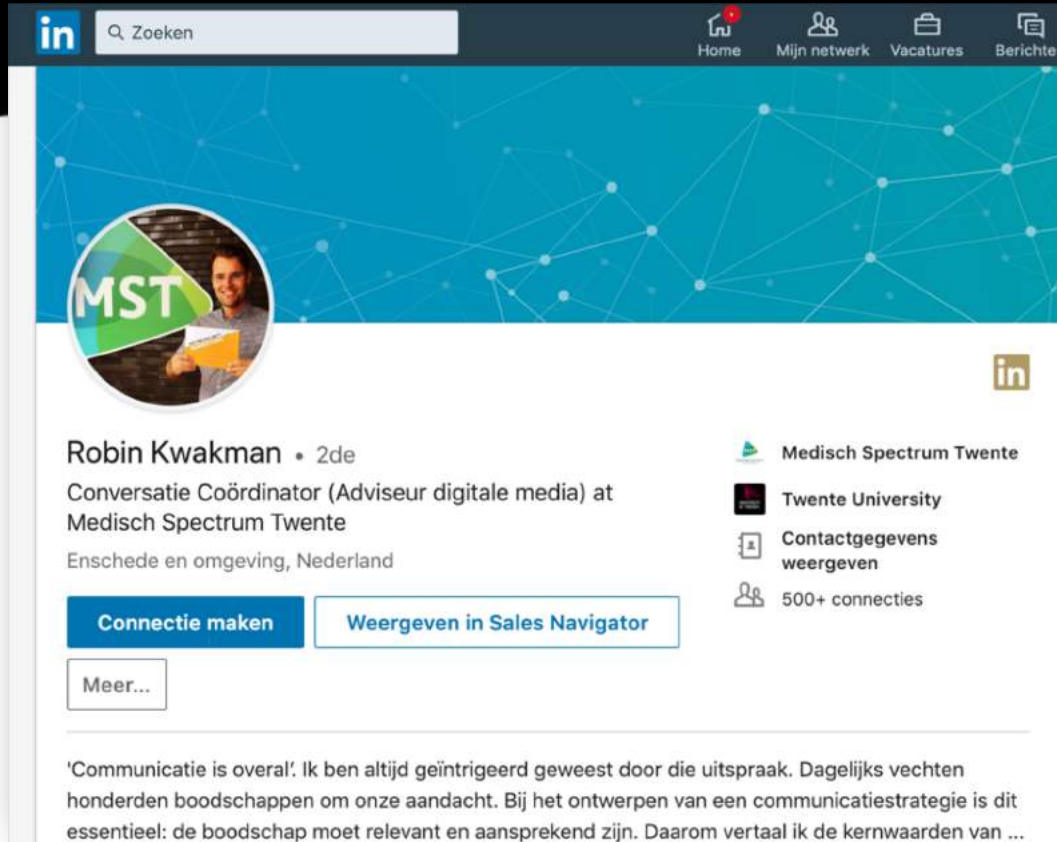


The screenshot shows a LinkedIn profile for Robin Kwakman. The header features the LinkedIn logo, a search bar with the text 'Zoeken', and navigation icons for Home, Mijn netwerk, Vacatures, and Berichten. The profile picture is a circular image of a man holding a yellow folder, with a green 'MST' logo overlaid. The background of the profile banner is a blue network diagram. The name 'Robin Kwakman' is followed by '• 2de' and the title 'Conversatie Coördinator (Adviseur digitale media) at Medisch Spectrum Twente'. The location is 'Enschede en omgeving, Nederland'. There are two buttons: 'Connectie maken' and 'Weergeven in Sales Navigator'. A 'Meer...' button is also present. To the right, there are logos for 'Medisch Spectrum Twente' and 'Twente University', along with the text 'Contactgegevens weergeven' and '500+ connecties'. At the bottom, a bio snippet reads: ''Communicatie is overal! Ik ben altijd geïntrigeerd geweest door die uitspraak. Dagelijks vechten honderden boodschappen om onze aandacht. Bij het ontwerpen van een communicatiestrategie is dit essentieel: de boodschap moet relevant en aansprekend zijn. Daarom vertaal ik de kernwaarden van ...

- Goede profielfoto
- Omslagfoto?
- ...

