

ACİL SERVİSTE KRİZ ANLARINDA MEDYA YÖNETİMİ

Dr. Öğr. Üyesi Özlem GÜLER
Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi
Acil Tıp AD

SUNUM PLANI

- Krizin tanımı
- Acil serviste kriz yaratan durumlar
- Kriz yönetimi
- Kriz iletişimi
- Medya ile ilişkiler
- Sosyal Medya yönetimi

Tanım-1

- **Beklenmedik** biçimde **ani** olarak ortaya çıkan, kişileri, örgütleri, grupları ve toplumları **olumsuz yönde etkileme potansiyeli** bulunan gelişmeler kriz olarak tanımlanır.
- Acil sağlık hizmetleri, sunumu sırasında çok sayıda beklenmeyen durumu bünyesinde barındırır.

Tanım-2

Acil durum:

- Toplumun normal hayat ve faaliyetlerini durduran veya kesintiye uğratan ve acil müdahale gerektiren olayların oluşturduğu kriz hali

Afet:

- Toplum için fiziksel, ekonomik ve sosyal kayıplar doğuran, normal hayatı ve insan faaliyetlerini durduran veya kesintiye uğratan, etkilenen toplumun baş etme kapasitesinin yeterli olmadığı doğal, teknolojik veya insan kaynaklı olaylardır.

Acil Serviste Kriz Yaratan Durumlar

- Doğal afetler
- Büyük ulaşım kazaları
- Terör saldırıları
- Yangın
- Savaş
- Endüstriyel kazalar
- Bulaşıcı hastalıklar
- Mülteci hareketleri
- KBRN olayları
- Toplu zehirlenmeler
- VIP hasta
- Çalışanların hastalanması, ölmesi ve yaralanması
- Grev
- Çalışana şiddet
- Hizmet aksaklıkları
- Sağlık sisteminin işleyişi ile ilgili sorunlar



Kriz Yönetimi-1

- **Kriz yönetiminin temel amacı**
 - Krizleri önceden görebilen
 - türlerini ayrıştırabilen
 - krize karşı bir takım önlemler alabilen
 - bunlardan birçok alanda yeni şeyler öğrenebilen
 - en çabuk şekilde kendini toparlayan kurum ve kuruluşlar ortaya çıkarmaktır.

