
PŘIHLÁŠKA do 16. ročníku soutěže

Projekt:

Název projektu:

Nejznámější těhubříško Facebooku

Projekt byl navržen a proveden pro:

Krajská nemocnice Liberec, a.s.

Na projektu se dále podíleli:

Firma/organizace:

Krajská nemocnice Liberec, a.s.

Přihlašujeme do:

Komunikační disciplíny:

I.6 Krizová komunikace

Porota má právo na změnu-přesun projektu do jiné kategorie,
pokud uzná, že by tam mohl mít větší šanci na ocenění

Osoba, která projekt do soutěže předkládá:

Jméno: Barbora Bělíková

Firma/organizace: Krajská nemocnice Liberec, a.s.

Stručné shrnutí projektu:

Vše začalo jednou fotkou těhotné ženy vyšetřované venku před vchodem do porodnice KNL. Fotku umístil neznámý JB do FB skupiny Liberečáci s dovětkem „Styďte se“. Příspěvek se začal lavinovitě šířit sociálními sítěmi, reakce byly velmi odsuzující. Interní řešerše ukázala, že těhotnou je známá biatlonistka V. Vítková, t.č. kovid suspektní a na vlastní žádost před KNL vyšetřena. Okamžitou reakcí jsme rozjeli příběh neznámějšího těhubříška, který odstartoval projekt těhu sanitek pro kovid+ pacientky.

Zadání, cíle projektu, cílové skupiny:

ZADÁNÍ. Najít a vyřešit důvod nestandardního vyšetření těhotné ženy před porodem, které kvůli sdílení fotky ohrozilo renomé celé KNL. Přes počínající víkend bylo potřeba reagovat okamžitě.

CÍLE. Primárně: zastavit lavinovitě se šířící fotografie s polopravdami a hejty a ukázat vstřícnost, kterou KNL kovid+ pacientkám v době nestandardního stavu nabízí. Sekundárně: poukázat na problémy s vyšetřováním kovid+ matek - na soc. sítích i v médiích a navrhnout řešení v podobě těhu sanitek.

CÍL. SK.: Primárně všichni obyvatelé LB kraje a spádové oblasti KNL. Sekundárně těhotné ženy a praktičtí gynekologové v LB kraji.

Strategie:

První reakce vedení směřovaly k ututlání kauzy k čemuž se PR odd. postavilo zamítavě. Začali jsme hledat ženu z fotografie a důvody, které vedly lékaře k nestandardnímu vyšetření a zjistili jsme, že k pochybení ze strany KNL nedošlo. Těhotnou byla známá biatlonistka VV, t.č. kovid suspektní (pozn.: VV byla kovid+, což jsme nikdy nikde nezmínili). Po zjištění, že se jedná o známou osobnost, jsme se rozhodli komunikovat pouze na FB. Kontaktovali jsme VV a přesvědčili ji, aby se demaskovala a uvedla důvod vyšetření. Styl příspěvku jsme nechali na ní, pouze jsme jí rozmluvili znovuzveřejnění sporné fotky a požádali jí o foto jejího těhubříška, ideálně s dovětkem „nejznámější“. Za KNL jsme se rozhodli aktivně nekomunikovat žádnou obhajobu či vysvětlení, jen jsme na FB přesdíleli příspěvek VV a začali řešit, jak vyšetřovat kovid+ matky v kraji.

Nástroje a aktivity

Telefonát s VV, FB post VV, sdílení na FB KNL.

Komunikace sanitek na FB, IG, Twitter, v médiích a k praktickým gynekologům.

Rozhovor s primářem porodnice v Deníku N.

Výsledky:

Příspěvek VV na FB zafungoval, okamžitě se strhla opačná lavina: chvály a veřejné podpory KNL. Dosah příspěvku u VV byl téměř 300.000 uživatelů, na FB KNL pak téměř 20.000 org. zobrazení. Zároveň příspěvek vyvolal spontánní vlnu zájmu on-line i tištěných médií. Nikdo z veřejnosti, médií ani z nemocnice nezapochyboval o tom, že reakce VV byla zcela spontánní. Nemocnice stála úplně v pozadí, přesto ze situace vyšla jako vítěz. Hlavní odměnou bylo, že jsme - přes nevoli finančního odd. (nemožnost proplacení úkonu ze strany pojišťoven)- prosadili rychlou možnost řešení a do 4 dnů spustili projekt těhu sanitek, které dodnes objíždí kovid+ těhotné ženy v LB kraji. Projekt jsme komunikovali na soc. sítích KNL a vybraným médiím a gynekologům v LB kraji. Dosud bylo řádně vyšetřeno ke 100 kovid+ pacientek. Službu (dle našich informací) nabízí v ČR jen LB kraj.

Weblinky:

<https://www.facebook.com/veronikavitkovabiatlon/photos/a.403668133051960/3395833747168702/>,

<https://www.facebook.com/KrajaskaNemocniceLiberec/posts/3538865736149533>,

https://www.idnes.cz/liberec/zpravy/biatlonistka-veronika-vitkova-tehotna-vysetreni.A201031_120226_liberec-zpravy_jape,

<https://cnn.iprima.cz/lide-nadavali-lekarum-tehotna-biatlonistka-ale-chtela-venku-vysetrit-sama-12393>,

https://www.irohlas.cz/sport/zimni-sporty/krajaska-nemocnice-liberec-tehotna-zena-vysetreni-na-ulici-veronika-vitkova_2010311853_mim,

https://www.impuls.cz/regiony/liberecky-kraj/biatlonistka-veronika-vitkova-tehotna-vysetreni.A201031_133003_imp-liberecky_kov,

<https://www.facebook.com/KrajaskaNemocniceLiberec/posts/3538865736149533>,

<https://cnn.iprima.cz/uz-zadne-vysetreni-na-ulici-jako-u-vitkove-nemocnice-zavadi-specialni-sluzbu-12721>,

<https://tn.nova.cz/clanek/pribyva-budoucich-maminek-s-covidem-nemocnice-nabizi-vysetreni-doma.html>,

<https://denikn.cz/517822/smrti-novorozenete-s-covidem-neslo-zabranit-bylo-tam-nekolik-nahod-najednou-rika-primar/>