Zichtbaar

In een notendop

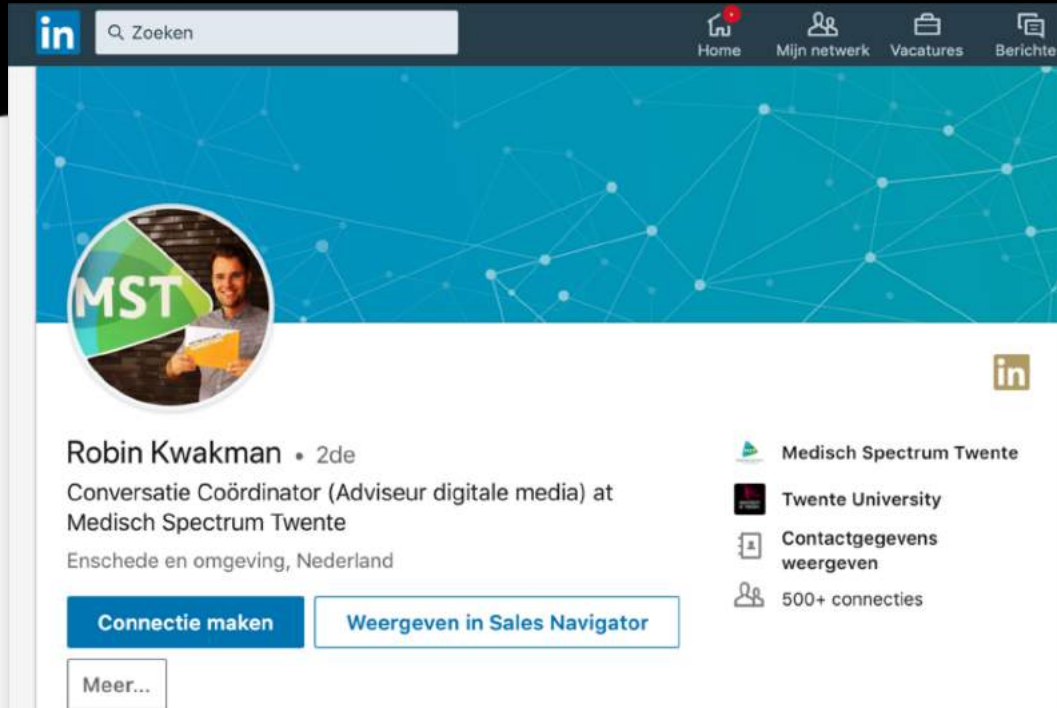


The screenshot shows a LinkedIn profile for Robin Kwakman. The header includes the LinkedIn logo, a search bar with the text 'Zoeken', and navigation icons for Home, Mijn netwerk, Vacatures, and Berichten. The profile picture is a circular image of Robin Kwakman holding a yellow folder, with the letters 'MST' overlaid in a green circle. To the right of the profile picture is the LinkedIn logo. Below the profile picture, the name 'Robin Kwakman' is followed by '• 2de'. The current position is 'Conversatie Coördinator (Adviseur digitale media) at Medisch Spectrum Twente', with the location 'Enschede en omgeving, Nederland'. There are two buttons: 'Connectie maken' and 'Weergeven in Sales Navigator'. Below these is a 'Meer...' button. To the right of the profile information, there are three company logos: Medisch Spectrum Twente, Twente University, and a button for 'Contactgegevens weergeven'. Below these is the text '500+ connecties'. At the bottom of the profile, there is a bio snippet: ''Communicatie is overal! Ik ben altijd geïntrigeerd geweest door die uitspraak. Dagelijks vechten honderden boodschappen om onze aandacht. Bij het ontwerpen van een communicatiestrategie is dit essentieel: de boodschap moet relevant en aansprekend zijn. Daarom vertaal ik de kernwaarden van ...

- Kopregel
- Samenvatting met daarin belangrijkste in eerste 220 woorden

Benaderbaar

Sta je open voor contact?



The screenshot shows a LinkedIn profile for Robin Kwakman. The profile picture is a circular image of a man holding a yellow folder, with a green triangle containing the letters 'MST' overlaid on the left side. The background of the profile banner is a blue network diagram. The navigation bar at the top includes the LinkedIn logo, a search bar with the text 'Zoeken', and icons for Home, Mijn netwerk, Vacatures, and Berichten. The profile information includes the name 'Robin Kwakman', the location '2de', and the current position 'Conversatie Coördinator (Adviseur digitale media) at Medisch Spectrum Twente'. The location is listed as 'Enschede en omgeving, Nederland'. There are two buttons: 'Connectie maken' and 'Weergeven in Sales Navigator'. A 'Meer...' button is also visible. To the right, there are three company logos: Medisch Spectrum Twente, Twente University, and a button for 'Contactgegevens weergeven'. Below these is a connection icon and the text '500+ connecties'.