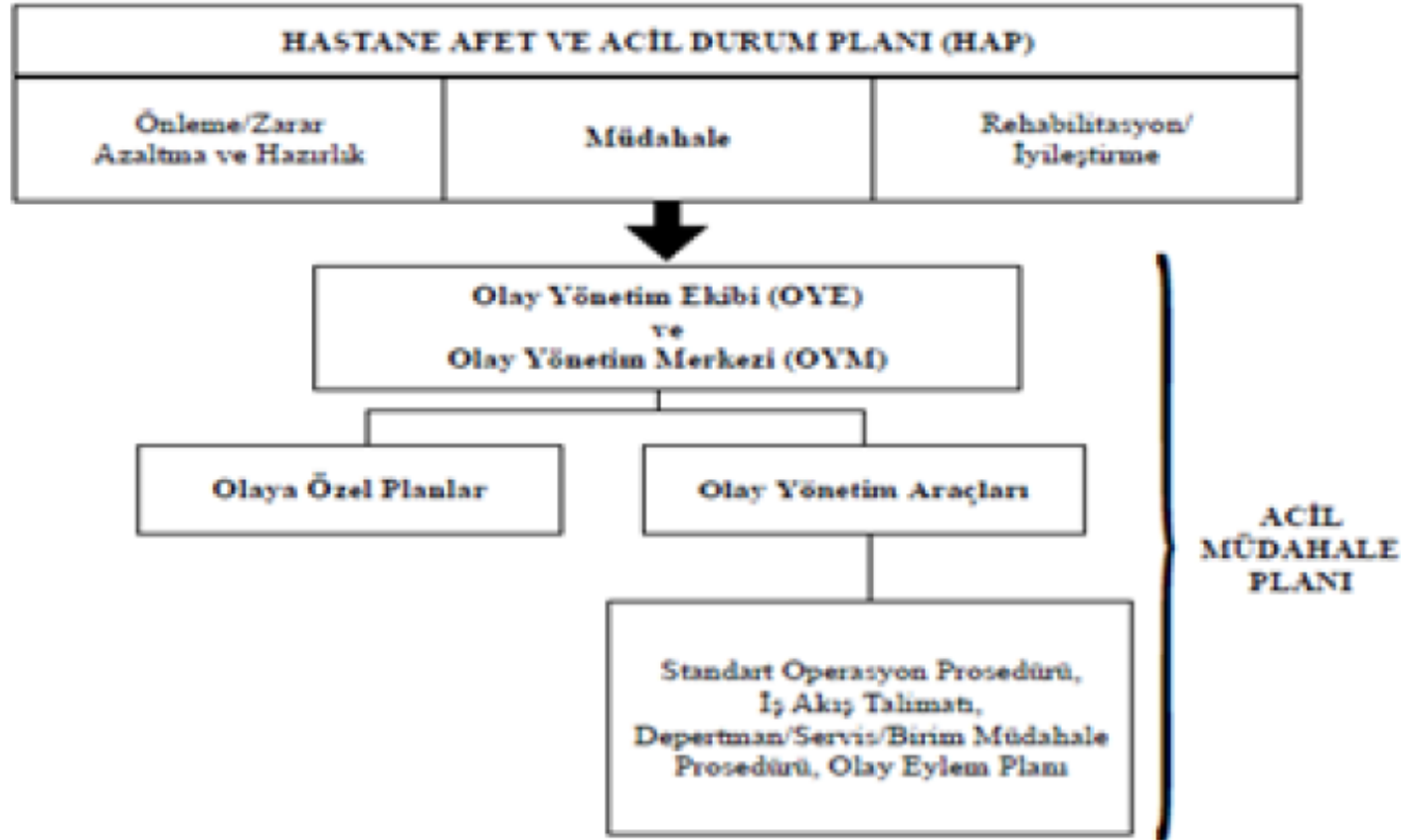
Kriz Yönetimi-2

- Hastanenin matriks yapıda bir örgüt olması
 - Birden fazla yetki hattının birlikte bulunması
 - Bir astın birden fazla üste bağlı olabilmesi
- belirsizliğe, çatışmalara ve kargaşalara neden olabilir.



Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanan Hastane Afet ve Acil Durum Planları (HAP) Uygulama Yönetmeliği 20.03.2015 tarihli ve 29301 sayılı Resmi Gazetede yayımlanmıştır.

