

Тема 10. Управління кризовими комунікаціями (6 год).

Як організації сфери охорони здоров'я комунікувати в умовах кризи;
План кризових комунікацій;
Приклади повідомлень.

На випадок непередбачених ситуацій необхідно обов'язково мати план кризових комунікацій.

1. **Створення групи “швидкого реагування”** — ті, хто уповноважені говорити від вашого імені. По 2 додаткових контакти від кожної людини, аби додзвонитися до неї будь-де (він приватний, є тільки у керівника кризових комунікацій).
2. **Аналіз ризиків:** які складні запитання до вас є, що ви робити, що зупинити кризу, які слабкі сторони чи будуть на нас атаки? Це репутаційні ризики. Створіть таблицю: зліва ризики, справа — відповіді на них.
3. **Визначення ключових повідомлень:** як я можу поінформувати свою аудиторію.
4. **Розуміння та моніторинг медіа та ситуації:** наприклад, щодня заходьте на сайт ВООЗ і збирайте інформацію та вирішуйте, як ви будете поширювати її. Аналізуйте свої помилки щотижня.
5. **Залучення партнерів.**

Командні практики:

Представлення та захист малих груп через картки у ТРЕЛЛО:

I. Розробка проекту (стратегія, план, цілі та завдання) II. Бюджет (Знайти приклад бюджету проекту, який вже втілений у життя; Процес складання бюджетного запиту; III. Персонал IV. Маркетингова стратегія - залучення та утримання пацієнтів V. Послуги VI. Архітектура та урбаністика центру (Проектування будівлі, макет; територія розташування; кількість палат) VII. Співпраця з фондами і інвесторами