- In samenvatting aangegeven waarover je in graag contact wilt?
- Contactgegevens goed ingevuld?
- 3 links toegevoegd?

'Communicatie is overal! Ik ben altijd geïntrigeerd geweest door die uitspraak. Dagelijks vechten honderden boodschappen om onze aandacht. Bij het ontwerpen van een communicatiestrategie is dit essentieel: de boodschap moet relevant en aansprekend zijn. Daarom vertaal ik de kernwaarden van ...

Vindbaar, Zichtbaar & Benaderbaar

Geldt ook voor Twitter / Instagram / Facebook



Retweet met effect en verhaal

Hoe retweet je zinvol?



The image shows a screenshot of a Twitter profile and a tweet. The profile is for Anke Lenferink (@anke_lenferink), an Assistant Professor at UTwenteHTSR and a PostDoc researcher in Pulmonology at ZiekenhuisMST. The tweet, posted on January 14, 2019, at 19:33, reads: "Ook ons digitale zelfmanagement portaal voor COPD en hartfalen zal maandag 21 januari worden gedemonstreerd, komt allen! @ziekenhuisMST @UTwenteHTSR". The tweet includes a quote from MST (@ziekenhuisMST) about a digital self-management portal for COPD and heart failure. The tweet has 1 retweet and 5 likes.

Anke Lenferink
@anke_lenferink
Assistant Professor @UTwenteHTSR
PostDoc researcher Pulmonology
@ziekenhuisMST
Enschede, Nederland
Geregistreerd in maart 2018

Anke Lenferink @anke_lenferink
Ook ons digitale zelfmanagement portaal voor COPD en hartfalen zal maandag 21 januari worden gedemonstreerd, komt allen!
[@ziekenhuisMST](#) [@UTwenteHTSR](#)

MST @ziekenhuisMST
Maak kennis met technologische innovaties in MST tijdens de E-healthmarkt op 21 januari: [mst.nl/p/e-healthmark...](#) #eHealth

19:33 - 14 jan. 2019

1 retweet 5 vind-ik-leuks

Je antwoord tweeten

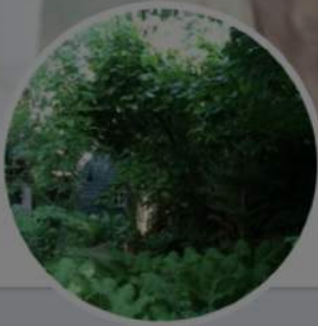
- Citeer bij retweet
- Mention evt. in citaat
- Gebruik hashtag:
#MST
#Ziekenhuis
#Enschede
#Zorg
#...



sophia de rooij
@sophiaderooij

Volg je nu

#klaretaal in de @volkskrant over de afkortingen in de #zorg van @toineheijmans : met deze #geheimtaal is voor #samenbeslissen een universitaire opleiding zelfs niet toereikend



sophia de rooij
@sophiaderooij

hoogleraar | internist-geriater | samen met patiënten | veterinaire praktijk | hospitaal | games | re-heal | kwaliteitsrad
Nederland
Geregistreerd in mei 2011

#klaretaal voor allemaal
Hashtag 'met mate'. Leesbaarheid staat voorop

Case chirurg Tim Verhagen

100 dagen in het ziekenhuis #staatvanzorg



Tim Verhagen

@TimVerhagen84

Volg je nu

100. 100 dagen ligt hij nu in het ziekenhuis. Niet echt omdat hij ziek is, maar vooral oud en hulpbehoevend. 100 dagen geleden nam ik hem op. Het ging thuis niet meer. 100 dagen later is er geen mens of instantie die de ruimte heeft om voor hem te zorgen...

[#staatvanzorg](#) [#droevig](#)

11:39 - 24 mrt. 2019

1.011 retweets 1.274 vind-ik-leuks



232 1.011 1.274



Tim Verhagen
@TimVerhagen84

chirurg / gastro-intestinaal / oncologie /
bariatrie / buikwand / surgeon /
colorectal / oncology / bariatrics /
[@ZGT_info](#) / tweets are my own / 
verhagen_tim

Case chirurg Tim Verhagen

100 dagen in het ziekenhuis #staatvanzorg



Ellen @EllenNGNG · 24 mrt.

Als antwoord op [@TimVerhagen84](#)

Waarschijnlijk kan dit niet vanwege (logische) privacy redenen, maar als het mag, zou ik deze meneer graag een kaart willen sturen.

Kan helaas dit schrijnende probleem niet oplossen, iets liefs sturen wel.