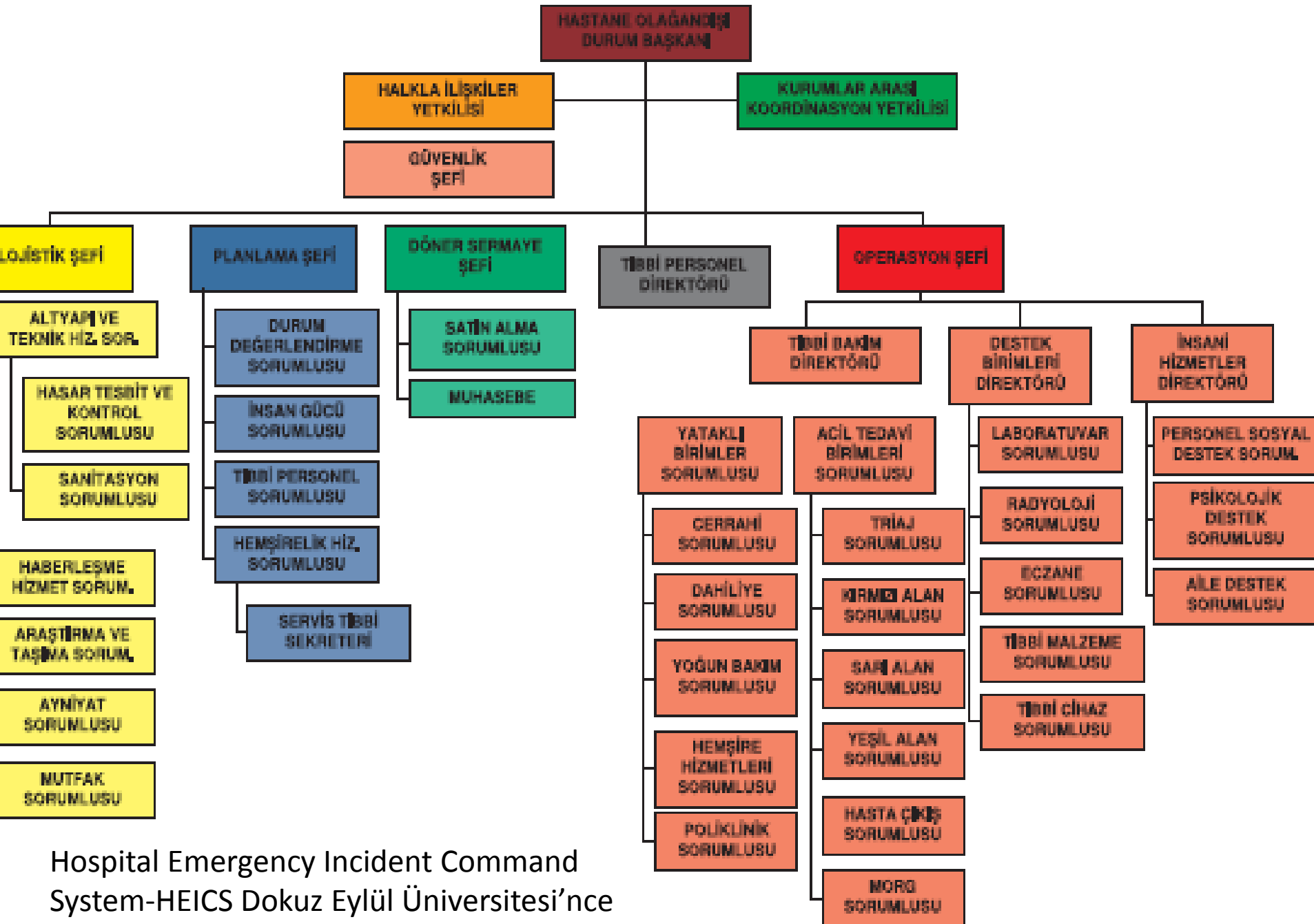
HASTANE AFET VE ACİL DURUM MÜDAHALE YÖNETİMİ



Olağanüstü bir durum olan krizin olağan dönem koşulları ile yönetilmesi mümkün değildir.

Kriz Yönetimi-3

- Günümüzde krizler iletişim araçları sayesinde hızla yaygınlaşabilmekte ve önlem alınmazsa derinleşebilmektedir
- Bu nedenle kriz planı hazırlarken bir kriz iletişim planı da oluşturulmalıdır
- İletişim stratejilerine ilişkin bilgiler kriz yöneticisi gözetiminde iletişim sorumlusu tarafından aktarılmalıdır



Hospital Emergency Incident Command System-HEICS Dokuz Eylül Üniversitesi'nce hastanelerimize uyarlanmıştır.

Kurumlar Arası Koordinasyon Sorumlusu

- Diğer kurum ve kuruluşların temsilcileriyle (İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü, diğer sağlık kuruluşları, vb.) iletişim kurar ve bilgi toplar
- Haberleşme ve iletişim araçlarının çalışmaması durumunda en yakın karakola ve benzer yerlere haberci göndererek hastanenin durum ve taleplerinin İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü'ne iletilmesini sağlar
- Afetin büyüklüğünü, doğasını ve yayılım alanını araştırır
- Hava durumunu izlemek için Meteoroloji Müdürlüğü ile haberleşir
- Bölgede çalışabilir durumdaki hastaneleri ve diğer sağlık kuruluşlarını tespit eder

Halkla İlişkiler Sorumlusu

- Hastanenin iç ve dış iletişimini koordine eder
- Acil durum yönetim merkezi yakınında “Medya Merkezi” kurar
- Gerekli bilgileri basına ve kamuoyuna iletir.
- Görevli medya mensuplarının girebileceği ve giremeyeceği alanları belirler ve bu konuda güvenlik şefiyle işbirliği içinde çalışır
- Medya yoluyla halka yapılacak gönüllü çalışma çağrıları konusunda tıbbi personel ve yardımcı personel sorumlularıyla işbirliği yapar

Kriz İletişimi-1

- Özellikle kriz öncesinde ortaya çıkma ihtimali bulunan her durum için plan yapmış olmak
- Krizin başladığı anda kimlerin sağlık kurumu adına konuşacağını saptamak
- Kamuoyuna hangi mecralar üzerinden ulaşılacağını belirlemek kriz yönetiminde etkin sonuçlar için gereklidir.

Kriz İletişimi-2

- Krize ilişkin sağlıklı ve etkin bir bilgi akışının sağlanması, kriz yönetiminin en önemli görevleri arasındadır
- Öngörülen her krize hitap edebilecek bir iletişim planı geliştirilmeli ve sürekli güncel tutulmalıdır
- Bir kriz anında neyin iletilip, neyin iletilemeyeceği kriz yönetim ekibi tarafından belirlenmeli
- Kriz yönetiminin talebine göre belirli sürelerde olayla ilgili haberleşme raporları düzenlenmelidir
- Acil durum planında görevli tüm personelin telefon ve adres bilgileri planlarda bulundurulmalıdır

Kriz İletişimi-3

Ayrıca afet anlarında işbirliği ihtiyacı olacak

AFAD

Arama Kurtarma Birliği

İtfaiye

Ulusal Medikal Kurtarma Ekipleri

112 Komuta Kontrol Merkezi

İl Sağlık Müdürlüğü Sağlık Afet Koordinasyon Merkezi

Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği Kriz Koordinasyon Merkezi

İlçe Belediyesi

Elektrik kurumu

Emniyet

Askeri Birlik

vb. kurum ve kuruluşların telefon numara ve adresleri de planlarda ek dosya halinde bulunmalıdır.

Kriz İletişimi-4

- Hastaneler merkezi haberleşme sisteminin kesileceğini ön görerek alternatif iç haberleşme sistemlerini oluşturmmalıdır.
- En uygunu biri komuta sistemi, diğeri operatif amaçlarla kullanılacak iki farklı kanallı telsiz veya normal haberleşme trafiğinden ayrılmış özel GSM şebekelerinin kullanılmasıdır
- Bazı tatbikatlarda cep telefonları çalışmıyormuş gibi düşünülerek tüm iletişimin telsiz üzerinden yapılması sağlanmalıdır.

Kriz İletişimi-5

Kriz Öncesi Dönem:

- Tehditlerin tespiti
- Önceden tanımlanmış acil durum veya olasılıklara yönelik planlar
- Acil müdahale ekiplerinin oluşturulması
- İlgili ekipler arası koordinasyon
- Kriz sözcüsünün konulara göre önceden saptanmış olması

Kriz İletişimi-6

Kriz Başlangıcında:

- Kamuya olayın oluşumu, mevcut durumu ve geleceği hakkında açıklamaların yapılması

Kriz Sırasında:

- Olayların ciddiyetinin değerlendirilmesi
- Medya ve yetkili kurumlarla gerekli bilgilerin paylaşılması
- Geri bildirimlerin dikkate alınması

Kriz İletişimi-7

Krizin Çözülme Aşaması:

- Diğer krizler için veri toplama adımıdır
- Geleceğe ilişkin çıkarımlar yapılır
- Aksaklıklar, sorunlar ve planın işlemeyen adımları ortaya konur
- İşe yarayan çözümler geliştirilir

Kriz İletişimi-8

Değerlendirme:

- Krizin yönetim biçimi ve iletişim planının etkinliği
 - Sağlık kurumunun kaybettikleri
 - Hangi adımların krizi derinleştirdiği
 - Hangi adımların kaybı azalttığı
- üzerinde değerlendirmeler yapılır ve sonuçlar belgelenir

Medya Yönetimi-1

- Kriz durumlarında medya hızlı ve doğru bilgi talep eder
- Medya ile düzenli bilgi akışının sağlanması oldukça önemlidir
- Gelişmeler aktarılmalı ve bilgi güncellenmelidir
- Krizde zaman kaybını en aza indirebilmek için normal dönemde ve kriz öncesinde medya ile iyi ilişkilerin kurulması ve sürdürülmesi gereklidir.