2 1 24



ZGT @ZGT_info · 26 mrt.

Beste Ellen, bedankt voor deze hartverwarmende reactie. U kunt uw post voor deze patiënt sturen naar ZGT, Postbus 7600, 7600 SZ Almelo o.v.v. 'Hart onder de riem'.

1 5 6



Ellen @EllenNGNG · 26 mrt.

Dank je wel, ga ik zeker doen én mensen oproepen hetzelfde te doen 

1



Case chirurg Tim Verhagen

100 dagen in het ziekenhuis #staatvanzorg



Tim Verhagen @TimVerhagen84 · 24 mrt.

Ik sta alleen maar op zijn polsbandje. De liefdevolle zorg komt van onze [#verpleegkundigen](#) en [#verzorgenden](#). Als we hen als maatschappij niet snel wat meer gaan [#waarderen](#), blijft er niets meer van de zorg over, hoe boos we hier ook met z'n allen worden.



Case chirurg Tim Verhagen

100 dagen in het ziekenhuis #staatvanzorg

 **Hugo de Jonge**  @hugodejonge · 25 mrt.

Als antwoord op [@TimVerhagen84](#)

Beste Tim, wat vervelend dat er nog geen passende plek voor deze meneer is gevonden. Zouden wij eens mee mogen kijken? Dan ontvangen we graag meer informatie op hugodejonge@minvws.nl ^MM

 29  11  97 



Regio Algemeen Sport Video Koken & Eten



Oude man ligt al 100 dagen in Twents ziekenhuis: niemand wil voor hem zorgen

POLL | ALMELO - Een noodkreet van chirurg Tim Verhagen over een patiënt die al honderd dagen in ziekenhuis ZGT ligt en waarvoor niemand kan of wil zorgen, zorgt voor commotie op Twitter. Zelfs minister Hugo de Jonge van Volksgezondheid biedt zijn hulp aan.

Joelen Kotte 25-03-19, 13:10 Laatste update: 16:05

Case chirurg Tim Verhagen

100 dagen in het ziekenhuis #staatvanzorg

Regio Algemeen Sport Video Koken & Eten



▲ Arts Tim Verhagen plaatste een tweet over een patiënt die al 100 dagen in ZGT ligt, maar waarvoor geen plek in een zorginstelling te vinden is. Hij bracht een discussie op gang. © Cees Elzenigahetoo.nl

Ook na 103 dagen nog geen verpleeghuis voor ZGT-patiënt uit Oldenzaal



jaap de bruijn @jaapdebruijn · 24 mrt.
Is er contact geweest met de zorgverzekeraar? Die hebben teams voor zorgbemiddeling. Ook al zijn er tekorten in de eerstelijnsverpleging, hier moet een alternatief te vinden zijn. Als het een verzekerde van VGZ (of een van onze merken) betreft, graag een DM

Erik Gerritsen @egerit · 24 mrt.
Benieuwd naar antwoord. Ook benieuwd naar opschalingsprocedure ziekenhuis want dit hoeft niet te gebeuren. Desgewenst kan @zorgvragenVWS ook helpen.

Wouter Wesseling @wouterwesseling · 24 mrt.
Als antwoord op @TimVerhagen84 @TedduPon
Triest en heel vervelend voor deze man. Maar wat ik ook heel triest vind is dat iedereen in de reply meteen wijst naar de overheid. Wat is er gebeurd met onze eigen zorgplicht? Bijvoorbeeld als kinderen of familie? Of kunnen we alleen roeptoeteren?

Tim Verhagen @TimVerhagen84 · 24 mrt.
Je snijdt hier een belangrijk punt aan. Hoe bereid zijn we nog te zorgen voor de (dierbare) mensen om ons heen? En hoeveel mag je dan van iemand verwachten? Overigens speelt dat in dit specifieke geval niet.

Case chirurg Tim Verhagen

100 dagen in het ziekenhuis #staatvanzorg

Voorpaginanieuws



ZGT-arts Tim nodigt minister Hugo de Jonge persoonlijk uit bij '100 dagen man'

Tubantia

2 dagen geleden



Hulpkreet chirurg: hulpbehoevende patiënt wacht al 100 dagen op zorg

NOS

2 dagen geleden



Chirurg "overdonderd" door vele reacties na tweet over patiënt die nergens terecht kan