Medya Yönetimi-2

- Diğer hassas konu ise doğru bilgi aktarmayı gerektiren dürüstlüktür
- Medyaya yanlış bilgi verilmesi veya bu izlenimin oluşması krizin şiddetini arttırmaktadır
- Medya ile ilişkilerde basın bültenleri hazırlanmalı ve yanlış anlaşılmalara mahal vermemek için yazılı metinler esas olarak alınmalıdır.

Medya Yönetimi-3

- Basın sözcüsü, teknik terimler kullanmaktan kaçınmalı
- Aktarılması gereken bilgilerin dışına çıkmamalı
- Tüm medya kuruluşlarına eşit mesafede durulmalı
- Kriz iletişim ekibi en güvenilir bilgi kaynağı olma özelliğini korumalıdır
- İletişimin hizmet sunumu sırasında ihmal edilmesi, öfke, tatminsizlik, sisteme yönelik güven sorunu gibi pek çok olumsuzluğu gündeme getirebilmektedir

Medya Yönetimi-4

- Diğer taraftan yaşanan sorunlar sonrasında bile iletişimsel stratejilerin doğru kullanımı, krizi yatıştırabilir; etkilerini azaltabilir
- Kriz yönetiminden sorumlu kamu yöneticilerinin stratejik iletişimi, verdiği ya da vermediği bilgiler, kullandığı kelime seçimi bile krizin algılanmasını etkileyebilir
- Yöneticilerin bu anlamda kriz iletişimi konusunda eğitim alması bir gerekliliktir.

Medya Yönetimi-5

- Acil durumda taslak bir basın bildirisinin medya ile iletişim planı çerçevesinde önceden hazırlanması
- Basın bildirilerinin hem örgüt içindeki hem de örgüt dışındaki aktörlere medyadan önce dağıtılması
- Kriz durumunda düzenlenecek basın konferanslarının zamanlarının da olabildiğince çabuk açıklanması
- Tüm basın konferanslarına önceden ve yeterli hazırlık yapılması oldukça önemli medya ile profesyonel iletişim basamaklarıdır.

Medya Yönetimi-6

- Medya çalışanları, yetkilendirilmedikleri sürece, hastaneye serbestçe giremez ve herhangi bir yeri ziyaret edemezler
- Güvenlik görevlileri tarafından, özel olarak oluşturulacak **basın ve medya alanına** yönlendirilir.
- Halkla İlişkiler Sorumlusu, ziyaret izni verildiği takdirde medya çalışanlarına eşlik eder
- Medya çalışanları hastane tarafından sağlanan görev yeleğini giymelidir.

Sosyal Medya-1

- Sosyal medya, tüm dünyada doğal afetlerde ve terör olayları sırasında hem yetkililerin hem de vatandaşların iletişim kurmaları ve yaşanan olaylar ile ilgili haber almaları için yeni bir platform olarak hizmet vermeye başlamıştır.
- Elektrik kesintisi geleneksel medyadaki iletişim araçlarını devre dışı bırakabilirken **mobil cihazlar aracılığıyla sosyal medya üzerinden iletişim anında ve kesintisiz olarak sağlanabilir.**

Sosyal Medya-2

- 2011 Van depreminde telefon iletişiminin kesilmesiyle sosyal medyada Vali Yardımcısı'nın Twitter hesabından olaya ilişkin ilk kritik bilgiler aktarılmış
- Mağdurlar Twitter ve Facebook aracılığı ile depremin oluşturduğu zararı fotoğraf ve videolarla paylaşmış, bir anlamda durum tespiti sosyal medya üzerinden gerçekleşmiştir.
- Sosyal medya üzerinden yapılan yardım çağrıları, merkezden uzak köylerdeki ihtiyaçların duyulmasını sağlamış
- Valilik tarafından afet yönetimi için kurulan ekip ile sosyal medya iletişimine devam edilmiştir.