RTV Oost

2 dagen geleden

→ Meer voor chirurg Tim Verhagen

Almelose chirurg Tim zet met tweet vergrijzing op de kaart - Tubantia

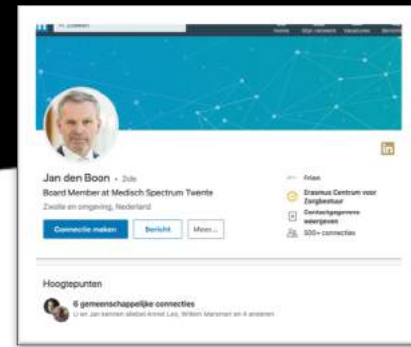
<https://www.tubantia.nl/.../almelose-chirurg-tim-zet-met-tweet-vergrijzing-op-de-kaart...>

3 dagen geleden - Zijn arts Tim Verhagen plaatste hierover een bericht op Twitter. Zelfs minister Hugo de Jonge van Volksgezondheid biedt nu hulp.



Communicatie is van iedereen

Samen met medewerkers het verhaal vertellen



- Je kunt zowel **passief** als **actief** aanwezig zijn

Bijv. **passieve** inzet van LinkedIn voor medewerkers:

In samenvatting op LinkedIn je passie / expertise / werk beschrijven

- daardoor (*méér*) vindbaar op LinkedIn (ook via Google)
- geef support aan je collega's

Sociale Ambassadeurs

Hoe kun jij het verhaal van de goede zorg vertellen?

- Wat zou jij kunnen doen met social media?
 - Als je al actief bent, graag doorgaan
 - Als je nog niet actief bent kun je starten met het aanmaken van een profiel op een platform naar keuze.

Voor hulp bij de keuze voor een platform en het aanmaken van een profiel kun je hulp inroepen van een social coach

Sociale Ambassadeurs

Hoe kun jij het verhaal van de goede zorg vertellen?

- Welk verhaal of welke 'serie' kan ik vertellen?
 - Wat drijft jou?
 - Wat zijn de onderwerpen waar je veel kennis over hebt?

Vraag een 'Mindmap'-sessie aan bij een social coach. Samen maak je, via een persoonlijk gesprek, een overzichtelijke lijst van verhalen en een keus voor een onderwerp of onderwerpen.

Sociale Ambassadeurs

Hoe kun jij het verhaal van de goede zorg vertellen?

- Welk verhaal of welke 'serie' kan ik vertellen?
 - Wat drijft jou?
 - Wat zijn de onderwerpen waar je veel kennis over hebt?

Vraag een 'Mindmap'-sessie aan bij een social coach. Samen maak je, via een persoonlijk gesprek, een overzichtelijke lijst van verhalen en een keus voor een onderwerp of onderwerpen.

Geef support aan andere sociale ambassadeurs

Stimuleer collega's die ook het verhaal vertellen

- Volgen/monitoren van [activiteit](#) van andere MST Medewerkers
 - 'like', 'heart', of geef een complimenten of aanmoediging
 - 'retweet' of 'deel' een bericht (*liefst met een eigen tekst erbij*)
- Vertel *Offline* in vergadering/wandelgang/speech over zichtbaarheid op social media van warme zorg door MST collega's
- Vertel *Offline* de case van chirurg Tim Verhagen of over de vuurwerktweet van Rein IJmker aan collega's

Social Coaches

Jouw hulplijn voor jouw inzet van social media

De social coaches van team communicatie staan gereed om:

- tips te geven over bijv. inzet van tekst, beeld, hashtags en video
- praktische als inhoudelijke vragen te beantwoorden
- handige hashtags op jouw onderwerp uit te zoeken
- je profiel op LinkedIn, Instagram of Twitter te verbeteren
- vragen te beantwoorden over gebruik van foto's, privacy en hoe zorgvuldig om te gaan met patiënten, familie en collega's

Nog vragen, opmerkingen of tips?

#Durftevragen



Arne Keuning

Trainer & adviseur

- #Durftevrage #DTV
- Ondersteuning bij MST t/m juli 2019 samen met MST social coaches

Bezoek ook eens onze website, onze blogs en cases op www.upstream.nl



[@ArneKeuning](https://twitter.com/ArneKeuning)
arne@upstream.nl
www.upstream.nl
06-47782459

SMART doelen ambassadeursprogramma

Social media inzet bij MST



Op 1 juli 2019 zijn er **50** medewerkers gestimuleerd, getraind en gefaciliteerd om zich te uiten op social media over hun passie, daadkracht en aandacht voor de patiënt. Dit heeft zich in Q2 2019 (12 wkn) vertaald in **500** posts, **500** reacties en **3.600.000** views. Samen hebben we aan **>500.000** mensen op social media in Nederland vertelt over onze warme & goede zorg.