Sosyal Medya-3

- 2016 Ankara bombalı saldırısı başta olmak üzere yaşanan toplumsal krizlerde kişinin güvende olduğu bilgisini yayan sosyal medya uygulamaları oldukça yaygın şekilde kullanılmıştır.
- Afetlerde ortaya çıkan acil durumları yönetmede **Twitter**'ın yanısıra sosyal coğrafi yer bildirim araçları olan **Facebook Yer Bildirimi** ve **FourSquare** gibi sosyal medya uygulamaları ya da **GPS** teknolojisi kullanılarak yer işareti bildiriminin yapılabilmesi de yine teknoloji ile sosyal medya uygulamalarının işbirliği halinde kullanımına işaret etmektedir.

Sosyal Medya-4

- Kriz durumlarında iletişimi kimin yöneteceği sosyal mecralar için de planlanmış olmalıdır.
- Başta kurumun web sitesi olmak üzere sosyal medyanın bilgi talep edenlere doğru bilgiyi aktarmak için kullanılması yarar sağlayacaktır
- Sağlık kurumlarının sosyal medya yönetiminde profesyonel çalışanları görevlendirmesi ve bu yönetim işlevinin yönetime en hızlı biçimde erişebilir yerde konumlanması başarılı kriz yönetimi için zorunluluktur

Sosyal Medya-5

- İletişim teknolojilerinin kurumların halkla ilişkiler aracı olarak kullanılması, hem imaj hem de kriz yönetimi için yararlıdır.
- Yaratılan olumlu algı, sağlık hizmet sunucularının özellikle kriz dönemlerinde destek gruplarının oluşmasına neden olacaktır.
- Sosyal medyada yaşanan bir krizi aşmanın en kolay yolu hali hazırda bir kriz planı hazırlamak ve bu tip durumlara hazırlıksız yakalanmamaktır
- Saniyeler içinde hatalar yapıp, bu hatalar büyütülebilir veya yapılan hatalar ortadan kaldırabilir.

Sosyal Medya-6

- Krizin tüm aşamalarında sosyal medyanın dikkatli ileti kodlamasını gerektirdiği; sürekli güncellenme ve her zaman takip etmenin zorunlu olduğu unutulmamalıdır
- Sosyal medyanın esnekliği, bilgi paylaşımındaki hızı, yaygınlığı ve etkinliği gibi çok önemli avantajları yanında; güvenilirliği, denetimi ve yönlendiriciliği gibi olumsuz yanları da bulunmaktadır.

Sosyal Medya-7

- Tüm olumsuz yanlarına rağmen ülkemizde sosyal medyanın doğal afetlerde bir afet yönetim aracı olarak kullanılması 2011 Van depreminden sonra ele alınmaya başlanmıştır
- Sosyal medyanın, gelecekte örgütlerdeki kriz ve afet yönetimi faaliyetlerini yönlendirecek bir yapıya dönüşebileceği söylenebilir

KAYNAKLAR

1. Afet ve Acil Durum Müdahale Hizmetleri Yönetmeliği 2013.
2. Kadioğlu M, Bek Ö.Sağlık Kuruluşları için Afet Acil Yardım Planlama Rehberi.2009
3. Ok Z. Kriz Yönetimi ve Afet Kaynaklı Krizlerin Yönetilme sürecinde İstanbul Büyükşehir Belediyesi AKOM (Afet Koordinasyon Merkezi) Örneği Analizi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler Anabilimdalı Yüksek Lisans Tezi.2015
4. Akkoca M ve ark. Hastane Afet ve Acil Durum Planı (HAP)Hazırlama Kılavuzu. Sistem Ofset Basım ve Yayımcılık.2015
5. Bulduklu Y, Karaçorlu S. Sağlık Hizmetlerinde Kriz İletişimi ve Yeni Medya. Atatürk İletişim Dergisi. 2017;14:279-296
6. Kamu Kurumlarında Sosyal Medya Kullanım Rehberi. TC Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
7. Karaman ZT, Altay A. Bütünleşik Afet Yönetimi. İlkem Yayınları.2016
8. Akdağ M, Taşdemir E. Krizden Çıkmanın Yolları: Etkin Bir Kriz İletişimi. Selçuk İletişim.2006(4);2:141-157

